

# דוח סיכום פעילות לשנת 2017

מי ציונה בע"מ



## תוכן העניינים

4	הקדמה	1
5	רקע ומידע אודות התאגיד	2
5	מטרות התאגיד	2.1
5	רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד	2.2
5	דירקטוריון התאגיד	2.3
6	נתוני אספקת מים	3
6	צריכה	3.1
7	פחת מים	3.2
8	פחת גביה	3.3
9	צרכנים	4
9	כמות צרכנים	4.1
10	מקורות המים	4.2
11	השלכות סביבתיות	5
11	ביוב	5.1
12	בקרת שפכי מפעלים	5.2
13	מים	5.3
14	השקעות	6
14	סיכום השקעות	6.1
14	פרויקטים עיקריים בנס ציונה	6.2
15	פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה	6.3
15	פרויקטים עיקריים בקריית עקרון	6.4
17	פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2018	6.5
17	פרויקט קר"מ ( קריאת מדים מרחוק )	6.6
18	פרויקט GIS ( מערכת מיפוי ממוחשבת )	6.7
18	הערכות לחירום	6.8
20	שיבושים, תקלות, הפסקות מים	7
20	אחזקה מונעת קווי ביוב	7.1
20	סתימות ביוב	7.2
21	תקלות שבר בקווי ביוב	7.3
22	אחזקה מונעת קווי מים	7.4
22	דליפות מים	7.5
23	הפסקות מים	7.6
24	איכות השרות לצרכן	8

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

24	.....	אמנת שירות	8.1
26	.....	הקוד האתי	8.2
27	.....	פניות שהתקבלו במוקדים השונים	8.3
28	.....	זמני המתנה	8.4
30	.....	תקני ISO	8.5
30	.....	מערכת ניהול תורים	8.6
31	.....	נגישות שירות במשרדי התאגיד	8.7
31	.....	אתר אינטרנט מתקדם	8.8
31	.....	תרומה לקהילה	8.9
<b>35</b>	.....	<b>פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד</b>	<b>9</b>
35	.....	צרכנים שפוצו	9.1
<b>35</b>	.....	<b>דווח לפי חוק חופש המידע</b>	<b>10</b>
35	.....	בקשות לפי חוק חופש המידע	10.1
<b>35</b>	.....	<b>הסבר בדבר אופן ערכית החשבון התקופתי</b>	<b>11</b>

## 1.הקדמה

מוגש בזאת לידיעת הציבור דוח לשנת 2017 של פעילות תאגיד המים מי ציונה . תאגיד " מי ציונה בע"מ " הוקם בסוף שנת 2008 ופועל במסגרת חוק תאגידי המים והביוב. התאגיד מנוהל כמשק סגור , שכל תקבוליו מושקעים במתן שירותי מים וביוב לרבות הקמה ושיפור תשתיות המים והביוב תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום. אנו בתאגיד שמים דגש חזק על נושא השרות לצרכן. התאגיד מספק שרותי מים וביוב לשלוש רשויות: נס ציונה, מזכרת בתיה וקרית עקרון. מרכז שירות לקוחות ראשי קיים בסניף הראשי בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות משניים במזכרת בתיה וקרית עקרון. התאגיד הנגיש את כל מרכזי השירות לציבור בעלי צרכים מיוחדים. כיום כל מדי המים בכל התאגיד הנן מדי קריאה מרחוק המאפשרים צפייה ומעקב אחר צריכות מים ומעקב אחר צריכות חריגות ובכך מעקב אחר פחת המים. התאגיד המשיך את פרויקט הדגל שלו החלפת קו ביוב מאסף ראשי ובכך כל שפכי העיר נס ציונה יועברו בגרביטציה למכון טיהור שפכים . פרויקט זה יאפשר המשך התפתחות וגידול העיר וימנע בעיות ריחות וגלישה מתחנת שאיבה לביוב. בזכות המשך ההשקעה בתשתיות מים וביוב הצליח התאגיד השנה לשמור על פחת המים הנמוך אליו הגיע בשנה שעברה ועומד על 3% , שזה פחת המים הנמוך ביותר בקרב תאגידי המים ובכלל!

הדוח נערך בהתאם לסעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי מים וביוב ( אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011. הדוח מכיל מידע מקיף ומלא לגבי החברה ופעילותה. אנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי , יעיל ותורם.



רינה קטיף

מנכ"לית



דרור מרגלית

יו"ר דירקטוריון

## 2. רקע ומידע אודות התאגיד

### 2.1. מטרות התאגיד

- ✓ לספק שרותי מים וביוב ברמת שירות, איכות ואמינות נאותים בתחום הרשויות המקומיות החברות בתאגיד.
- ✓ לתחזק ולשקם תשתיות המים והביוב.
- ✓ להקים תשתיות מים וביוב חדשות בשכונות חדשות.
- ✓ לנהל ביעילות ומקצועיות את מערכות המים והביוב.
- ✓ לשמור על מקורות המים, בריאות הציבור ואיכות הסביבה.

### 2.2. רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד

תאגיד המים מי ציונה בע"מ הוקם ב-1 לנובמבר שנת 2008 ע"י עיריית **נס ציונה** בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001. מטרת החוק הייתה להבטיח הפרדה של פעילות המים והביוב משאר הפעילויות המוניציפליות, וכן לוודא שהפעילות הכספית של משק המים והביוב תתבצע על פי עקרון "משק כספי סגור". החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים לנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד משרת אוכלוסייה של כ-73,000 תושבים לפי נתוני הלמ"ס. בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותה והמחזיקות במניות החברה לפי החלוקה הבאה: נס ציונה – 67% מזכרת בתיה – 18% קריית עקרון – 15%

### 2.3. דירקטוריון התאגיד

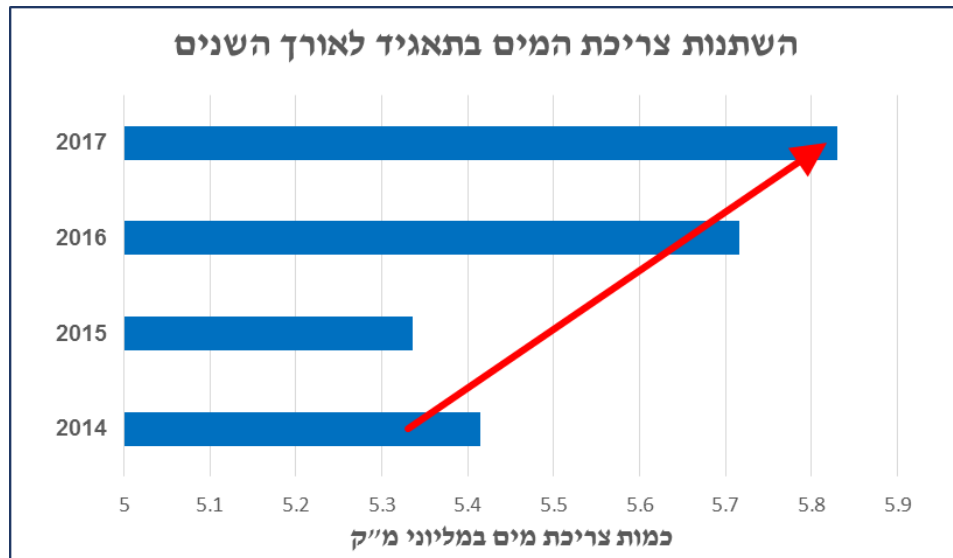
דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2017 שמונה דירקטורים. שמות חברי דירקטוריון ומנכ"לית התאגיד:

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר דרור מרגלית	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' דינה ויז'ניצר	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר אריאל אלמוג	דירקטור חיצוני	נס ציונה
גב' מיכל שפירר	דירקטורית	נס ציונה
גב' יונה בן עמי	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' גילה אסיג	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר ירון טמיר	דירקטור	מזכרת בתיה
מר מאיר דרף	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
גב' רינה קטיף	מנכ"ל	

### 3. נתוני אספקת מים

#### 3.1. צריכה

תאגיד המים מי ציונה אחראי על אספקת המים לשלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. סה"כ צריכת המים הכוללת של התאגיד עמדה השנה על כ – 5.8 מיליון מ"ק לעומת 5.7 מיליון מ"ק בשנת 2016 ו- 5.3 מ"ק בשנת 2015. ניתן לראות מגמת עליה בצריכת המים בשנים האחרונות, כתוצאה מגידול באוכלוסיית הישובים.

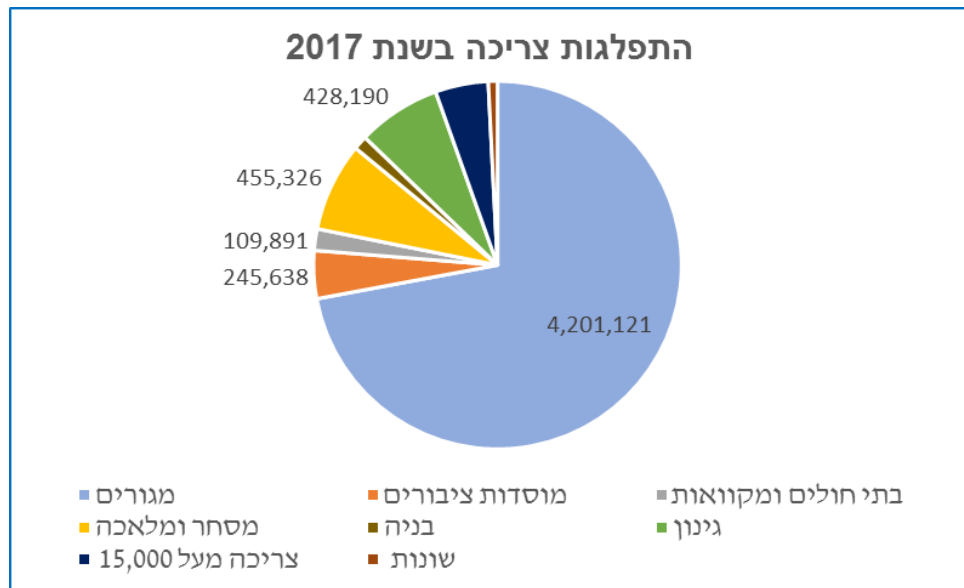


#### 3.1.1. השתנות צריכת המים בתאגיד לאורך השנים

שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	2,767,752	837,022	596,347
גיבון ציבורי	306,514	71,288	50,388
מוסדות רשות מקומית	157,774	70,893	16,971
בתי חולים ומקוואות	107,478	1,220	1,193
מסחר ומלאכה	325,053	12,472	117,801
בניה	45,145	20,744	5,438
צרכן מעל 15,000	260,547		10,818
חקלאות בהקצבה	2,679	5,681	
שונות	37,734	4,025	5,141
<b>סה"כ צריכה במ"ק</b>	<b>4,010,676</b>	<b>1,023,345</b>	<b>804,097</b>

#### 3.1.2. צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2017.

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ



3.1.3 התפלגות צריכה בשנת 2017

### 3.2 פחת מים

#### פחת המים בשנת 2017 עמד על 3.0% בלבד.

**פחת מים זה נמצא הרבה מתחת לנורמה של 6.3% שנקבעה לתאגיד על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב!**

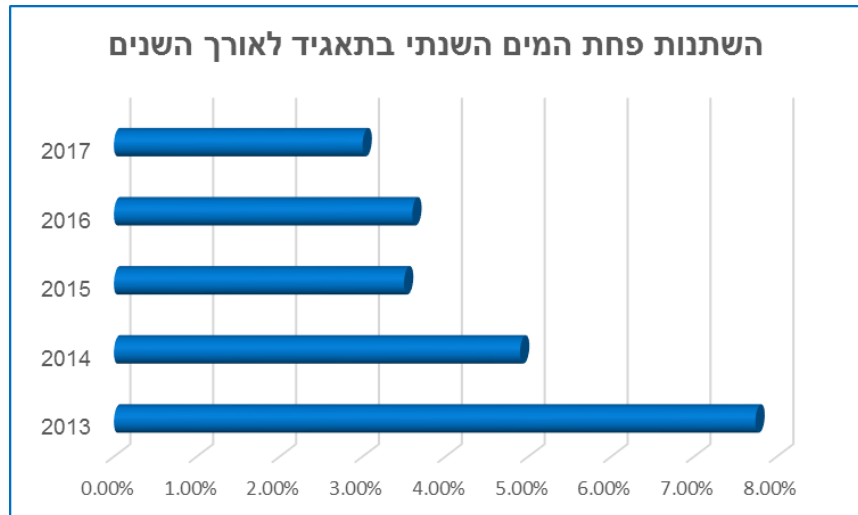
פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת והמופקת לכמות המים הנצרכת מבוטא באחוזים מסך הרכישה וההפקה. הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך. בשנת 2013 עמד הפחת על 7.7%. מאז, מדי שנה יורד הפחת, והשנה הגענו להישג נדיר של 3% בלבד!

הקטנת פחת המים הינה תוצאה ישירה של השקעות התאגיד בהחלפה ושדרוג קווי מים, החלפת מדי מים למדים עם קריאה מרחוק, הורדת לחצי מים ואיתור וגילוי נזילות מים בצנרת העירונית. יצוין, כי כל מדי המים בנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון הנם מדי קריאה מרחוק.

ישוב	2015	2016	2017
נס ציונה	2.3%	2.7%	2.1%
קריית עקרון	5.9%	5.2%	2.3%
מזכרת בתיה	6.5%	5.4%	6.6%
<b>סה"כ פחת שנתי</b>	<b>3.5%</b>	<b>3.6%</b>	<b>3.0%</b>

3.2.1 השתנות פחת המים לפי ישובים בשנים 2015-2017.

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ



### 3.2.2. השתנות פחת המים בתאגיד לאורך השנים .

### 3.3. פחת גביה

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל. התאגיד מחויב לגבות את חובות המים ופועל לשם כך באמצעים המוקנים לו בחוק. התאגיד פועל לפי סרגל האכיפה המוכר: טרם נקיטה באמצעים התאגיד שולח תזכורת לצרכן הנכללת בחשבון השוטף בצירוף שובר לתשלום החוב. בשלב הבא, אם החוב טרם שולם, נמסרת הודעת דרישה נוספת והתראה לפני עיקול חשבון בנק. התאגיד לא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

פחת גביה לשנת 2017	שנת 2017 % גביה שוטפת	שנת 2016 % גביה שוטפת	ישוב
6%	94%	92%	נס ציונה
6%	94%	85%	מזכרת בתיה
12%	88%	82%	קריית עקרון
7%	93%	89%	סה"כ (ממוצע)

### 3.3.1. אחוז גביה שוטפת בשנת 2017 לפי ישובים

אחוז גביה שוטף מייצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטף עלה בשנת 2017 ביחס לשנת 2016 בכ - 4%. צוות התאגיד קשוב ונכון להגיע להסדר תשלומים עם בעל חוב ככל שהדבר מתאפשר בחוק על מנת לאפשר לתושב להסדיר את החוב. לרווחת התושבים קיימת מערכת נוחה לתשלום באמצעות הוראות הקבע השונות, תשלום באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד, תשלום במענה טלפוני וכן דרך מרכזי השרות השונים ובבנק הדואר.



## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

שנה	חיוב לאותה שנה	סך גביה כולל ריבית	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2015	52,494,351	51,741,666	99%	1%
2016	60,348,422	58,967,148	98%	2%
2017	53,143,205	49,368,063	94%	6%

### 3.3.2. אחוזי גבייה מצטברת - לפי שנים

אחוז גביה מצטברת מייצג סך הגביה המצטברת נכון ליום 31.12.2017 עבור כל אחת מהשנים. בשנת 2017 סה"כ הגביה המצטברת של כל השנים הגיע ל – 98%.

## 4. צרכנים

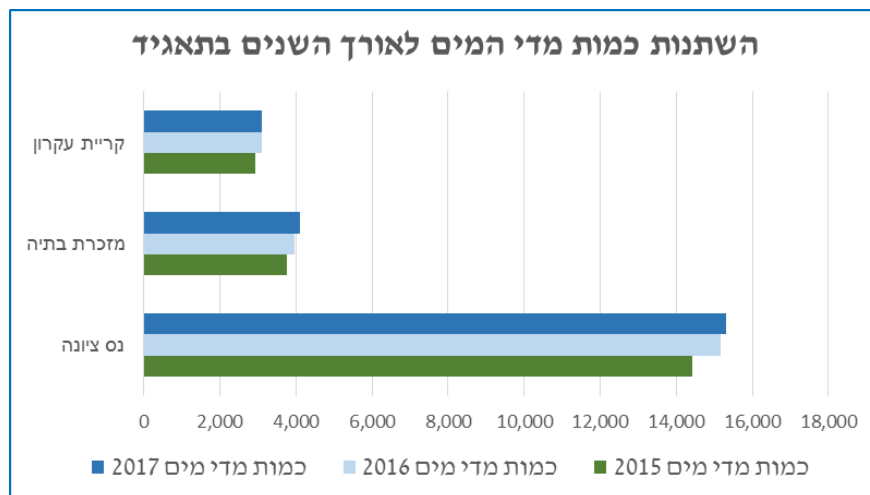
### 4.1. כמות צרכנים

כמות מדי המים בתאגיד הנה פועל יוצא של סה"כ כמות הצרכנים המקבלים שרותים מתאגיד המים ורשומים במערכת הגבייה. בשנת 2017 כל מדי המים בתאגיד היו מדים עם קריאה מרחוק.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2017
מגורים	14,468	3,959	2,849	21,276
גינון ציבורי	229	100	82	411
מוסדות רשות מקומית	179	46	52	277
בתי חולים ומקוואות	14	3	5	22
מסחר ומלאכה	940	76	179	1,195
בניה	118	114	41	273
חקלאות בהקצבה	5	3	—	8
צרכן מעל 15,000	6	—	—	6
שונות	81	18	8	107
סה"כ מדים /	16,040	4,319	3,216	23,575

#### 4.1.1. התפלגות צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים .

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

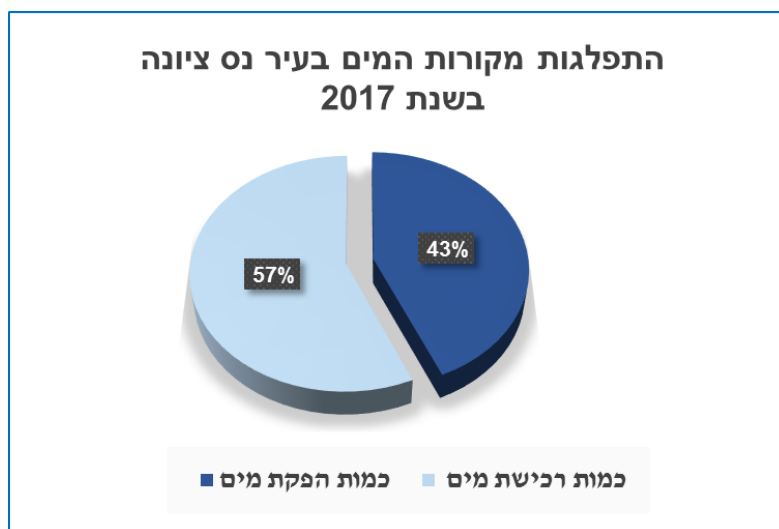


4.1.2. השתנות כמות מדי המים לפי ישובים בשנים 2015-2017

## 4.2. מקורות המים

**נס ציונה:** אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2017 כ- 43% מאספקת המים לעיר הייתה מקידוחים עצמאיים. שאר המים כ- 57% סופקו באמצעות חיבור מקורות לעיר. המים המסופקים ע"י חברת מקורות הנם בעיקר מים ממתקן התפלה בפלמ"חים.

בשטח העיר פועלים שלושה קידוחי מי שתייה עצמאיים: קידוח באר ה', באר ו' ובאר גן נווה. בארות ה' ו-ו' הן בארות מטויבות ופועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נווה קיים מיהול של מי הבאר עם מי הרשת העירונית. כל מי הבארות עוברים סינון והכלרה באמצעות מערכת בקרה רציפה.



4.2.1. התפלגות מקורות אספקת המים לנס ציונה בשנת 2017.

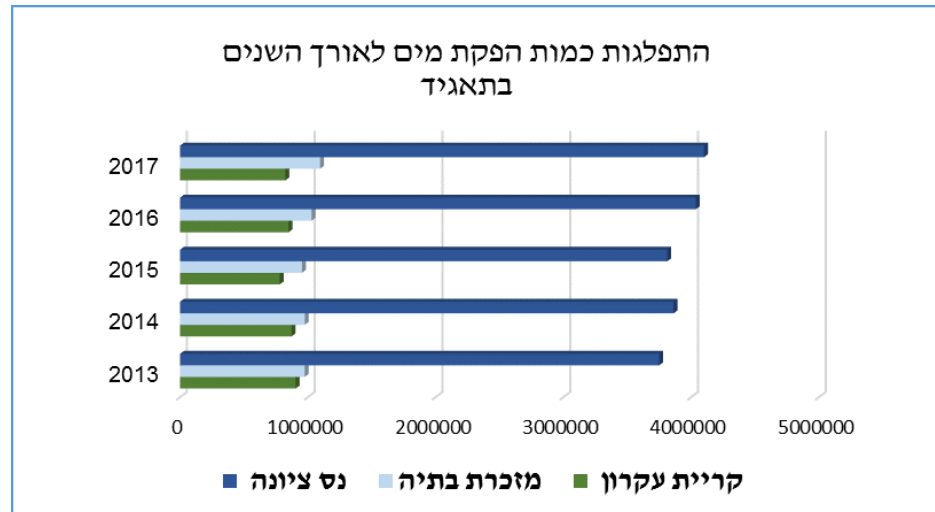
## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

**קריית עקרון:** אספקת המים לקריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד.

לישוב קיימים 5 חיבורי מקורות מקו מקורות חולדה ברנר .

**מזכרת בתיה:** אספקת המים למזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד.

לישוב קיימים שלושה חיבורי מקורות עיקריים. שני חיבורי מקורות ניזונים מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות נוסף ניזון מקו חולדה נען.



4.2.2. התפלגות כמות אספקת המים לאורך השנים בתאגיד

## 5. השלכות סביבתיות

בשנת 2014, התאגיד קיבל תקן ISO14001 - איכות הסביבה ועומד בו מאז ועד היום. התאגיד, שם לעצמו כיעד את נושא השמירה על איכות הסביבה כחלק ממדיניות ופעילות התאגיד. התקן מקנה לתאגיד כלים לניהול שוטף תוך התחשבות בצרכי הסביבה. אישור זה מוכיח כי התאגיד נוקט באמצעים כדי לממש את מחויבותו לסביבה דבר שבא לידי ביטוי בשירות, ובפעולות האחזקה.

### 5.1. ביוב

מתקני התאגיד להם יכולה להיות השפעה על הסביבה:

• מתקן שאיבה לביוב בנס ציונה

• מתקן שאיבה לביוב בקריית עקרון

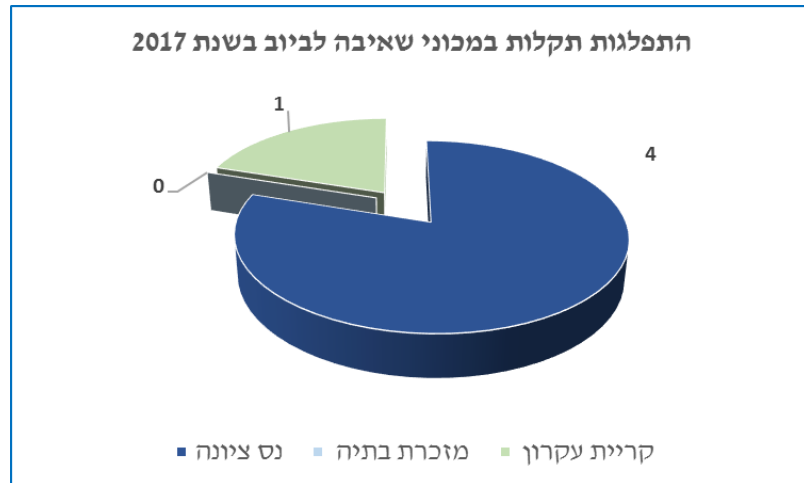
שני המתקנים מתוחזקים באמצעות קבלנים חיצוניים ומפוקחים ע"י עובדי התפעול וההנדסה. בשנת 2017 התאגיד ביצע את הנחת חלקו הארי של קו הביוב המאסף הראשי בנס ציונה. עם השלמת הקו, יתבטל מכון שאיבה לביוב בנס ציונה וסכנת הדליפה של ביוב תקטן משמעותית. **השלכת מגבונים** ומוצרים נוספים שאינם מתכלים למערכת הביוב הינה אחת מבעיות התפעול הקשות בהם נתקלים עובדי התאגיד ואשר גורמת לסתימות ולנזק הן לקוי הביוב והן למכון לטיהור ביוב.

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

לאור חשיבות נושא זה החל התאגיד השנה ביישום תכנית חינוכית בגני הילדים ובתי ספר על מנת להעביר לדור העתיד כי " מגבון לח מקומו בפח " .

במקרה של גלישת ביוב התאגיד פועל במהירות האפשרית לתיקון התקלה ולהחזרת המצב לקדמותו על מנת למנוע נזק סביבתי. בסיום האירוע התאגיד דואג לסלק שאיבת הביוב שגלש ומבצע ריסוס והדברה בסביבה ומעדכן את המשרד להגנת הסביבה

במהלך שנת 2017 היו 4 תקלות גלישה מתחנת שאיבה לביוב בנס ציונה .



5.1.1. התפלגות תקלות במכונני שאיבה לביוב בשנת 2017

## 5.2. בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה השישית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. לפי התקנות מנוטרים בנס ציונה כ - 17 בתי עסק ובקריית עקרון ומזכרת בתיה - 15 בתי עסק . בשנת 2017 בוצעו כ - 95% מתוכנית הניטור השנתית שתוכננה .

תוצאות ניטור מפורטות לכל בית עסק מתפרסמות באתר האינטרנט של התאגיד. בשנת 2017 השלמנו פיילוט של מערכת נסיונית לניטור שפכים רציפה במספר שוחות ביוב. המערכת הציגה ערכי איכות שפכים באופן רציף ואפשרה מעקב חלקי אחר איכות השפכים בקריית עקרון .



5.2.1. התקנת מערכת ניטור שפכים רציפה שפכי תעשייה

### 5.3. מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים באופן שיטתי לפי הנחיות משרד הבריאות. בנס ציונה הדיגום נעשה אחת לשבוע כל פעם באזור אחר בעיר. במזכרת בתיה וקריית עקרון הדיגום נעשה אחת לשבועיים כל פעם באזור אחר בישוב.

כל הדיגומים נעשים ע"י דוגם מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע בהתאם לתקנות ודרישות משרד הבריאות. הדגימות מועברות לבדיקה במעבדה מוסמכת. בעת ביצוע דיגום מיקרוביאלי נבדקות רמת הכלור ורמת העכירות ברשת המים. כל תוצאות הכלור והעכירות עומדות בתקנות משרד הבריאות. במהלך 2017 ביצע התאגיד 683 בדיקות מיקרוביאליות.

## כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

שם הישוב	נקודת דיגום	כמות בדיקות מיקרוביאליות מתוכנן	כמות בדיקות מיקרוביאליות בוצע	כמות בדיקות מיקרוביאליות אחוז ביצוע	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה ראשון	מס חריגות סופי
נס ציונה	רשת	362	362	100%	1	0.27%	0
נס ציונה	מתקן הפקה	9	9	100%	0	0%	0
נס ציונה	חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%	0
קריית עקרון	רשת אספקה	104	104	100%	0	0%	0
קריית עקרון	חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0%	0
מזכרת בתיה	רשת אספקה	104	104	100%	0	0%	0
מזכרת בתיה	חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%	0
סה"כ		683	683	100%	1	0.14%	0

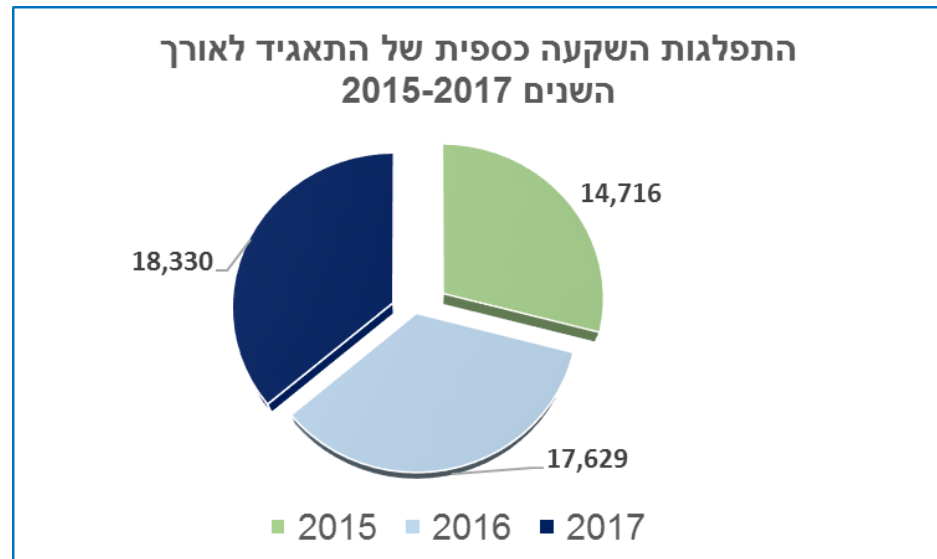
5.3.1. תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2017.

דו"חות איכות מים מפורטים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד. הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.

## 6. השקעות

### 6.1. סיכום השקעות

בשנת 2017 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ - 18 מיליון ₪ ( כולל מע"מ).  
בשנתיים האחרונות גדלה השקעת התאגיד ב 19%



6.1.1. התפלגות השקעות כספיות באלפי ₪

ישוב	2015	2016	2017	2018 ( בתכנון )
נס ציונה	6,801	11,781	14,141	16,251
מזכרת בתיה	4,655	3,765	2,698	5,183
קריית עקרון	3,260	2,083	1,490	4,387
<b>סה"כ</b>	<b>14,716</b>	<b>17,620</b>	<b>18,330</b>	<b>25,811</b>

6.1.2. השקעה לפי רשויות ושנים באלפי ₪

במהלך 2017 התאגיד שיקם, שדרג והקים כ - 7,850 מטר קווי מים וביוב .

### 6.2. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- ✓ המשך הנחת קו ביוב מאספ ראשי גרביטציוני באורך כולל של כ - 3.5 ק"מ
- ✓ הנחת קו ביוב מאספ ראשי מעמק השושנים עד למכון ביוב.
- ✓ החלפת קו מים רחוב שאול המלך .
- ✓ הנחת קו מים רחוב שביט.
- ✓ החלפת קו ביוב רחוב בורוכוב .
- ✓ החלפת קו מים רחוב הרקפת.



## דו"ח סיכום פעילות שנתי 2017 - מי ציונה בע"מ

- ✓ הנחת קו ביוב רחוב שביט.
- ✓ החלפת קו ביוב רחוב נילי.
- ✓ שדרוג מתקני הפקת מים.



6.2.1 הנחת קווי ביוב גרביטציוני

### 6.3 פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ החלפת קו ביוב בשדרות אליהו.
- ✓ הנחת קו מים מחיבור מקורות לרחוב המגן.
- ✓ הנחת קו ביוב מתחם סקופ.
- ✓ החלפת קווי מים שדרות אליהו.
- ✓ החלפת קו מים נתיב השיירות.

### 6.4 פרויקטים עיקריים בקריית עקרון

- ✓ החלפת קו ביוב רחוב הרצל.



6.4.1 עבודות מים וביוב

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

ישוב	אורך קו במטרים	בוצע ב-2017 במלש"ח	מתוכנן - 2018
נס ציונה	2,641	10.82	10.2
מזכרת בתיה	1,107	1.50	2.8
קריית עקרון	837	0.521	2.8
סה"כ	4,585	12.8	15.8

6.4.2. השקעות בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב

ישוב	אורך קו במטרים	בוצע ב-2017 במלש"ח	מתוכנן - 2018
נס ציונה	1,314	1.23	4.8
מזכרת בתיה	932	0.88	2.0
קריית עקרון	1,016	0.64	1.3
סה"כ	3,262	2.7	8.1

6.4.3. השקעות בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים

ישוב	בוצע ב-2017	מתוכנן - 2018
נס ציונה	2.09	1.4
מזכרת בתיה	0.31	0.4
קריית עקרון	0.33	0.3
סה"כ	2.7	2.1

6.4.4. השקעות במערכת קר"מ, GIS, שונות



## 6.5. פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2018

### 6.5.1 קווי ביוב

- ✓ השלמת עבודות ותחילת הפעלת קו מאסף ביוב ראשי בנס ציונה.
- ✓ התחלת הנחת קווי ביוב באזור התעסוקה החדש בנס ציונה.
- ✓ החלפת קווי ביוב במספר רחובות בקריית עקרון: רמב"ם, שיבת ציון, מרבד הקסמים, אגוז, חרוב ועוד.
- ✓ פיתוח קווי ביוב באזור תעסוקה במזכרת בתיה.
- ✓ החלפת קווי ביוב במזכרת בתיה ברחוב הכנסת אורחים.

### 6.5.2 קווי מים

- ✓ התחלת הנחת קווי מים באזור התעסוקה החדש בנס ציונה.
- ✓ החלפת קווי מים באזור תעשייה בנס ציונה רחובות: חרש, עבודה מסגר ועוד.
- ✓ החלפת קווי ביוב במרכז היער בנס ציונה ברחובות בילו, השריון.
- ✓ החלפת קווי מים במספר רחובות בקריית עקרון: אגוז, חרוב ושקד.
- ✓ פיתוח קווי מים באזור תעסוקה במזכרת בתיה.
- ✓ החלפת קווי מים במזכרת בתיה רחוב הכנסת אורחים.

### 6.5.3 מתקנים

- ✓ הפעלת מכון השאיבה לביוב המשודרג המשותף בגן רוזה
- ✓ שדרוג מכון השאיבה לביוב בקריית עקרון



6.5.4 עבודות שונות בביצוע

## 6.6. פרויקט קר"מ ( קריאת מדים מרחוק )

בשנת 2017 הושקעו בפרויקט החלפת מדים למדי קריאה מרחוק כ – 2.7 מיליון ₪. נכון לסוף שנת 2017 כל מדי המים בכל שלושת הישובים הנם מדי מים חכמים ( קר"מ ). המדים החכמים מאפשרים לנטר את צריכת המים 24 שעות ביממה. המערכת מאפשרת לזהות צריכות מים חריגות ומתריעה על חשד לדליפות מים, מד מים עצור, מד מים עם צריכה גבוהה וכו'. בנוסף המערכת מאפשרת לשלוח

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

הודעה לצרכן על חשד לנזילה תוך 24 שעות מקרות הארוע ועל ידי כך להביא לחסכון רב לצרכנים ולמנוע בזבז מים. כל צרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו באינטרנט ולקבל התרעות לנייד או למייל באמצעות מסרונים .

### 6.7. פרויקט GIS ( מערכת מיפוי ממוחשבת )

מערכת מידע גאוגרפית הנה מערכת מחשוב מתקדמת המאפשרת לנהל את תשתיות המים והביוב על גבי מפה . המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מייעלת את עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול . המידע עוזר בקבלת החלטות לגבי שינויים נדרשים במערכות המים והביוב הקיימות וכן מאפשרת מתן מידע זמין למתכננים , מבקשי היתרי בניה, וקבלנים . נכון לסוף שנת 2017 כל המידע של תשתיות המים והביוב קיים במערכת עבור כל אחד מהישובים .

### 6.8. הערכות לחירום

בשנת 2017 כחלק מהערכות התאגיד לשעת חירום ערך התאגיד תרגילי אימון במסגרת אימוני הרשויות המקומיות השונות על מנת לבחון את רמת כשירות והערכות התאגיד , מענה למצבי החירום השונים , נהלים , קשרי שיתוף פעולה ועבודה מול הרשויות , ומחסני החירום .

**בהערכת רשות המים זו נקבע כי תאגיד מי ציונה נמצא ברמת מוכנות לחירום טובה מאוד !**

**נס ציונה :** במסגרת הערכות עיריית נס ציונה נערך תרגול הקמת אס"ל ( אתר סיוע לאוכלוסייה ) בהתרחש אירוע רעידת אדמה הרסנית. בתרגיל נערכה הצגת תכלית לכלל גורמי הביטחון במרחב איילון. התאגיד לקח חלק בתרגיל והקים תחנת חלוקה מסודרת וכלל שיתוף והדרכת מתנדבים .



### 6.8.1 פתיחת תחנת חלוקה במסגרת תרגיל אתר סיוע לאוכלוסייה בנס ציונה

**קריית עקרון:** התאגיד השתתף באימון יום א' של הרשות המקומית. נציג התאגיד אייש את מרכז ההפעלה והציג את יחסי הגומלין בין התאגיד לבין המועצה המקומית קריית עקרון.





6.8.2 פתיחת תחנת חלוקה במרכז קליטה במזכרת בתיה.

**מזכרת בתיה** : התאגיד לקח חלק באימון יום א' של הרשות המקומית . באימון תורגל מעבר משגרה לחירום במקרה של תרחיש של נפילת טילים ופגיעה בתשתיות. גם כאן, התאגיד אייש את תא ההפעלה ומשם שלט על כלל האירועים ונתן מענה לפי הצורך. התאגיד הקים תחנות חלוקה בהוסטל ופתיחת מרכז קליטה, ותירגל חלוקת המים לתושבים .



6.8.3 פתיחת תחנת חלוקה ותרגול חלוקת מים לתושבים במזכרת בתיה.

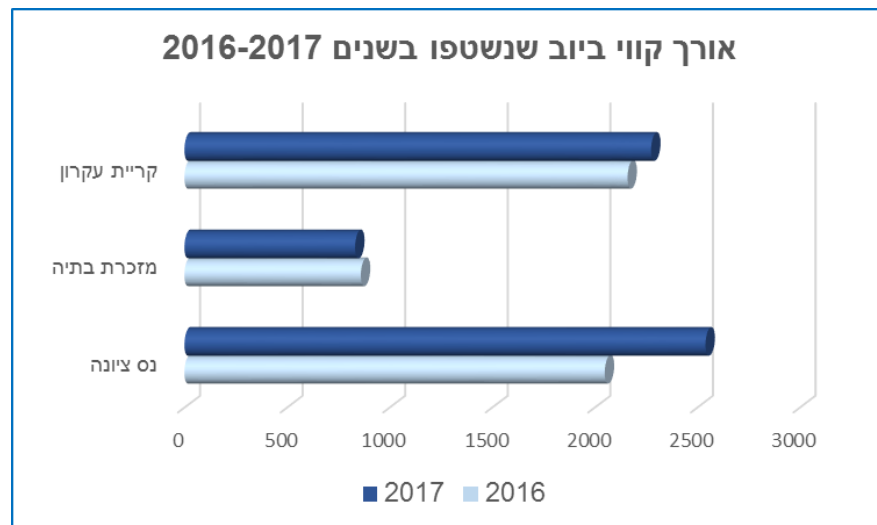
## 7. שיבוסים, תקלות, הפסקות מים.

### 7.1. אחזקה מונעת קווי ביוב

כחלק מפעילות מאחזקה מונעת של התאגיד ובמטרה לצמצם את מספר סתימות הביוב התאגיד מבצע שטיפת קווי ביוב לפי תכנית שנתית. התכנית נערכת על בסיס נתונים לגבי מיקום סתימות ביוב חוזרות ונשנות, גיל הקווים ובהתאם לאמות המידה ההנדסיות שנקבעו ע"י רשות המים הממשלתית. **סה"כ בוצעו שטיפות של כ – 5,650 מ'א קווי ביוב בכל שלושת הישובים.**

ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	2,540
מזכרת בתיה	832
קריית עקרון	2,275
<b>סה"כ לתאגיד</b>	<b>5,647</b>

7.1.1. אורך קווי ביוב שעברו שטיפה



7.1.2. אורך קווי ביוב שנשטפו בשנים 2016-2017

### 7.2. סתימות ביוב

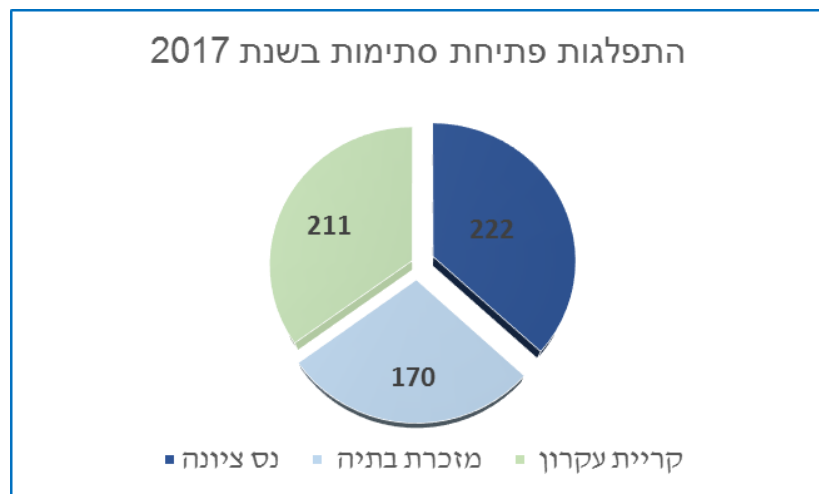
בשנת 2017 טופלו כ – 603 סתימות ביוב בשלושת הישובים.

על אף המאמצים הגדולים במניעת סתימות ביוב על ידי שטיפות קווי ביוב והחלפתם חלה השנה עליה בכמות סתימות הביוב בכל הישובים. בכוונת התאגיד במהלך שנת 2018 להתחיל בהתקנת בקרים המנטרים את מפלס הביוב בקווי ביוב במקומות, כדי קבל התראות על עליית המפלס בקווים בעקבות סתימות בקו.

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

יישוב	סתימות ביוב 2016	סתימות ביוב 2017
נס ציונה	202	222
מזכרת בתיה	120	170
קריית עקרון	155	211
<b>סה"כ לתאגיד</b>	<b>477</b>	<b>603</b>

7.2.1. השוואת כמות סתימות הביוב בשנים 2016-2017



7.2.2. התפלגות כמות סתימות ביוב בשנים בשנת 2017

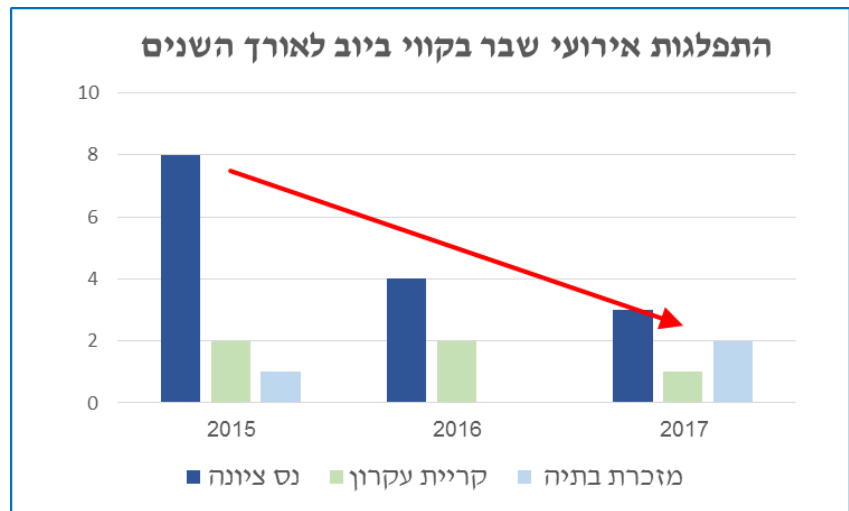
## 7.3. תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2017 היו סה"כ 6 אירועי שבר בקווי ביוב ( כל סוגי הקווים), בדומה לשנת 2016.

יישוב	2015	2016	2017
נס ציונה	8	4	3
קריית עקרון	2	2	1
מזכרת בתיה	1	0	2
<b>סה"כ</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

7.3.1. אירועי שבר בשנים 2015-2017

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ



7.3.2. התפלגות אירועי שבר בשנים 2015-2017.

### 7.4. אחזקה מונעת קווי מים.

במהלך 2017 התאגיד הקים, שידרג ושיקים קווי מים באורך של כ - כ-3262 מ'.

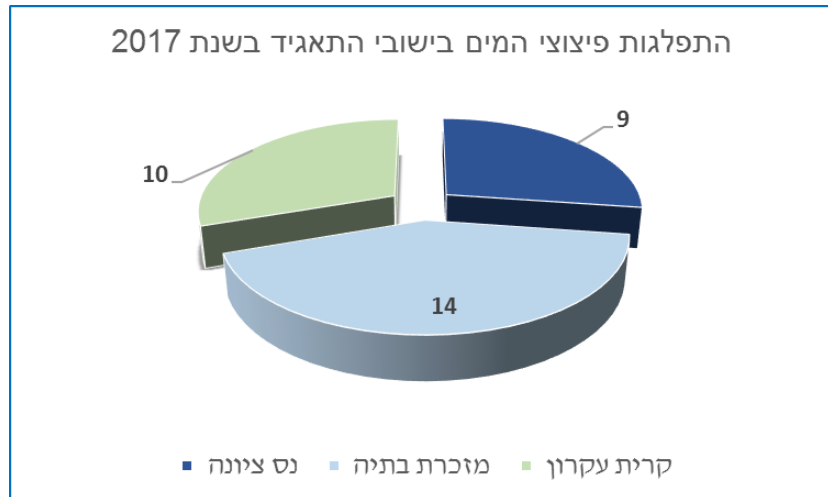
### 7.5. דליפות מים

חלה ירידה במספר דליפות מים (פיצוצי מים) ביחס לשנים קודמות. התאגיד משקיע משאבים רבים למנוע דליפות מים כדי להמנע מתקלות באספקת מים לתושבים מים ולהקטין את פחת המים.

ישוב	2015	2016	2017
נס ציונה	23	13	9
קריית עקרון	21	14	10
מזכרת בתיה	38	10	14
<b>סה"כ</b>	<b>82</b>	<b>37</b>	<b>33</b>

7.5.1. כמות תקלות מים בשנים 2015-2017

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ



7.5.2. התפלגות תקלות מים לפי הישובים



7.5.3. עבודות שיקום קווי מים

## 7.6. הפסקות מים

התאגיד פועל לעניין הפסקות מים לפי כללי אמות מידה לשירות, התשע"א - 2011. כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את צרכני המים 48 שעות מראש על קיומה של הפסקת מים. הודעות נמסרות לצרכנים באמצעות דיוור ישיר, על לוחות המודעות בבניינים או בתיבת הדואר, וכן באמצעות הודעה קולית מוקלטת לטלפון לכל הצרכנים שנמסרת בשעות הערב. הפסקות המים היזומות לא עולות על 8 שעות. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הן מבוצעות לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות.

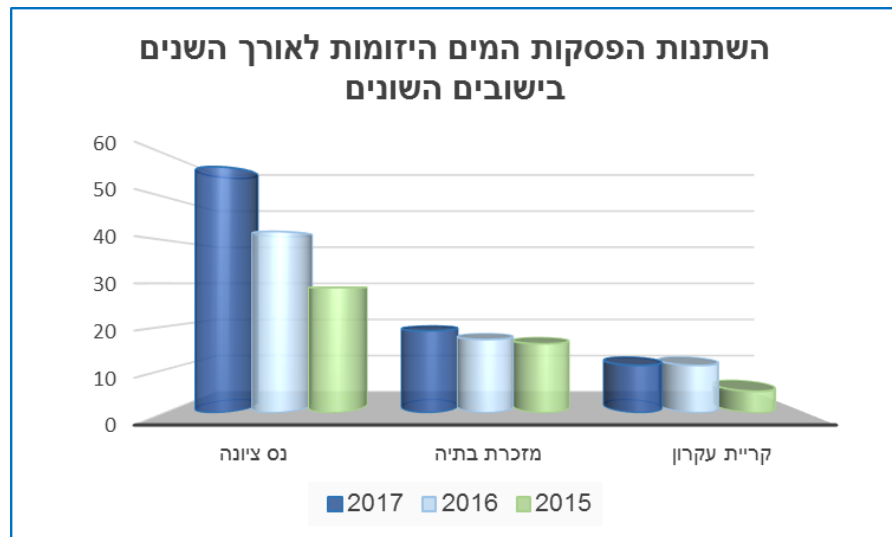
## כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות.

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

בעת הפסקות מים לא יזומות ( כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת וכו' ), נמסרות הודעות למוקדים העירוניים בישובים השונים על מנת שכל תושב המתקשר למוקד תקלות יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

ישוב	הפסקות מים יזומות
נס ציונה	57
קריית עקרון	11
מזכרת בתיה	19
סה"כ	87

### 7.6.1. כמות הפסקות מים יזומות בישובים השונים בשנת 2017



### 7.6.2. התפלגות הפסקות המים לאורך השנים ביישובי התאגיד.

בשנת 2017 היו 87 הפסקות יזומות בתאגיד. כל הפסקת מים נועדה לשפר ולשדרג את תשתיות המים בישובים השונים.

## 8. איכות השרות לצרכן.

### 8.1. אמנת שירות

תאגיד המים מי ציונה חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ופועל ללא לאות להגברת שביעות הרצון של צרכניו. לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות, אחד בכל ישוב. בסניף הראשי, מתקיימת קבלת קהל 35 שעות בשבוע לרבות פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהרים. האתר התאגיד קיימת אמנת שירות בין התאגיד לצרכניו. בנוסף, מופעל מוקד תשלומים ובירורים ומוקד תקלות 24/7.



חברת "מי ציונה" מחויבת לרמת שרות גבוהה לכלל צרכניה.  
לרשותך מספר דרכים ליצירת קשר עימנו:

מענה טלפוני:

קו חיוג חינם: 1-800-800-987

שעות פעילות המוקד: בימים א-ה: 8:00-20:00, בימי ו': 8:00-12:00.

לצורך תשלום חשבונות מים 24 שעות  
במענה קולי ממוחשב



### משרדים:

**סניף ראשי - נס ציונה**

האירוסים 53, מגדלי הקניון (קומה 4)

שעות קבלת קהל:

א, ג, ה: 08:15-15:30

יום ב: 08:15-18:30 יום ד: 15:30-18:30

דוא"ל: [info@mei-ziona.co.il](mailto:info@mei-ziona.co.il)

### סניף קרית עקרון

הרצל 44, קרית עקרון

שעות קבלת קהל:

ימים א', ב', ג', ה' בין השעות 08:00 - 12:00.

יום ד' בין השעות 16:00 - 18:00

פקס: 08-6436439

דוא"ל: [infomk@mei-ziona.co.il](mailto:infomk@mei-ziona.co.il)

### סניף מזכרת בתיה

לתושבי מזכרת בתיה וקרית עקרון  
שדרות מנחם בגין 4 (קומה 1), מזכרת בתיה

שעות קבלת קהל:

בימים א', ב' ו-ה' בין השעות 08:00 - 12:00

יום ג' בין השעות 16:00 - 18:00

פקס: 08-6436439

דוא"ל: [infomk@mei-ziona.co.il](mailto:infomk@mei-ziona.co.il)



### חסוך זמן יקר!

לידיעתכם, ניתן לטפל במרבית הנושאים באמצעות  
פניה טלפונית או באמצעות שליחת הטפסים הרלוונטיים בפקס, במייל  
או בדואר, ואין הכרח להגיע אל משרדי שירות הלקוחות.

8.1.1. דרכי קשר, סניפים ושעות קבלת קהל

## 8.2. הקוד האתי

במהלך 2018, התאגיד השיק לראשונה קוד אתי שלאורו מחויבים להתנהל כל עובדי התאגיד בקשריו עם הצרכנים, הספקים ועובדי החברה. הקוד האתי גובש לאחר תהליך של כחצי שנה בו לקחו חלק כל עובדי ומנהלי החברה ומשקף את הערכים שהתאגיד רואה בהם כחיוניים להתנהלותו התקינה. הקוד האתי מעמיד לרשות העובדים מערך של סטנדרטים אתיים, ויוצר שפה אחודה המגדירה מהי התנהלות אתית הולמת בעבודה ומה חורג מגבולותיה. הקוד האתי המלא מפורסם באתר התאגיד.



**ערכי הקוד האתי של מי ציונה בע"מ**

**כבוד**  
אנו מחויבים למתן שירות אדיב, מנומס, סובלני ושוויוני. נקפיד לשמור על כבוד האדם באשר הוא אדם ונפעל תוך רגישות לצרכיו של הזולת. כך ננהג כלפי כולם לרבות הלקוחות שלנו, הספקים, עובדים אחרים, מנהלים וכפופים להם וכל אדם באשר הוא אדם. נתנהג כלפי אנשים כפי שהינו רוצים שינהגו כלפינו.

**ישרה**  
ננהג ביושר ובתום לב. נפעל באמינות, בהגינות ובטוהר מידות בעת ביצוע תפקידינו, במתן שירותים לתושב ובעבודת צוות אחד כלפי השני. נבצע את תפקידינו במסירות, באחריות ובנאמנות וללא משוא פנים או הפליה. נקפיד על שמירת נכסי החברה ושימוש יעיל במשאביה.

**שותפות**  
נפעל להשגת מטרות התאגיד תוך סיוע ועזרה הדדית, בשיתוף פעולה עם עמיתינו בתוך מחלקתנו ועם מחלקות אחרות. נשתף את חברינו לעבודה במידע ובניסיון שצברנו במטרה ליעל את עבודת הארגון ולשפר את מקצועיותנו.

**מקצועיות**  
נעניק שירות איכותי הממוקד בתושבים וצרכיהם. נבצע עבודתנו על בסיס ידע, ניסיון והכשרה מקצועית מתמדת תוך שיפור מתמיד. נחתור למצוינות ונגלה יוזמה, יצירתיות וחדשנות בכל תחומי העשייה. נבצע כל משימה המוטלת עלינו ביעילות, יסודיות ותוך עמידה בלוחות זמנים ושמירה על כללי הבטיחות.

**שקיפות**  
נפעל בשקיפות תוך גילוי נאות כלפי הצרכנים, הספקים, וגורמים מוסמכים בארגון ומחוצה לו. נבצע את תפקידינו תוך שמירת הוראות הדין ושמירה על פרטיות וצנעת הפרט של לקוחותינו. ננגיש ללקוחותינו את מלוא המידע על זכויותיהם.

### 8.2.1 ערכי הקוד האתי מי ציונה

### 8.3. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

**מוקד תשלומים:** מספר הפניות השנה גדל לעומת 2016, יחד עם גידול באוכלוסיית התאגיד. מחלקת שירות לקוחות טיפלה בכ-14,000 בירורים ובקשות שונות במהלך השנה.

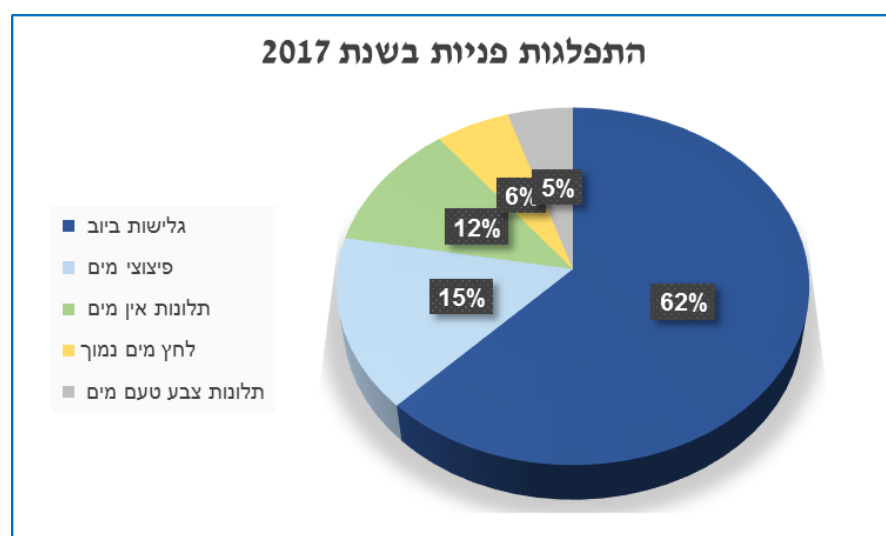
נושא הפניה	2016	2017
ברורים	12,528	11,606
תשלומים	9,414	8,383
פניות שהועברו ממוקד לטיפול	994	2,633
<b>סה"כ פניות במוקד שרות</b>	<b>21,936</b>	<b>22,622</b>

#### 8.3.1. התפלגות הפניות שהתקבלו במוקד תשלומים ובירורים

**מוקד תקלות:** צוותי התאגיד טיפלו ב-2,161 פנות בישובים השונים. כרבע מסך הפניות הן פניות בנושא גלישות ביוב וסתימות ביוב. בקריית עקרון סתימות ביוב וגלישות ביוב מהוות כמעט מחצית מסך הפניות. כל פנייה מטופלת ע"י נציג התאגיד בזמנים שנקבעו וכוללת לרוב גם הגעה לשטח.

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
גלישות ביוב	191	191	141	523
פיצוצי מים	71	22	38	131
תלונות אין מים	76	17	5	98
לחץ מים נמוך	23	7	17	47
תלונות צבע טעם מים	32	5	4	41
<b>סה"כ פניות במוקדים</b>	<b>1280</b>	<b>437</b>	<b>444</b>	<b>2,161</b>

#### 8.3.2. התפלגות הפניות שהתקבלו במוקד תקלות



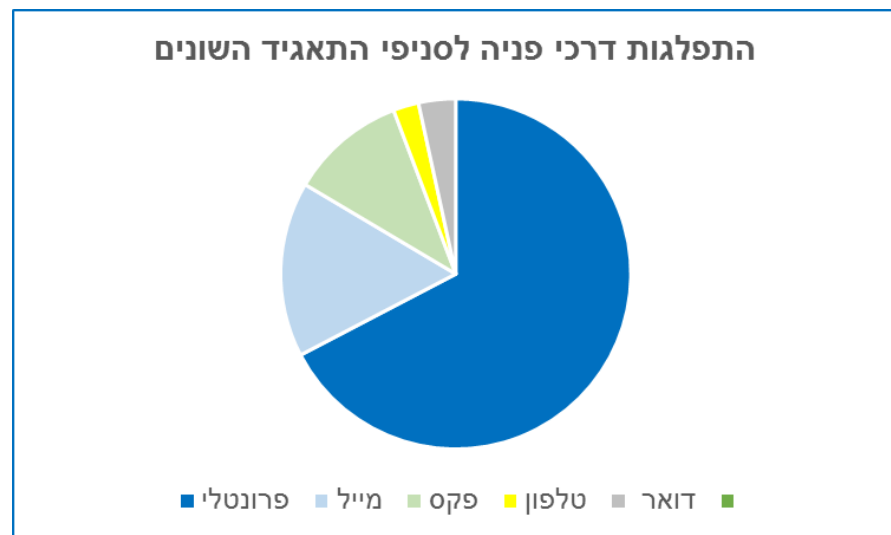
#### 8.3.3. גרף התפלגות פניות במוקד תקלות

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

מוקדי שירות לקוחות:

סה"כ	מזכרת בתיה	קריית עקרון	נס ציונה	דרך פניה לסניף
8,157	1,643	2,075	4,439	פרונטלי
1,960	394	192	1,374	מייל
415	42	249	124	דואר
1,295	198	154	943	פקס
286	113	92	81	טלפון
<b>12,113</b>	<b>2,390</b>	<b>2,762</b>	<b>6,961</b>	<b>סה"כ פניות בסניף</b>

8.3.4 פניות לפי נושאים וישובים



8.3.5 גרף התפלגות דרכי פניה לסניפי התאגיד.

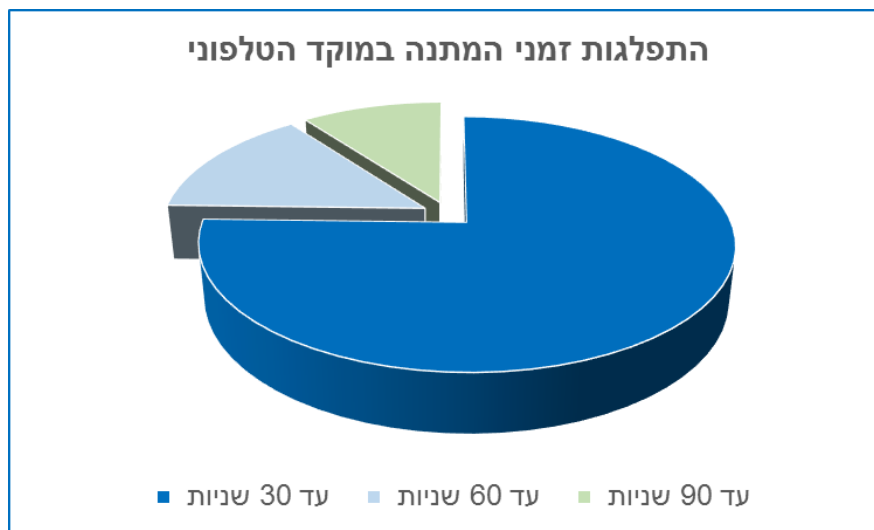
## 8.4 זמני המתנה

### 8.4.1 מענה טלפוני

השירות לצרכן עומד בראש סדר העדיפויות של התאגיד. בין היתר ניתנת חשיבות רבה לזמני המתנה בסניפי התאגיד. ההמתנה למענה טלפוני במוקד התשלומים בממוצע הנו פחות מ 2 דקות. רוב רובן של השיחות נענות תוך פרק זמן שלא עולה על 30 שניות. אם לא ניתן מענה בתוך 3 דקות, קיימת אפשרות להשאיר הודעה ונציגי השירות חוזרים לצרכן באותו היום או למחרת (תלוי בשעת השארת ההודעה).

זמן המתנה ממוצע	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות
1:58	1186	1667	8755

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ



### 8.4.1 התפלגות זמני המתנה במוקד הטלפוני .

שיחות נכנסות	שיחות נענות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
21,001	19,989	1,012	95.18%

### 8.4.2 זמני המתנה בסניף ראשי בנס ציונה

במהלך 2017, טופלו 6,540 תושבים בסניף הראשי.

זמני המתנה במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה (הסניף הראשי) :

זמן המתנה עד 10 דקות : 86% מהמקרים

זמן המתנה בין 10 ל-20 דקות : 10% מהמקרים

לפי כללי אמות המידה לשירות, זמן המתנה במוצק לא יעלה ב- 95% מהמקרים על 20 דקות.

זמן המתנה הממוצע בסניף נס ציונה במהלך שנת 2017 לא עלה על - 5 דקות.

### זמני המתנה עומדים באמות המידה לשירות .

זמן המתנה בדקות	עד 5:00	עד 10:00	עד 15:00	עד 20:00	עד 25:00	מעל 25:00	סה"כ
שרות לקוחות	4,649	895	438	222	108	158	6,384
אכיפה	99	24	20	16	8	24	156
סה"כ	4,715	919	458	238	116	182	6,540

### 8.4.3 התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה .

## 8.5. תקני ISO

החל משנת 2010, התאגיד הוסמך לתקן ISO 9001. במהלך שנת 2014 התאגיד הוסמך גם לתקני ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה, ו- ISO 18001 בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה.



תקן ISO 14001 מקנה לתאגיד כלים לניהול שוטף תוך התחשבות בצרכי הסביבה. אישור זה מוכיח כי התאגיד נוקט באמצעים כדי לממש את מחויבותו לסביבה דבר שבא לידי ביטוי בשירות, ובפעולות האחזקה. תקן ISO 18001 מוכיח כי התאגיד מחויב לדאוג לבריאות עובדיו והבטיחות שלהם התאגיד נקט באמצעים הדרושים למימוש מחויבותו לכך. במהלך השנה החל התאגיד בהליך השלמת תקן במערכות אבטחת מידע ISO 27001.

## 8.6. מערכת ניהול תורים

מערכת ניהול תורים מאפשרת לתאגיד לנהל את התורים ותורמת לחסכון בזמן המתנה של הלקוחות. המערכת מוצבת בשני הסניפים של התאגיד בנס ציונה ובמזכרת בתיה. כל צרכן המגיע למרכז השירות מצטייד במספר במסוף ניהול תורים תוך בחירת נושא הפנייה. בהתאם לסוג הפנייה מופנה התושב לעמדה הפנויה. בכרוז קולי ובתצוגה על מסך טלוויזיה מוכרז המספר הבא בתור ומופנה לעמדה הפנויה. מערכת זו מתעדת גם את זמן השירות לכל פונה ומאפשרת לתאגיד לנתח את נתוני זמני הטיפול ובכך לשפר את השרות לתושב.



8.6.1. עמדת ניהול תורים



## 8.7. נגישות שירות במשרדי התאגיד.

התאגיד פועל בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013. התאגיד ביצע סקרי נגישות לשירות באמצעות יועץ נגישות מורשה בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם צרכים מיוחדים (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013.



הסקר כלל בדיקת עמידה בהוראות התקנות במרכזי השירות, נגישות שירות טלפוני, וסקר נגישות אתר האינטרנט של התאגיד והתאמתו לרמה AA. התאגיד מינה רכזת נגישות בתאגיד האחראית על נושא הנגישות לשירות.

בכל סניף קימת עמדת שירות נגישה לכבדי שמיעה וכבדי ראייה. השנה גם הונגשו הטפסים באתר האינטרנט ומסמכים אחרים בהתאם לתקנות. כיום כל מסמך חדש המועלה לאתר מונגש לכבדי ראייה.

## 8.8. אתר אינטרנט מתקדם.

אתר התאגיד שודרג והונגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים. האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים לרבות: הורדת טפסים למילוי, מילוי טפסים מקוונים, ביצוע תשלומים, קבלת חשבוניות במייל, הרשמה לשירות קבלת התראות על חשד לנזילה וצפייה במדי קר"מ, דיווח על שינוי מספר הנפשות ועוד. כמו כן מתפרסמים באתר הודעות ודוחות שונים לרבות דוחות איכות מים, דו"ח פעילות שנתית, דוחות ניטור שפכי תעשייה ועוד. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ועוד.

## 8.9. תרומה לקהילה

אנחנו רואים את עצמנו כחלק מהקהילה בה אנו פועלים וחשוב לנו להשתלב בפרויקטים קהילתיים חברתיים וחינוכיים המתאימים לערכי התאגיד. בכל שנה מקצה דירקטוריון התאגיד תקציב לפעילות חינוכית בעיקר לקרב ילדים.

**השנה השקיע התאגיד 268,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה.**

## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

- ✓ פעילות לחינוך למניעת השלכת מגבונים לחים למערכת הביוב הגורם לעומס על מערכת הביוב, לסתימות ביוב, גלישות ביוב ובעיות רבות נוספות.
- ✓ עידוד שתיית מי ברז מים שהנם מים בריאים יותר, זולים יותר. שתית מי ברז מפחיתה את צריכת הבקבוקים ושמירה על הסביבה.
- ✓ פעילות רבה ומגוונת בבתי הספר לחינוך לחסכון במים ומניעת זיהומי מים: " מים הם חיים וחיים לא מבזבזים ".

**חכמים עם המים**  
טיפים לשמירה על המים שלנו בגינה ובבית

משפחה יקרה: היום ביצענו פעילות בנושא שמירה על משאבי המים שלנו ושמירה על מערכת הביוב, בבית הספר של ילדיכם. בעקבות הפעילות, הנה כמה טיפים שקל לבצע וחשוב לזכור:

בבית	בגינה
<p><b>במקלחת:</b> התקינו ראש מקלחת מוסט. התקנת ראש מקלחת מוסט חוסכת בין 12 ל-20 ליטר מים בדקה (בהתאם ללחץ).</p> <p><b>בחדר:</b> את האנגרת: הבידוד מאפשר למים החמים להגיע מהר יותר, ובנוסף תחסכו חשמל לחימום החדר.</p> <p><b>בשירותים:</b> אל תשליכו לאסלה דבר מלבד נייר טואלט מגבונים זורקים לפח אשפה בלבד לא משליכים לאסלה גם מגבונים שכתוב עליהם שמתאימים לשירותים. מגבונים זורקים רק לפח!</p> <p><b>אחת לחצי שנה:</b> ספלו במיכל ההדחה בעזרת חומר מסייר אנגית. הדבר מונע נזילות ועוזר למנוע שחיקה של המנגנון.</p> <p><b>חודשים בדליה:</b> בשירותים היעדרו צבע מאלל: הזליפו כמה טיפות של צבע מאכל לתוך מכל המים בשירותים וחכו כ-15 דקות. אם המים שבאסלה משנים את צבעם? יש דליפה.</p> <p><b>במטבח:</b> שוטפים פירות וירקות? עשו זאת במנות גדולות: שטפו בכיור פירות וירקות במנות גדולות, כשפקק הכיור סגור.</p> <p><b>הימנעו מהפעלת מדיחים ומכונות כביסה שאינם מלאים.</b></p>	<p><b>חפו את הקרקע וחסכו חומר הדברה ומים:</b> חפיו הקרקע בגזם גרום חוסך שימוש מיותר בחומרי הדברה ומים.</p> <p><b>יש לכם מערכת השקיה?</b> פעלו אותה בהתאם לערכני המים השונים בגינה. חובלו לקבל טבלאות צריכת מים ממשרד החקלאות. המחלקה לניגון נוי, בית דגן.</p> <p><b>משקים את הגינה העדיפו את שעות הבוקר המוקדמות:</b> בשעות הצהריים החמות, מי המטטרות מתנדפים בקצב המהיר פי 4-8 מאשר בשעות אחרות.</p> <p><b>משקים! חגרו פייה עם שסתום ליציור ההשקיה:</b> פייה כזאת מאפשרת שליטה ופיקוח טובים יותר על זרימת המים. לא רק באמצעות הברז הראשי.</p> <p><b>מתכננים גינה? חגרו צמחייה מקומית:</b> המתאימה לאקלים ותכננו נכון של מועד בחירת צמחייה חוסכת מים ותכננו נכון של מועד השקיה. משרד החקיקה ואמצעי השקיה חסכניים במים, חוסכים למשק הבית כמות גדולה של מים.</p> <p><b>יורד גשם! הפנו את מי המרזב לגינה:</b> כך תביאו לתשורתם של מי התחום ותמנעו בדובו מי גשם יקרים. בכל מקרה דאגו שמערכת המרזבים איננה מחוברת למערכת הביוב הביתית שלכם.</p>

מערכת הקר"מ מאפשרת לכם לעקוב אחר צריכת המים שלכם כל יום באינטרנט!

- 1 גלוש לאחר מי ציונה [www.MEI-ZIONA.CO.IL](http://www.MEI-ZIONA.CO.IL)
- 2 לחצו על קריאת מד מים מרוחק והישמו לאחר היעודי למעקב אחר צריכת המים שלכם.
- 3 חובלו לקבל SMS עם החרעה על צריכת מים כשאתם בח"ל. הובת ריקו ולעקוב כל יום נרואות בדיוק כמה מים אתם צורכים.

### 8.9.1 חכמים עם המים

## נס ציונה

השנה השקיע התאגיד 200,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה בנס ציונה פעילות חינוכית עבור כתות ד': התאגיד משתלב זו השנה הרביעית ברציפות במערך הלימודי של תלמידי שכבת ד'. תכנית הלימוד שגובשה בשיתוף אגף החינוך בעירייה נועדה להעמיק את הידע של הילדים בנושאים הקשורים למים ומועברת בדרכים חווייתיות ומהנות.

במסגרת התוכנית מעביר התאגיד באמצעות " מעבדת מים ניידת " נושא של שימוש מושכל במים והחשיבות של המנעות מאי השלכת מגבונים לחים ומוצרים נוספים למערכת הביוב.

בהמשך מבקרים הילדים במפעל השפד"ן המטפל בכל שפכי גוש דן. בסיוור זה נחשפים הילדים לכל מערך מחזור מי השפכים והפיכתם למי קולחין המשמשים להשקיה בחקלאות. הילדים נחשפים לעובדה כי ישראל הנה אחת המדינות המובילות בעולם במחזור שפכים לשימוש חוזר. בנוסף, הסיור ממחיש את הנזק שנגרם מהשלכת מגבונים לחים למערכת הביוב.



## דו"ח סיכום פעילות שנתית 2017 - מי ציונה בע"מ

לקראת סיום התכנית הילדים צופים בהצגה "מה עם המים" המסכמת את כל תכני הלימוד שאליהם נחשפו הילדים בבית הספר .

בסיום התכנית, התלמידים מתחלקים לצוותים וכל צוות מכין משחק בנושא מים. ארוע השיא של התכנית : הצגת תערוכה בית ספרית של כל המשחקים. כל שנה נבחר בית ספר מוביל הזוכה לביקור בתערוכה של ראש העיר , מנהלת אגף החינוך בעירייה , מנכ"לית התאגיד וצוות התאגיד האחראי על תוכנית זו.



8.9.2 מעבדת מים ניידת

התאגיד גם לוקח חלק בארועים נוספים :

✓ אירועי קיץ לילדים ולנוער - עמדת צילום מגנטים , חלוקת ארטיקים וכדוריות עם לוגו תאגיד.

✓ עפיפוניאדה - העברת סדנא לילדים בנושא מים ושפכים.



8.9.3 הצגה " מה עם המים "

## מזכרת בתיה , וקריית עקרון

פעילות חינוכית עבור כתות ד': בדומה לתכנית של נס ציונה גם כאן השתלב התאגיד בשיתוף עם מחלקת החינוך במועצות במערך הלימודי של תלמידי שכבת ד'.

✓ " מעבדת מים ניידת "

✓ ביקור במפעל השפד"ן

✓ הצגה " מה אם המים" .

✓ **סדנא בנושא שמירה על משאבי המים ושמירה על מערכת הביוב** . בסיום הסדנא קבלו הילדים פלייר " **חכמים עם המים**" ובו טיפים לשמירה על המים ומידע על מערכת המדידה החכמה הקיימת היום לכל צרכני התאגיד.

✓ **הצגה לגני ילדים** : לאור הנזק הרב שנגרם מהשלכת מגבונים לחים למערכת הביוב והחשיבות במניעתם התאגיד פיתח באמצעות חברת "שילמן הפקות" הצגה המיועדת לגני הילדים ומעבירה לילדים בצורה מאוד היתולית ומהנה כי "מגבון לח מקומו בפח" . בסיום ההצגה כל ילד מתבקש לצייר על דף ציור המחולק לו את מפלצת המגבונים שלו , לתלייה בבית.



הידעת?

זריקת מגבונים לאסלה היא הגורם העיקרי לסיכונים ולבעיות במערכת הביוב השכונתית והעירונית.

המגבונים - גם הנשטפים והמתכלים - אינם מתפרקים ובדרכם אל מכו הטיהור הם נדבקים זה לזה, פוגעים בסביבה ומביאים להוצאות כספיות מיותרות. במקרים מסוימים, הם עלולים להביא לחסימת כבישים, לזיהום ולמפגעים סביבתיים קשים. עזרו לנו לשמור על הסביבה ולכן מהיום כולנו מתגייסים:

**מגבונים - זורקים רק בפחים**

### 8.9.4. מגבונים זורקים רק בפחים

## 9. פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.

### 9.1. צרכנים שפוצו

לפי כללי תאגיד מים וביוב ( אמות מידה לשירות ), תשע"א- 2011, התאגיד פיצה את הצרכנים כמפורט מטה:

שנה	פיצוי בסך 50 ₪ לפי סעיף 105 א לכללים	פיצוי בסך 100 ₪ לפי סעיף 150 ב לכללים	פיצוי בסך 200 ₪ לפי סעיף 105 ג לכללים
2017	13	0	0

9.1.1. פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2017

## 10. דווח לפי חוק חופש המידע.

### 10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2017 הוגשה לתאגיד בקשה אחת לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

נושא	שנת 2017
מסירת המידע המבוקש לפי הרשות	1
דחיית המידע לפי הרשות	
סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע	1
סה"כ בקשות שהוגשו	1

10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2017

זמן טיפול	מספר בקשות בשנת 2017
עד 15 יום	1
בין 16 ל 30 יום	
סה"כ	1

10.1.2. זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע

## 11. הסבר בדבר אופן ערכית החשבון התקופתי.

חשבון המים התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב - אמות מידה לשירות , התשע"א

2011. הסבר מפורט מופיע באתר אינטרנט של התאגיד.

את ההסבר ניתן למצוא באתר <--- מידע לתושב <--- הסבר אודות חשבון

# הסבר אודות שובר חשבון המים

**4. מספר ימי החיוב**  
 מציג את מספר הימים בניגוד מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

**5. קר"מ**  
**מד מים קריאה מרוחק**. במד מסוג זה לא נדרשת קריאה פיזית של מד המים וצריכת המים מנטרלת ע"י מערכת ממוחשבת 24 שעות ביממה.

**6. מספר נפשות מוכר**  
 מספר הנפשות המדווח על ידי הצרכן לחברה בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר החברה. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

**7. סוג מד מים**  
 מד מים פרטי או מד מים ראשי. כשהמד הראשי מורכב משני מדמים ראשיים (מד משולב), יוצגו נתונים של אחד המדמים בלבד.

**8. סוג קריאה**  
 ספרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. ההערכה תבוצע במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה/או אינו תקין/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה בשדה "סיבת הערכה".

**9. צריכה פרטית**  
 כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית וקריאה קודמת במד המים הפרטי.


**10. הפרשי מדידה**  
 (כולל צריכה משותפת) ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדמים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.

**11. גרף התפלגות צריכת המים**  
 מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית ופרפשי מדידה, בתקופות החשבון השונות.

**3. מספר משלם**  
 לרוב מספר תעודת זהות או ת.פ. תאגיד לפי העניין, של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.

**2. מספר הנכס**  
 לרוב תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאימו לנתונים במערכת המחשוב של הערייה.

**1. תקופת החשבון**  
 חשבונות המים נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודשיים.



**נס ציונה - מוכרת במיה - קריית עקרון**  
 חשבונית מס/קבלה **מקור**  
 עוסק מורשה / ת.פ. 514216910

**1. חשבון תקופתי - מים וביוב**

לחודשים:  יישוב:

החשבונית אינה מהווה חשבונית מס ללא חותמת המעידה על פירוטה המלא, אלא אם הגבייה מתבצעת בהוראת קבע.

לכבוד:

**3. משלם ומספר הנכס**

שם פרטי ושם משפחה:

כתובת הנכס:

מס' נכס:

מס' נכס:

מס' נכס:

**7. נתון קריאה וצריכת מים**

סוג מד מים	מס' מד	קריאה קודמת	ת. קריאה קודמת	קריאה נוכחית	ת. קריאה נוכחית	קריאה נוכחית	קריאה נוכחית	קריאה נוכחית	קריאה נוכחית
מד פרטי									
מד ראשי									

**11. גרף התפלגות צריכת המים במ"ק**

משושים וחוסכים!

**12. פירוט תעריפים** (התעריף למ"ק כ-9 לא כולל מע"מ)

סוג	תעריף למ"ק	נכות מים לחיוב	סה"כ כ-9

**15. חיובים וזיכויים** (כ-9 לא כולל מע"מ)

תאור הפעולה	סוג	סה"כ כ-9

**16. חיובים וזיכויים** (כ-9 לא כולל מע"מ)

תאור הפעולה	סוג	סה"כ כ-9

**13. חיובים וזיכויים** (כ-9 לא כולל מע"מ)

מס' מסלוקה/ספח	מס' מסלוקה/ספח	מס' מסלוקה/ספח

**12. פירוט חיובים**  
 פירוט חיובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשיע 2009. סכום החיוב הנו מכפלה של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

**13. תעריפי המים**  
 על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשיע 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים:  
 א. תעריף עבור כמות מוכרת - בנין כמות של א' מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס.  
 ב. תעריף עבור כמות נוספת מתייחס לתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.  
 עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בנין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הסמלית למים וביוב ומועדכנים מעת לעת על ידה.

**14. מספר מסלוקה**  
 המספר המזהה של החשבונית במערכת החברה. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום באינטרנט.

**15. רישום לקבלת חשבונית במייל**  
 שירות חשבוניות במייל מאפשר קבלת החשבון התקופתי במייל. כדי להצטרף לשירות יש לסרוק את הברקוד ולמלא את פרטי הרישום. בסיום הרישום ישלח מייל לתיבת הדוא"ל שהוגנה על ידכם.

**16. לרישום לקריאת מים מרוחק**  
 לכל צרכן שלו סותקן מד קר"מ [כמפורט בסעיף 5] קיימת אפשרות להירשם לאתר של קריאת מד מרוחק באמצעות סריקת הברקוד. לאחר הרישום לאתר, יש לצרכן את היכולת לעקוב אחר קריאות מד המים באתר האינטרנט, (כולל היסטורית צריכה) ולקבל התראות במסרתן לטלפון נייד על חשד לנזילה.

**תשלום במועד**  
 צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים כשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חידוש חיבור.

