



נס ציונה • מזכרת בתיה • קריית עקרון

תקציר דו"ח סיכום פעילות

2015

מי ציונה בע"מ
תאגיד מים אזורי של נס ציונה,
מזכרת בתיה וקריית עקרון



הקדמה

מוגש בזאת לידיעת הציבור דוח לשנת 2015 של פעילות החברה. תאגיד "מי ציונה" הוקם בסוף שנת 2008 ופועל במסגרת חוק תאגידי המים והביוב. התאגיד מנהל 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 וקריית עקרון. מרכז שירות לקוחות ראשי קיים בסניף הראשי בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות משניים במזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד הנגיש את כל מרכזי השירות לציבור האנשים בעלי מוגבלות. שנה זו יוחדה למינוף, טיפול והשקעות בכל שלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. בזכות ביצוע פעולות להקטנת פחת מים: שיקום תשתיות, הורדת לחצי מים והתקנת מדי מים עם קריאה מרחוק, ירד הפחת ברשויות אלו מכ- 10% לכ- 6% בלבד! פחת המים הממוצע לשלושת הרשויות ירד לכ- 3.5% והינו הנמוך ביותר בכל הזמנים! בזכות התקנת מדי מים לקריאה מרחוק, השנה כבר כ- 17,000 צרכנים יכלו ליהנות מקבלת התראות בזמן אמת על חריגות בצריכת המים. השנה ביצעה רשות המים ביקורת מעמיקה לפעילות תאגידי המים והביוב ובחינת פעילות התאגידיים לפי מדדים שקבעה. דגש רב ניתן בבדיקה בנושא עמידה באמות המידה לשרות צרכנים, עמידה בדרישות בטחון מים ועמידה בנורמות תפעול. לפי ממצאי הביקורת עולה כי תאגיד מי ציונה הוא אחד מחמישה התאגידיים המצטיינים בארץ בשירות לצרכן, ביעילות התפעול ובשמירה על בטחון המים, וזאת כבר שנה שניה ברציפות. 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. ניתן לעיין בדוח המלא באתר התאגיד בכתובת: www.mei-ziona.co.il אנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי, יעיל ותורם.



רינה קטיף
מנכ"ל



דרור מרגלית
יו"ר דירקטוריון

תוכן עניינים

מס'	נושא	עמוד
	הקדמה	5
1.0	רקע ומידע כללי אודות התאגיד	6
2.0	נתוני אספקת מים	7
3.0	צרכנים	9
4.0	מקורות המים	9
5.0	השלכות סביבתיות	10
6.0	השקעות	12
7.0	שיבושים, תקלות והפסקות מים	15
8.0	איכות השירות	18
9.0	פיצויים לצרכנים	24
10.0	דיווח לפי חוק חופש המידע	24
11.0	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי	25

2. נתוני אספקת מים

2.1. צריכה

תאגיד המים אחראי על אספקת מים בשלושת הישובים: נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. צריכת המים השנתית ירדה השנה בכ - 1.5% לעומת שנת 2014, ועמדה על 5.35 מליון מ"ק.

אחוז שינוי	צריכת מים בשנת 2014	צריכת מים בשנת 2015	
-1%	3,754,971	3,723,375	נס ציונה
-1.3%	909,404	897,556	מזכרת בתיה
-4.7%	766,018	729,450	קריית עקרון
-1.5%	5,430,393	5,350,381	סה"כ צריכה כוללת

צריכות מים לפי ישובים

2.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2015 עומד על כ - 3.5% בלבד!

הפחת הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת והמופקת לכמות המים הנצרכת מבוטא באחוזים מסך הרכישה וההפקה. ניתן לראות את מגמת הירידה בפחת בכל הישובים. הפחת בשנת 2015 עמד על 3.5% שהינו כמחצית מהפחת בשנת 2013! נכלל, פחת מתחת ל- 5% נחשב לנמוך מאוד וכמעט שלא ניתן להשגה! בישובים מזכרת בתיה וקריית עקרון הפחת ירד בכ- 40% לעומת שנת 2013!

ישוב	2013	2014	2015	% שינוי
נס ציונה	5.2%	2.8%	2.3%	-56%
מזכרת בתיה	10.29%	12.2%	5.9%	-42%
קריית עקרון	9.8%	6.8%	6.5%	-33%
סה"כ פחת שנתי	7.74%	4.9%	3.5%	-54%

פחת המים בישובים השונים בשנים 2013-2015

1. רקע ומידע אודות התאגיד

1.1. מטרת התאגיד

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

1.2. 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. החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים לנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד משרת אוכלוסייה של כ- 66,000 תושבים, המהווים כ- 22,000 צרכנים. בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותה והמחזיקות במניות החברה לפי החלוקה הבאה:

נס ציונה - 67% מזכרת בתיה - 18% קריית עקרון - 15%

1.3. דירקטוריון התאגיד

דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2015 שבעה דירקטורים:

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' תמר פול כהן	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' גילה אסייג	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר ערן לבב	דירקטור	מזכרת בתיה
מר ישראל פטשניק	דירקטור חיצוני	מזכרת בתיה
מר מאיר דרף	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
גב' רינה קטיף	מנכ"ל	

שמות חברי דירקטוריון ומנכ"ל תאגיד מי ציונה.

3. צרכנים

כמות מדי המים בתאגיד הנם פועל יוצא של סה"כ כמות הצרכנים המקבלים שרותים מתאגיד המים ורשומים במערכת הגבייה בתוספת מדי מים ראשיים. כמות המדים גדלה בכ- 3.3% לעומת שנת 2014.

ישוב	כמות מדי מים 2014	כמות מדי מים 2015
נס ציונה	15,209	15,286
מזכרת בתיה	3,946	4,015
קריית עקרון	3,025	3,146
סה"כ	21,709	22,447

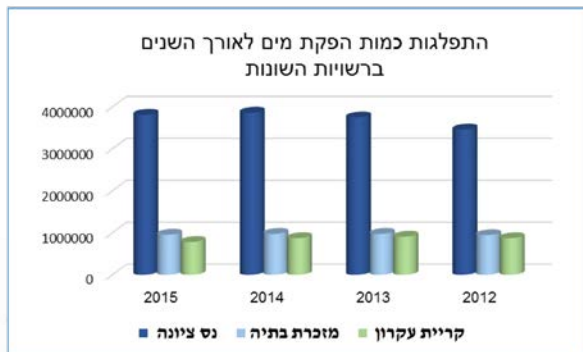
כמות מדי המים לפי ישובים בשנים 2014 ו 2015

4. מקורות המים

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2015, חברת מקורות סיפקה כ- 48% מאספקת המים לעיר באמצעות שני חיבורים. המים המסופקים הנם בעיקר מים ממתקן התפלה בקיבוץ פלמ"חים. בשטח העיר פועלים שלושה קידוחי מי שתייה פעילים המספקים את יתרת ה- 52% מהמים לעיר: 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.

קריית עקרון: אספקת המים למועצה מקומית קריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. למועצה קיימים 5 חיבורי מקורות. חמשת חיבורי מקורות מקו מקורות חולדה ברנר.

מזכרת בתיה: אספקת המים למועצה מקומית מזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים שני חיבורי מקורות עיקריים. חיבור מקורות אחד ניזון מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות שני ניזון מקו חולדה נען.



התפלגות כמות הפקת מים בישובים השונים בשנים 2015 - 2012

2.3. 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 נמנע ולא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

פחת גביה לשנת 2015	אחוז גבייה שוטף		ישוב
	שנת 2015	שנת 2014	
9%	89%	90%	נס ציונה
14%	86%	78%	מזכרת בתיה
18%	82%	74%	קריית עקרון
13%	87%	85%	סה"כ (ממוצע)

פחת גביה שוטפת בשנת 2015 בישובים השונים.

אחוז גביה שוטפת מיצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת בשנת 2015 ירד לעומת שנת 2014, בעקבות הפסקת ניתוקי מים במגורים. צוות התאגיד קשוב ונכון להגיע להסדר תשלומים עם בעל חוב ככל שהדבר מתאפשר בחוק על מנת לאפשר לתושב להסדיר את החוב.

שנה	חיוב לאותה שנה - מתוקן	סך גביה כולל ריבית	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2012	34,816	33,850	97%	3%
2013	53,073	48,353	91%	9%
2014	60,545	61,793	102%	-2%
2015	54,220	53,841	99%	1%

אחוזי גבייה מצטברת

5.3. איכות מים

במהלך 2015 ביצעו התאגיד 714 בדיקות מיקרוביאליות .
כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

שם הישוב	נקודות דיגום	מספר הבדיקות המיקרוביאליות			מס' חריגות	אחוז חריגה
		מתוכנן	בוצע	אחוז ביצוע		
נס ציונה	רשת אספקה	380	380	100%	0	0%
	מתקני הפקה	11	11	100%	0	0%
	חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%
קריית עקרון	רשת אספקה	115	115	100%	0	0%
	חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0%
מזכרת בתיה	רשת אספקה	104	104	100%	0	0%
	חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%
סה"כ		714	714	100%	0	0%

* תוצאות חריגות סופיות הן תוצאות לאחר ביצוע דיגום חוזר במקרה הצורך.
תוצאות דיגום מיקרוביאלים בתאגיד מי ציונה בשנת 2015.

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים 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 אזור אחר ביישוב.
כל הדגימות מבוצעות ע"י דוגם מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע בהתאם לתקנות ודרישות משרד הבריאות. הדגימות מועברות לבדיקה במעבדת משרד הבריאות. בעת ביצוע דיגום מיקרוביאלים נבדקות רמת הכלור ורמת העכירות ברשת המים.

כל תוצאות הכלור והעכירות עומדות בתקנות משרד הבריאות

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

5. השלכות סביבתיות

התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר ואף הוסמך על פי תקן ISO 9001 . בשנת 2014, התאגיד קיבל גם תו תקן ISO 14001 – איכות הסביבה , וכן OHSAS 18001 . - בטיחות ובריאות בתעסוקה.

5.1. ביו

המתקנים להם יכולה להיות השפעה על הסביבה:

- מתקן שאיבה לביוב בנס ציונה
 - מתקן שאיבה לביוב בקריית עקרון
- בשנת 2015 היו 3 אירועי שבר בקו סניקה לביוב בנס ציונה.

מתקן	מספר גלישות לנחל / ואדי	
	2015	2014
נס ציונה	3	3
קריית עקרון	0	5
סה"כ	3	8

מספר אירועי גלישות ביו

בכל מקרה של גלישת ביוב התאגיד פועל במהירות האפשרית להחזרת המצב לקדמותו על מנת למנוע נזק סביבתי. בסיום האירוע התאגיד דואג לסלק את המטרד ע"י שאיבת הביוב שגלש ומצצע ריסוס והדברה בסביבה. בכל אירוע נמסר דיווח מידי ליחידה הסביבתית במשרד להגנת הסביבה.

5.2 בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה הרביעית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב.
לפי התקנות , מנוטרים בנס ציונה כ - 32 בתי עסק וכ -14 בתי עסק בקריית עקרון ומזכרת בתיה. מטרת הבדיקות למנוע הזרמת שפכים חריגים ואסורים למערכת הביוב העירונית.
לפי הכללים ובכפוף לתקנות חוק חופש המידע התאגיד מפרסם באתר האינטרנט שלו את כל תוצאות הניטור לאחר נתינת פרק הזמן הדרוש לבית העסק להגיב על התוצאות.

ישוב	אורך קו במטרים בוצע ב 2015	השקעה ב-2015 באלפי ש"ח כולל מע"מ	תכנית השקעות לשנת 2016 באלפי ש"ח כולל מע"מ
שיקום שדרוג ופיתוח קווי ביוב			
נס ציונה	1,000	1,186	7,002
מזכרת בתיה	1,293	1,655	1,647
קריית עקרון	604	1,628	550
שיקום שדרוג ופיתוח מתקני ביוב			
נס ציונה		1,132	1,532
מזכרת בתיה		0	176
קריית עקרון		112	176
שיקום, שדרוג ופיתוח קווי מים			
נס ציונה	1,115	1,855	1,849
מזכרת בתיה	1,406	1,786	1,415
קריית עקרון	192	890	450
פיתוח ושדרוג מתקני מים			
נס ציונה		912	590
שונות (קר"מ, GIS, וכד')			
נס ציונה		1,711	1,772
מזכרת בתיה		1,116	269
קריית עקרון		558	316
מיגון ובטחון			
נס ציונה	5		35
מזכרת בתיה	0		6
קריית עקרון	0		6
סה"כ השקעה			
נס ציונה		6,801	12,753
מזכרת בתיה		4,656	3,510
קריית עקרון		3,260	1,521
סה"כ לתאגיד		14,716	17,796

השקעות התאגיד לשנת 2015 ותכנון לשנת 2016

**בשנת 2015 התאגיד השקיע בשלושת הישובים
נ - 14.7 מיליון ₪ (כולל מע"מ).**

ישוב	2015	2014	2016 (תכנון)
נס ציונה	6,801	7,772	12,753
מזכרת בתיה	4,655	1,456	3,500
קריית עקרון	3,260	4,023	1,500
סה"כ לתאגיד	14,716	13,252	17,753

השקעות באלפי ש"ח לפי ישובים בשנים 2014-2015 וצפי לשנת 2016

בשנת 2016 התאגיד מתכנן להשקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות נ- 17.7 מיליון לש"ח. במהלך 2015 התאגיד שיקם, שידרג והקים נ - 2,897 מטר קווי מים ועוד נ - 2,713 מטר קווי ביוב.



רחוב סיגלית - התוצאה



עבודות תיקון פיצוץ, קריית עקרון

7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים

7.1. אחזקה מונעת של קווי ביוב

במטרה לצמצם את מספר סתימות הביוב התאגיד מבצע שטיפת קווי ביוב לפי תכנית שנתי. התכנית נערכת על בסיס נתונים לגבי מיקום סתימות ביוב חוזרות ונשנות. סה"כ בוצעו השנה שטיפות של כ - 8,066 מ'א קווי ביוב בכל שלושת הישבים.

יישוב	אורך קוויים במ"א
נס ציונה	4,165
מזכרת בתיה	1,716
קריית עקרון	2,185
סה"כ לתאגיד	8,066

אורך קווי ביוב שעברו שטיפה

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2015 טופלו כ - 538 סתימות ביוב בשלושת הישבים. קיימת ירידה של כ - 22% בכמות סתימות הביוב בשנה זו יחסית לשנה שעברה.

יישוב	כמות סתימות ביוב 2014	כמות סתימות ביוב 2015
נס ציונה	285	233
מזכרת בתיה	151	123
קריית עקרון	249	182
סה"כ לתאגיד	685	538

השוואת כמות סתימות הביוב בשנים 2014 ו 2015.

7.3. גלישות ביוב

בשנת 2015 היו 3 גלישות ביוב מקו סניקה ראשי בנס ציונה. אירועי שבר בקווי ביוב: היו 11 אירועי שבר.

ישוב	כמות אירועי שבר בקווי ביוב 2014	כמות אירועי שבר בקווי ביוב - 2015
נס ציונה	5	8
קריית עקרון	5	2
מזכרת בתיה	0	1
סה"כ	10	11

כמות גלישות מקווי מביוב

6.1. פרויקט קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

בשנת 2015 הושלמה החלפת כל מדי המים במזכרת בתיה וקריית עקרון למדי קר"מ. כמו כן הושלמה החלפת מדים בכל מערב העיר נס ציונה. מערכת קריאת מדי מים מרחוק הנה מהמערכות המתקדמות ביותר בתחום תשתיות המים. מערכת זו הופכת את תהליך קריאות מדי המים ליעיל יותר, מדויק יותר ואמין יותר. הצריכה מנוטרת ע"י מערכת ממוחשבת 24 שעות ביממה. המערכת מאפשרת לתאגיד לזהות צריכות מים חריגות, נזילות או מד לא תקין ומתריעה על נזילות ודליפות מים בזמן אמת. המערכת מאפשרת לשלוח הודעה מיידית לצרכן על חשד לנזילה ועל ידי כך בעצם נחסך לצרכנים כסף רב ונמנע בזבוז מים.

6.2. פרויקט GIS (מערכת מיפוי ממוחשבת)

מערכות מידע גאוגרפיות הן מערכות מחשוב מתקדמות המאפשרות לראות את כל תשתיות המים והביוב ברשויות השונות על גבי מפה. המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מיעלת את עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול. בנס ציונה ומזכרת בתיה כל הנתונים נאספו ונמצאים בשלבי הטמעה סופיים במערכת. בקריית עקרון טרם הסתיים איסוף נתונים בהעדף מידע של המערכות הקיימות המחייב ביצוע גילוי ומדידות בשטח.

6.3. הערכות לחירום

בשנת 2015 תורגל התאגיד במסגרת נקודת מפנה 15. במהלך התרגיל נבחנו יחסי הגומלין בין התאגיד לבין הרשויות המקומיות שפתחו כל אחת בתחומה חדר הפעלה רשותי. נציג של התאגיד נכח בכל חדרי הפעלה: נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד שלט וניהל את כלל האירועים דרך חדר מצב שהוקם בתאגיד. חדר המצב התאגיד קיבל דוחים ועדכונים מכל הרשויות ונציגי השטח השונים. בתרגיל תורגלו כל עובדי התאגיד לפי תפקידם בשעת חירום. במהלך התרגיל נבחנה יכולת קליטת תושבים באמצעות פתיחת מרכז לפינוי וקליטת תושבים שנותרו חסרי בית. כ- 150 איש פונו למרכז פינוי וקליטה בתיכון גולדה בנס ציונה. התאגיד פתח במקום תחנת חלוקה על בסיס ברזיות לרווחת המפונים.



הערכת מצב: בחדר מצב תאגיד.



נס ציונה: תחנת חלוקה תיכון גולדה.

7.6 הפסקות מים

התאגיד פועל בכל הנושא של הפסקות מים לפי כללי אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, 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 הקווי לכל הצרכנים שנמסרת בשעות הערב.

הפסקת המים היזומות לא עולות על 8 שעות. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הפסקות המים מבוצעות לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות.

כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות.

כאשר יש 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 המידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

ישוב	הפסקות מים יזומות
נס ציונה	29
קריית עקרון	5
מזכרת בתיה	16
סה"כ	50

כמות הפסקות מים יזומות בישובים השונים בשנת 2015



7.4 אחזקה מונעת קווי מים

במהלך 2015 הוחלפו כ-514 מ' קווי מים והונחו כ-601 מ' קווי מים חדשים. התאגיד משקיע את מירב המשאבים לשיפור ושדרוג תשתיות המים בכל ישובי התאגיד.

7.5 דליפת מים

ישוב	2014	2015	% שינוי
נס ציונה	29	24	-18%
קריית עקרון	26	21	-20%
מזכרת בתיה	20	40	200%
סה"כ	75	85	13%

השוואת כמות תקלות מים בשנים 2014 ו 2015

העלייה בכמות דליפות המים השנתית נובעת בעיקר מעלייה בכמות דליפות במזכרת בתיה בעקבות אירוע בודד של עליית לחץ המים בהזנה הראשית של הישוב אשר גרמה למספר דליפות במספר קווי מים ביישוב.



8 איכות השירות לצרכן

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

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

סניף מזכרת בתיה
לתושבי מזכרת בתיה וקריית 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

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 השירות הלקוחות.

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.

8.1 פניות שהתקבלו במוקדים השונים

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
ברורים	12,034	2,907	3,688	18,629
תשלומים	1143	326	308	1,777
פניות שהועברו ממוקד לטיפול התאגיד	1,682	411	491	2,584
סה"כ פניות במוקד שרות לקוחות	14,859	3,644	4,487	22,990

התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקד תשלומים וברורים

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
פיצוץ במים	180	42	252	474
איכות מים	56	4	15	75
סתירות ביוב	220	279	198	697
לחץ מים נמוך	73	30	30	133
ישונות	831	197	272	1300
סה"כ פניות במוקד תקלות	1,360	552	767	2,679

* בסעיף שונות נכללות פניות על נזילות מים קטנות, נזק למדרכה / כביש עקב תיקון, ברזי כיבוי אש ותקלות במדי מים. התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקד הנדסי

8.4 מערכת ניהול תורים

במטרה לשפר את השירות לצרכנים מוצבת בסניף הראשי מערכת חדישה לניהול תורים עם מסך מגע. מערכת זו חוסכת זמן של התושב ומאפשרת לתאגיד לנהל את התורים. כל צרכן המגיע למרכז השירות מצטייד במספר ממערכת ניהול התורים תוך בחירת מטרת הפנייה. בהתאם לסוג הפנייה מופנה התושב לעמדה הפנויה. מערכת זו מתעדת גם את זמן השירות לכל פונה ומאפשרת לתאגיד לנתח את נתוני המערכת ובכך לשפר את הטעון שיפור. בתחילת שנת 2016 הוכנסה מערכת דומה גם לסניף מזכרת בתיה.

8.5 נגישות שירות במשרדי התאגיד

בשנת 2014, 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 הביא לידיעת הציבור באמצעות אתר האינטרנט ופרסום בעיתונות הכתובה את שם רכזת הנגישות שמינה ודרכי הפנייה אליה. במסגרת הנגשת התאגיד ניתן להזמין באמצעות רכזת הנגישות שיחה באמצעות שפת הסימנים וכן חשבון בכתב בריל. כמו כן הותאמה עמדת שירות במרכזי השירות השונים עמדה נגישה עם אוזניות לכבדי שמיעה וזכוכית מגדלת לכבדי ראייה. משרדי ההנהלה הם לפי התקנות.

ניתן לבקש את עזרת הצוות

תאגיד המים והביוב מי ציונה בע"מ פועל רבות להגיש את שירותיו לציבור האנשים עם מוגבלות. אנו שאופים להעניק חווית שירות העונה לצרכי היחידים של הצרכן. במסגרת החוק, פועלת בתאגיד רכזת נגישות. במידה ונתקלתם בבקשות מיוחדות בנושא נגישות נשמח אם תפנו לרכזת הנגישות גב' ליאת חאמי באתר מיוחדים הבאת. בטלפון: 08-9305601 בפקס: 08-9305619 בדואר אלקטרוני: liat@mei-ziona.co.il מיקוד 7406602

Корпорация воды и канализации «Мей Циона» ООО предпринимает энергичные меры, чтобы сделать свои услуги доступными для инвалидов. Мы стремимся предоставить услуги, соответствующие специфическим потребностям потребителей.

В рамках Закона в корпорации действует координатор по вопросам доступности. Если Вы столкнулись с особыми просьбами по вопросу доступности, обратитесь, пожалуйста, к координатору доступности, госпоже Лиат Хами, одним из следующих способов:

По телефону: 08-9305601
По факсу: 08-9305619
По электронной почте: liat@mei-ziona.co.il
По почте: ул. Хаирусим 53, Неч Циона 7406602

מפעילי תמיכה: מיקוד 7406602
טל: 08-9305601
פאקס: 08-9305619
דואר אלקטרוני: liat@mei-ziona.co.il



8.2 זמני המתנה

8.2.1 מענה טלפוני

תאגיד המים מי ציונה חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ומענה זמין לתושבים. ניתן לראות כי זמן ההמתנה למענה טלפוני הממוצע בכל הרשויות הנו פחות מ 3 דקות. רוב השיחות נענות תוך פרק זמן שלא עולה על 30 שניות. אם לא ניתן מענה תוך 3 דקות, קיימת אפשרות להשאיר הודעה ונציגי השירות חוזרים לצרכן באותו היום או למחרת (תלוי בשעת השארת ההודעה).

זמן המתנה ממוצע	מעל 180 שניות	עד 180 שניות	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות	נס ציונה
1:48	2,880	1,553	757	1,011	7,064	
00:31	118	366	290	417	3,161	מזכרת בתיה
00:29	86	266	216	363	2,621	קריית עקרון

התפלגות זמן ההמתנה במוקד הטלפוני בהבחנה לפי רשויות.

8.2.2 זמני המתנה בסניף ראשי

במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה ב 84% מהמקרים זמן ההמתנה נמוך מ 10:00 דקות. התאגיד עומד בכללי אמות המידה לפיהם ב- 95% מימי קבלת הקהל, זמן ההמתנה בממוצע יומי לא יעלה על 20 דקות.

סה"כ	זמן המתנה בדקות						
	עד 2:00	עד 4:00	עד 6:00	עד 8:00	עד 10:00	מעל 10:00	מעל 20:00
שירות לקוחות	3,427	956	664	486	354	792	311
אכיפה	84	34	28	18	11	37	73
סה"כ	3,511	990	692	504	365	829	384

התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה בשנת 2015.

8.3 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. בכך בעצם השלים התאגיד את הליך הסמכתו לכל התקנים הנדרשים והנוגעים לפעילותו. התאגיד עובר ביקורת שנתיים ועומד בתקנים בכל שנה.



פעילות חינוכית בבתי הספר:

נס ציונה

פעילות חינוכית עבור כתות ד': העשרת תלמידים בנושא משאב המים בכלל תוך דגש על נושא המים בעיר נס ציונה בפרט. חווית עולם המים באמצעות "מעבדת מים" - "חסכון גדול במחשבה תחילה" - על מנת להקנות לילדים הרגלים לחיסכון במים על ידי שימוש מושכל במים. ביקור כל כיתה במפעל השפד"ן בראשון לציון ללימוד נושא פתרונות למחסור במים על ידי טיפול בשפכים.

מזכרת בתיה

תכנית התנהגות מקיימת ביחס למשאב המים: הנושא הועבר בשכבות ד' בכל בתי הספר היסודיים בשיתוף עם חברת שכבת RE3. במסגרת הפעילות הועברו עקרונות חסכון במים וערכים סביבתיים תוך שימוש במרחב הבית ספרי והציבורי.

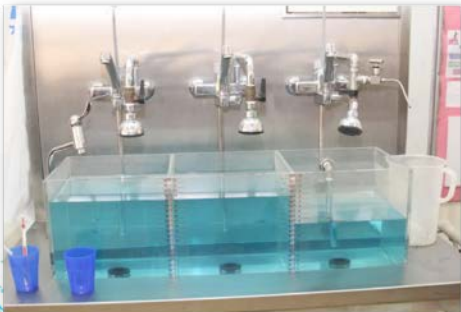
העלאת הצגה בנושא "מה אם המים" ע"י דוד שילמן הצגות ילדים. ההצגה הועלתה בכל בתי הספר במועצה המקומית בשכבת כיתה ד'. במסגרת ההצגה נחשפו הילדים לתהליך אספקת המים מרגע ירידת מי הגשמים ועד הגעתם למי התהום ומשם לברזי המים. הומחש זיהום מים ומה ניתן לעשות כדי למנוע זאת.

קריית עקרון

פעילות חינוכית בשנת 2015 בגני הילדים מרכז לחקר המים מיומנות בגיל הרך: הנושא הועבר לילדים בגני הילדים גלאי 5-6. הילדים נחשפו לתכונות הפיזיות של המים באמצעות משחק במים. הילדים התנסו במושגים בסיסיים במדע, למדו מעט על תכונות המים באמצעות כלים וחומרים המצויים במרחב הלימודי וכן חוו חוויות בנושא החיסכון במים המחייב שימוש אחראי וחסכוני במים.

בנוסף התאגיד לקח חלק באירועי תרבות עירוניים:

- אירוע שבוע הספר. התאגיד חילק לילדים ספרונים בנושא מים והעמיד עמדות יצירה בצבעי מים.
- אירוע קיץ למשפחות 2015 בנושא מים: התאגיד העמיד דוכני יצירה לחוויית הילדים.
- אירוע עפיפוניאדה: הפעלנו עמדת ליצנות להכנת יצירות באמצעות שימוש בחומרים ממוחזרים מתחום המים (צינורות, בקבוקים וכו').
- אירוע גבעות הכורכר טיול משפחות בה הציב התאגיד דמות "ג'יפה" שחילקה לתושבים פלייר בנושא "האסלה אינה פח אשפה" וכן הועמדה עמדת תצלום מגנטי למשפחות.

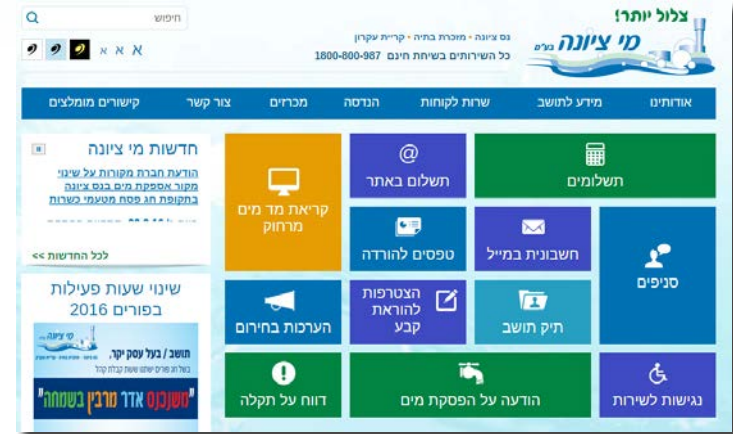


מעבדת מים



8.6. אתר אינטרנט מתקדם

אתר התאגיד שודרג והונגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים. האתר מאפשר לצרכנים לבצע את כל הפעולות באמצעות מחשב וללא צורך להגיע למשרדי התאגיד. בין היתר ניתן לבצע באתר: תשלומים, מילוי טפסים מקוונים, להרשם לשרות קבלת חשבוניות במייל, קבלת מידע מפורט לכל נושא הקשור לפעילות התאגיד, הרשמה לקבלת התראות ממדי קר"מ וצפייה בקריאות מדי המים מרחוק באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ומידע רב לצרכן וכד'.



8.7. תרומה לקהילה

התאגיד רואה עצמו כחלק מהקהילה בה הוא פועל ומשתדל להשתלב בפרויקטים קהילתיים חברתיים וחינוכיים שמתאימים לערכיו. בכל שנה מקצה דירקטוריון התאגיד תקציב לפעילות חינוכית בעיקר לציבור הילדים.

השנה הקצה התאגיד 210,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה.



אירוע גבעות הכורכר



אירוע קיץ למשפחות

9. פיצוים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד

לפי כללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011 העוסקים במתן פיצוים לצרכנים, התאגיד פיצה את הצרכנים כמפורט מטה:

פיצוי בסך 50 ₪ לפי סעיף 105 א לכללים	פיצוי בסך 100 ₪ לפי סעיף 105 ב לכללים	פיצוי בסך 200 ₪ לפי סעיף 105 ג לכללים	
6	3	0	נס ציונה
4	0	0	מזכרת בתיה
0	0	0	קריית עקרון
10	3	0	סה"כ

הסבר אודות שובר חשבון המים

- 1. תקופת החשבון**
חשבונית המים נשלחת לצרכנים לפחות אחת לחודשיים.
- 2. מספר הנכנס**
לרוב תואם למספר הנכנס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד ותאגידים נלווים במערכת המחשוב של העיר יהיו זהים.
- 3. מספר משלם**
לרוב מספר תעודת זהות או ת.פ. תאגיד לפי העניין, של מי שרשום בקצקטי והרבה כמשלם.

1. תקופת החשבון - מיום וביוב (לחודשים): יישוב.

2. מספר הנכנס - מספר הנכנס.

3. מספר משלם - מספר המשלם.

4. מספר ימי החיוב - מספר ימי החיוב.

5. קרי"ם - קרי"ם.

6. מספר נפשות מוכר - מספר הנפשות המדווחות על ידי המזכיר לחברה בהתאם לכללי התעודת המספרים באזור החברה. צדקן מס שלא העביר הוצאה על מספר נפשות יחשבו חשבון המים לפי 2 נפשות סוכנות בלבד.

7. סוג מד מים - סוג מד מים.

8. סוג קריאה - סוג קריאה.

9. צריכה פרטית - צריכה פרטית.

10. הפרשי מדידה - הפרשי מדידה.

11. גוף התפלגות - גוף התפלגות.

12. פירוט חיובים - פירוט חיובים.

13. תעריפי המים - תעריפי המים.

14. תעריף עבור כמות נוספת - תעריף עבור כמות נוספת.

15. מספר מסלקה - מספר מסלקה.

- 4. מספר ימי החיוב**
מציג את מספר הימים בימים מחיוב הצרכן בחשבון כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
- 5. קרי"ם**
מד מים קריאה מרוקן. במד מסוג זה לא נדרשת קריאה פיזית של מד המים ומערכת המים מנוטחת ע"י מערכת מחושבת 24 שעות ביממה.
- 6. מספר נפשות מוכר**
מספר הנפשות המדווחות על ידי המזכיר לחברה בהתאם לכללי התעודת המספרים באזור החברה. צדקן מס שלא העביר הוצאה על מספר נפשות יחשבו חשבון המים לפי 2 נפשות סוכנות בלבד.
- 13. תעריפי המים**
פי כלי תאגיד מס (וביוב תעריפים לשירותי מים וביוב) התקפת מערכת מים או ביוב, התשי"ע 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף עבור כמות מוכרת - בן כמות של 7 מ"ק לחודשים כשגובה מוכול בסטנדרט הגישות המוכרות בנכס.
- 14. תעריף עבור כמות נוספת**
מחירים ליותר כמות מים שצרכים בנוכח בתקופת החשבון. עסקים ומסדות מחויבים בתעריף הגבוה בין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומסודרים ממת לתת על ידי.
- 15. מספר מסלקה**
המספר המזהה של החשבונית. נועד לזיהוי את תשלום החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום באינטרנט.

תשלום במועד
צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבונית או תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים כשעיקר 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 חיידוש חיבור.

10. דיווח לפי חוק חופש המידע

בשנת 2015 הוגשו לתאגיד 2 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2015	
1	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
1	דחיית המידע לפי הרשות
0	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
2	סה"כ בקשות שהוגשו

זמני טיפול בבקשות

זמן טיפול	מספר בקשות בשנת 2015
עד 15 יום	1
בין 16 ל 30 יום	1
סה"כ	2

3 כסן יקה

גאליד מי ציונה, השיק שינוי קבלת חשבון מים גקופגי במייל.

מהו שירות חשבונות במייל?

שירות חשבונות במייל מאפשר קבלת החשבון במייל.



מה יתרונות השירות?

- שמירה על איכות הסביבה וחסכון בנייר.
- קבלת החשבון לפני כולם.
- החשבון מגיע ישירות למייל ביום הפקתו.
- דיוור אמין, החשבון לא הולך לאיבוד.
- סדר בכלגן: מאפשר לך לשמור את כל החשבונות במחשב שלך.



מה עלי לעשות כדי להצטרף לשירות?

מלא/י את פרטי הרישום, וחשבון המים והביוב יגיע לתיבת הדואר האלקטרוני שלך!

איך נרשמים לשירות:

1. נכנסים לאתר www.mei-ziona.co.il ולוחצים על הקוביה: "חשבונית במייל"
2. בוחרים את הרשות אשר בה אתם מתגוררים (נס ציונה/ מזכרת בתיה/ קריית עקרון)
3. ממלאים בין את מספר המשלם ומספר הנכס כפי שהם מופיעים בחשבון המים.
4. ממלאים את כתובת המייל אשר אליה ברצונכם לקבל את הדיוור.
5. בסיום הרישום ישלח מייל לתיבת הדואר"ל שהוזנה על ידכם.
6. יש להיכנס למייל שנשלח אליכם ולהקיש על הלינק שמופיע במייל, לאחר מכן תנותבו חזרה לאתר בכדי להשלים את הרישום.
7. יש לבצע סימון V להסכמה על השירות ולאפשרויות הקיימות.
8. בסיום התהליך ישלח אליכם מייל המאשר את הרישום.