



נס ציונה • מזכרת בתיה • קריית עקרון



תקציר דו"ח סיכום פעילות

מי ציונה בע"מ

תאגיד המים והביוב האזורי

של נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון

2016



תוכן עניינים

עמוד	נושא	מס'
3	הקדמה	
4	רקע ומידע כללי אודות התאגיד	1.0
5	נתוני אספקת מים	2.0
7	צרכנים	3.0
7	מקורות המים	4.0
8	השלכות סביבתיות	5.0
10	השקעות	6.0
13	שיבושים, תקלות והפסקות מים	7.0
16	איכות השירות	8.0
22	פיצויים לצרכנים	9.0
22	דיווח לפי חוק חופש המידע	10.0
23	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי	11.0

הקדמה

מוגש בזאת לידיעת הציבור דוח לשנת 2016 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 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 בעלי צרכים מיוחדים.

בשנת 2016 השלמנו את הפרויקט להתקנת מדי קר"מ (מדים עם קריאה מרחוק) כך ששירות זה קיים היום לכלל הצרכנים בכל שלושת הישובים. המדים מאפשרים לגלות נזילות מים תוך 24 שעות, צפייה בנתוני קריאת מד מים מרחוק וגילוי חבלות במדי מים. כל צרכן יכול להירשם לשירות קבלת התראות על נזילה ובנוסף התאגיד ביוזמתו מודיע לצרכן עם גילוי הנזילה. הפרויקט ההנדסי המשמעותי ביותר של התאגיד לשנת 2016: הקמת קו ביוב גרביטציוני ראשי הקולט את כל שפכי העיר נס ציונה. הקו ישדרג בצורה משמעותית את מערכת הולכת השפכים מהעיר למכון טיהור שפכים ויאפשר את המשך התפתחותה וגידולה של העיר. שנה זו יחדה 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 פחת המים בכל יישובי התאגיד ועומד על ממוצע של 3.6% שזוהו שעור הפחת מהנמוכים ביותר בישראל!

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 לגבי החברה ופעילותה.

ניתן לעיין בדוח המלא באתר התאגיד בכתובת: <http://www.mei-ziona.co.il> אנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי, יעיל ותורם.



רינה קטייל
מנכ"ל



דרור מרגלית
יו"ר דירקטוריון

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 מים וביוב 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. מטרת החוק הייתה להבטיח הפרדה של פעילות המים והביוב משאר הפעילויות המוניציפליות, וכן לוודא שהפעילות הנכספית של משק המים והביוב תתבצע על פי עקרון "משק נספי סגור".

החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים לנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

התאגיד משרת אוכלוסייה של כ-70,000 תושבים לפי נתוני הלמ"ס. בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותה והמחזיקות במניות החברה לפי החלוקה:

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

1.3. דירקטוריון התאגיד

דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2016 תשעה דירקטורים:

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר דרור מרגלית	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' דינה ויזניצר	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 אסייג	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר ירון טמיר	דירקטור	מזכרת בתיה
מר מאיר דרף	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
מר בועז קעטבי	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
גב' רינה קטיף	מנכ"ל	

שמות חברי דירקטוריון ומנכ"ל תאגיד מי ציונה

2. נתוני אספקת מים

2.1. צריכה

תאגיד המים אחראי על אספקת מים בשלושת הישובים: נס ציונה מזכרת בתיה וקריית עקרון.

סך צריכת המים בשלושת הרשויות עמדה על כ- 5.7 מיליון מ"ק, עליה של כ 6.6% לעומת שנת 2015. זוהי עליה חריגה בגובהה, המיוחסת לתוספת אוכלוסייה והיותה של השנה מעוטת גשמים.

אחוז שינוי	צריכת מים בשנת 2016	צריכת מים בשנת 2015	
5.4%	3,925,468	3,723,376	נס ציונה
8.5%	974,167	897,556	מזכרת בתיה
10.3%	804,843	729,450	קריית עקרון
6.6%	5,704,478	5,350,382	סה"כ צריכה

צריכות מים לפי ישובים

2.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2016 - 3.6% בלבד!

הפחת בתאגיד נמצא הרבה מתחת לנורמה של 6.3% שנקבעה על ידי רשות המים הממשלתית!

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. החל משנת 2013 ניתן לראות את הירידה המשמעותית בפחת המים בכל הישובים. החל משנת 2015, התייצב שעור הפחת על כ- 3.5%. בשנת 2016 הפחת עמד על 3.6% שהינו כמחצית מהפחת בשנת 2013! ככלל פחת מתחת ל-5% נחשב לנמוך מאוד וכמעט שלא ניתן להשגה!

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

ישוב	2013	2014	2015	2016	% שינוי
נס ציונה	5.2%	2.8%	2.3%	2.7%	- 46%
קריית עקרון	10.29%	12.2%	5.9%	5.2%	- 62%
מזכרת בתיה	9.8%	6.8%	6.5%	5.4%	- 44%
סה"כ פחת שנתי	7.74%	4.9%	3.5%	3.6%	- 56%

פחת המים בישובים השונים בשנים 2013-2016

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.

פחת גביה לשנת 2016	אחוז גבייה שוטף		ישוב
	שנת 2016	שנת 2015	
8%	92%	90%	נס ציונה
12%	88%	87%	מזכרת בתיה
18%	82%	84%	קריית עקרון
10%	90%	89%	סה"כ (ממוצע)

אחוז גביה שוטפת בשנת 2016 לפי ישובים

אחוז גביה שוטפת מיצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת בשנת 2016 עלה במקצת ביחס לשנת 2015. 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. אחוז גביה מצטברת מייצג סך הגביה המצטברת נכון ליום 31.12.2016 עבור כל אחת מהשנים.

שנה	חיוב לאותה שנה	סך גביה כולל ריבית	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2014	61,402,249	59,421,872	98%	2%
2015	53,202,386	51,478,488	97%	3%
2016	60,431,119	54,003,134	90%	10%

אחוזי גבייה מצטברת - לפי שנים

3. צרכנים

כמות מדי המים בתאגיד הנה פועל יוצא של סה"כ כמות הצרכנים המקבלים שרותים מתאגיד המים ורשומים במערכת הגבייה. השנה כל מדי המים בנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון הוחלפו למדי קר"מ. כמות המדים גדלה בכ- 4% לעומת שנת 2015.

ישוב	כמות מדי מים 2015	כמות מדי מים 2016
נס ציונה	15,286	15,996
מזכרת בתיה	4,015	4,141
קריית עקרון	3,146	3,219
סה"כ	22,476	23,356

כמות מדי המים לפי ישובים בשנים 2015-2016

4. מקורות המים

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2016, התפלגות אספקת המים בעיר עמדה על 51% מי מקורות באמצעות שני חיבורים, ו 49% משלושה קידוחי מי שתייה פעילים. קידוחי באר ה', באר ו' וקידוחים מטייבים עם מתקן להרחקת חנקות וקידוח גן נווה. המוהל את מיה הקידוח עם מי הרשת העירונית.

קריית עקרון: אספקת המים למועצה מקומית קריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב 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 2013 - 2016

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. ביוֹב

המתקנים להם יכולה להיות השפעה על הסביבה:

- מתקן שאיבה לביוב בנס ציונה
- מתקן שאיבה לביוב בקריית עקרון

מספר גלישות לנחל / ואדי		מתקן
2016	2015	
1	3	נס ציונה
1	0	קריית עקרון
2	3	סה"כ

מספר אירועי גלישות ביוֹב 2015-2016

5.2 בקרת שפכי מפעלים

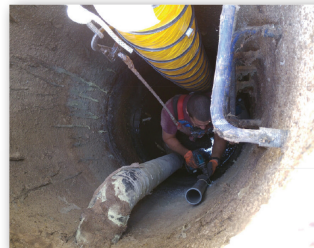
התאגיד מיישם זו השנה החמישית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. לפי התקנות מנוטרים בנס ציונה כ - 29 בתי עסק ובקריית עקרון ומזכרת בתיה - 21 בתי עסק. השנה כ - 97% מתוכנית הניטור השנתית שתוכננה

בוצעה.

מס' בדיקות בתכנית	מס' בדיקות שבוצעו	אחוז ביצוע
118	112	94.9%
86	86	100%
4	4	100%
208	202	97.1%

בדיקות שפכי מפעלים בשנת 2016

התאגיד יזם התקנה ניסיונית של מערכת ניטור שפכים רציפה במספר נקודות ראשיים במערכת הביוב. המערכת עדיין לא פעילה אופרטיבית ומצאת בבחינה.



התקנת מערכת חיישנים, ניטור שפכי תעשייה

5.3 איכות מים

במהלך 2016 ביצע התאגיד 703 בדיקות מיקרוביאליות. כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

שם הישוב	נקודות דיגום	מספר הבדיקות המיקרוביאליות			מס' חריגות ראשון	מס' חריגות סופי	אחוז חריגה סופי
		מתוכנן	בוצע	אחוז ביצוע			
נס ציונה	רשת אספקה	380	380	0	0	0%	
	מתקני הפקה	10	10	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	26	26	0	0	0%	
קריית עקרון	רשת אספקה	104	104	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	52	52	0	0	0%	
מזכרת בתיה	רשת אספקה	105	105	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	26	26	0	0	0%	
סה"כ		703	703	0	0	0%	

תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2016.

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 באזור אחר בישוב. כל הדגימות מבוצעות ע"י דוגם מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע בהתאם לתקנות ודרישות 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 דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.

בשנת 2016 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ - 17.6 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

זוהי ההשקעה השנתית הגבוהה ביותר של התאגיד בתשתיות מאז הקמתו.

2017 (בתכנון)	2016	2015	ישוב
20,510	11,781	6,801	נס ציונה
3,557	3,765	4,655	מזכרת בתיה
1,509	2,083	3,260	קריית עקרון
25,576	17,620	14,716	סה"כ לתאגיד

השקעות באלפי ש"ח לפי ישובים בשנים 2016 - 2015 וצפי לשנת 2017

במהלך 2016 התאגיד שיקם, שידרג והקים כ - 7,359 מ"א קווי מים וביוב. בשנת 2017 התאגיד מתכנן להשקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות כ- 25.6 מיליון לש"ח.



הנחת קו ביוב גרביטציוני, נס ציונה

ישוב	אורך קו במטרים בוצע ב 2016	השקעה ב-2016 באלפי ש"ח כולל מע"מ	תכנית השקעות לשנת 2017 באלפי ש"ח כולל מע"מ
שיקום שדרוג ופיתוח קווי ביוב			
נס ציונה	3,482	8,412	15,789
מזכרת בתיה	1,121	2,000	1,819
קריית עקרון	585	916	447
שיקום ושדרוג מתקני ביוב			
נס ציונה		—	626
מזכרת בתיה	—	—	281
קריית עקרון		—	281
שיקום, שדרוג ופיתוח קווי מים			
נס ציונה	1,660	1,463	2,147
מזכרת בתיה	11	1,505	1,106
קריית עקרון	500	916	462
פיתוח ושדרוג מתקני מים			
נס ציונה		796	139
מערכת קמ"מ			
נס ציונה		1,856	1,755
מזכרת בתיה		234	292
קריית עקרון		215	269
מערכת GIS			
נס ציונה		16	41
מזכרת בתיה		23	23
קריית עקרון		22	23
סה"כ השקעה			
נס ציונה	5,142	11,781	20,510
מזכרת בתיה	1,132	3,765	3,557
קריית עקרון	1,085	2,083	1,509
סה"כ לתאגיד	7,359	17,620	25,576

6.1. פרויקט קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

בשנת 2016 הושקעו בפרויקט החלפת מדים למדים חכמים בישובים השונים כ- 2.3 מיליון ₪. נכון לסוף שנת 2016 מותקנים מדי מים לקריאה מרחוק לכל הצרכנים בתאגיד. מערכת קריאת מדי מים מרחוק הנה מהמערכות המתקדמות ביותר בתחום מדידת המים. מערכת זו הופכת את תהליך קריאות מדי המים ליעיל יותר, מדויק יותר ואמין יותר. הצריכה מנוטרת ע"י מערכת ממוחשבת 24 שעות ביממה ומאפשרת לתאגיד לזהות ולעקוב אחר צריכות מים חריגות ונדילות מים בנכסים פרטיים בזמן אמת.

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. בשלושת הישויבים המערכת נמצאת בשלבי מסירה לתאגיד.

6.3. הערכות לחירום

בשנת 2016 תורגל התאגיד במסגרת תרגיל הערכות שנתית כוללת על מנת לבחון את: רמת נשירות 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! כמו כן תורגל התאגיד במסגרת תרגיל "עמידה איתנה". נבחנו יחסי הגומלין בין התאגיד ובין הרשויות נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.



נס ציונה: תחנת חלוקה תיכון גולדה



הערכת מצב: בחדר מצב תאגידי

7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים

7.1. אחזקה מונעת של קווי ביוב

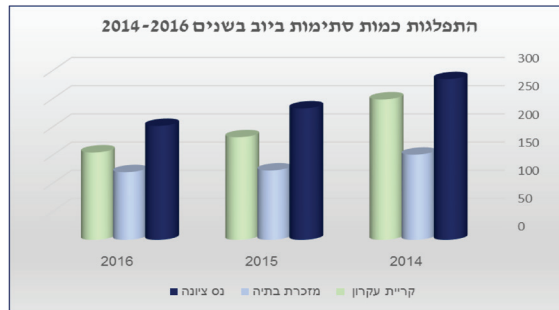
במטרה לצמצם את מספר סתימות הביוב התאגיד מבצע שטיפת קווי ביוב לפי תכנית שנתית. התכנית נערכת על בסיס נתונים לגבי מיקום סתימות ביוב חוזרות ונשנות. סה"כ בוצעו השנה שטיפות של כ - 5,069 מ'א קווי ביוב בכל שלושת הישובים.

ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	2,049
מזכרת בתיה	860
קריית עקרון	2,160
סה"כ לתאגיד	5,069

אורך קווי ביוב שעברו שטיפה בשנת 2016

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2016 טופלו כ - 477 סתימות ביוב בשלושת הישובים. הנתונים משקפים את מצב רשתות הביוב בישובים השונים. קיימת ירידה של כ- 30% בכמות הסתימות לעומת שנת 2014. כמות הסתימות נמצאת במגמת ירידה (למרות הגידול באורך הכולל של קווי ביוב) בעקבות שיקום קווי ביוב ושטיפת קווים מתמדת.



התפלגות כמות סתימות ביוב בשנים 2014-2016 בישובים השונים

7.3. גלישות ביוב

בשנת 2016 היו 6 אירועי שבר בקווי ביוב (כל סוגי הקווים).

ישוב	2014	2015	2016
נס ציונה	5	8	4
קריית עקרון	5	2	2
מזכרת בתיה	0	1	0
סה"כ	10	11	6

כמות אירועי שבר בקווי ביוב

7.4. אחזקה מונעת קווי מים

במהלך 2016 התאגיד פיתוח ושדרוג קווי מים באורך של כ- 2,171 מ'. התאגיד משקיע את מירב המשאבים לשיפור ושדרוג תשתיות המים בכל יישובי התאגיד.

7.5. דליפת מים

ישוב	2014	2015	2016
נס ציונה	29	24	13
קריית עקרון	26	21	15
מזכרת בתיה	20	40	14
סה"כ	75	85	42

נכמות תקלות מים בשנים 2014-2016

קיימת מגמת ירידה בכמות דליפות מים בעקבות השקעות התאגיד בהחלפה ושדרוג קווי מים. ניתן לראות כי קיימת ירידה של כ- 44% מכמות פיצוצי המים בישובים השונים. נחלק מהשקעות התאגיד בהחלפה ושדרוג קווי מים.



הנחת קווי מים, קריית עקרון



עבודות תיקון פיצוץ בקווי מים, מזכרת בתיה

7.6 הפסקות מים

התאגיד פועל בנושא הפסקות מים לפי אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה, 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.

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.

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 וכרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

פסקות מים יזומות	ישוב
42	נס ציונה
11	קריית עקרון
17	מזכרת בתיה
70	סה"כ

נמות הפסקות מים יזומות בישובים השונים בשנת 2016



8. איכות השירות לצרכן

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	9,631	1,149	1,738	12,5218
תשלומים	7,307	1,045	1,062	9,414
פניות שהועברו ממוקד לטיפול התאגיד	686	121	187	994
סה"כ פניות במוקד שרות לקוחות	16,938	2,203	2,800	21,941

התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקד תשלומים ובירורים

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
פיצוץ במים	142	24	80	246
איכות מים	44	2	3	49
סתירות ביוב	246	214	143	603
לחץ מים נמוך	79	7	20	106
שונות	770	145	185	1,100
סה"כ פניות במוקד תקלות	1,281	392	431	2,104

התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקדים ההנדסיים בשנת 2016

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: 08:00-20:00, בימי ו': 08:00-12:00.
 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
 ב: 08:15-18:30 יום ד: 15:30-18:30
 דוא"ל: info@mei-ziona.co.il

סניף קריית עקרון
 הרצל 44, קריית 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 שירות הלקוחות.



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	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות	נסי ציונה
1: 45	827	1,178	8,686	
00: 45	162	231	1,928	מזכרת בתיה
00: 36	124	182	1,603	קריית עקרון

התפלגות זמן ההמתנה במוקד הטלפוני - שנת 2016

8.2.2. זמני המתנה בסניף ראשי

זמני המתנה במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה ב 84%- מהמקרים עומד על 10:00 דקות המתנה בלבד. ב- 96.5% מהמקרים זמן ההמתנה הנו עד - 20 דקות. לפי כללי אמות המידה זמן ההמתנה במוצע לא יעלה ב- 95% מהמקרים על 20 דקות. זמן המתנה הממוצע בסניף נס ציונה במהלך שנת 2016 עמד על כ- 5 דקות. התאגיד עומד באמות המידה.

סה"כ	זמן המתנה בדקות					
	מעל 25:00	עד 25:00	עד 20:00	עד 15:00	עד 10:00	עד 5:00
6,248	173	120	270	490	860	4,448
178	34	14	12	17	18	87
6,426	207	134	282	507	878	4,535

התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה בשנת 2016.

8.3. תקני ISO

החל משנת 2010, התאגיד הוסמך לתקן ISO 9001. החל משנת 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 שנתית ועומד בתקנים בכל שנה.



8.4 מערכת ניהול תורים

מערכת ניהול תורים המאפשרת לתאגיד הן לנהל את התורים והן תורמת לחסכון בזמן ומוצבת בשני הסניפים של התאגיד הן בנס ציונה והן במזכרת בתיה. כל צרכן המגיע למרכז השירות מצטייד במספר במסוף ניהול תורים תוך בחירת נושא הפנייה. בהתאם לסוג הפנייה מופנה התושב לעמדה הפנייה. בכרוז קולי ובתצוגה על מסך טלוויזיה מוכרז המספר הבא בתור ומופנה לעמדה הפנייה. מערכת זו מתעדת גם את זמן השירות לכל פונה ומאפשרת לתאגיד לנתח את נתוני המערכת ובכך לשפר את הטעון שיפור.

8.5 נגישות שירות במשרדי התאגיד

התאגיד פועל בהתאם תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013, בשנת 2014, התאגיד ביצע סקרי נגישות לשירות באמצעות יועץ נגישות מורשה בהתאם תקנות 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 השמת כל נושא הנגישות לשירות. במסגרת הנגשת התאגיד ניתן להזמין באמצעות רכזת הנגישות שיחה באמצעות שפת הסימנים וכן חשבון בכתב ברייל. כמו כן הותאמה עמדת שירות במרכזי השירות השונים עמדה נגישה עם אוזניות לכנדי שמיעה וזכוכית מגדלת לכנדי ראייה. משרדי ההנהלה הונגשו גם הם לפי התקנות.

ניתן לבקש את עזרת הצוות

תאגיד המים והביוב מי ציונה בע"מ פועל רבות להגיש את שירותיו ליציבור האנשים עם מוגבלות. אנו שואפים להעניק חווית שירות העונה לצרכיו הייחודיים של הצרכן. במסגרת החוק, פועלת בתאגיד רכזת נגישות. במידה ונתקלתם בבקשות מיוחדות בנושא נגישות נשמח אם תפנו לרכזת הנגישות גב' רחלי רוס באחת מהדרכים הבאות:
בטלפון: 08-9305601
בפקס: 08-9305619
בדואר אלקטרוני: rachelir@mei-ziona.co.il
בדואר ישראל: רחוב האירוסים 53, נס ציונה, מיקוד 7406602

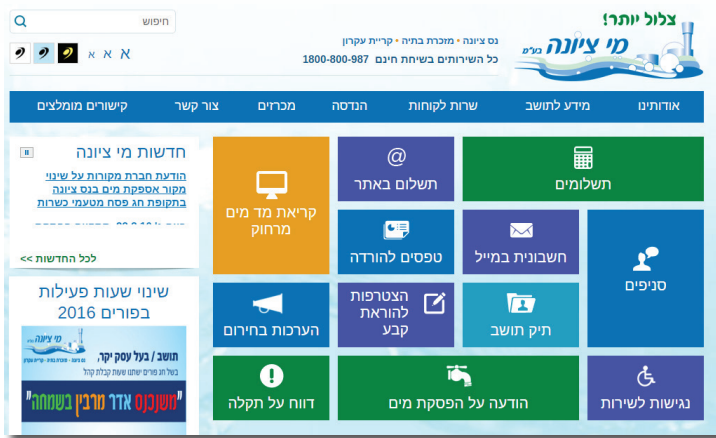
Корпорация воды и канализации «Мей Циона ООО» предпринимает энергичные меры, чтобы сделать свои услуги доступными для инвалидов. Мы стремимся предоставить услуги, соответствующие специфическим потребностям потребителя. В рамках Закона в корпорации действует координатор по вопросам доступности. Если Вы столкнулись с особыми просьбами по вопросу доступности, обратитесь, пожалуйста, к координатору доступности, госпоже Рахели Росо, одним из следующих способов:
По телефону: 08-9305601
По факсу: 08-9305619
По электронной почте: rachelir@mei-ziona.co.il
По почте: ул. Хаирусим 53, Нес Циона 7406602

ע"מ צ"מ ציונה מי הביוב והמים צ"מ ציונה בע"מ פועל רבות להגיש את שירותיו ליציבור האנשים עם מוגבלות. אנו שואפים להעניק חווית שירות העונה לצרכיו הייחודיים של הצרכן. במסגרת החוק, פועלת בתאגיד רכזת נגישות. במידה ונתקלתם בבקשות מיוחדות בנושא נגישות נשמח אם תפנו לרכזת הנגישות גב' רחלי רוס באחת מהדרכים הבאות:
בטלפון: 08-9305601
בפקס: 08-9305619
בדואר אלקטרוני: rachelir@mei-ziona.co.il
בדואר ישראל: רחוב האירוסים 53, נס ציונה, מיקוד 7406602



8.6 . אתר אינטרנט מתקדם

אתר התאגיד שודרג והוגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים. האתר כולל אפשרויות רבות ומגוונות שניתן לבצע באתר מהורדת טפסים, למלא טפסים מקוונים, לבצע תשלומים, לקבל חשבוניות במייל, להירשם לשרות קבלת התראות על נדילה וצפייה במדי קר"מ, לרווח על שינוי מספר הנפשות, לקבל מידע רב על שירותי התאגיד ועוד. כל דוחות ניטור שפכי תעשייה מועלות לאתר חודש בחודשו וכן תכנית הניטור השנתית המאושרת. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ועוד.



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 השקיע התאגיד 215,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה.



פעילות חינוכית בבתי הספר:

נס ציונה

פעילות חינוכית עבור כתות ד': כחלק מהשתלבות במערך הלימודי הכללי של משרד החינוך בו לומדים הילדים על נושא המים שולבה התוכנית החינוכית של התאגיד עבור ילדי כיתות ד'. הילדים חוו ולמדו על עולם המים באמצעות "מעבדת מים" - "חסכון גדול במחשבה תחילה". בנוסף צפו הילדים בהצגה: "מה אם המים" המשלבת בתוכה את כל תכני הלימוד שנחשפו הילדים בבית הספר כולל נושא זיהום מים ודרכי הפתרון העומדים לרשותנו. בסיום כל התוכנית החינוכית בקרה כל כיתה במפעל השפד"ן בראשון לציון ללימוד נושא פתרונות מחסור במים טיפול בשפכים.



הצגה: "מה אם המים"

מזכרת בתיה

גינה קהילתית - הילדים חוו טיפוח גינה קהילתית וישמו את הנושא של חסכון במים בגינה שהקימו וטיפחו לרווחת כל הקהילה.

קריית עקרון

פעילות חינוכית בגני הילדים: הנושא הועבר לילדים בגני הילדים גלאי 5-6. הילדים נחשפו לתכונות המים למשט מושגים בסיסיים במים באמצעות הצגה בנושא מים. פעילות חינוכית עבור כתות ד': בדומה לילדי נס ציונה, גם ילדי קריית עקרון קיבלו את התכנית להעשרת מושגים בתחום המים והשפכים באמצעות "מעבדת מים" והצגה: "מה אם המים".

בנוסף התאגיד לקח חלק באירועי תרבות עירוניים:

- התאגיד לקח חלק בטיול משפחות 2016.
- אירוע "צעדת נס ציונה" התאגיד העמיד עמדת איפור בנושא מים.



הצגה: "מה אם המים"

פעילות מעבדת מים

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 ₪	פיצוי בסך 100 ₪	פיצוי בסך 200 ₪	
לפי סעיף 105 א לכללים	לפי סעיף 150 ב לכללים	לפי סעיף 105 ג לכללים	
10	0	0	נס ציונה
1	0	0	מזכרת בתיה
1	0	0	קריית עקרון
12	0	0	סה"כ

פיצוים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לשנת 2016

10. דיווח לפי חוק חופש המידע

בשנת 2016 הוגשו לתאגיד 3 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2016	
3	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
	דחיית המידע לפי הרשות
1	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
3	סה"כ בקשות שהוגשו

מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2016

בקשה אחת נדחתה בשל עילה של פרסום שנוצר בידי רשות אחרת.

זמן טיפול	מספר בקשות בשנת 2016
עד 15 יום	1
בין 16 ל 30 יום	2
סה"כ	3

זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע

חשבון המים התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב - אמות מידה, התשע"א 2011. הסבר מפורט מופיע באתר אינטרנט של התאגיד.

הסבר אודות שובר חשבון המים

3. מספר משלם
לרוב מספר העשרות והחז' או פ.נ. האחד לפי העניין, של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.

2. מספר הנכס
לרוב תואנו למספר הנכס בארנונו, כ"י שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאימו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

1. תקופת החשבון
החשבון אינו מוגדר על ידי מספר החשבון אלא אם הגרסה המוצגת בוואט נכנס לכבוד.

4. מספר ימי החיוב
מציג את מספר הימים בגינם מחויב הרכיב בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הראשונה לקריאה הנכנסת.

5. קרי"מ
מד מים קריאה מרוחק. בודד מסוג זה לא נדרשת קריאה פיזית של מד המים ומערכת מחושבת ע"י מערכת בימחה 24 שעות ביממה.

6. מספר נפשות מוכר
מספר הנפשות המדווח על ידי הצדד לחברה בהתאם למספר היחידים כמפורט באול החברה. צדק מס' מספר הנפשות יחושב שובר המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

7. סוג מד מים
מד מים פרטי או מד מים ראשי כשמות הראשי מוכרז משני מד מים ראשי (מד שטרול) יוצג נתונים של אחד המדמים בלבד.

8. סוג קריאה
פרט האם כמות המדידה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה המבוצעת במקרים בהם מד המים אינו נשקף לקריאה ולא ניתן תקן/לא קיים חשש שעלול תפקוד במקרה של הערכה לביצוע ההערכה בשרה י"ס"ב הערכה.

9. צריכה פריטת
כמות המים ששוצבה על ידי הצדד, שיהיה הפרש בין קריאת המדידה הנכנסת לקריאה הנכנסת.

10. הפרשי מדידה
(כולל צריכה משותפת) הפרשי בין כמות המים שמוגדרת לכדי המים הראשי בגינם לבין כמות המים שמוגדרת נסך כל המדידות הפרטיות בגינם. המדידה תקופת חיוב הפרטית שמוגדרת מולקום בני כל המדידות בגינם המולקום היחסי באופן מתוקן לצריכה הפרטית.

11. גוף התפלגות
צריכת המים מציג את התפלגות צריכת המים פרטית ומפוזר מדידה בתקופות החשבון השונות.

חשבון תקופתי - מים וביוב

לחודש: **ייושב**
החשבון אינו מוגדר על ידי מספר החשבון אלא אם הגרסה המוצגת בוואט נכנס לכבוד.

1. מילוי פרטים

שם פרטי ושם משפחה: _____
כתובת הנכס: _____
מס' משלם: _____
מס' הנכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

2. פרטי הקריאה

סוג מד: _____
סוג קריאה: _____
תאריך קריאה: _____
תאריך קריאה נכנסת: _____
קריאה נכנסת: _____
קריאה נכנסת: _____

3. פרטי החשבון

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

4. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

5. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

6. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

7. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

8. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

9. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

10. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

11. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

12. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

13. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

14. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

15. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

16. פרטי החיוב

מס' חשבון: _____
מס' משלם: _____
מס' נכס: _____
מס' מילקה/מכסה: _____

12. פירוט חיובים
פירוט חיובי הרכיב עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תשע"א 2011. סכום החיוב הנוכחי של כמות המים שצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

13. תעריפי המים
על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תשע"א 2011. סכום החיוב הנוכחי של כמות המים שצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים. א. תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לתעריף כשהוא מופנה ביחס הנפשות המוכרות בגינם. ב. תעריף עבור כמות נוספת מתייחס ליתרת כמות המים שצרכה בגינם בתקופת החשבון. עסקים וזוטות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים שישלמו לקבוצים ע"י הרשות המחשבתית לים וביוב ומעורבים מעת לעת על-ידי.

14. מספר מילקה
המספר המזהה של החשבון במערכת החברה ועל לוחות את החשבון בעת תשלום מלפני או באמצעות תשלום באינטרנט.

15. רישום לקבלת חשבונות כבייל
שירות חשבונות כבייל מאפשר לקבל החשבון התקופתי כבייל כדי להצטרף לשירות ישירות את הברקוד ולמלא את פרטי הרישום. במסגרת הרישום ישלח מיל לתוב הדוא"ל שהוזנה על ידכם.

16. לרישום לקריאת מד מים מרוחק
לכל צדדן של מחוקק 5 קרי"מ (כמפורט בסעיף 5) קיימת אפשרות לרישום מרוחק באמצעות סריקת הברקוד. לאחר הרישום לאתר יש לציין את הכתובת לעובד אחר קריאת מד המים באתר האינטרנט, (כולל הקטעונים) צריכה ותקבל הודאת מסגרת לטלפון נייד על שם לנדידה.

תשלום במועד

צדדן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הקבוע על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת צריכת פיגורים שישוערו 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 חיזוש חיבור.



קבלת חשבון מים במייל

זכנן יקד, גאגיד מי ציונה, השיק שידוד קבלה חשבון מיס גקופג' החייל.

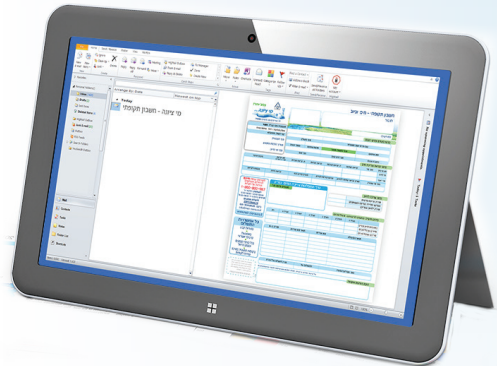
מהו שירות חשבונות במייל?

שירות חשבונות במייל מאפשר קבלת החשבון במייל.



מה יתרונות השירות?

- שמירה על איכות הסביבה וחסכון בנייה.
- 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 הדוא"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.