

תקציר דוח סיכום פעילות לשנת 2017

מי ציונה בע"מ



תוכן העניינים

3	הקדמה.....	1
4	רקע ומידע אודות התאגיד.....	2
5	נתוני אספקת מים.....	3
7	צרכנים.....	4
8	השלכות סביבתיות.....	5
9	השקעות.....	6
12	שיבושים, תקלות, הפסקות מים.....	7
16	איכות השרות לצרכן.....	8
18	פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.....	9
21	דווח לפי חוק חופש המידע.....	10
22	הסבר בדבר אופן ערכית החשבון התקופתי.....	11

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 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.

כיום כל מדי המים בכל התאגיד הנם מדי קריאה מרחוק המאפשרים צפייה ומעקב אחר צריכות מים ומעקב אחר צריכות חריגות , דבר החוסך מים וכסף לתושבים.

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

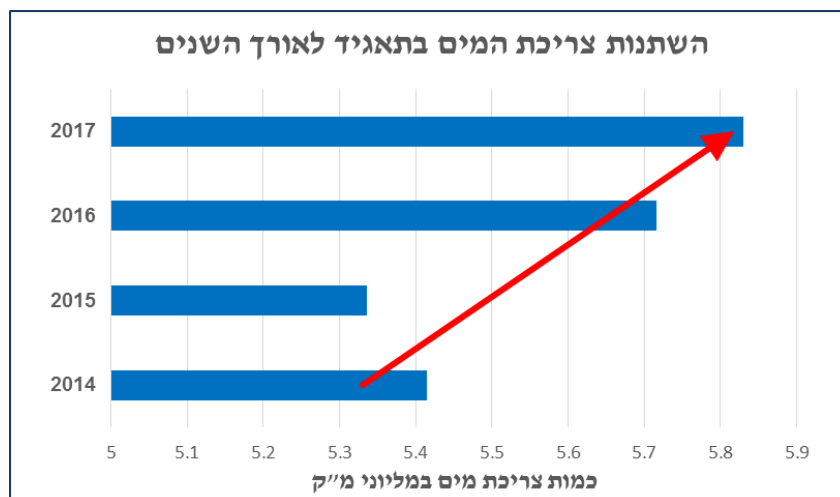
דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2017 שמונה דירקטורים.

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 אסייג	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
סה"כ צריכה במ"ק	4,010,676	1,023,345	804,097

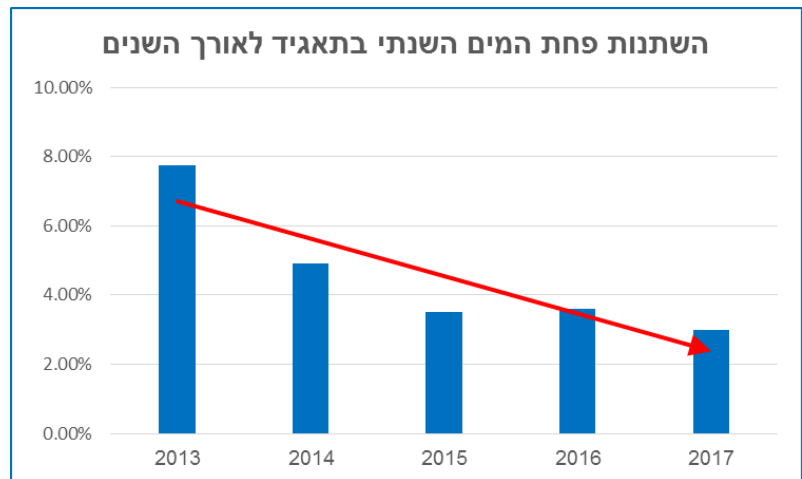
3.1.2. צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2017.

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.



3.2.1 השתנות פחת המים בתאגיד בשנים 2013-2017

3.3. פחת גביה

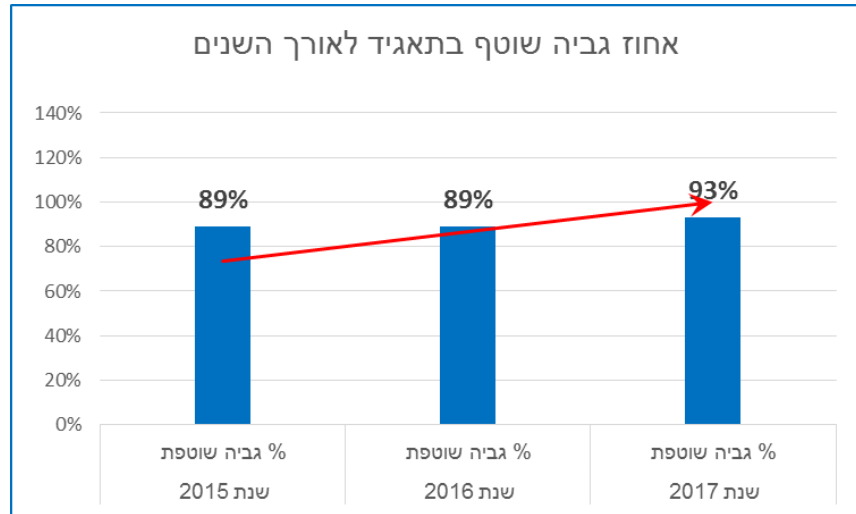
פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל. התאגיד מחויב לגבות את חובות המים ופועל לשם כך באמצעים המוקנים לו בחוק. התאגיד פועל לפי סרגל האכיפה המוכר: טרם נקיטה באמצעים התאגיד שולח תזכורת לצרכן הנכללת בחשבון השוטף בצירוף שובר לתשלום החוב. בשלב הבא, אם החוב טרם שולם, נמסרת הודעת דרישה נוספת והתראה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

3.3.1 השתנות אחוז הגביה בתאגיד לאורך השנים 2015-2017

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.

תקציר דוח סיכום פעילות 2017 – מי ציונה

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.



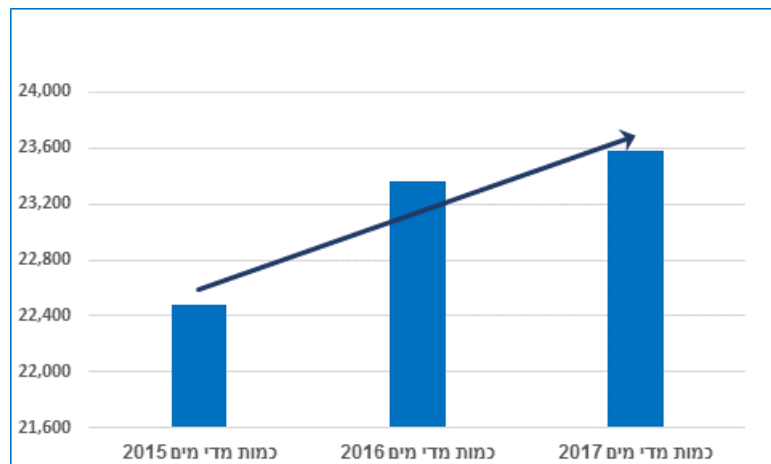
3.3.2. אחוז גביה שוטפת בשנת 2017 לפי ישובים

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.**



4.1.1. השתנות כמות מדי המים בתאגיד לאורך השנים

תקציר דוח סיכום פעילות 2017 – מי ציונה

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 / צרכנים	16,040	4,319	3,216	23,575

4.1.2. התפלגות צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים .

4.2. מקורות המים

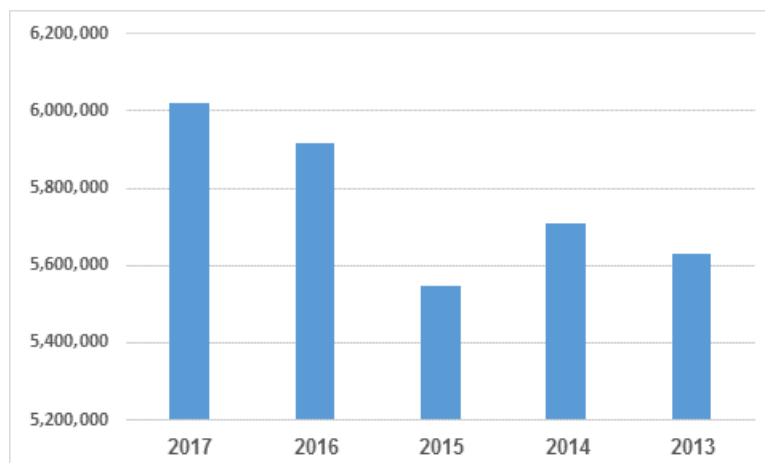
נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2017 כ – 43% מאספקת המים לעיר הייתה מקידוחים עצמאיים. שאר המים כ – 57% סופקו באמצעות חיבור מקורות לעיר. המים המסופקים ע"י חברת מקורות הנם בעיקר מים ממתקן התפלה בפלמ"חים.

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.



4.2.1. התפלגות כמות אספקת המים לאורך השנים בתאגיד

5. השלכות סביבתיות

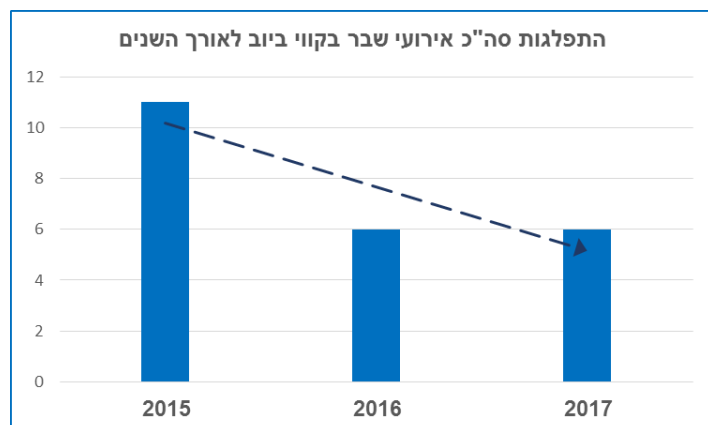
בשנת 2014, התאגיד קיבל תקן ISO14001 - איכות הסביבה ועומד בו מאז ועד היום. התאגיד, שם לעצמו כיעד את נושא השמירה על איכות הסביבה כחלק ממדיניות ופעילות התאגיד.

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.



5.1.1. התפלגות אירועי שבר בקווי ביוב לאורך השנים.

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

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.

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 הפקה	מתקן	9	9	100%	0	0%	0
נס ציונה חיבורי מקורות	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.

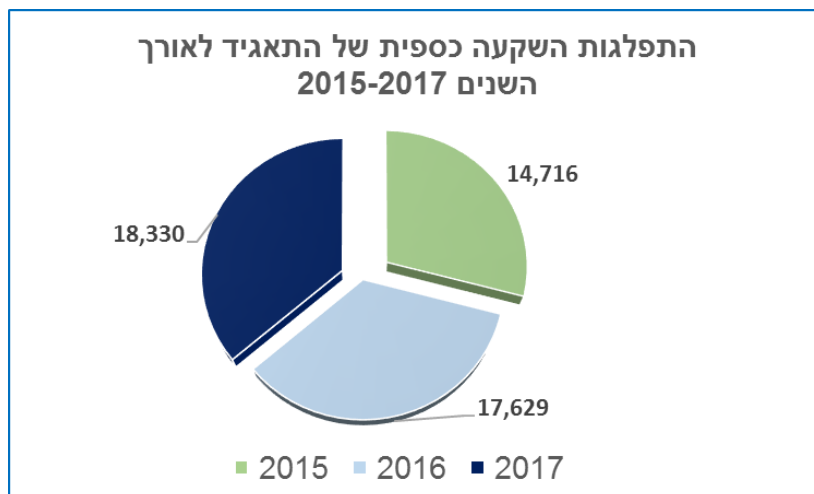
דו"חות איכות מים מפורטים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד. הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

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%

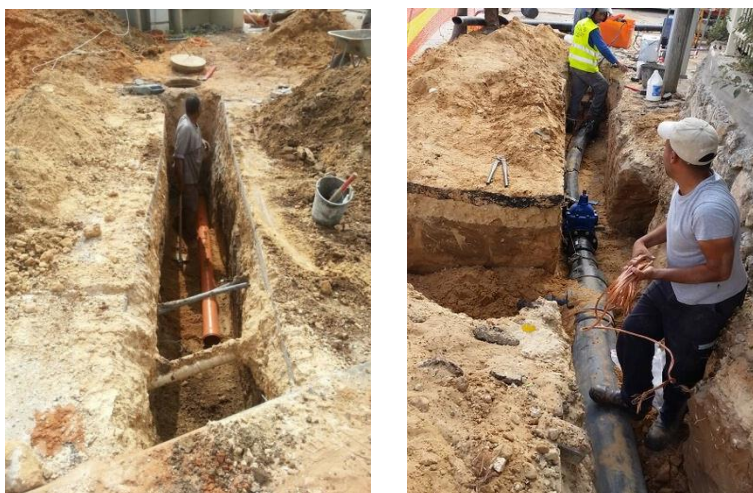


6.1.1. התפלגות השקעות כספיות באלפי ₪

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

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
סה"כ	14,716	17,620	18,330	25,811

6.1.2. השקעות בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים וביוב



6.1.3. עבודות מים וביוב

תקציר דוח סיכום פעילות 2017 – מי ציונה

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 קווי מים וביוב רחוב שביט.
- ✓ החלפת קו ביוב רחוב בורוכוב .
- ✓ החלפת קו מים רחוב הרקפת.
- ✓ החלפת קו ביוב רחוב נילי .



הנחת קווי ביוב גרביטציוני

6.3 פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

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

6.4 פרויקטים עיקריים בקריית עקרון

- ✓ החלפת קו ביוב רחוב הרצל .

6.5 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 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 .

6.6 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.

6.7 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.



6.7.1 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.
מזכרת בתיה : התאגיד לקח חלק באימון יום א' של הרשות המקומית . באימון תורגל מעבר משגרה לחירום במקרה של תרחיש של נפילת טילים ופגיעה בתשתיות.. התאגיד הקים תחנות חלוקה בהוסטל ופתיחת מרכז קליטה, ותירגל חלוקת המים לתושבים .



6.7.2 פתיחת תחנת חלוקה ותרגול חלוקת מים לתושבים במזכרת בתיה.

תקציר דוח סיכום פעילות 2017 – מי ציונה

7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים.

7.1. אחזקה מונעת קווי ביוב

כחלק מפעילות אחזקה מונעת מבצע התאגיד שטיפת קווי ביוב לפי תכנית שנתית.

סה"כ נשטפו כ – 5,650 מ"א קווי ביוב בכל שלושת הישובים.

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2017 טופלו כ – 603 סתימות ביוב בשלושת הישובים.

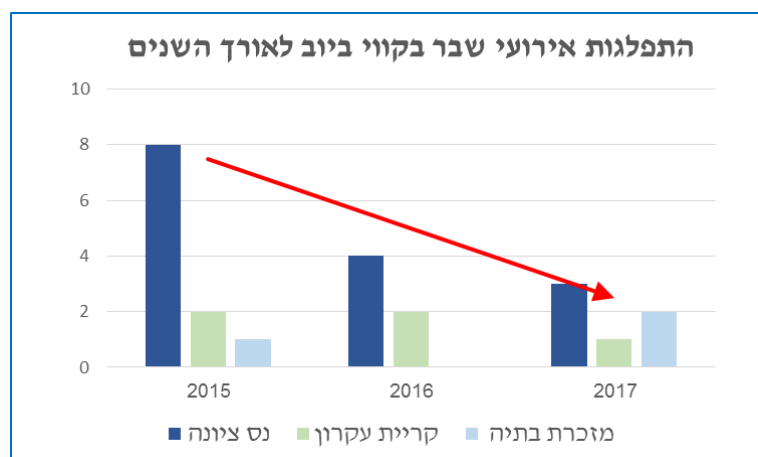
על אף המאמצים הגדולים על ידי שטיפות קווי ביוב, והחלפתם חלה השנה עליה בכמות סתימות הביוב בכל הישובים. בכוונת התאגיד במהלך שנת 2018 להתחיל בהתקנת בקרים המנטרים את מפלס הביוב בקווי ביוב במספר מקומות, כדי קבל התראות על עליית המפלס בקוויים בעקבות סתימות בקו.

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

7.2.1. השוואת כמות סתימות הביוב בשנים 2016-2017

7.3. גלישות ביוב

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



7.3.1. התפלגות אירועי שבר בשנים 2015-2017

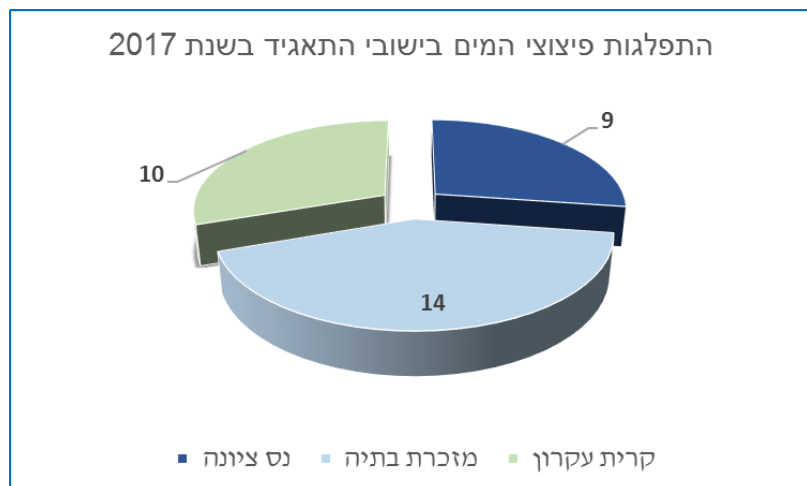
תקציר דוח סיכום פעילות 2017 – מי ציונה

7.4 דליפות מים

התאגיד משקיע משאבים רבים למנוע דליפות מים כדי להימנע מתקלות באספקת מים לתושבים מים ולהקטין את פחת המים.

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

קיימת ירידה של כ- 60% בכמות פיצוצי המים ביחס לשנת 2015.

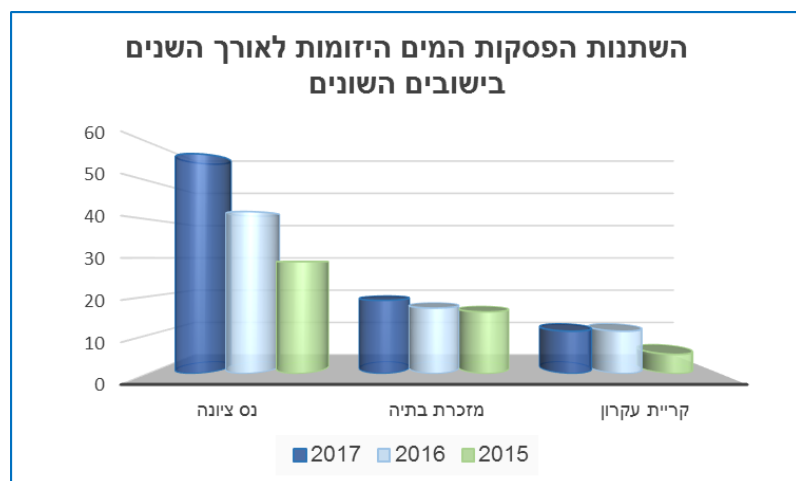


7.4.1 התפלגות תקלות מים לפי הישובים

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

כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות.



7.5.1 התפלגות הפסקות המים לאורך השנים בישובי התאגיד.

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 הצהריים. 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

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 שירות הלקוחות.

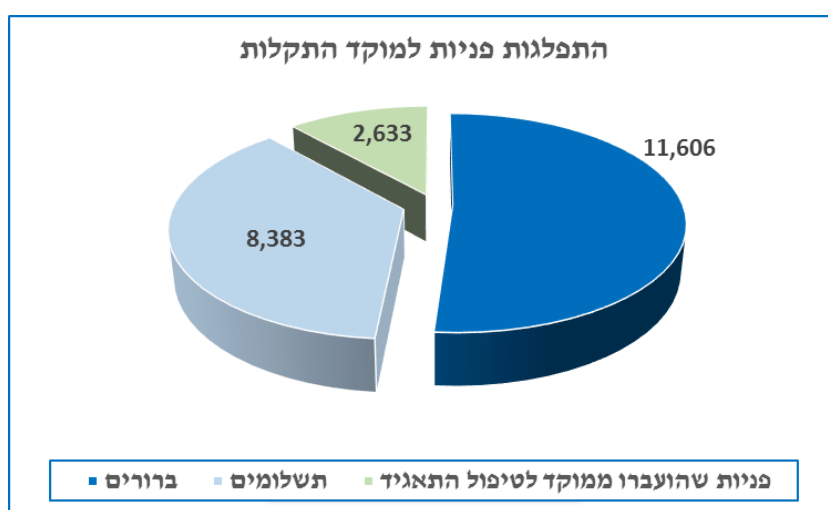
8.1.1. דרכי קשר, סניפים ושעות קבלת קהל

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 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.

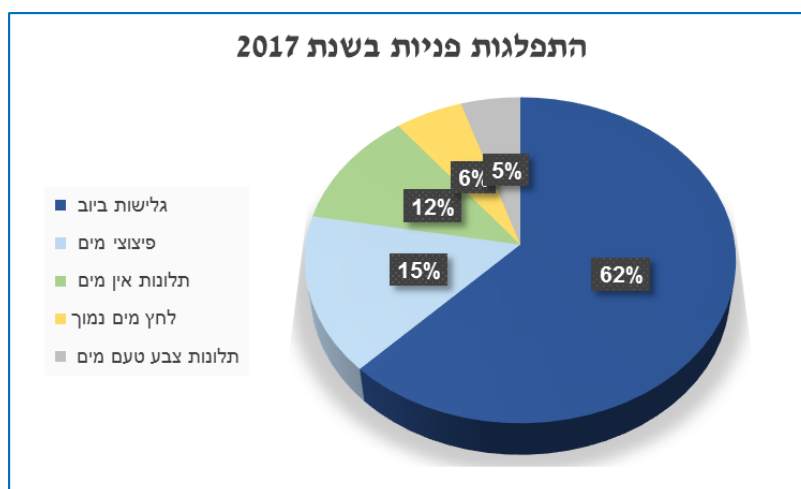
8.3. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

מוקד תשלומים: מספר הפניות השנה גדל לעומת 2016, יחד עם גידול באוכלוסיית התאגיד. מחלקת שירות לקוחות טיפלה בכ-12,000 בירורים ובקשות שונות במהלך השנה.



8.3.1. התפלגות הפניות שהתקבלו במוקד תשלומים ובירורים

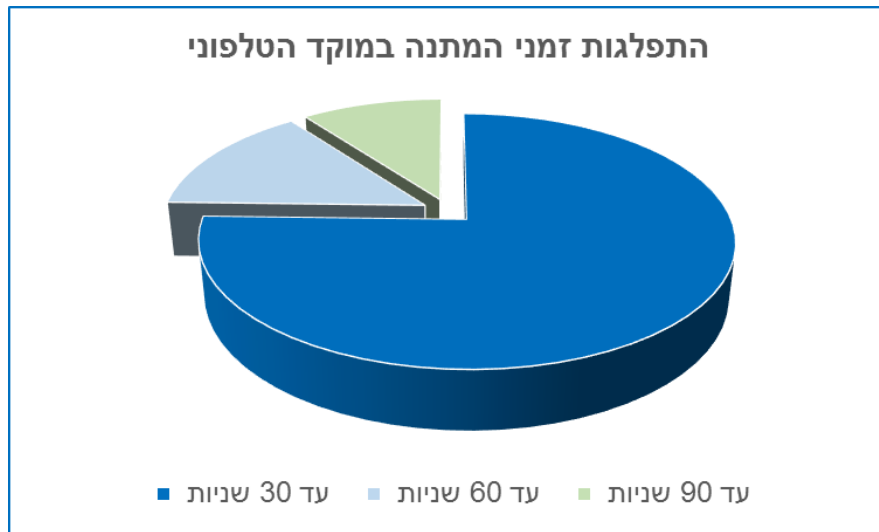
מוקד תקלות: צוותי התאגיד טיפלו ב-2,161 פניות בישובים השונים. כל פנייה מטופלת ע"י נציג התאגיד בזמנים שנקבעו וכוללת לרוב גם הגעה לשטח. כשני שלישי מסך הפניות הן פניות בנושא גלישות ביוב וסתימות ביוב.



8.3.2. גרף התפלגות פניות במוקד תקלות

8.4 זמני המתנה

כ- 70% מהפניות הטלפוניות למוקד תשלומים נענות תוך 30 שניות. ממוצע המתנה למענה עומד על 1.58 שניות.



8.4.1 התפלגות זמני המתנה במוקד הטלפוני .

כ- 86% מהמקרים זמן ההמתנה בשירות לקוחות אינו עולה על 10 דקות.

לפי כללי אמות המידה לשירות, זמן ההמתנה בממוצע לא יעלה ב- 95% מהמקרים על 20 דקות. זמן ההמתנה הממוצע בנס ציונה עומד על 5 דקות.

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.



במהלך השנה החל התאגיד בהליך הסמכה לתקן 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. מערכת זו מתעדת גם את זמן השירות לכל פונה ומאפשרת לתאגיד לנתח את נתוני זמני הטיפול ובכך לשפר את השרות לתושב.

8.7 נגישות שירות במשרדי התאגיד.

התאגיד פועל בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013.



בכל סניף קימת עמדת שירות נגישה לכיבדי 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. כמו כן מתפרסמים באתר הודעות ודוחות שונים. 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 בקרב ילדים.

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

נס ציונה

פעילות חינוכית עבור כתות ד': התאגיד משתלב זו השנה הרביעית ברציפות במערך הלימודי של תלמידי שכבת ד'. במסגרת התוכנית מעביר התאגיד באמצעות "מעבדת מים ניידת" נושא של שימוש מושכל במים והחשיבות של הימנעות מאי השלכת מגבונים לחים ומוצרים נוספים למערכת הביוב. בהמשך מבקרים הילדים במפעל השפד"ן המטפל בכל שפכי גוש דן. לקראת סיום התכנית הילדים צופים בהצגה "מה עם המים" המסכמת את כל תכני הלימוד שאליהם נחשפו הילדים בבית הספר.



8.9.1 פעילות חינוכית של מעבדת מים, והצגה " מה אם המים "

בסיום התכנית, התלמידים מתחלקים לצוותים וכל צוות מכין משחק בנושא מים. אירוע 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 משחקים בנושא מים במסגרת תערוכה בית ספרית בה"ס סביונים.

בנוסף לקח התאגיד חלק באירועים נוספים:

- ✓ אירועי קיץ לילדים ולנוער - עמדת צילום מגנטים, חלוקת ארטיקים וכדורים עם לוגו תאגיד.
- ✓ עפיפוניאדה - העברת סדנא לילדים בנושא מים ושפכים.

מזכרת בתיה, וקריית עקרון

התאגיד השתלב בשיתוף עם מחלקת החינוך במועצות במערך הלימודי של תלמידי שכבת ד' באמצעות מספר פעילויות על מנת להעביר את נושא המים בצורה חוויית מהנה.

- ❖ " מעבדת מים ניידת "
- ❖ ביקור במפעל השפד"ן
- ❖ הצגה " מה אם המים " .
- ❖ סדנא בנושא שמירה על משאבי המים ושמירה על מערכת הביוב .

תקציר דוח סיכום פעילות 2017 – מי ציונה

בנוסף לאור הנזק הרב שנגרם למערכת הולכת השפכים בעקבות השלכת מגבונים ומוצרים נוספים שאינם מתקלים פיתח התאגיד 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 את המפלצת שלו לתלייה בבית.



9. פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.

9.1. פיצויים

לפי כללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011, התאגיד פיצה 13 צרכנים.

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

9.1.1. פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2017

10. דווח לפי חוק חופש המידע.

10.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע

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

