

דו"ח סיכום פעילות 2024

מי ציונה



תוכן העניינים

4	1. הקדמה
5	2. רקע ומידע אודות התאגיד
5	2.1 מטרות התאגיד
5	2.2 רשויות מקומיות הכלולות בתחום התאגיד
5	2.3 דירקטוריון התאגיד
6	3. נתוני אספקת מים
6	3.1 צריכה
7	3.2 פחת מים
8	3.3 פחת גביה
9	4. צרכנים
9	4.1 כמות צרכנים
10	4.2 מקורות המים
11	5. השלכות סביבתיות
11	5.1 ביוב
11	5.2 בקרת שפכי מפעלים
11	5.3 מים
13	6. השקעות
13	6.1 סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב
13	6.2 פרויקטים עיקריים בנס ציונה
13	6.3 פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה
13	6.4 פרויקטים עיקריים בקריית עקרון
15	6.5 פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2023
16	6.6 קר"מ (קריאת מדים מרחוק)
16	6.7 מערכת מיפוי ממוחשבת - GIS
17	6.8 הערכות לחירום
18	7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים
18	7.1 אחזקה מונעת קווי ביוב
18	7.2 סתימות ביוב
19	7.3 תקלות שבר בקווי ביוב
19	7.4 אחזקה מונעת קווי מים
19	7.5 דליפות מים
19	7.6 הפסקות מים
20	8. איכות השרות לצרכן
20	8.1 אמנת שירות

8.2.	הקוד האתי.....	20
8.3.	סניפים ושעות קבלת קהל.....	21
8.4.	פניות שהתקבלו במוקדים השונים.....	21
8.5.	זמני המתנה מענה טלפוני.....	23
8.6.	זמני המתנה – מוקד ברורים ותשלומים.....	24
8.7.	מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות.....	24
8.8.	תקני ISO.....	25
8.9.	מערכת ניהול תורים.....	25
8.10.	נגישות שירות במשרדי התאגיד.....	25
8.11.	אתר אינטרנט מתקדם. mei-ziona.co.il.....	25
8.12.	תרומה לקהילה.....	26
9.	פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.....	26
9.1.	צרכנים שפוצו.....	26
10.	דווח לפי חוק חופש המידע.....	27
10.1.	בקשות לפי חוק חופש המידע.....	27
11.	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.....	28



שדרוג תחנת שאיבה גן נווה

1.הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח סיכום פעילות לשנת 2024 של תאגיד מי ציונה בע"מ. הדוח נערך בהתאם לסעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011. הדוח מכיל מידע מקיף ומפורט לגבי החברה ופעילותה ואנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי, יעיל ותורם.

חברת " מי ציונה בע"מ " הוקמה בסוף שנת 2008 ופועלת מכוח חוק תאגידי המים והביוב. החברה מנוהלת כמשק כספי סגור, שכל תקבוליה מושקעים במתן שירותי מים וביוב לצרכנים והקמה ושיפור תשתיות המים והביוב ביישובי התאגיד תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום.

במהלך 2024 התאגיד ביצע עבודות שיקום ופיתוח קווי מים וביוב בהתאם לתוכנית העבודה . עם התמשכות מלחמת חרבות ברזל התאגיד נערך ותרגל יחד עם שלושת הרשויות המקומיות הערכות לתרחישי החירום השונים.

השנה התאגיד השקיע בשיפור תשתיות מים וביוב סכום של כ- 16,300 מיליון ₪ !

לסיום תודה לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות עובדי התאגיד העובדים ימים ולילות על מנת להבטיח לצרכנים שלנו שירות מצוין. נמשיך ונשתפר !



רינה קטיפ, אדר'

מנכ"לית



ליאור אלימלך

יו"ר דירקטוריון

2.רקע ומידע אודות התאגיד

2.1 מטרת התאגיד

- ✓ לספק שרותי מים וביוב ברמת שירות, איכות ואמינות נאותים .
- ✓ 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 הכלולות 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 צורפו לתאגיד הישובים : מזכרת בתיה וקריית עקרון. כיום משרת התאגיד כ- 88,000 תושבים בשלושת יישובי התאגיד . בעלות 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 במהלך שנת 2024 בין 5 עד 8 דירקטורים .

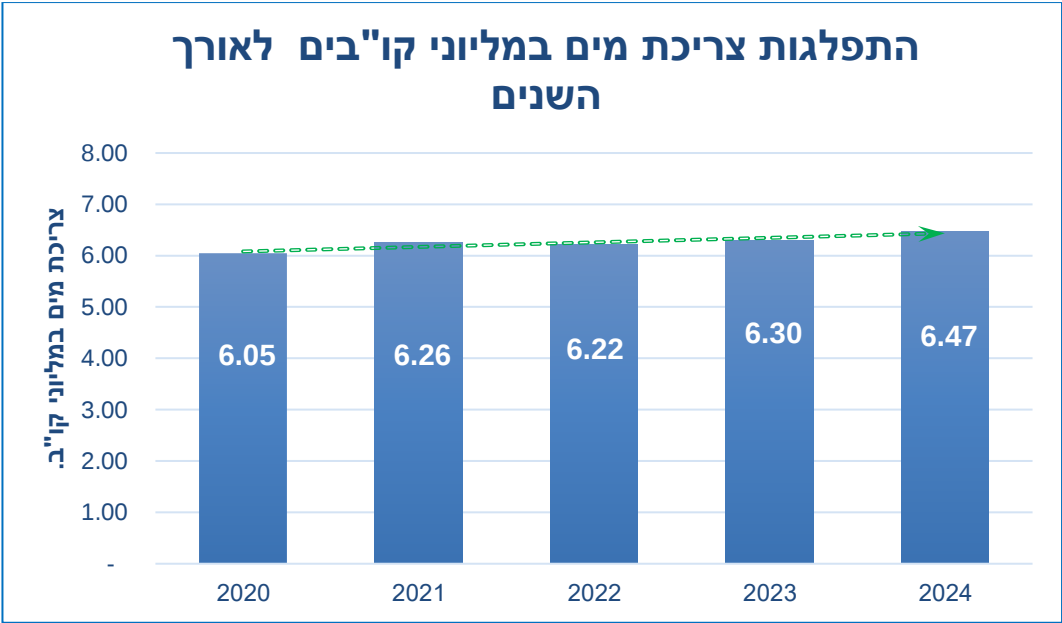
שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
ליאור אלימלך	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
עמיאל ישעיה	מ"מ יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
* גב' גילה אסייג	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר אלון גרינברג	דירקטור	קריית עקרון
מאיה גולדשטיין	דירקטורית חיצונית	קרית עקרון
יאיר כהנוביץ'	דירקטור חיצוני	נס ציונה
* פטריציה בנבנישט לבקוביץ	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
* הילה קרופסקי עוזרי	דירקטורית	נס ציונה
גב' רינה קטיף	מנכ"לית	

* חלק משנה

3. נתוני אספקת מים.

3.1. צריכה

תאגיד המים מי ציונה אחראי על אספקת המים לשלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. צריכת המים הכוללת של התאגיד עמדה השנה על כ – 6.5 מיליון מ"ק לעומת 6.30 מיליון מ"ק בשנת 2023. עליה של כ- 2.5%.

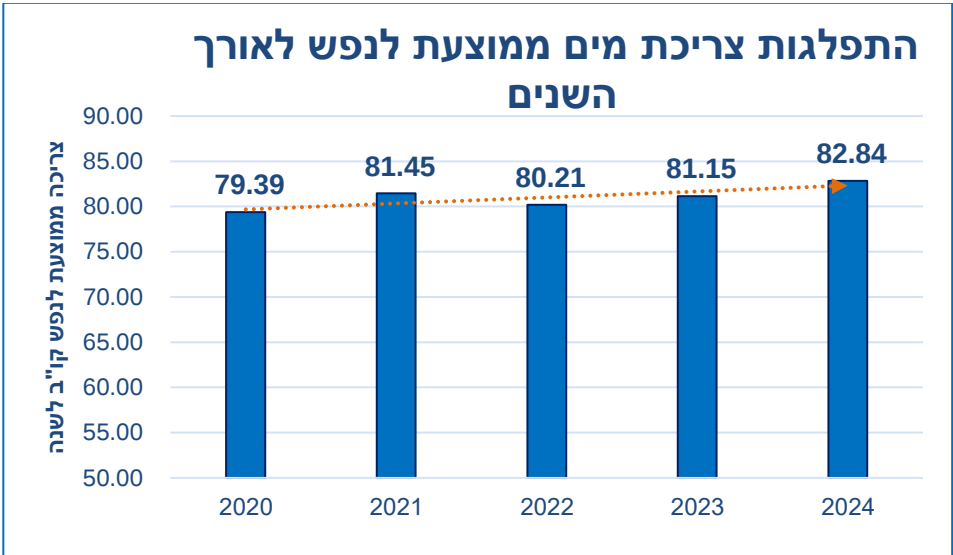


3.1.1. השתנות צריכת המים בתאגיד לאורך שנים.

שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	3,028,390	1,015,911	629,107
גינון ציבורי	412,086	77,530	59,843
מוסדות רשות מקומית	161,329	65,931	17,313
בתי חולים ומקוואות	104,776	1,214	2,044
מסחר ומלאכה	297,480	15,869	130,788
בניה	18,665	3,936	367
צרכן מעל 15,000	232,401	—	10,387
חקלאות בהקצבה	7,675	943	—
שונות	132,540	25,278	13,233
סה"כ צריכה במ"ק	4,395,342	1,206,612	863,082

3.1.2. צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2024.

צריכת המים לנפש עלתה בכ- 2% ביחס לשנה שעברה.

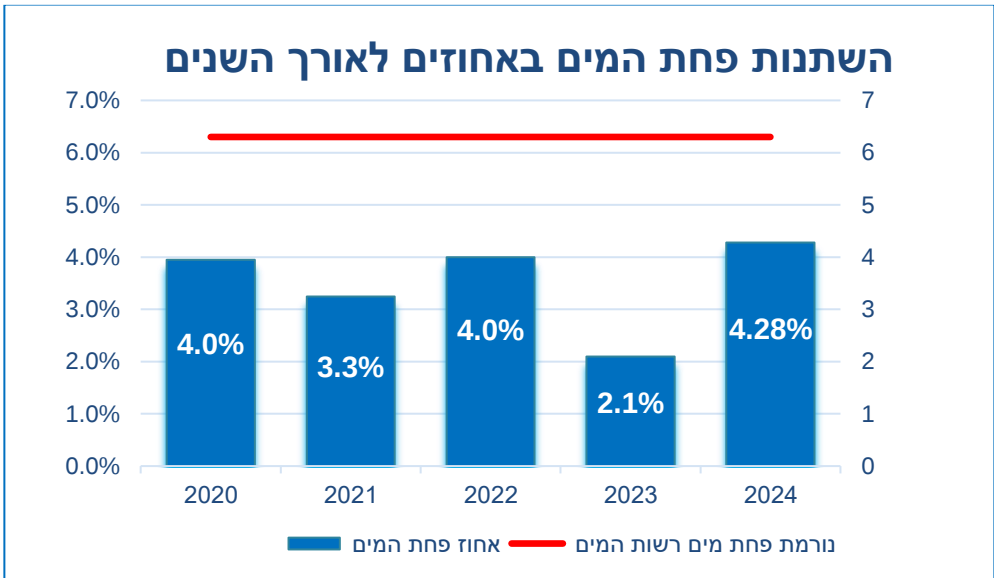


3.1.3. השתנות צריכת המים הממוצעת לנפש לאורך השנים

3.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2024 עמד על 4.28% !

הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך.



3.2.1. השתנות פחת המים באחוזים לאורך השנים .

ישוב	פחת מים במ"ק	פחת מים באחוזים
נס ציונה	180,321	3.94%
מזכרת בתיה	62,260	4.91%
קריית עקרון	46,195	5.08%
כולל	288,775	4.28%

3.2.1. פחת המים לפי ישובים.

3.3 גביה

אחוז גביה שוטפת מייצג סה"כ אחוז התשלומים בשנת 2024 ביחס לחיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת עמד בשנת 2024 על 94%.

צוות התאגיד קשוב ונכון להגיע להסדר תשלומים עם בעל חוב על מנת לאפשר לתושב להסדיר את החוב. לרווחת התושבים קיימת מערכת נוחה לתשלום באמצעות הוראות הקבע השונות, תשלום באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד, ותשלום במענה טלפוני או בבנק הדואר.

התאגיד לא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוק מים.

ישוב	2024	2023
אחוז גביה שוטף	94%	93%
אחוז גבייה מצטבר	97.3%	98.4%

3.3.1 אחוז גביה שוטף ומצטבר בשנת 2024 ביחס לשנת 2023.

אחוז הגביה השוטף והמצטבר של כל השנים עומד על 97.3%



שדרוג תחנת שאיבה למים, גן נווה, נס ציונה.

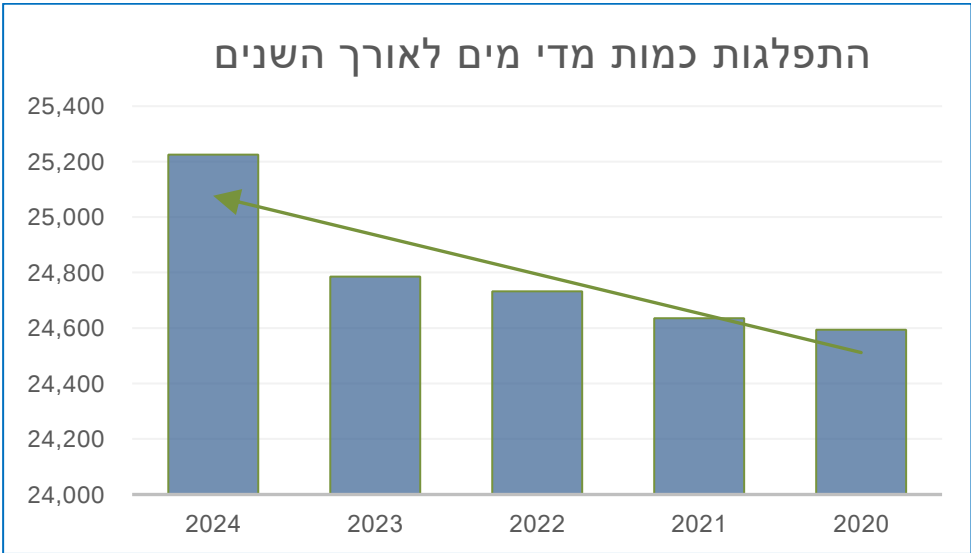
4. צרכנים

4.1. כמות צרכנים

בשנת 2024 היו 25,225 צרכנים שקיבלו שירותי מים וביוב מתאגיד מי ציונה.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2024
מגורים	15,203	4,565	2,898	22,666
גיבון ציבורי	281	126	89	496
מוסדות רשות מקומית	197	57	63	317
בתי חולים ומקוואות	13	4	5	22
מסחר ומלאכה	935	81	194	1,211
בניה	33	30	5	68
חקלאות בהקצבה	4	1	—	5
צרכן מעל 15,000 קו"ב	6	—	1	7
שונות	308	80	46	434
סה"כ מדי מים/צרכנים	16,980	4,944	3,301	25,225

4.1.1. התפלגות מספר צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים .

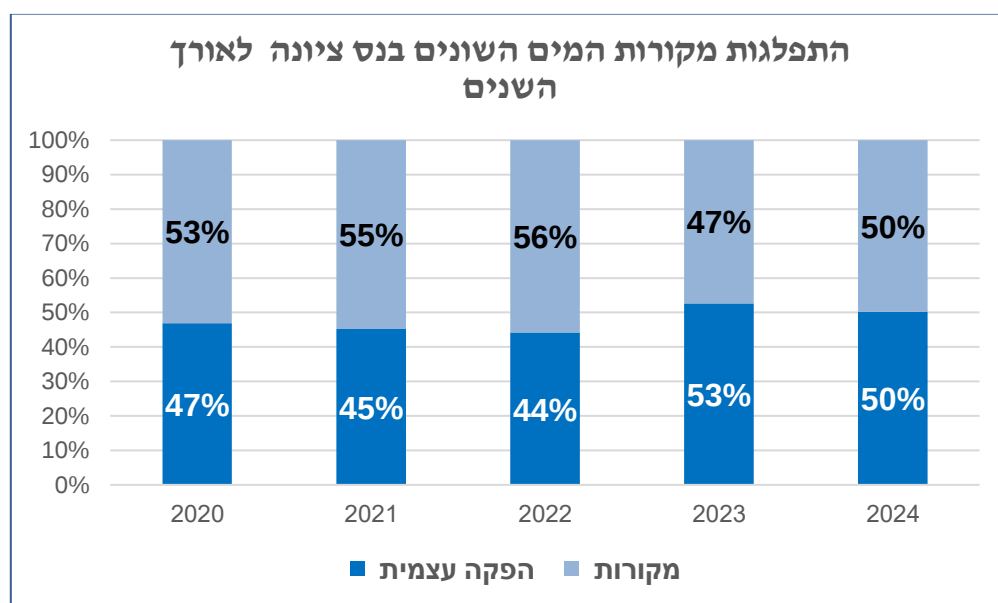


4.1.2. כמות מדי המים בשנים 2020-2024

4.2 מקורות המים

כללי: כ- 34% מאספקת המים הייתה מבארות של התאגיד והשאר סופק מחיבורי חברת מקורות.

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2024 כמחצית מאספקת המים לעיר הייתה מבארות של התאגיד והשאר מחברת מקורות. בעיר פועלות שלוש בארות: באר ה', באר ו' ובאר גן נווה. בארות ה' ו-ו' פועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נווה קיימת צומת מיהול המוהלת את מי הבאר עם מי הרשת העירונית. כל מי הבארות עוברים סינון והכלרה באמצעות מערכת בקרה רציפה ובכולם קיימת מערכת UV.



4.2.1 התפלגות מקורות אספקת המים לנס ציונה לאורך השנים

קריית עקרון: אספקת המים לקריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. לשוב קיימים 4 חיבורי מקורות פעילים מקו מקורות חולדה ברנר.

מזכרת בתיה: אספקת המים למזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד. לשוב קיימים 3 חיבורי מקורות עיקריים. שני חיבורי מקורות ניזונים מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות נוסף ניזון מקו חולדה נען.

5. השלכות סביבתיות

לתאגיד תקני איכות הסביבה החל משנת 2014 .

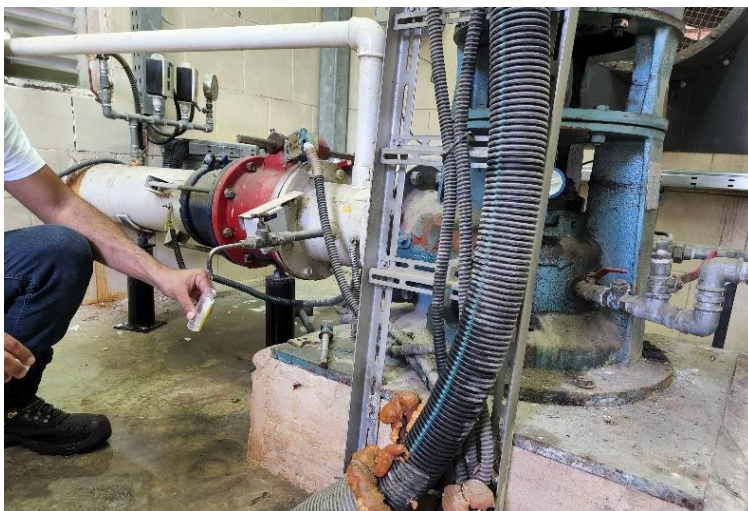
5.1. ביוב

לתאגיד קיימת תחנת שאיבה לביוב אחת הממוקמת בקריית עקרון אשר קולטת את כל שפכי קריית עקרון ומזכרת בתיה ומעבירה אותם למתקן טיהור שפכים עמב"ר. התחנה עברה שדרוג משמעותי בשנת 2022. שפכי נס ציונה מוזרמים בגרביטציה אל השפד"ן.

במהלך שנת 2024 לא היו כלל תקלות במכון שאיבה לביוב בקריית עקרון.

5.2. בקרת שפכי מפעלים

התאגיד פועל בהתאם לתקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. התאגיד מנטר ובודק כ - 39 עסקים מתוכם כ - 21 בנס ציונה ו - 18 בקריית עקרון ומזכרת בתיה . בהתאם להנחיות המשרד להגנת הסביבה ורשות המים, מתוך 151 דגימות מתוכננות בוצעו 151. **תוצאות ניטור מפורטות ודוח שנתי מתפרסמים באתר האינטרנט של התאגיד בלשונית : מידע לתושב > ניטור שפכים > דוחות ניטור שפכים .**



5.3. מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים באופן שיטתי לפי תקנות והנחיות משרד הבריאות. כל הדיגומים נעשים ע"י דוגם חיצוני מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע . השינוע מבוצע במקרר חשמלי מבוקר. הדגימות מועברות לבדיקה במעבדה מוסמכת. בעת ביצוע דיגום מיקרוביאלי נבדקות רמות הכלור והעכירות. כל התוצאות עומדות בתקנות משרד הבריאות .

במהלך 2024 ביצע התאגיד 779 בדיקות מיקרוביאליות .

נקודת דיגום	מספר בדיקות מקרוביאליות מתוכננות	מספר בדיקות שבוצעו	אחוז ביצוע	דגימות חריגות בדיגום ראשון	אחוז חריגות דיגום ראשון	מספר חריגות סופי	אחוז חריגה סופי
נס ציונה							
רשת אספקה	393	393	100%	0	0%	0	0%
מתקני הפקה	21	21	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%	0	0%
קריית עקרון							
רשת אספקה	122	122	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	54	54	100%	0	0%	0	0%
מזכרת בתיה							
רשת אספקה	122	122	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	41	41	100%	0	0%	0	0%
סה"כ	779	779	100%	0	0%	0	0%

5.3.1. סיכום תוצאות דיגום מיקרוביאלית בתאגיד מי ציונה בשנת 2024.

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

דו"חות איכות מים רבעוניים מפורטים מתפרסמים באתר האינטרנט של התאגיד בעמוד:
עמוד הבית > מידע לתושב > דו"חות > דו"חות איכות מים.
הדו"ח השנתי מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.



6.השקעות

6.1. סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב

בשנת 2024 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ – 16,291 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

ישוב	2022	2023	2024
נס ציונה	8,035	7,688	12,615
מזכרת בתיה	4,755	3,559	2,484
קריית עקרון	2,971	3,962	1,192
סה"כ	15,761	15,209	16,291

6.1.2 השקעה בתשתיות לפי שנים באלפי ₪ בשלוש השנים האחרונות.

בשנת 2024 התאגיד שיקם, שדרג והניח כ – 6,555 מטר קווי מים וביוב :

כ - 3,457 מטר קווי מים

כ - 3,098 מטר קווי ביוב

6.2. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- ✓ שיקום קווי מים קיבוץ גלויות
- ✓ שיקום קווי מים וביוב בשבטי ישראל
- ✓ שיקום קווי מים סביוני הפארק
- ✓ שיקום קווי ביוב תל חי הבנים
- ✓ שיקום קווי ביוב ברחוב אבנר בן נר
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב יציאת אירופה בקטע נורדאו
- ✓ שיקום ופיתוח קווי ביוב בספורטק

6.3. פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחוב דב שמיר סמטת הבאר
- ✓ שיקום קווי מים רחוב יעל רום ומרתה גראהם
- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחוב השקד

6.4. פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחוב יורדי הסירה
- ✓ שיקום קווי מים ביוב רחוב נווה אשכול
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב אלי כהן



6.4.1. שיקום ושדרוג קווי מים ביוב.

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2024 באש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	2,283	6,017
מזכרת בתיה	508	1,094
קריית עקרון	307	550
סה"כ	3,098	7,661

6.4.2. השקעות במיליוני ש"ח בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2024 אש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	2,170	5,718
מזכרת בתיה	791	1,352
קריית עקרון	496	641
סה"כ	3,457	7,711

6.4.3. השקעות במיליוני ש"ח בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים

ישוב	השקעה ב- 2024 באש"ח כולל מע"מ
סה"כ	919

6.4.4. השקעות במערכת קר"מ, בטחון מים , שונות.

6.5. פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2025

6.5.1. פרויקטים במים

- ✓ החלפת קווי מים רחוב ירושלים , נס ציונה .
- ✓ החלפת קווי מים רחוב אחרק ודקר, נס ציונה
- ✓ החלפת קווי מים רחובות שבזי וגולי דמשק , נס ציונה .
- ✓ החלפת קווי מים רחוב גורדון , נס ציונה
- ✓ החלפת קווי מים רחוב האלופים , נס ציונה
- ✓ תכנון ופיתוח קווי מים שכונה צפון מזרחית, נס ציונה
- ✓ שיקום ופיתוח קווי מים פרויקט מהיר לעיר , נס ציונה
- ✓ שיקום קווי מים רחוב קהילת אוהיו , קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי מים רחובות יערה ורקפת, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי מים רחובות ויצמן ושבזי, קריית עקרון
- ✓ פיתוח קווי מים שכונה צפון מזרחית, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי מים רחוב גבעתי, מזכרת בתיה
- ✓ החלפת קווי מים שכונת נווה בן גוריון, מזכרת בתיה
- ✓ שיקום קווי מים רחוב חיים מהלר, מזכרת בתיה

6.5.2. פרויקטים בביוב

- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות יצחק שדה, תל חי ואחרק ודקר, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רוטשילד המניין הראשון, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב עמק השושנים מזרח, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות החלוץ ורמז, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב גולומב, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב האלופים, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב פרויקט מהיר לעיר, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי סניקה לביוב, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב הרצל, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב קהילת אוהיו, קריית עקרון
- ✓ פיתוח קווי ביוב שכונה צפון מזרחית, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות הדרים החיטה, מזכרת בתיה .
- ✓ שיקום קווי ביוב שכונת נווה בן גוריון מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב גבעתי מזכרת בתיה



6.5.3. שיקום והחלפת קווי מים וביוב, מזכרת בתיה וקריית עקרון

6.6. קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

כל מדי המים בכל ישובי התאגיד הנם מדי מים חכמים עם קריאה מרחוק (קר"מ).

המדים החכמים מאפשרים לעקוב אחר צריכת המים 24 שעות ביממה. המערכת מאפשרת לזהות צריכות מים חריגות ומתריעה על חשד לדליפות מים, מד מים עצור ועוד. הצרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו באינטרנט ולקבל התרעות לנייד באמצעות מסרונים או למייל.

הרשמו כעת לצפייה בצריכת המים שלכם מרחוק וקבלת התראות על חשד לדליפה.

להרשמה למערכת כנסו לאתר מי ציונה בכתובת : mei-ziona.co.il

כחלק משירות לצרכן, עם קבלת התראה במערכת על צריכה חריגה / חשד לנזילה, התאגיד מודיע לתושב תוך 48 שעות ממועד קבלת ההתראה במסרון או בשיחת טלפון על חשד לנזילה או צריכה גבוהה ובכך מביא לחסכון רב אצל הצרכנים ומונע בזבז מים.

6.7. מערכת מיפוי ממוחשבת - GIS

מערכת מידע גאוגרפית הנה מערכת מחשוב מתקדמת המאפשרת לנהל את תשתיות המים והביוב על גבי מפה. התאגיד השנה עבר למערכת GIS מתקדמת יותר. המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מייעלת את עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול. המידע זה זמין לעובדי התפעול ומהנדסי התאגיד גם דרך אפליקציה במכשירים הניידים.

6.8. הערכות לחירום

החל מ 7.10.2023 התאגיד עבד בשגרת מלחמה. בשנת 2024 ערך התאגיד ביקורת חירום מלאה של רשות המים במהלך הביקורת נבדק שיתוף הפעולה של התאגיד מול הרשויות השונות הערכות התאגיד מבחינת קבלנים כוח אדם והיכולת לתת מענה וההערכות הכוללת של התאגיד לתרחישי החירום השונים.

בביקורת אומת כי הערכות התאגיד לחירום הנה טובה מאוד !!!

בסיום הביקורת בוצע תרגיל המדמה מצב חירום בחדר המצב המוגן של התאגיד. במהלך השנה התאגיד היה שותף מלאה בכל הערכות מצב של הרשויות השונות ותרגיל ונערך למצבי החירום השונים.



חדר מצב מוגן , תרגיל הזרמות



6.8.1. פתיחת תחנת חלוקת מים בתרגיל.

7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים.

7.1. אחזקה מונעת קווי ביוב

שטיפת קווי ביוב: כדי למנוע סתימות ביוב התאגיד מבצע באופן תדיר שטיפות של קווי ביוב לפי תוכנית שנתית בהתאם לאמות המידה ההנדסיות שנקבעו ע"י רשות המים. התוכנית מתבססת על גיל קווי הביוב וכמות סתימות ביוב במהלך 3 שנים אחרונות.

השנה בוצעו שטיפות של כ- 8.5 ק"מ אורך קווי ביוב.

ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	5,237
מזכרת בתיה	1,287
קריית עקרון	2,031
סה"כ לתאגיד	8,554

7.1.1. אורך קווי ביוב שעברו צילום ושטיפה

בקרים : לתאגיד מערכת בקרים עם חיישנים במספר שוחות ביוב מרכזיות בשלושת הישובים. מערכת זו שולחת התראות במקרה של עליית מפלס הביוב בשוחות , דבר שיכול להעיד על קיומה של סתימת ביוב במורד הקו. המערכת מאפשרת לגלות סתימות ביוב עוד לפני שהביוב פורץ מהשוחה החוצה ובכך לצמצם מטרדים ופגיעה באיכות הסביבה.

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2024 טופלו כ – 425 סתימות ביוב בשלושת הישובים.
קיימת ירידה קלה בכמות סתימות הביוב לאורך השנים.

ישוב	סתימות ביוב 2023	סתימות ביוב 2024
נס ציונה	113	165
מזכרת בתיה	170	105
קריית עקרון	151	155
סה"כ לתאגיד	434	425

7.2.1. כמות סתימות ביוב בשנים 2023-2024 בישובים השונים

7.3 תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2024 לא היו אירוע שבר בקווי ביוב . נתון המעיד על המצב המצוין של קווי ביוב !!.

7.4 אחזקה מונעת קווי מים.

התאגיד משקיע בשיקום בהחלפת קווי מים במטרה להבטיח אספקת מים אמינה ולמנוע תקלות ודליפות מים .

השנה שוקמו והוחלפו כ – 3,457 מ' קווי מים !

7.5 דליפות מים

השנה כמות דליפות המים עמדה על 55 דליפות שנתיות בכל יישובי התאגיד . עליה קלה לעומת 2023 בה היו 42 דליפות.

ישוב	2024
נס ציונה	29
קריית עקרון	5
מזכרת בתיה	21
סה"כ	55

7.5.1 כמות פיצוצי מים בשנת 2024



7.5.2 עבודות שיקום קווי מים 2024

7.6 הפסקות מים

לצורך ביצוע עבודות החלפת קווי מים, חיבורי מים חדשים ושיפור מערכות מים, נדרש לבצע לעיתים הפסקות מים יזומות. כל הפסקות המים נעשות בהתאם לכללי אמות מידה לשירות , התשע"א-2011.

לפני ביצוע הפסקות מים יזומות התאגיד מעדכן את צרכני המים 48 שעות מראש על הפסקת מים מתוכננת כדי לאפשר להיערך מבעוד מים ולהצטייד במים. ההודעות נמסרות לצרכנים באמצעות מסרונים, דיוור ישיר, תליית מודעות על לוחות המודעות בבניינים או בתיבת הדואר 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

במקרה של אירוע הפסקת מים לא מתוכנן (כתוצאה מתקלה, פיצוץ בצנרת וכו'), נמסרת הודעה למוקד העירוני בישוב על מנת שכל תושב המתקשר למוקד תקלות יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה. בנוסף מועלת הודעה באתר האינטרנט של התאגיד.

ישוב	2024
נס ציונה	22
קריית עקרון	22
מזכרת בתיה	9
סה"כ	53

7.6.1. כמות הפסקות מים יזומות

8. איכות השרות לצרכן.

8.1. אמנת שירות

באתר האינטרנט שלנו מופיעה אמנת שירות בין התאגיד לצרכניו.
http://mei-ziona.v7.exp.m4u.daronop.org/Uploads/dbsAttachedFiles/amanat_sherut_site29.3.pdf

8.2. הקוד האתי

בשנת 2018, התאגיד השיק וחתם על קוד אתי לפיו 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. סניפים ושעות קבלת קהל

לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות פרונטליים . בנוסף ניתן שירות באמצעים נוספים ללא צורך להגיע לקבלת קהל : טפסים מקוונים באתר אינטרנט, דוא"ל, מוקדים טלפוניים, זימון שיחת טלפון . מוקד תקלות מופעל 24/7. כדי לחסוך זמני המתנה, ניתן לזמן תור לקבלת קהל בסניף באתר אינטרנט.



בהנחה שאין לך זמן מיותר הוראת קבע פתרון נהדר!



ניתן לחלק את הוראת הקבע בבנק בלבד
ל-2 תשלומים שווים ללא ריבית והצמדה.

ביטול הוראת קבע מחייב הודעה בכתב לתאגיד.
אי קבלת החשבון אינה פוטרת מתוספת ריבית.

יתרת חובך נושאת 4% ריבית שנתית. שלם עכשיו והימנע מהוצאות מיותרות!

לתשומת ליבכם, מעל 90% מתושבי העיר משלמים באופן
סדיר את חשבונות המים, דבר המבטיח את אספקת המים
האיכותית לכלל התושבים ומסייע לערבות הדדית ולהמשך
איכות חיים תקינה.

לתשלומים, בירורים ודיווח על תקלות בשיחת חינם 1800-800-987

בימים א-ה 08.00-20.00, ו' 08.00-12.00. לדיווח על תקלות ומפגעים 24 שעות ביממה

מרכזי שירות לקוחות - מי ציונה בע"מ

קריית עקרון

רח' הרצל 44, קריית עקרון

מזכרת בתיה

השירות בסניף גם לתושבי קריית עקרון
שד' מנחם בגין 4, מזכרת בתיה

נס ציונה

רח' האירוסים 53, נס ציונה

פקס: 08-9302828

דוא"ל: info@mei-ziona.co.il

פקס: 08-6436439 דוא"ל: infomk@mei-ziona.co.il

כל אפשרויות התשלום

- בהוראת קבע
- בכרטיס אשראי
- בהמחאה
- במזומן
- בבנק הדואר
- בכל סניפי הבנקים
- במרכזי שירות



באפשרותכם לזמן תור טלפוני או פרונטלי בסניפים
באתר האינטרנט של התאגיד בכתובת mei-ziona.co.il

8.3.1. דרכי קשר, סניפים ושעות קבלת קהל

8.4. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

התאגיד מפעיל לרווחת התושבים שלושה מוקדי שירות שונים .

- ✓ מוקד בירורים ותשלומים - זמין 24 שעות לתשלומים במענה אוטומטי עבור כלל צרכני התאגיד.
- ✓ מוקד תקלות - לדיווח על תקלות, פיצוצי מים וסתימות ביוב . מוקד זה זמין 24 שעות ביממה.
- ✓ מוקד שירות לקוחות פרונטלי - מוקד פרונטלי פעיל בשלושת הישובים

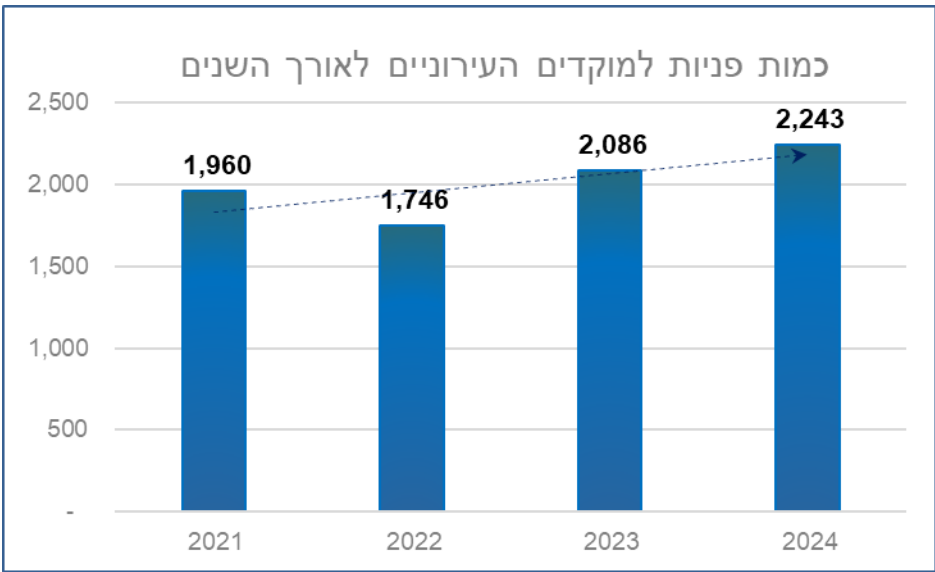
מוקד בירורים ותשלומים : כל שיחות התאגד מועברות ישירות למוקד בירורים ותשלומים. ניתן לראות כי מספר הפניות למוקד עלה השנה . בעיקר בשל השפעת הקורונה מרבית האנשים מעדיפים לבצע את מרבית השירותים דרך הטלפון או האינטרנט ופחות לגשת למרכזי שירות לקוחות.

סה"כ טופלו השנה : 23,062 פניות.

מוקד תקלות: סה"כ טופלו השנה במוקד ב 2,243 פניות בישובים השונים בנושא מים וביוב. .

נושא הפניה	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ
סתימות ביוב	278	41	188	507
מכסה / בור ביוב	76	15	19	110
ריח ביוב	27	9	15	51
שונות ביוב	—	90	43	133
נזילות מים	426	53	90	569
פיצוצי מים	95	37	11	143
הפסקות מים	222	8	18	248
לחץ מים נמוך	90	19	10	119
נזילה ברז כיבוי אש	122	15	6	143
איכות מים	25	8	6	39
שונות כולל	78	75	28	181
סה"כ	1,439	370	434	2,243

8.4.1. התפלגות פניות במוקדי התקלות לפי ישובים



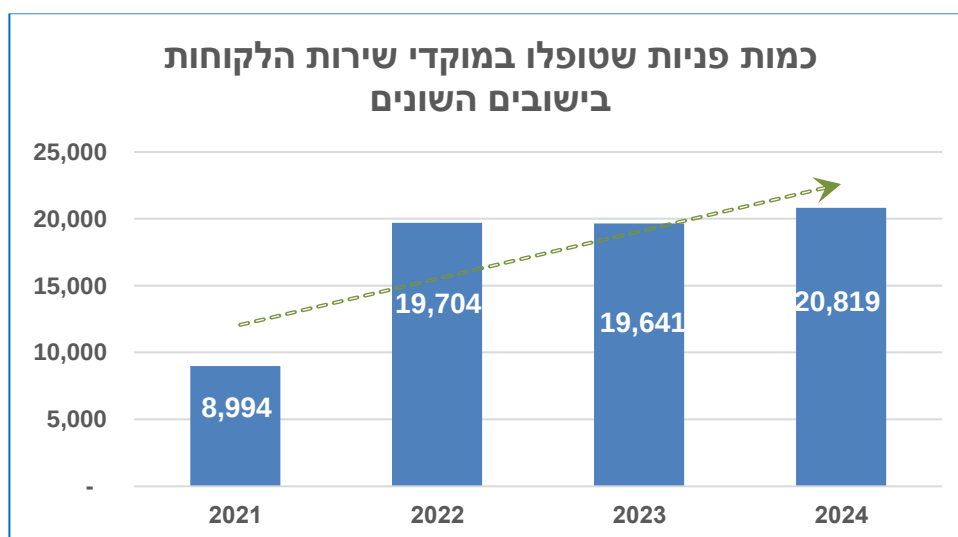
8.4.2. השתנות כמות פניות למוקד הנדסי בישובים השונים לאורך השנים

מוקדי שירות לקוחות: לתאגיד שלושה מוקדי שירות לקוחות פרונטליים – אחד בכל רשות מקומית.

התאגיד טיפל בסניפיו בכ – 20,819 פניות, עליה של כ – 6% בכמות הפניות לעומת אשתקד.

ס"כ	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	דרך פניה לסניף
פרונטלי	1,343	435	498	2,276
מייל	3,532	967	463	4,962
פקס	26	5	1	32
שיחות טלפוניות	483	215	274	972
שיחות הועברו ממוקד	8,270	2,349	1,958	12,577
ס"כ	13,654	3,971	3,194	20,819

8.4.3 התפלגות דרכי פניות התושבים במהלך 2024 בישובים השונים.



8.4.4 השתנות כמות פניות שטופלו במוקדי שירות הלקוחות לאורך השנים.

8.5 זמני המתנה מענה טלפוני

עיקר השרות במיוחד בתקופת מלחמת חרבות ברזל הנו דרך המוקד הטלפוני למוקד בירורים ותשלומים.

השנה טופלו במוקד בירורים ותשלומים: 22,603 פניות.

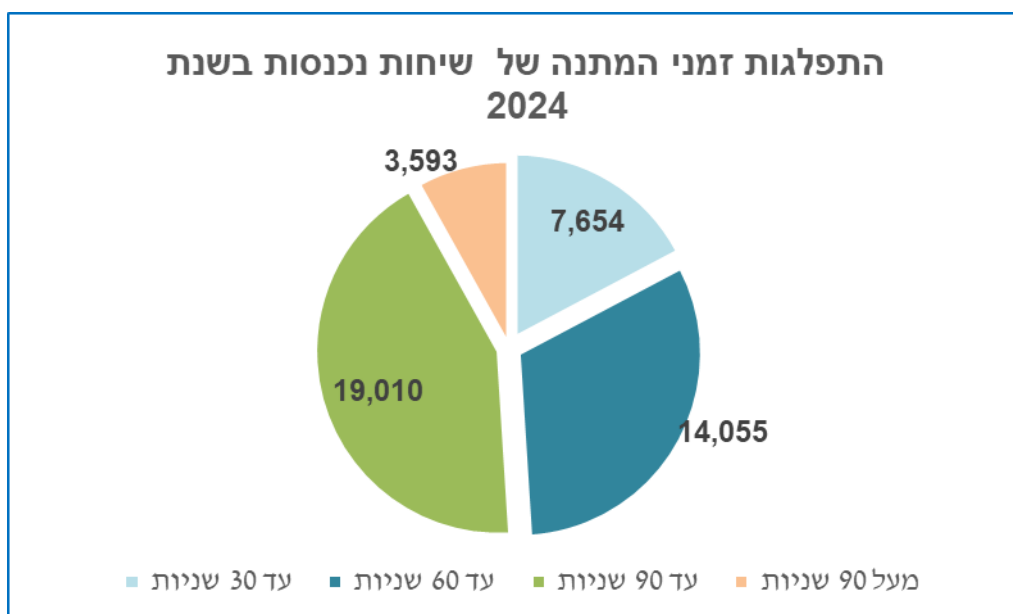
למרות המצב הבטחוני, זמני ההמתנה ירדו לעומת 2023: זמן המתנה הממוצע עמד על 01:08 דקות.

שנה	שיחות נכנסות	שיחות נענות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
2024	23,579	22,603	976	96%

8.5.1 שיחות נענות וננטשות במוקד בירורים ותשלומים בשנת 2024

8.6. זמני המתנה – מוקד ברורים ותשלומים

שנת 2024	עד 30 שניות	עד 60 שניות	עד 90 שניות	מעל 90 שניות	זמן ממוצע
כמות שיחות נענות	7,654	14,055	19,010	3,593	01:08

8.6.1. זמני המתנה במוקד ברורים ותשלומים**8.6.2. התפלגות זמני המתנה שיחות נכנסות במוקד ברורים ותשלומים****8.7. מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות**

בהתאם לתקנות, קיימות קבוצות באוכלוסייה הזכאיות להנחה במים.

מהות ההטבה אשר ניתנת לאוכלוסיות מיוחדות היא על ידי תוספת מים בתעריף הנמוך. כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך, והזכאים להטבה מקבלים תוספת של 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך (סה"כ 7 מ"ק בחודש בתעריף הנמוך).

רשימת קבוצות האוכלוסייה הזכאיות לקבלת ההטבה בתעריף מפורטת באתר התאגיד.

למען הסר ספק, אין צורך להעביר לתאגיד את אישורי הזכאות. התאגיד מקבל מהמדינה מידע שוטף לגבי מי שזכאי להטבה.

אדם אשר אינו כלול במאגר וסבור כי הוא עונה על תנאי הזכאות והנמנה בין קבוצות הזכאים, עליו לפנות לביטוח הלאומי או למשרד הבריאות, לפי העניין, לבירור דבר זכאותו.

8.8. תקני ISO

תאגיד מי ציונה מוסמך לארבעה תקני איכות:

ISO 9001 - תקן למערכת ניהול איכות, ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה, ISO 45001 בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה, ISO 27001 - תקן אבטחת מידע.

8.9. מערכת ניהול תורים

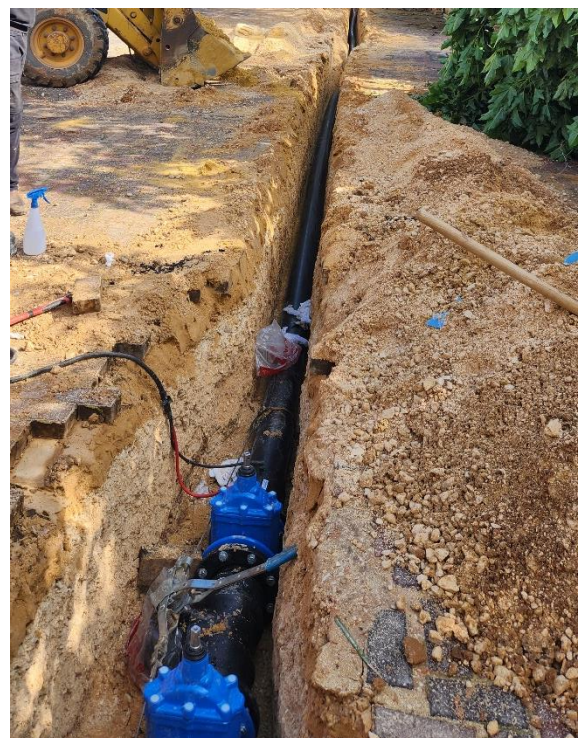
מערכת ניהול תורים מאפשרת לתאגיד לנהל את התורים ותורמת לחסכון בזמן המתנה של הלקוחות. מערכת ניהול תורים שודרגה ואף מאפשרת הזמנת תור מראש עם אפשרות להזמין תור טלפוני וכך לחסוך הגעה לסניף.

8.10. נגישות שירות במשרדי התאגיד.

התאגיד פועל בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) (תשע"ג 2013). בכל סניף קיימת עמדת שירות נגישה לכבדי שמיעה וכבדי ראייה. כל מסמך חדש המועלה לאתר מונגש בהתאם לדרישות הנגישות.

8.11. אתר אינטרנט מתקדם. mei-ziona.co.il

אתר התאגיד מתעדכן כל העת ועומד בתקנות נגישות ציבור. האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים. בזכות היכולות של האתר, השירות לתושב לא נפגע גם בתקופת הפנדמיה. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל, הנחיות, טפסים ועוד.



8.12. תרומה לקהילה וחינוך בנושאי מים ושפכים

התאגיד רואה את עצמו כחלק מהקהילה בה הוא פועל. כחלק מכך התאגיד משקיע ולקוח חלק בפרויקטים קהילתיים בתחום החינוך. השנה התאגיד המשיך עם פעילות ניידת המים של גורי מים לילדי כיתות ה כחלק מהקניית מושגי קיימות שימוש מושכל במים והכל השתלב עם לימוד המדעים. בישובים מזכרת בתיה וקריית עקרון התאגיד יזם עם המועצה לישראל יפה הדרכות פעילות כיתתיות שכללו מספר מפגשים שבועיים. במפגשים יצרו הילדים משחקים להפסקה פעילה לרווחת הילדים. המשחקים שיקפו ויישמו את הנלמד בכיתה בנושא מערכת המים בארץ ונזקי המגבונים למערכת הביוב.

גם השנה חולקו לכל תלמידי כיתות א' בכל הישובים בקבוקי מים רב פעמיים

על מנת לעודד שתית מי ברז.



משחק שהכינו ילדי כיתה ה להפסקה פעילה

8.12.1 פעילות חינוכית " גורי מים "

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
2024	1	0	0

9.1.1 פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2024

10. דווח לפי חוק חופש המידע.

10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2024 הוגשו לתאגיד 3 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

נושא	שנת 2023
מסירת המידע המבוקש לפי הרשות	3
מסירת המידע המבוקש באופן חלקי	0
דחיית המידע לפי הרשות	0
הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה	0
סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע	0
סה"כ בקשות שהוגשו	3

10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2024

זמן טיפול	מספר בקשות בשנת 2024
עד 15 יום	0
בין 16 ל 30 יום	1
בין 31 ל 60 יום	2
בין 61-120 יום	0
מעל 120 יום	0
סה"כ	3

10.1.2. זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.

חשבון המים התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב - אמות מידה לשירות, התשע"א 2011. כדי לשפר את הבנת החשבון, החשבון עבר שינוי. הסבר מפורט מופיע באתר אינטרנט של התאגיד. את ההסבר ניתן למצוא באתר ---> מידע לתושב ---> הסבר על שובר חשבון המים

הסבר אודות שובר חשבון המים

11. גרף התפלגות צריכת המים
מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית והפרשי מדידה, בתקופת החשבון השנתי.

12. תעריפי המים
על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותים) מים וביוב והקטת מערכות מים או ביוב, התשע"א 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים:

א. תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בבית.
ב. תעריף עבור כמות נוספת מתחת ליתרת כמות המים שנצרכה בבית בתקופת החשבון.
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידיה.

13. פירוט חיובים
פירוט זיכוי וחובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותים מים וביוב, בהתאם לכללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותים) מים וביוב והקטת מערכות מים וביוב, התשע"א 2009. סכום החיוב הנו מכלול של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

14. מספר מסלקה
המספר המזהה של החשבון במסגרת החברה. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום סלפון או באמצעות תשלום באינטרנט.

15. רישום לקבלת חשבונית במייל
שירות חשבונות במייל מאפשר קבלת החשבון התקופתי במייל. כדי להצטרף לשירות יש אתר פרטי הרישום. בסיום הרישום ישלח מייל לתיבת הדוא"ל שהוזנה על ידיכם.

16. רישום לקריאת מד מים מרחוק
לכל צרכן קיימת אפשרות להירשם לאתר של קריאת מד מרחוק באמצעות סריקת הברקוד. לאחר הרישום לאתר, יש לצרף את היכולת לעקוב אחר קריאת מד המים באתר האינטרנט (כולל) והיכולת לקבל ולקטלוג במסגרתו. לטלפון נידע על חשד לנידול.

חשבון דו-חודשי לחודשים: יישוב: תקופת חשבון:

מי ציונה
נס ציונה - מוכרת במים - קריית עקרון
חשבונית מס' / קבלה - מקור
החשבונית מהווה חשבונית מס ר"ק לאחר סיוענה
מי ציונה בע"מ
תאריך עריכת חשבון: 514216910.0.ח

לחלום
סרוק את הברקוד

כל השירותים באתר מי ציונה www.mei-ziona.co.il

1. פרטי מע"מ
2. פרטי חשבון
3. סה"כ כמות מים לחיוב
4. לחיוב לפני מע"מ
5. מע"מ
6. סה"כ לתשלום כולל מע"מ
7. לתשלום עד לתאריך
8. חובת הודעת אישיות

הודעות אישיות

9. גרף התפלגות צריכת המים במ"ק משוים וחוסכים! 10. כמה מים צרכת?

מה זה צריכה פרטית? הפרש בין קריאת מד המים המשויה בתקופה קודמת לבין הקריאה הנכונה.
מה זה מד מים ראשי? לכל בית משותף יש מד מים ראשי המודד את סך כל הצריכות כולל הצריכות הפרטיות והמשותפות (גינה, חדר אשפה ועוד).
מה זה הפרש מדידה? הפרש בין צריכה של מד המים הראשי לבין סך הצריכות הפרטיות.
מ"ק: מסר מעוקב = 1000 ליטר

10.1. קריאה וצריכת מים במד משותף (צריכה פרטית)			
מס' מד	קודמת	נוכחית	קודמת

צריכה פרטית = מ"ק + חלקך בהפרש מדידה = מ"ק = כמות המים לחיוב מ"ק
ראה הסברים מעבר לדף

הודעת זיכוי
חשבונית מס' / קבלה
עוסק מרשם / ח.מ. 514216910.0.ח
הקטת החשבון
מס' חשבונית
חשבון בנק הדואר

חשבון לתשלום מים וביוב לתקופה

11. פירוט תעריפים (תעריף למ"ק ב-ש לא כולל מע"מ)			
סוג תעריף	תעריף למ"ק	כמות מים במ"ק	סה"כ בשי"ח

12. סיכום החיובים והזיכויים (ב-ש לא כולל מע"מ)			
תאור הפעולה	פירוט השירות	סה"כ בשי"ח	מס' חשבונית

בהנחה שאין לך זמן מיותר הוראת קבע מתרון נהדר!
ניתן לחלק את הוראת הקבע ל-2 תשלומים שווים ללא ריבית והצמדה
ביטול הוראת קבע מחייב הודעה בכתב למנהל, או קבלת חשבון אינה מסירה מחשבונית ריבית.

13. הסבר אודות חשבון מים

תשלום במועד

צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. 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.

1. תקופת חשבון
חשבונות המים נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודש. בתאריך הקריאה הקודמת וסימה בתאריך הקריאה הנכונה.

2. 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.

3. מספר זכאים
מספר האנשים הזכאים להטבה של תוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הראשון לכל זכאי. הזכאות נקבעת לפי החוק לפי קביעת המדינה.

4. מספר משלם
לרוב מספר תעודת זהות או ת.פ. תאגיד לפי העניין. של מס' כרטיס מים.

5. מספר ימי צריכה
מציג את מספר הימים בגינם מחייב הצרכן בחשבון. כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

6. מספר נכס
לרוב תואם למספר הנכס בארנונה. כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

7. מספר כרטיס מים
מספר זהוה פנימי, בו נרשמת היסטוריית הצריכות במערכת.

8. צריכה במד משותף
כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהיא הפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה קודמת במד המים הפרטי.

9. סוג קריאה
פרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאה מד המים או על פי הערכה. ההערכה תבוצע במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה ו/או אינו תקין ו/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה בשדה "סבת הערכה".

10. הפרשי מדידה
(כולל צריכה משותפת) הפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בבית לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בבית. באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בבית. החיוב יחסי כאמור. חשבונית הצריכה הפרטית.