

# דו"ח סיכום פעילות 2025

## מי ציונה



[www.mei-ziona.co.il](http://www.mei-ziona.co.il)

כל השירותים בשיחת חינם  
 1-800-800-987

**קריית עקרון**

משה שרת 14, בי"ס בן צבי  
 פקס: 08-6436439

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

**מזכרת בתיה**

שד' מנחם בגין 4  
 פקס: 08-6436439

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

**נס ציונה - סניף ראשי**

רח' האירוסים 53  
 פקס: 08-9302828

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

## תוכן העניינים

4	הקדמה	1
5	רקע ומידע אודות התאגיד	2
5	מטרות התאגיד	2.1
5	רשויות מקומיות הכלולות בתחום התאגיד	2.2
5	דירקטוריון התאגיד	2.3
6	נתוני אספקת מים	3
6	צריכה	3.1
7	פחת מים	3.2
7	גביה	3.3
8	צרכנים	4
8	כמות צרכנים	4.1
9	מקורות המים	4.2
10	השלכות סביבתיות	5
10	ביוב	5.1
10	בקרת שפכי מפעלים	5.2
11	מים	5.3
12	השקעות	6
12	סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב	6.1
13	פרויקטים עיקריים בנס ציונה	6.2
13	פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה	6.3
13	פרויקטים עיקריים בקריית עקרון	6.4
15	פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2026	6.5
16	קר"מ ( קריאת מדים מרחוק )	6.6
16	מערכת מיפוי ממוחשבת - GIS	6.7
16	הערכות לחירום	6.8
17	שיבושים, תקלות, הפסקות מים	7
17	אחזקה מונעת קווי ביוב	7.1
17	סתימות ביוב	7.2
17	תקלות שבר בקווי ביוב	7.3
17	אחזקה מונעת קווי מים	7.4
18	דליפות מים	7.5
18	הפסקות מים	7.6
19	איכות השרות לצרכן	8
19	אמנת שירות	8.1
19	סניפים ושעות קבלת קהל	8.2

20.....	פניות שהתקבלו במוקדים השונים.....	8.3
21.....	סקר שביעות רצון: .....	8.4
22.....	זמני המתנה מענה טלפוני .....	8.5
22.....	זמני המתנה – מוקד ברורים ותשלומים .....	8.6
22.....	מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות .....	8.7
23.....	תקני ISO .....	8.8
23.....	מערכת ניהול תורים .....	8.9
23.....	נגישות שירות במשרדי התאגיד.....	8.10
23.....	אתר אינטרנט מתקדם. mei-ziona.co.il .....	8.11
23.....	תרומה לקהילה וחינוך בנושאי מים ושפכים.....	8.12
<b>24.....</b>	<b>פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד. ....</b>	<b>9</b>
24.....	צרכנים שפוצו .....	9.1
<b>24.....</b>	<b>דווח לפי חוק חופש המידע.....</b>	<b>10</b>
24.....	בקשות לפי חוק חופש המידע .....	10.1
<b>25.....</b>	<b>הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.....</b>	<b>11</b>
<b>25.....</b>	<b>תקציר דוח לצרכן.....</b>	<b>12</b>

## 1.הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח סיכום פעילות לשנת 2025 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 2025 התאגיד ביצע עבודות שיקום ופיתוח קווי מים וביוב בהתאם לתוכנית העבודה והמשיך לתפקד כרגיל גם במהלך מבצע עם כלביא.

**השנה התאגיד השקיע בשיפור תשתיות מים וביוב סכום של כ- 17,767 מיליון ₪!**

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



רינה קטיף, אדר'

מנכ"לית



ליאור אלימלך

יו"ר דירקטוריון



חתימה

## 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 הינה להבטיח הפרדה של פעילות המים והביוב משאר הפעילויות המוניציפליות, וכן לוודא שהפעילות הכספית של משק המים והביוב תבצע על פי עקרון "משק כספי סגור". החל מ- 1 לינואר שנת 2013 צורפו לתאגיד הישובים : מזכרת בתיה וקריית עקרון. כיום משרת התאגיד כ- 85,000 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

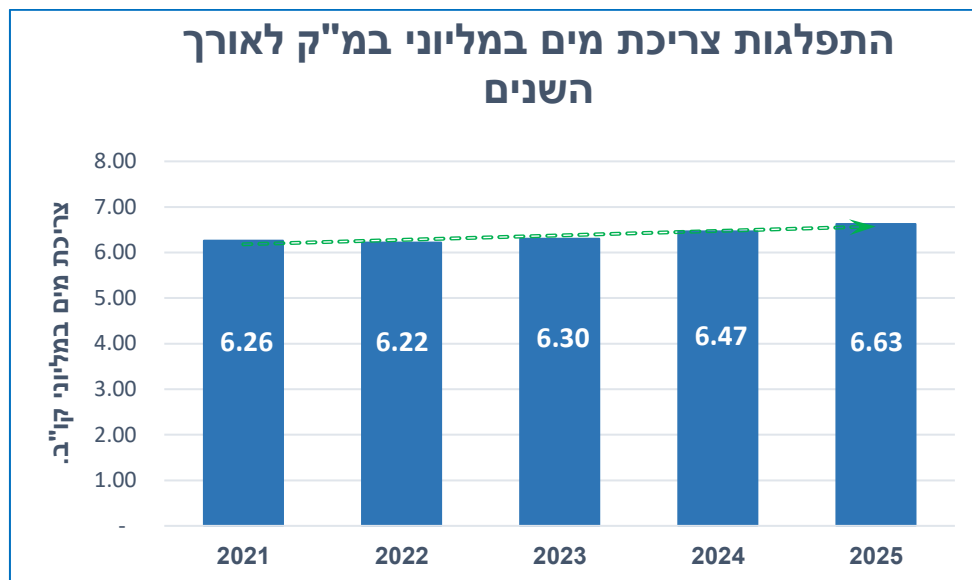
דירקטוריון התאגיד מנה במהלך שנת 2025 7 דירקטורים .

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
ליאור אלימלך	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
ציפי טאוב	דירקטורית	מזכרת בתיה
רויטל אורון	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
אלון גרינברג	דירקטור	קריית עקרון
מאיה גולדשטיין	דירקטורית חיצונית	קריית עקרון
שירי כרמיאלי	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
עמיאל ישעיה	דירקטור חיצוני	נס ציונה
גב' רינה קטיף	מנכ"לית	

### 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 כל יישובי התאגיד עמדה השנה על כ - 6.6 מיליון מ"ק לעומת 6.5 מיליון מ"ק בשנת 2024. עליה של כ - 2%.



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

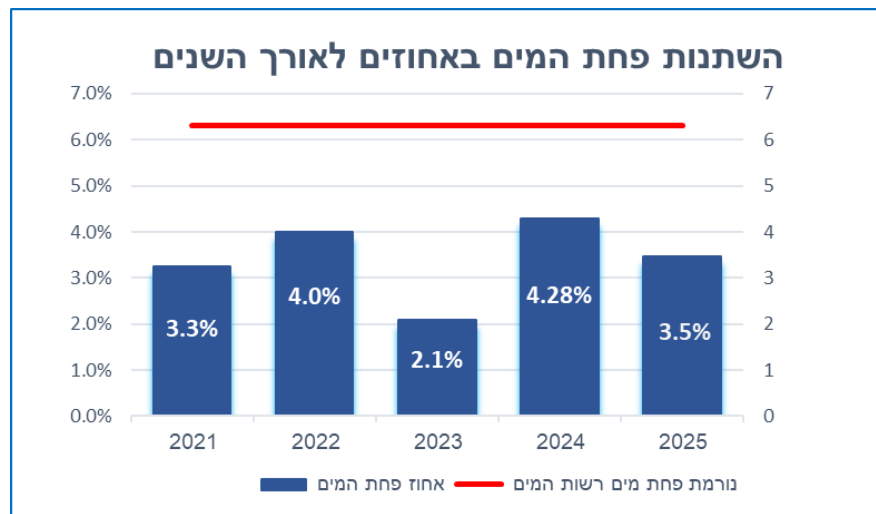
שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	3,035,617	1,026,034	642,851
גיבון ציבורי	461,923	69,120	63,562
מוסדות רשות מקומית	170,712	64,992	17,222
בתי חולים ומקוואות	110,521	1,371	2,707
מסחר ומלאכה	294,301	18,529	124,745
בניה	35,479	5,185	558
צרכן מעל 15,000	268,198	—	11,534
חקלאות בהקצבה	10,105	1,238	—
שונות	145,517	26,339	18,885
<b>סה"כ צריכה במ"ק</b>	<b>4,532,373</b>	<b>1,212,808</b>	<b>882,064</b>

#### 3.1.2. צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2025.

### 3.2 פחת מים

#### פחת המים בשנת 2025 עמד על 3.5% בלבד !

הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך.



#### 3.2.1 השתנות פחת המים באחוזים לאורך השנים .

פחת המים ירד ב לעומת שנת 2024.

פחת מים באחוזים	פחת מים במ"ק	ישוב
2.7%	125,020	נס ציונה
5.8%	75,090	מזכרת בתיה
4.1%	37,233	קריית עקרון
3.5%	237,343	כולל

#### 3.2.2 פחת המים לפי ישובים.

### 3.3 גביה

אחוז גביה שוטפת מייצג סה"כ אחוז התשלומים בשנת 2025 ביחס לחיובים של אותה שנה. 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.

2024	2025	ישוב
94%	93.6%	אחוז גביה שוטף
98.6%	97.4%	אחוז גבייה מצטבר

#### 3.3.1 אחוז גביה שוטף ומצטבר בשנת 2025 ביחס לשנת 2024.

**אחוז הגביה המצטבר של כל השנים עומד על 98.6%**

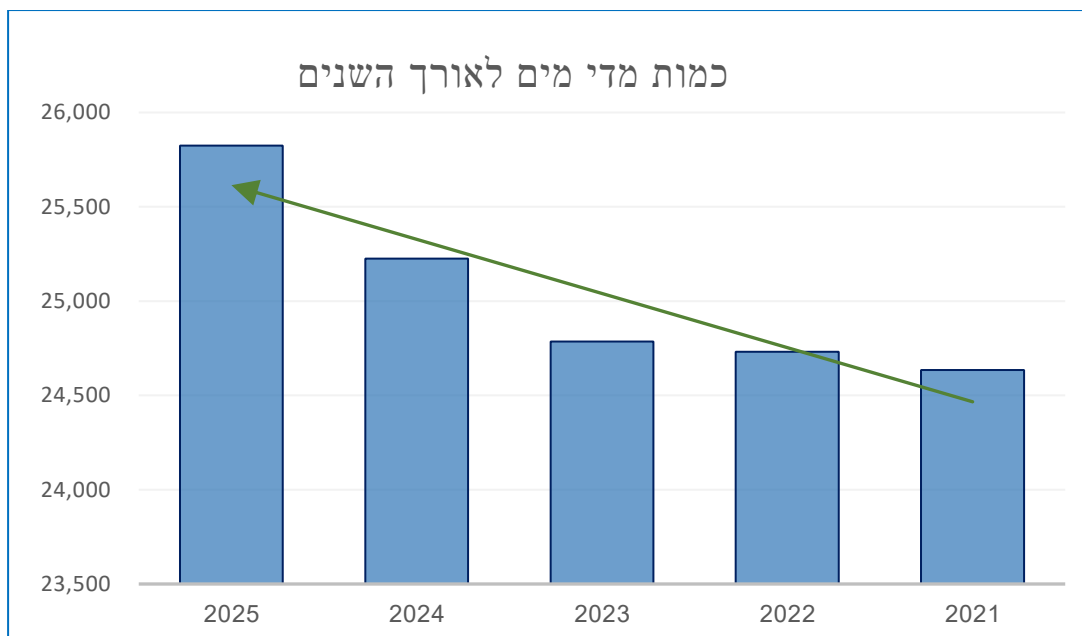
## 4. צרכנים

### 4.1. כמות צרכנים

בשנת 2025 היו 25,830 צרכנים שקיבלו שירותי מים וביוב מתאגיד מי ציונה.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2025
מגורים	15,545	4,705	2,897	23,147
גינון ציבורי	284	128	90	502
מוסדות רשות מקומית	200	55	74	329
בתי חולים ומקוואות	16	4	5	25
מסחר ומלאכה	1,150	92	210	1,452
בניה	32	30	7	69
חקלאות בהקצבה	4	2	0	6
צרכן מעל 15,000 קו"ב	6	0	2	8
שונות	156	88	48	292
<b>סה"כ מדי מים/צרכנים</b>	<b>17,389</b>	<b>5,102</b>	<b>3,333</b>	<b>25,830</b>

4.1.1. התפלגות מספר צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים .



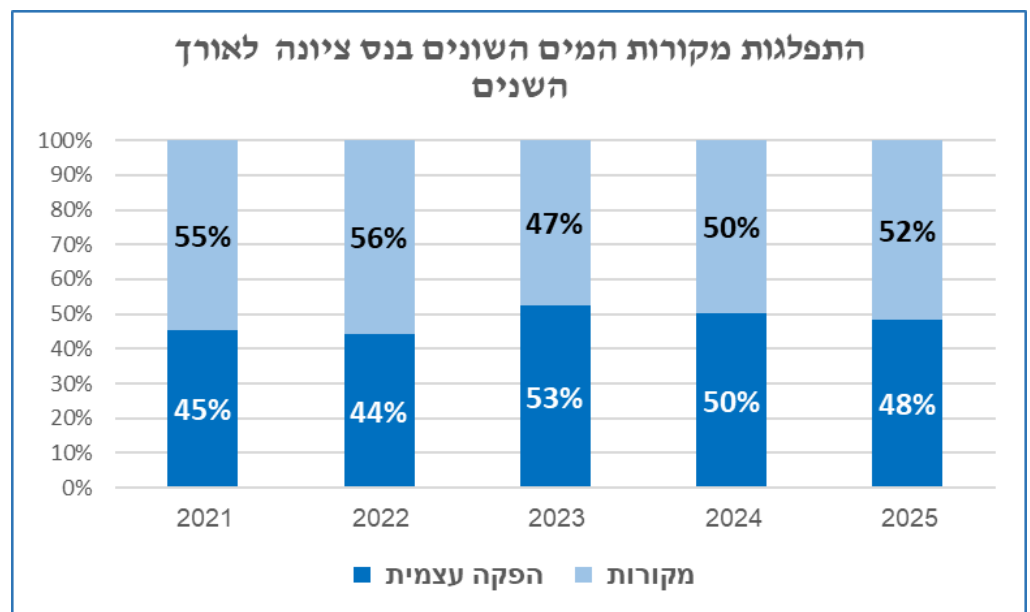
4.1.2. כמות מדי המים בשנים 2021-2025

כל מדי המים של התאגיד הינם מדי מים "חכמים" שמשדרים מרחוק (קר"מ).

## 4.2 מקורות המים

**כללי:** כ- 33% 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 2025 כמחצית מאספקת המים לעיר הייתה מבארות של התאגיד והשאר מחברת מקורות. בעיר פועלות שלוש בארות: באר ה', באר ו' ובאר גן נוה. בארות ה' ו-ו' פועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נוה 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. לישוב קיימים 4 חיבורי מקורות פעילים מקו מקורות חולדה ברנר.

**מזכרת בתיה:** אספקת המים למזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב 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 2025 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 - 31 עסקים מתוכם כ - 16 בנס ציונה ו - 15 בקריית עקרון ומזכרת בתיה . בהתאם להנחיות המשרד להגנת הסביבה ורשות המים, מתוך 117 דגימות מתוכננות בוצעו 113. **תוצאות ניטור מפורטות ודוח שנתי מתפרסמים באתר האינטרנט של התאגיד בלשונית : מידע לתושב < ניטור שפכים > דוחות ניטור שפכים**



#### 5.2.1. **דוגם בפעולה**

### 5.3 מים

המים המסופקים לכל הצרכנים הם מי שתיה באיכות טובה וראויים לשתייה. המים 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. בשנת 2025 כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות.



5.3.1 דגימת מים

### במהלך 2025 ביצע התאגיד 781 בדיקות מיקרוביאליות. כל הבדיקות תקינות.

נקודת דיגום	מספר בדיקות מקרוביאלי ות מתוכנן	מספר בדיקות שבוצעו	אחוז ביצוע	דגימות חריגות בדיון ראשון	אחוז חריגות ראשון	מספר חריגות סופי	אחוז חריגה סופי
<b>נס ציונה</b>							
רשת אספקה	414	414	100%	0	0%	0	0%
מתקני הפקה	22	22	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	25	25	100%	0	0%	0	0%
<b>קריית עקרון</b>							
רשת אספקה	116	116	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	51	51	100%	0	0%	0	0%
<b>מזכרת בתיה</b>							
רשת אספקה	117	117	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	36	36	100%	0	0%	0	0%
<b>סה"כ</b>	<b>781</b>	<b>781</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

5.3.2 סיכום תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2025.

### כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

דו"חות איכות מים רבעוניים ושנתיים מתפרסמים באתר האינטרנט של התאגיד בעמוד: עמוד הבית < מידע לתושב > דו"חות < דו"חות איכות מים. הדו"ח השנתי המתומצת גם מצורף לכל הצרכנים בחשבונות המים.

## 6. השקעות

### 6.1 סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב

בשנת 2025 התאגיד ביצע עבודות מים וביוב בכ – 17,764 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

2025	2024	2023	ישוב
10,434	12,615	7,688	נס ציונה
4,280	2,484	3,559	מזכרת בתיה
3,050	1,192	3,962	קריית עקרון
17,764	16,291	15,209	סה"כ

6.1.1. השקעה בתשתיות לפי שנים באלפי ₪ בשלוש השנים האחרונות.

בשנת 2025 התאגיד שיקם, שדרג והניח כ – 5,816 מטר קווי מים וביוב :

כ - 2,688 מטר קווי מים

כ – 3,128 מטר קווי ביוב



6.1.2. עבודות שיקום והחלפת קווי מים.

## 6.2 פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- ✓ שיקום קווי מים רחוב אחרק ודקר
- ✓ שיקום קווי מים וביוב האלופים
- ✓ שיקום קווי מים סביוני הפארק
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב סביוני הפארק
- ✓ פיתוח קווי ביוב רחוב הנפת הדגל
- ✓ פיתוח קווי ביוב רחוב ויצמן
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות שונים
- ✓ שיקום ופיתוח קווי ביוב בספורטק

## 6.3 פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ שיקום קווי מים רחוב הורד
- ✓ שיקום קווי מים רחוב גבעתי
- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחוב נווה ובן גוריון
- ✓ שיקום קווי מים רחוב חיים מלר ועמנואל הלזנר
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות חיטה וההדרים

## 6.4 פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ שיקום קווי מים רחוב רקפת יערה
- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחוב קהילת אוהיו
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב הרצל ונרקיס



6.4.1 שיקום ושדרוג קווי מים ביוב.

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2025 באש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	1,600	5,366
מזכרת בתיה	845	1,923
קריית עקרון	683	1,802
סה"כ	3,128	9,091

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

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2025 אש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	1,089	3,279
מזכרת בתיה	929	1,891
קריית עקרון	670	865
סה"כ	2,688	6,035

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

ישוב	השקעה ב- 2025 באש"ח כולל מע"מ
סה"כ	2,640

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



6.4.5. עבודת שיקום קווי מתקני מים.

## 6.5 פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2026

### 6.5.1 פרויקטים במים

- ✓ החלפת קווי מים רחובות שבזי גולי דמשק.
- ✓ החלפת קווי מים רחוב ירושלים, נס ציונה.
- ✓ החלפת קווי מים רחוב גורדון, נס ציונה
- ✓ החלפת קווי מים רחוב האלופים, נס ציונה
- ✓ פיתוח קוים לחיבור מקורות לבכירה, נס ציונה.
- ✓ תכנון ופיתוח קווי מים שכונה צפון מזרחית, נס ציונה
- ✓ שיקום ופיתוח קווי מים פרויקט מהיר לעיר, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי מים רחוב האלון, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי מים רחובות שבזי אלי כהן, קריית עקרון
- ✓ פיתוח קווי מים שכונה צפון מזרחית, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי מים שכונת בר לב, מזכרת בתיה
- ✓ החלפת קווי מים רחובות עצמאות וההגנה, מזכרת בתיה
- ✓ פיתוח קווי מים שכונה מזרחית, מזכרת בתיה

### 6.5.2 פרויקטים בביוב

- ✓ שיקום קווי ביוב המניין הראשון, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב עמק השושנים מזרח, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות החלוץ ורמז, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב מהיר לעיר, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב האלופים, נס ציונה
- ✓ פיתוח ושיקום קווי ביוב פרויקט מהיר לעיר, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב נס 145, נס 144, נס ציונה.
- ✓ פיתוח קו סניקה נוסף שפד"ן עיינות, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות הרצל, יאיר שטרן, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב הבנים, קריית עקרון
- ✓ פיתוח קווי ביוב מאסף ראשי לתחנת שאיבה לביוב, קריית עקרון ומזכרת בתיה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב קהילת אוהיו, קריית עקרון.
- ✓ פיתוח קווי ביוב שכונה צפון מזרחית, קריית עקרון.
- ✓ שיקום קווי ביוב מאסף ראשי לתחנה שאיבה לביוב, מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות הדרין וחיטה, מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב גבעתי מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי ביוב לאורך כביש 411, מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות רפאל סוויסה והמגן, מזכרת בתיה



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

## 6.6. קר"מ ( קריאת מדיום מרחוק )

כל מדי המים בתאגיד הנם מדיים חכמים – קר"מ. המדיים 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](http://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. המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מייעלת את עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול. מידע זה זמין לעובדי התפעול ומהנדסי התאגיד גם דרך אפליקציה במכשירים הניידים. מטעמי בטחון המידע לא מפורסם בציבור.

## 6.8. הערכות לחירום

שנת 2025 לאור המשך המלחמה הייתה שנה של הערכות. ביוני 2025 החל מבצע עם כלביא ( מבצע של 12 יום מלמה מול איראן ) במהלך המבצע ספגה העיר נס ציונה נפילה ישירה. תובנות שלמדו מתחקירים ומאירועים בתאגידי מים וביוב אחרים אפשרו זמן תגובה מהיר יעיל ונכון בעת הנפילה בנס ציונה. כמו כן הקשר ושיתוף פעולה הרציף של התאגיד עם נציגי התאגיד ברשות המקומית היה חשוב ויעיל והוכיח את עצמו.

## 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- 13.5 ק"מ אורך קווי ביוב.**

ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	10,849
מזכרת בתיה	1,195
קריית עקרון	1,500
סה"כ לתאגיד	13,544

7.1.1. אורך קווי ביוב שעברו צילום ושטיפה

### 7.2. סתימות ביוב

בשנת 2025 טופלו כ – 441 סתימות ביוב בשלושת הישובים.

ישוב	סתימות ביוב 2024	סתימות ביוב 2025
נס ציונה	165	176
מזכרת בתיה	105	116
קריית עקרון	155	149
סה"כ לתאגיד	425	441

7.2.1. כמות סתימות ביוב בשנים 2024-2025 בישובים השונים

### 7.3. תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2025 לא היו אירוע שבר בקווי ביוב. נתון המעיד על המצב המצוי של קווי ביוב !!.

### 7.4. אחזקה מונעת קווי מים.

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

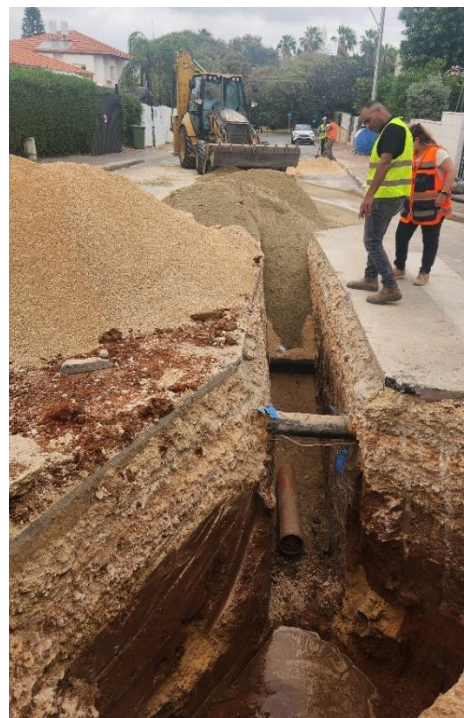
**השנה שוקמו והוחלפו כ – 2,688 מ' קווי מים !**

## 7.5 דליפות מים

כמות דליפות המים בתאגיד הינה נמוכה לעומת רוב תאגידי מים בזכות אחזקה שוטפת של התשתיות. השנה הייתה עליה של 10 דליפות מים לעומת שנת 2024.

2025	2024	ישוב
33	29	נס ציונה
24	5	קריית עקרון
8	21	מזכרת בתיה
<b>65</b>	<b>55</b>	<b>סה"כ</b>

7.5.1 כמות פיצוץ מים בשנת 2025



7.5.2 עבודות שיקום קווי מים 2025

## 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.

2025	ישוב
17	נס ציונה
22	קריית עקרון
16	מזכרת בתיה
55	סה"כ

7.6.1. כמות הפסקות מים יזומות

## 8. איכות השרות לצרכן.

### 8.1. אמנת שירות

באתר האינטרנט שלנו מופיעה אמנת שירות בין התאגיד לצרכניו.

[להלן קישור](#)

### 8.2. סניפים ושעות קבלת קהל

לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות פרונטליים. בקריית עקרון התאגיד פתח סניף קבלת קהל משודרג ומרווח יותר למען רווחת תושבי הישוב. בנוסף לקבלת קהל בסניפים, 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.

**לתשלומים, בירורים ודיווח על תקלות בשיחת חנים 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**

משה שרת 14 (ביה"ס בן צבי)  
קרית 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
- בדואר ישראל
- בכל סניפי הבנקים
- במרכזי שירות



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

### 8.2.1. דרכי קשר, סניפים ושעות קבלת קהל

### 8.3 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 הישבים

#### מוקד בירורים ותשלומים :

כל שיחות התאגיד מועברות ישירות למוקד בירורים ותשלומים. השנה נכנסו כ 22,994 שיחות למוקד.

**מוקד תקלות:** סה"כ טופלו השנה במוקד ב 2,340 פניות בישובים השונים בנושא מים וביוב. .

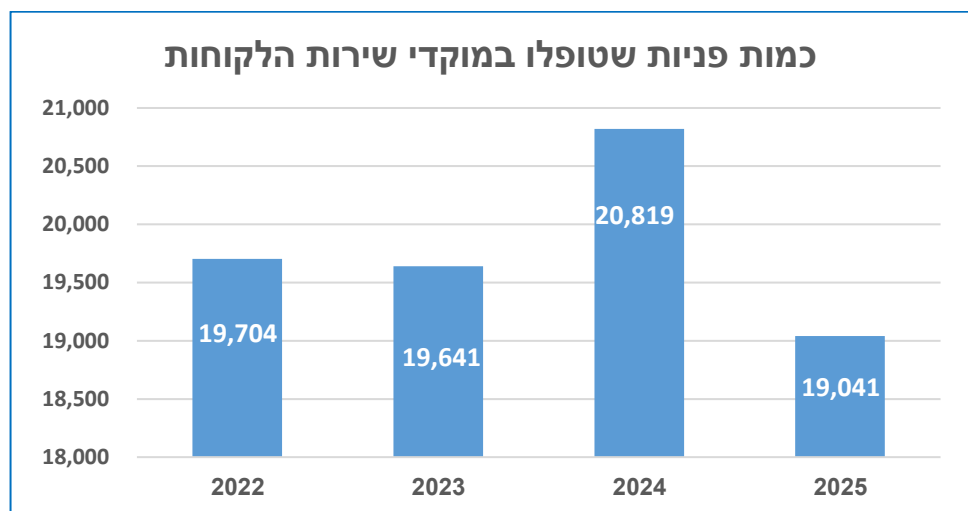
נושא הפניה	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ
גלישות ביוב	240	100	0	340
סתימות ביוב	81	23	166	270
מכסה / בור ביוב	50	17	17	84
ריח ביוב	37	14	24	75
שונות ביוב	135	0	71	206
נדילות מים	359	60	131	550
פיצוצי מים	70	20	41	131
הפסקות מים	124	12	27	163
לחץ מים נמוך	44	7	0	51
נדילה ברז כיבוי אש	98	16	6	120
איכות מים	79	4	0	83
מפגע בטיחותי בעקבות עבודות מים	60	13	13	86
שונות מים	93	88	0	181
<b>סה"כ</b>	<b>1,470</b>	<b>374</b>	<b>496</b>	<b>2,340</b>

8.3.1 התפלגות פניות במוקדי התקלות לפי ישובים

**מוקדי שירות לקוחות:** לתאגיד שלושה מוקדי שירות לקוחות פרונטליים – אחד בכל רשות מקומית. התאגיד טיפל בסניפיו בכ – 19,041 פניות, ירידה של כ – 8.5% בכמות הפניות לעומת שנה שעברה.

סה"כ	קריית עקרון	מזכרת בתיה	נס ציונה	דרך פניה לסניף
2,085	374	346	1,365	פרונטלי
4,105	350	647	3,108	מייל
12	0	0	12	פקס
415	112	109	194	שיחות טלפוניות
12,424	2,032	2,087	8,305	שיחות הועברו ממוקד
<b>19,041</b>	<b>2,868</b>	<b>3,189</b>	<b>12,984</b>	<b>סה"כ</b>

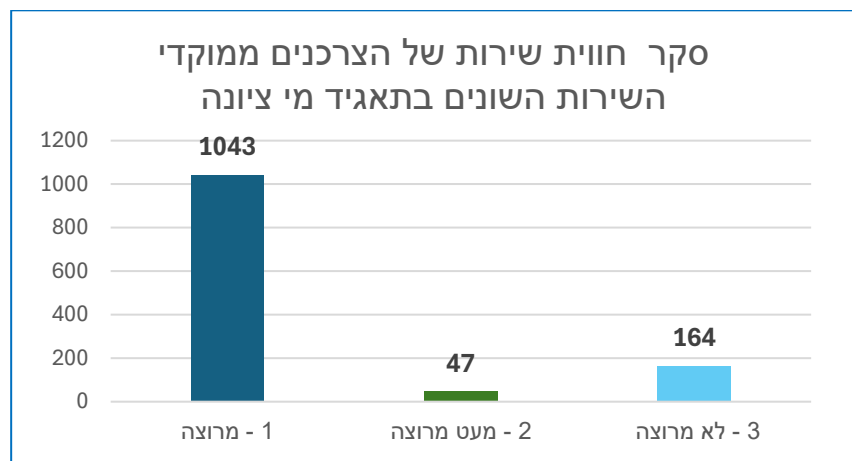
8.3.2. התפלגות דרכי פניות התושבים במהלך 2025 בישובים השונים.



8.3.3. השתנות כמות פניות שטופלו במוקדי שירות הלקוחות לאורך השנים.

## 8.4. סקר שביעות רצון:

התאגיד עורך סקרי שביעות רצון באופן פעיל ויזום. כל צרכן שפונה לתאגיד מקבל קישור לסקר לגבי שביעות רצון מהטיפול שניתן לו. רק חלק קטן ממלא את הסקר.



8.4.1. התפלגות סקר שביעות רצון צרכנים מהשרות במוקדים השונים

## 8.5 זמני המתנה מענה טלפוני

השנה טופלו במוקד בירורים ותשלומים: 21,888 פניות.

זמן המתנה הממוצע עמד על 01:00 דקות.

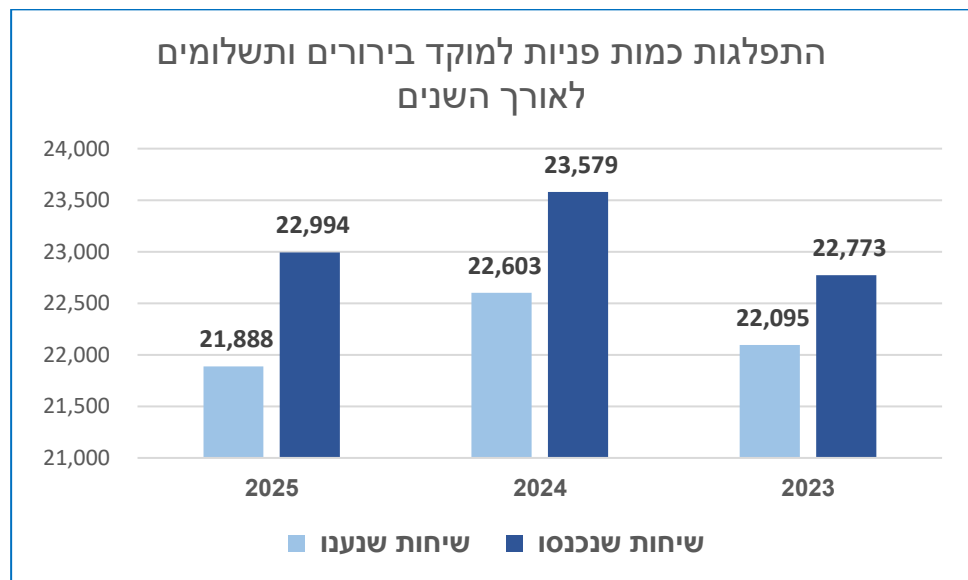
שנה	שיחות נכנסות	שיחות נענות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
2025	22,994	21,888	1,106	95%

8.5.1 שיחות נענות וננטשות במוקד בירורים ותשלומים בשנת 2025

## 8.6 זמני המתנה – מוקד ברורים ותשלומים

שנת 2025	עד 30 שניות	עד 60 שניות	עד 90 שניות	מעל 90 שניות	זמן ממוצע
כמות שיחות נענות	14,142	17,667	18,410	3,478	01:00

8.6.1 זמני המתנה במוקד ברורים ותשלומים



8.6.2 התפלגות שיחות נכנסות ונענות לאורך השנים למוקד בירורים 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).

הסבר לגבי האוכלוסייה הזכאית לקבלת ההטבה בתעריף מפורטת [באתר התאגיד](#).

ניתן לבדוק באתר האישי הממשלתי את הזכאות להטבה הבא במים בקישור

הבא <https://my.gov.il/landing>

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, לברור 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. המערכת 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 קימת 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](http://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 וגם לא בעת מלחמות. 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. כמדי שנה, גם השנה, חילק התאגיד בקבוקי מים לילדי כיתות א' בכלל ויישובי התאגיד על מנת לעודד שתיית מי ברז. בנוסף התאגיד לקח חלק בפרויקטים חינוכיים שנועדו לעודד שתיית מי ברז, לחנך לשמירה על מקורות המים וללמד על שימוש מושכל במים. בנס ציונה התאגיד יזם פעילות עם המועצה לישראל יפה בכיתות ד'. הפעילות הייתה כיתתית וכללה מספר מפגשים שבועיים. בסופם יצרו הילדים משחקים להפסקה פעילה לרווחת הילדים. המשחקים שיקפו ויישמו את הנלמד בכיתה בנושא מערכת המים בארץ ונזקי המגבונים למערכת הביוב. כמו כן, בנס ציונה הפעיל התאגיד את פעילות ניידת המים של גורי מים. במהלך הפעילות למדו הילדים על שימוש מושכל במים, מקורות המים בנס ציונה והשפעתם של נזקי המגבונים על צנרת הולכת השפכים. ביישובים מזכרת בתיה וקריית עקרון הפעיל התאגיד השנה הצגה של "הסביבתרון" בשם "מה אם המים". במהלך ההצגה למדו הילדים על מקורות המים ושמירה עליהם וכן על השפעת נזקי המגבונים על צנרת ההולכה ועל הסביבה.

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

### 9.1. צרכנים שפוצו

לפי כללי תאגיד מים וביוב ( אמות מידה לשירות ), תשע"א-2011, בשנת 2025 לא היה פיצוי צרכנים.

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
2025	0	0	0

9.1.1. פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2025

## 10. דווח לפי חוק חופש המידע.

### 10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2025 הוגשו לתאגיד 3 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

נושא	שנת 2025
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
<b>סה"כ בקשות שהוגשו</b>	<b>3</b>

10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2025

זמן טיפול	מספר בקשות בשנת 2025
עד 15 יום	1
בין 16 ל 30 יום	2
בין 31 ל 60 יום	0
בין 61-120 יום	0
מעל 120 יום	0
<b>סה"כ</b>	<b>3</b>

10.1.2. זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע

