

26 מאי, 2021
ט"ו סיון, תשפ"א

סימוכין : 8239

דוח שנתי לצרכנים לשנת 2020

**כללי תאגידי מים וביוב
(לפי אמות מידה לשרות
תשע"א – 2011)**



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : pniyot@mei-tikva.co.il • אתר : www.mei-tikva.co.il

תושבים יקרים

אנו מתכבדים להגיש את הדו"ח השנתי של תאגיד המים "מי תקווה" לשנת 2020. דו"ח זה כולל מידע חשוב אודות איכות המים המסופקת לתושבי העיר וכין מידע על פעילות התאגיד.

תאגיד "מי תקווה" הוקם על ידי מועצה מקומית גני - תקווה כמתחייב מהוראות חוק (חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001) בינואר 2013. כיום, התאגיד פועל כגוף עצמאי, עסקי וכלכלי.

עובדי, הנהלת ודירקטוריון התאגיד פועלים בהתמדה לשדרוג ושיפור תשתיות המים והביוב העירוניות, במקביל לתכנון פיתוח עתידי להקמת תשתיות בשכונות חדשות. מודגש כי ההשקעה אינה רק בתשתיות התת קרקעיות, אלא גם התאגיד ממשיך לשדרג מתקני מים וביוב.

צוות מי תקווה עומד לרשותכם ולשירותכם בכל נושא הקשור למערכות המים והביוב בישוב, ואנו מתחייבים להמשיך ולהעניק לכם שירות כאשר השירות לתושבים הינו מטרתנו העליונה.

בברכה,

רונן פיפאנו
ממ. מנכ"ל
מי תקווה



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

רקע תאגיד – מי תקווה בע"מ

בדצמבר 2001 התקבל בכנסת חוק תאגידי המים. החוק נולד להבטיח רמת שירות, איכות ואמינות נאותים, בלא הפליה, בתחום שרותי המים והביוב. מטרת נוספת בחוק הינה הבטחת ייעוד הכנסות ממתן שירותי מים וביוב לצורך השקעות במערכות המים והביוב, הפעלתן ומתן השירות.

עד חקיקת החוק הייתה האחראיות לאספקת מים לתושבים בידי הרשויות המקומיות (עיריות, מועצות מקומיות וכו'), כאשר השירות שניתן לצרכני המים והטיפול השוטף בתשתיות, לא תמיד עמד בסטנדרטים המקובלים.

על פי חוק זה, מחויבת כל רשות מקומית בישראל להקים תאגיד מים וביוב שיפעל בנפרד מהרשות ויאפשר את שדרוג תשתיות ומערכות המים והביוב.

מי תקווה בע"מ – הינו תאגיד מים וביוב הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב תשס"א – 2001 מי תקווה הינו תאגיד סטאטוטורי הכפוף לרגולציה של רשות המים, משרד הבריאות, ומשרד להגנת הסביבה.

מטרת התאגיד הם שיקום ושדרוג תשתיות מים, ביוב, ייזום וליווי התכנון ופיתוח תשתיות חדשות, ניהול ותחזוקה של כלל מערכות המים, הביוב שבתחום מועצת גני תקווה. כל זאת תוך ניהול מערכת איכות בהתאם לתקן אבטחת איכות ISO9001: 2015 המבטיחה שמירה על סטנדרטים גבוהים.

מי תקווה מספקת לכלל תושבי המועצה:

- מי שתייה והשקיה איכותיים
- תחזוקה שוטפת ואיכותית של תשתיות המים, הביוב והניקוז העירוניות המבטיחה את זמינותן.
- הקמת ותחזוקת למכוני שאיבה לביוב על מנת לספק איסוף שפכים ברמה הגבוה ביותר.
- הקמת ותחזוקת למתקני שאיבה למים לצורך פיתוח.
- צוותים לטיפול בפניות באופן יעיל ומהיר, 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

יעוד החברה

תאגיד "מי תקווה", מאמין במתן שירות אדיב ויעיל לתושבי גני - תקווה. התאגיד אמון על אספקת מים סדירה ובאיכות טובה, שידרוג תשתיות המים והביוב בעיר ואף פועל לצמצם ככל שניתן תקלות ותופעות בזבוז ומפגעים סביבתיים.

להלן יעדי החברה העיקריים:

• תחום שרות לקוחות

הגדלת רמת הדיוק, בקריאת מוני המים וחיוב התושבים, באמצעות פרויקט קריאה מרחוק. אספקת מים שוטפת לצרכן, תוך מינימום הפסקות מים. שמירה על איכות המים.

• תחום אחזקה ושיקום מערכות

קידום השקעות בשדרוג תשתיות ומערכות מים וביוב. הקטנת זמן התגובה בטיפול בתקלות מים וביוב. צמצום פחת המים.

• תחום כלכלה ופיננסים

עריכת דו"חות כספיים והתאמתם לכללי הדיווח של הרשות הממשלתית למים ולביוב. בחינת התקשרויות ופיקוח תקציבי על קבלני-משנה ונותני שירותים. גיבוש תכנית השקעות שנתית. עריכת פוליסות ביטוח בהתאם לצרכי החברה ולסיכונים בתחום פעילותה.

• תחום המיחשוב

שדרוג מערכות המחשוב ועמידה בדרישות הגנת הסייבר על פי הנחיות רח"ל. הטמעת השינויים והפיתוחים במערכות ה-GIS. ניהול, עדכון ותחזוקה שוטפת של אתר האינטרנט של החברה.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

חזון התאגיד

תאגיד המים "מי תקווה" שואף להיות תאגיד מים וביוב מוביל ומקצועי, תוך מתן שירות איכותי לתושב ורמת תחזוקה גבוהה של תשתיות המים והביוב בישוב.

עובדי תאגיד מי תקווה, מנהלי התאגיד וחברי הדירקטוריון מחויבים למימוש חזון התאגיד, תוך הקפדה יתרה על בטיחות העובדים והתושבים.

תאגיד מי תקווה יוביל בתחום האספקה של שירותי מים וביוב, תוך הקפדה על הרמה הגבוהה ביותר של איכות, שירות ושימוש בתשתיות ובטכנולוגיות מתקדמות, ובטחון אספקת המים, למען תושבי הישוב.

אנו מתחייבים לפעול להשגת יעילות מרבית ומיומנות גבוהה, תוך למידה ושיפור מתמידים והעצמת נותני השירות ומקצועיותם.

אנו מתחייבים לפעול לטובת לקוחותינו, לספק שירותי מים וביוב איכותיים החיוניים לקיום וזאת בזכות עובדים מקצועיים ומחויבים, שירות מצוין, יעיל וזמין ותוך שיפור מתמיד.

אנו במי תקווה פועלים ללא לאות על מנת ליישם את חזון החברה ולמעלה מכך, והכל כדי שתושבי הישוב יזכו לטוב ביותר בתחומי אחריות התאגיד.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

חקיקה

החוקים העיקרים החלים על מי תקווה :

- חוק המים התשי"ט 1959
- חוק מדידת מים, תשט"ו – 1955
- חוק תאגידי מים וביוב תשס"א 2001
- כללי מידת מים (מדי מים) תשמ"ח – 1988
- כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שרותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע 2009
- כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשרותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע 2009
- כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה) תשע"א 2011
- כללי תאגידי מים וביוב(דמי הקמה למערכות מים ומערכות ביוב) תשע"ה 2015
- כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים) תשע"ה 2015



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

דירקטוריון מי תקווה

חברי דירקטוריון:

- מיכאל אדלר- יו"ר דירקטוריון
- יעל ספתי – נציגת מועצה וחברה בוועדת ביקורת
- שירלי משולם – נציגת מועצה וחברה בוועדת השקעות
- לירן ארד – דירקטור חיצוני ויו"ר וועדת ביקורת
- גיא קוטש – דירקטור חיצוני וחבר בוועדת השקעות
- סתיו עציוני – דירקטור חיצוני וחבר בוועדת השקעות

תפקיד הדירקטוריון:

הדירקטוריון יתווה את מדיניות החברה ויפקח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעילותיו.

סמכויות הדירקטוריון על פי חוק תאגידי מים וביוב תשס"א 2001:

דירקטוריון של חברה יעסוק בין השאר, בעניינים אלה, נוסף על תפקידיו כאמור בסעיף 92 לחוק החברות:

1. יאשר מידי שנה תוכנית השקעות והפיתוח של החברה וכל שוני בהן.
2. יאשר מידי שנה את התקציב של החברה וכל שוני בו.
3. יקבע את תקן כוח האדם בחברה ואת מדיניות השכר בחברה, לרבות תנאי פרישה והטבות כספיות אחרות וכל שוני במדיניות זו.
4. ימנה את וועדות הדירקטוריון ויקבע את סמכויותיהן.
5. יעקוב אחר אופן ביצוע החלטותיו בידי המנהל הכללי של החברה.

מבנה התאגיד

בעלי תפקידים:

- רונן פיפאנו, מ"מ מנכ"ל
- פבל פרייליך, מהנדס התאגיד
- * רותם זוהר, מנהלת צרכנות מים
- מרק גורודצקי, עובד שטח (אחראי רשת מים וביוב)
- איתן מורזייב, עובד שטח (אחראי מתקנים ובטחון מים)
- איילת אשר אדלר, אדמיניסטרציה
- עינת מטרה, גביה (עובדת קבלן)
- אתי אשטמקר, גביה (עובדת קבלן)



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

מי תקווה – דרכים ליצירת קשר

מי תקווה בע"מ
סמטת עין גדי 1
גני תקווה

לשירותכם - אתר אינטרט המכיל את כל המידע שאתם זקוקים לו בנושא מים וביוט ומאפשר לכם לבצע פעולות שונות באמצעותו. כתובת האתר: www.mei-tikva.co.il

שרות לקוחות מוקד בירורים ותשלומים : 1800804080 בימים א-ה 08:00-20:00 ביום ו- 08:00-12:00

כתובת למשלוח מכתבים : עין גדי 1 ת.ד. 1988 גני תקווה

קבלת קהל במשרדי התאגיד : בימים א-ה בין השעות 08:00 – 14:00 בימים א ג גם בין השעות 16:00-18:30 (יש להתעדכן בפרסום באתר בהתאם להתמודדות עם אגר הקורונה)

פקס : 03-5089990

דואר אלקטרוני : pniyot@mei-tikva.co.il

פניות לוואטסאפ משרדי במספר : 050-8814996

לתקלות שבר יש לדווח למוקד 106 – 24 שעות ביממה (שיחה בתשלום) או 1800-80-40-80 שלוחה 1 ללא עלות.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל' : 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני : בימים א-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : pniyot@mei-tikva.co.il • אתר : www.mei-tikva.co.il

פחת מים, פחת גבייה וכמות המים שסופקה לתושבים

מי התאגיד המסופקים לתושבי גני תקווה נרכשים משני מקורות מים:

1. התאגיד רכש מחברת מקורות בשנת 2020: 1,796,367 קוב
2. מושב גת רימון סיפק לתושבי רחוב הנשיא טרומן בשנת 2020: 6,209 קוב

סה"כ כמות מים שסופקה בשנת 2020: 1,802,576 קוב

2020	2019	אפיון
23,132	21,854	אוכלוסיה
1,796,367	1,682,881	קניה ממקורות (מ"ק)
6,209	5,623	קניה מספקים אחרים
1,802,576	1,607,970	סה"כ צריכה (מ"ק)
75,795	80,534	סה"כ פחת (מ"ק)
4.2%	4.7%	שיעור פחת מים (%)
4.31%	4.74%	פחת גבייה מצטבר (%)
9.05%	9.37%	פחת גבייה שנתי (%)



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

טבלת כמות מדדים לפי סוגי שימוש

2020	מספר צרכנים 2019	סוג שימוש / שנים
7075	6774	מגורים
130	133	עסקים ומסחר
103	97	גינון
6	3	אחרים
88	84	מוסדות
52	48	בניה
7454	7139	סה"כ

פרטים בדבר מקורות המים של החברה

- 3 חיבורי צרכן של חברת מקורות
- בוסטר גת רימון – אספקה לרחוב הנשיא טרומן
- בריכות מים: 2 בריכות בנפחים של 1000 + 2000 מ"ק
- מגדל מים: 1 בנפח 300 מ"ק



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

איכות המים

בקרה על איכות המים:

מערך הבקרה על איכותם התברואתית של המים מתבסס על בדיקות מיקרוביאליות וכימיות המתבצעות על פי תוכנית שנקבעה בתאום עם משרד הבריאות. התוכנית קובעת את תדירות הבדיקות, כמו גם את פריסת נקודות הדיגום בעיר ומאפשרת מיקוד לאיתור מקור של חריגה, במידה וקיימת ולטפל בה בהקדם.

נקודות הדיגום:

מספר נקודות דיגום מים נקבעו בהתאם למספר התושבים ואופי מערכת האספקה העירונית, בכפוף לתקנות איכות מי שתיה ודרישות משרד הבריאות. במערכת המים של גני תקווה מבוצע הדיגום ב 15 נקודות: 2 נקודות של מקורות, 13 ברשת המים.

דיגום המים מתבצע על ידי דוגם מוסמך (על ידי משרד הבריאות) במועדים קבועים והדגימות לבדיקות מיקרוביאליות מובאות בקירור לבדיקה במעבדות משרד הבריאות.

אחוז חריגות	אחוז תקינות	אחוז ביצוע	בוצע	תוכנן	נקודות רשת + חיבור מקורות
2.7%	97.2%	107%	217	202	סה"כ

מבחינת תוצאות הבדיקות המיקרוביאליות של המים בתקופה הנסקרת כפי שניתן לראות בטבלה התוצאות תואמות את הקריטריונים המחמירים שנקבעו בתקנות של משרד הבריאות. החריגות שהתקבלו במי הרשת נבעו בשל תקלות טכניות נקודתיות, וכשהתגלו בוצעו פעולות מתקנות ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החריגה. כל הבדיקות החוזרות נמצאו תקינות.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

דיגום כימי של המים:

לצד הדיגום הבקטריאלי, נערכות לפי דרישות משרד הבריאות, גם בדיקות תקופתיות של המרכיבים הכימיים, אלו המעניקים למים את טעמם ומשפיעים על איכותם. הטבלאות הבאות מציגות את תוצאות בדיקת המתכת במי הרשת ואת ההרכב הכימי, את המערך המרבי המותר על פי התקן ואת התוצאה הגבוה ביותר שהתקבלה בנוגע לכל מרכיב ומרכיב חשוב לציין כי במידה ונמצאת במים תכולה גבולית של המזהם, מופסקת פעילות מקור המים לאלתר.

נקודות רשת + חיבור מקורות סה"כ	תוכנן	בוצע	אחוז ביצוע	אחוז תקינות	אחוז חריגות
9	9	9	100%	100%	0%

היכנסו לאתר משרד הבריאות – בדיקת איכות מים

<https://my.health.gov.il/MyPortal/QdWater/Pages/WaterNetwork.aspx##result-sampling-pointInCity>

השקעות מתוכננות שערכה החברה בשנת הדוח ובשנה שלפניה

<u>שקלים 2020 תקציב</u>	<u>שקלים 2019 ביצוע</u>	<u>סעיף תקציבי</u>
681	1,246	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות מים
3,970	1,052	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות ביוב
1,370	2,790	שיקום שדרוג ופיתוח מכוני מים וביוב
406	220	השקעות אחרות כגון שדרוג מערכת GIS, החלפת מדי מים למערכת קריאה מרחוק ואבטחת מידע
<u>6,427</u>	<u>5,308</u>	<u>סה"כ</u>



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

הבטחת איכות

תאגיד מי תקווה הוסמך ל – 3 תקני ISO:

- 1. ISO 9001 – ניהול האיכות
- 2. ISO 14001 – ניהול סביבתי
- 3. ISO 18001 – ניהול הבטיחות והבריאות

בזכות שלושת התקנים הוענקה למי תקווה תעודת זהב



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

תקלות שאירעו בהספקת מים ובשרותי ביוב

ממוצע זמן טיפול	סוג הטיפול
5 שעות	הפסקת מים
7 שעות	פרצים ואירועי שבר במערכת המים
2 שעות	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי

הערות	סה"כ	נושא
בוצעו תחקירים מלאים	0	הפסקת מים מעל 8 שעות
	0	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי מעל 8 שעות

ביוב

מספר פניות	נושא
54	סתימה או הצפת ביוב
4	תקלות מכסה
2	בור או שקיעה
17	אחר (שיקום שוחות ועיבודים)
77	סה"כ

מים

מספר פניות	נושא
42	הפסקת מים
12	פיצוץ בצינור מים עירוני
54	סה"כ

בקרה

מספר פניות	נושא
2	איכות מים
0	בקרת לחצי מים
2	סה"כ

צוות התחזוקה של מי תקווה עומד לרשות הציבור 24/7
מי תקווה ממשיכה ומכשירה את עובדיה בכל המקצועות הקשורים בתחזוקת מערך המים והביוב בעיר.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח

- הוחלפה צנרת מים באורך של 0.5 ק"מ
- הוחלפה והונחה צנרת ביוב באורך של 2.6 ק"מ

פירוט בדבר איכות השרות לצרכן

מרבית הפעולות בלחיצת כפתור – באתר האינטרנט החדשני של מי תקווה ניתן לבצע פעולות רבות ולמצוא מידע רב, כתובתו: www.mei-tikva.co.il
מי תקווה עם הפנים לקהילה:

- מרכז שרות לקוחות ראשי ברחוב סמטת עין גדי 1 מתחם הצופים גני תקווה
בירור ותשלומים חשבון מים – מענה טלפוני:
ניתן לפנות למוקד הבירורים והתשלומים בטלפון: 1800804080 (חינם מטלפון קווי בלבד)
ימים א עד ה בין השעות 08:00 עד 20:00
בימי שישי וערב חג בין השעות 08:00 עד 12:00

זמני שרות והמתנה:

שנה	2019	2020
זמן שרות ממוצע (דק)	04: 34	03: 40
זמן המתנה ממוצע (דק)	01: 15	01: 10

נושא	סה"כ שורתו
בדיקת מד מים	30
בירורים	146
דמי הקמה	20
הוראות קבע	2064
טיפול בצקים דחויים	-
נזילה	262
נכס – חיבור למים	442
עדכון מספר נפשות בנכס	629
קופה	62
שינוי פרטי מחזיק בנכס	1301



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

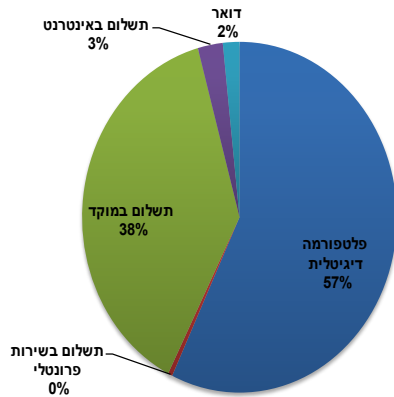
דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

יחס המרה פעולות 2020

סו"כ	דיגיטל	זכאים	בקשה לבדיקת מד מים	דואר יוצא	בירורים/כללי	עדכון פרטי צרכן	בקשה לנזילה	טופס ה"ק	טופס עדכון נפשות	טופס החלפת משלמים	ערוץ הפנייה/סוג הפנייה
541	14	7	7	25	1	19	42	120	57	263	פונטלי
785	9	18	-	45	28	105	32	62	78	417	מייל
312	0	3	-	4	-	1	8	21	2	273	פקס
15	0	-	-	1	2	-	1	10	1	-	דואר
3,153	0	-	27	1,080	-	360	116	269	465	836	פלטפורמה דיגיטלית
4,806	23	28	34	1,155	31	485	199	482	603	1,789	סך כלל הערוצים
66%	0%	0%	79%	94%	0%	74%	58%	56%	77%	47%	יחס המרה פעולות 2020

יחס המרה - פעולות תשלום 2020

פילוח פעולות תשלום לפי ערוצים



קטגוריה	פעולות תשלום	כמות
פלטפורמה דיגיטלית	מאסט אפליקציה	1,002
	web mobile מאסט	1,916
	מאסט WEB	5,182
	צלם שלם	18
תשלום בשיירות פונטלי	ת. שירות פונטלי	65
	תשלום במוקד	2,728
תשלום באינטרנט	מענה IVR	2,714
	אינטרנט	365
דואר	דואר	242
בנקים	העברות בנקאיות	27
סך כלל הערוצים		14,259
יחס המרה פעולות תשלום 2020		57%



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

מי תקווה בחרום

תאגיד מי תקווה ממשיך להוביל עם ציון 99.7 בביקורת כשירות של רשות המים והביוב. במהלך שנת 2019 נערכה ביקורת חרום של רשות המים.

כמו כן, בינואר 2020 ביצע התאגיד תרגיל משותף עם המועצה המדמה תרחיש של זיהום בתשתיות המים. מהלך התרגיל היה שולחן עגול עם כל הגורמים הרלוונטיים בינים רשות המים, משרד הבריאות, משרד הסביבה ועוד. התאגיד צפוי לעבור ביקורת מקיפה בתחום ביטחון מים ואבטחת מידע במהלך יולי 2021.

כמו כן, תאגיד המים החל בפרויקט נרחב בתחום הסייבר. במסגרת הפרויקט בוצעו שדרוגי אבטחה בתחום התקשורת בין המתקנים, שדרוג לשרת הבקרה הראשי של מתקני התאגיד, הקשחה של פרוטוקולי שליטה במערכת ועוד.

התאגיד עבר ביקורת פנימית בשנת 2019 מקיפה הבודקת עמידה בחוק הגנת הפרטיות.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il