

דו"ח שנתי לצרכנים 2015

בהתאם להוראות סעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכנייה), תשע"א - 2011. הרינו מתכבדים להגיש דו"ח שנתי לצרכנים בדבר פעילותנו של התאגיד לשנת 2015:

רקע ומידע כללי

תאגיד המים והביוב "מי תקווה", הוקם ע"י מועצה מקומית גני תקווה, מכוח חוק תאגידי המים והביוב-2001 (התשס"א), במטרה להבטיח שכל הכספים הנגבים מהתושבים בגין אספקת מים ושירותי ביוב, יושקעו אך ורק בשדרוג תשתיות מים וביוב ואחזקתם השוטפת וכן, בשיפור בשירות הניתן לצרכני המים.

בין היתר, מתחייב התאגיד לספק לתושבי גני תקווה מים ושירותי ביוב באיכות, ביעילות ואמינות, תוך הקפדה על מעורבות והתחשבות בערכים חינוכיים של חיסכון במים ושמירה על איכות הסביבה.

מתן שירות מקצועי ויעיל לצרכני המים עומד תמיד בראש מעייננו ונמצא במגמת שיפור ויעול מתמדת.

בהיותו גוף ציבורי, תאגיד "מי תקווה" פועל בשקיפות מלאה מול צרכניו, ודו"ח המידע המצורף אשר סוקר את פעילותו של התאגיד הינו ביטוי לכך. בנוסף, תוכלו למצוא בדו"ח פירוט של תוצאות דיגומי מים שנקלחו בישוב, אשר מעידות כי איכות המים המסופקת הינה גבוהה.

חברי דירקטוריון:

רו"ח חן קרמר, יו"ר דירקטוריון
מר מיקי אדלר, דירקטור ויו"ר ועדת ביקורת
עו"ד זיו בר-און, דירקטור וחבר ועדת ביקורת
גב' ורד דותן, דירקטורית וחברת ועדת התקשרויות ומכרזים
עו"ד כרמית כהן, דירקטורית ויו"ר ועדת התקשרויות ומכרזים
(בקרוב צפויים להתקיים חילופים ולהצטרף דירקטורים נוספים)

עובדים:

אילן בר-מ"מ מנכ"ל
איילה בוחניק, גביה
אתי אשטמקר, גביה (עובדת קבלן)
תומר רבינוביץ' – מהנדס ראשי
בני לוי - עובד שטח
מזי ששון, אדמיניסטרציה

נתונים כלליים

- בשנת 2015 סיפקה "מי תקווה" לצרכנייה 1,211,326 קוב מים.
- פחת מים (ההפרש בין כמות המים המחוייבת לכמות שנרכשה מחברת מקורות) לשנת 2015 עמד על 4.5% בלבד.
- יובהר כי 100% מכמות המים הנצרכים בגני תקווה רוכש התאגיד מחברת "מקורות".
- סה"כ שיעור הגביה המצטבר נכון לסוף שנת 2015 בגין חשבונות מים עומד על 95% (שיעור הגביה לחיובים מהשנים 2013-2014 עומד על 98%)

- להלן התפלגות ומספר הצרכנים של התאגיד:

מגורים	גינון ציבורי רשות מקומית	מוסדות רשות מקומית	בתי מרחץ מקוואות	מסחר ומלאכה	בניה	כל צריכה אחרת
5,102	90	63	3	138	31	2
5,429						

- "מי תקווה" פועלת לשמירה על איכות הסביבה, תוך מתן מענה מהיר לתקלות מים וביוב, זאת על מנת לצמצם ככל שניתן את משך המזמן של דליפות מים ובכדי למנוע גלישות ביוב ומפגעי סביבה.

• להלן פירוט כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת 2015 :

עלות (בש"ח)	שיקום שדרוג קווים
14,218	ים המלח קדושי השואה- קטע קדושי השואה- תחילת ים המלח(קו מים)
58,725.46	שצ"פ כנרת (קו מים)
312,735	עין חנוך, עין שמש, הרי יהודה(קו ביוב)
78,213	עבודות ביוב מקדימות רחוב הגליל
סה"כ שיקום שדרוג קווים 463,891	
עלות (בש"ח)	שיקום שדרוג מתקנים
47,000	שיקום מכון קדש
35,000	שיקום מכון סיני
61,000	שיקום מכון כרמל
19,000	שיקום מכון ידפת
42,249	החלפת מדים ראשיים לאוקטב
184,712	החלפת מדים ביתיים
34,569	פו"ב (השלמות)
263,851	תוכניות והערכות לחירום
15,576	משרדים
16,815	מערכות מידע
18,302	מערכת מידע גיאוגרפית (G.I.S.)
סה"כ שיקום שדרוג מתקנים 738,074	
פיתוח קווים	
44,018	כביש 9 (מים)
56,005	כביש גישה 5142 מים וביוב
104,453	א.דורי (מים וביוב)
1,978	שדרת התקוות (מים)
25,332	אפריקה ישראל (ביוב)
5,963	שצ"פ צמח המרמן
סה"כ פיתוח קווי מים וביוב 237,749	
פיתוח מתקנים	
45,000	תחת שאיבה למים בוסטר גנים צפון
45,000	סה"כ פיתוח מתקנים
סה"כ בפיתוח מתקנים 90,000	
השקעות בתשתיות תומכות בגני תקווה	
1,969,109	קו ביוב ברחוב קורצ'ק בקריית אונו
254,335	שיקום קו ביוב בפתח תקווה
סה"כ השקעות חוץ 2,223,444	
3,708,158.52	סה"כ השקעות בתשתית פיתוח, שדרוג ותומכות בעיר בשנת 2015

• להלן פירוט כללי של ההשקעות המתוכננות לשנת 2016 (באלפי "ח):

השקעות בשדרוג מערכות מים וביוב	
280	קו מים המלח קודשי השואה
20	קו מים שצ"פ כנרת
895	קו מים ים המלח מ 52 עד רחוב הנגב
450	קו מים רחוב הגליל קטע הרמה הגלעד
1,600	קו ביוב בקריית אונו שלב ב' מרחוב שטרן ועד רחוב יחזקאל
150	קו ביוב בקריית אונו מרחוב שטרן ועד רחוב חיזקאל שלב א'
700	קו ביוב רחוב הגליל מרחוב הגלעד ועד לרחוב הרמה
300	ביוב מרכז מסחרי הגליל
90	קווי ביוב רחוב יודפת
200	קו ביוב עין שמש עין חנוך הרי יהודה
50	עבודות ביוב מקדימות רחוב הגליל
300	שיקום מכון מים הר סיני
350	שיקום מכון מים קדש
600	שיקום בריכה 1,000
200	שיקום מכון ביוב כרמל (מבנה, מגוב החלפת אביזרים, כיבוי אש ומיגון)
100	ביטול מכון ביוב יודפת

השקעות בפיתוח תשתיות חדשות	
85	צומת הנגב מים (כביש 34 עד רחוב הנגב)
10	דרך המשי קטע דרומי
70	קווי ביוב א.דורי דרך המשי קטע דרומי
110	קווי ביוב דרך המשי קטע צפוני
90	קווי ביוב צומת הנגב
2,000	תחנת שאיבה למים גנים צפון

שונות	
65	צילום ושטיפת קווי ביוב
200	הקמת מערכת GIS
50	סקר מונים ושוחות
30	תוספת מגופים ברשת, החלפת מגופים ישנים
30	החלפת מכסים ושוחות
50	סקר איכות מים
100	החלפת מונים
40	החלפת מונים ראשיים
30	הצטיידות כלי עבודה וציוד בטיחות

9,245

סה"כ השקעות מתוכננות לשנת 2016 (באלפי ₪):

- להלן פירוט כללי של השיבושים והתקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב, בשנת 2015 הדוח ואופן הטיפול בהם:

תקלות ביוב		תקלות מים	
74 סתימות	סתימות ביוב	5	פיצוצי מים בקטרים קטנים עד 4"
		9	פיצוצי מים בקטרים בינוניים/ גדולים

- תקלות המים בקטרים הגדולים והבינוניים נגרמו באזור הפיתוח בישוב בעיקר כתוצאה מפגיעת קבלנים וטופלו תוך זמן מינימלי וכמעט ללא הפסקות מים, וזאת ע"י חפירה, איתור הדליפה ותיקון הצנרת.
- תקלות הביוב טופלו לרוב ע"י הגעת ביוביט ופתיחת הסתימות בלחץ מים.

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן לשנת 2015, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים:

סה"כ פניות	זמן המתנה ממוצע (דקות)	סוג השירות	
3412	3.20	מוקד חיצוני	בירור טלפוני
4715		מוקד מקומי	
2256	1.30	תשלום טלפוני – מוקד חיצוני	תשלום טלפוני
3556 (הערכה)	1.30	תשלום טלפוני- מוקד מקומי	
3800 (הערכה):	1.30	מוקד/מרכז שירות לקוחות פרונטלי	

