

מעיינות החוף



תאגיד אזורי למים וביוֹב בע"מ | קריית ביאליק • טירת כרמל

סיכום פעילות לשנת 2016



דבר מנכ"ל התאגיד

צרכנים יקרים,

אני מתכבד להגיש לכם לעיון את דו"ח סיכום הפעילות לשנת 2016 של תאגיד 'מעיינות החוף'. דו"ח זה מכיל את פירוט העשייה של התאגיד במהלך השנה האחרונה וכן מידע שימושי רב לכל בית אב. השנה החולפת ללא ספק הייתה שנה משמעותית מאוד עבור התאגיד. בחודש ספטמבר 2016, הועברה לתאגיד האחריות על רשת המים והביוב של העיר טירת כרמל ובכך הפך התאגיד לתאגיד אזורי המעניק שירותים לשתי רשויות. בהתאם לכך, שונה שמו של התאגיד מ-'מי ביאליק' ל-'מעיינות החוף', נפתח מרכז שירות לקוחות נוסף בטירת כרמל לטובת תושבי העיר ובוצעו כלל ההתאמות הנדרשות למהלך מורכב מעין זה. מכיוון שצירוף זה בוצע בחודש ספטמבר, הדו"ח המובא בפניכם מתייחס לקריית ביאליק בלבד. חזון התאגיד, המוצג כאן לפניכם, ימשיך להוות עבורנו זרקור בכל האמור להענקת שירות מקצועי ואדיב עבורכם הצרכנים. נוסיף לשדרג את תשתיות המים והביוב הקיימות, לפתח תשתיות חדשות, לצמצם תקלות ומפגעים סביבתיים ולהיערך לחירום והכל בהתאם לתכנית השקעות סדורה ובתיאום מלא עם הרשויות.



גידי שילה,

מנכ"ל 'מעיינות החוף'

דבר יו"ר הדירקטוריון

שלום רב,

שמח להביא לפניכם את דו"ח סיכום הפעילות לשנת 2016 של תאגיד 'מעיינות החוף'. בין שלל המידע שתוכלו למצוא בדו"ח ישנו מידע חשוב אודות איכות המים, לרבות תוצאות הבדיקות המוכיחות כי איכות המים אשר סיפק התאגיד בשנה החולפת הינה טובה מאוד. אנו נמשיך להקפיד הקפדה יתרה בנושא חשוב זה.

לצד שמירה על איכות המים ושדרוג התשתיות אשר מעוגנת בתכנית ההשקעות, אנו רואים חשיבות עליונה במתן שירות מקצועי, אמין ויעיל לכל צרכני התאגיד. משכך, אנו מפנים לטובת העניין משאבים רבים ואף מבצעים מעת לעת סקרי שביעות רצון במרכז שירות הלקוחות. הסקרים מעידים על מגמת שיפור וייעול תמידית ועל כך גאוותנו.

תאגיד 'מעיינות החוף' יוסיף לפעול ביתר שאת לשיפור כלל ההיבטים וזאת בכדי להמשיך ולהיות תאגיד מוביל ומקצועי, המעניק לכם, הצרכנים, את השירותים הטובים ביותר.



עמירם מסס,

יו"ר דירקטוריון 'מעיינות החוף'

החזון שלנו

תאגיד מעיינות החוף מאמין במתן שרות אדיב ויעיל לתושבי קריית ביאליק וטירת כרמל. התאגיד אמן על אספקת מים סדירה ובאיכות טובה, שידרוג תשתיות המים והביוב ולצמצום תקלות ותופעות בזבז מים ומפגעים סביבתיים.

מתוך חזון זה ומעצם היותו של התאגיד כחלק מהקהילה בה הוא פועל, נבנתה המדיניות המשולבת של התאגיד אשר מהווה זרקור, לאורו פועל התאגיד.

המדיניות המשולבת של תאגיד המים והביוב מעיינות החוף בע"מ

התאגיד מחויב לפיתוח ולמימוש מערכת ניהול האיכות המשולבת, לתחזוקה ולשיפור המתמיד של האפקטיביות שלה ע"י אימוץ והטמעת תקנים בינלאומיים לאיכות (ISO9001:2008), בטיחות ובריאות תעסוקתית של העובדים (OHSAS18001:2007) וכן להגנה על הסביבה (ISO14001:2004). **וזאת על מנת לעמוד:**

- באמות המידה לשירות כפי שהן מפורטות בכללי תאגידי המים והביוב, בדרישות חוק אחרות כנובע מכללי תאגידי המים והביוב ומחוק המים, בהוראות רשות המים ומשרדי הממשלה כפי שעולה מתקנות שהותקנו.
- בדרישות חוק שונות שלהן זוהו היבטי בריאות תעסוקתית, בטיחות והגנת סביבה שרלוונטיות לתאגיד.
- בדרישות אספקת מים בשגרה ובחירום, ובדרישות צרכני המים בהתאם לאמות המידה, והרשויות המקומיות שעליהן הוא חולש, כפי שעולה גם מהנחיות דירקטוריון התאגיד.
- ביעדי הנהלת התאגיד לצמצום השפעות המזיקות לסביבה, בזבז מים, צמצום זיהומים וצריכת משאבים, כפי שעולה באופן כמותי מסקרי היבטים סביבתיים.
- ביעדי הנהלת התאגיד לצמצום הסיכונים התעסוקתיים העולים מסקרי זה"ב שמבצע התאגיד לכלל פעילויותיו, וכן למניעת קיום מפגעי בטיחות או סביבה כלשהם שמקורם בפעילות התאגיד או קבלני המשנה שלו.
- בדרישות אספקת מים בחירום על פי הנחיות רשות המים, וכן באירועי חירום פנימיים כגון שריפה, רעידת אדמה וכדומה.

התאגיד מתחייב לבצע באופן יעיל ואפקטיבי את תהליכיו אלו, ולמדוד את עצמו בהתאם לשביעות רצון צרכניו והניטורים והבקורות הפנימיות שהוא מבצע לאיכות, לבטיחות ולהשפעה על הסביבה. התאגיד מתחייב להקטין באופן מתמיד את הסיכונים, ההיבטים הסביבתיים והמפגעים, שעובדיו, מבקריו, קבלניו וצרכניו, וכן כל מחזיקי העניין חשופים להם, וכן לשפר את שירותיו באופן מתמיד. ההנהלה תשאף לבצע את כל אלו, תוך שיתוף העובדים, מחזיקי עניין וצרכנים.

ההנהלה תקבע יעדים שנתיים לשיפור מרכיבי האיכות, הבטיחות והגנת הסביבה בסקר הנהלה. מדיניות זו תופץ ותוסבר לכל העובדים וקבלני המשנה, תהיה זמינה למחזיקי עניין ולציבור ותיסקר אחת לשנה, לבדיקת המשך התאמתה לביצועי הארגון.


עמירם מסס,
יו"ר הדירקטוריון


גידיל שילה,
מנכ"ל התאגיד

חברי הדירקטוריון

- (1) מסס עמירם-יו"ר דירקטוריון.
- (2) ביזן גלעד-דירקטור.
- (3) מיטריני יצחק-דירקטור.
- (4) סלומון לירן-דירקטור.
- (5) פרידנברג מוסה מרגלית-דירקטור.

- (6) פרץ ענת-דירקטור.
 - (7) צור הדס-דירקטור.
 - (8) קרש אלון-דירקטור.
 - (9) שימנוביץ איגור-דירקטור.
- גידי שילה-מנכ"ל התאגיד.

רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד

תאגיד 'מעיינות החוף' הוקם ב-1.1.2013, בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001, במטרה להפריד את פעילויות המים והביוב מיתר הפעולות המוניציפאליות וכדי להבטיח שההכנסות ממים וביוב יושקעו בשדרוג, פיתוח ואחזקת תשתיות המים והביוב בלבד.

תאגיד "מעיינות החוף" משרת את תושבי קריית ביאליק וטירת כרמל, לרבות בתי העסק הפועלים בהן. סה"כ כ- 65,000 אלף תושבים שהם כ- 26,500 צרכנים.

צריכת המים של הערים נאמדת בכ- 5 מיליון מ"ק בשנה. בעלות המניות של התאגיד הינם עיריית קריית ביאליק ועיריית טירת כרמל המחזיקות יחד בכל המניות. התאגיד קיבל לאחריותו את משק המים והביוב בטירת כרמל החל מתאריך 1.9.16.

מטרות התאגיד

המשך שיפור השירות לתושבים

מימוש מלא לתכנית ההשקעות של התאגיד הכוללת שדרוג ופיתוח תשתיות

הקטנת פחת מים

העלאת אחוזי הגבייה

אחזקה שוטפת ומיטבית לכלל התשתיות בהתאם לתכנית עבודה סדורה

היערכות תמידית לשעת חירום

חיזוק הקשרים עם הקהילה והעמקת החינוך בנושאים סביבתיים וחיסכון במים



מקורות המים

אספקת המים לצרכני התאגיד בקריית ביאליק הינה באמצעות חברת מקורות. חברת מקורות מספקת 100% מתצרוכת המים העירונית באמצעות 11 חיבורי צרכן מהם מוליך תאגיד 'מעיינות החוף' את המים באמצעות רשות המים העירונית, אל בתי התושבים. תמהיל המים משתנה מעת לעת בהתאם להחלטת חברת מקורות ובאישור רשות המים והוא מורכב ממים שמקורם בכנרת, מי מוביל ארצי, מי קידוחים ומים מותפלים. הודעות בדבר שינויים בהרכב המים מפורסמות באתר האינטרנט של התאגיד.

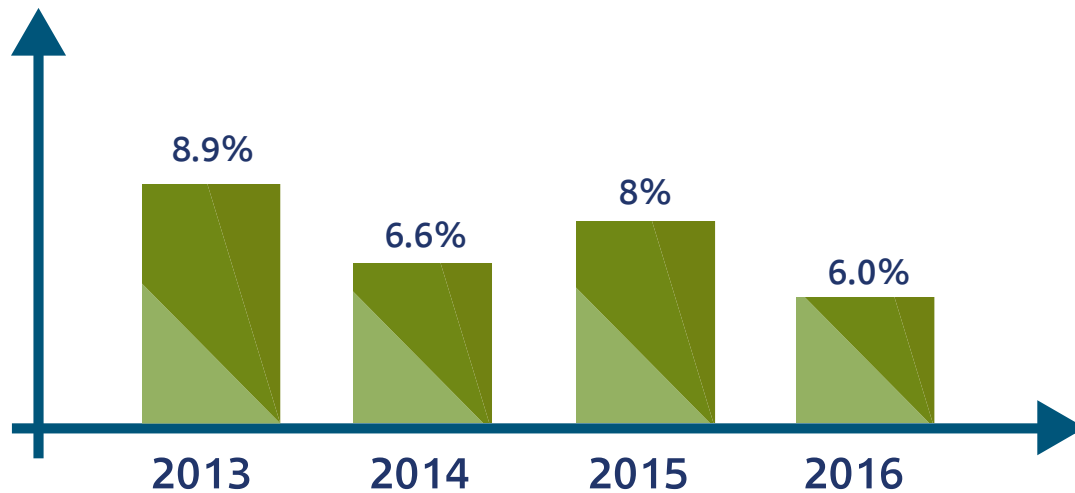
נתוני צריכת המים

סוג שימוש	צריכת מים	מס' צרכנים / מדים
מגורים	2,053,746	15,647
גיבון ציבורי- רשות מקומית	227,477	189
מוסדות רשות מקומית	169,491	155
קופות חולים ומקוואות	8,647	12
מסחר ומלאכה	251,828	1549
בניה	17,913	51
תעשייה בהקצבה	141,471	9
חוזה חקלאית	10,523	2
סה"כ לצריכה	2,881,096	17,614
קניה מקורות	3,063,846	

בשנת 2016 רכש התאגיד מחברת 'מקורות' 3,063,846 מ"ק מים. צרכני המים רכשו בשנה זו 2,881,096 מ"ק מהתאגיד.

פחת המים

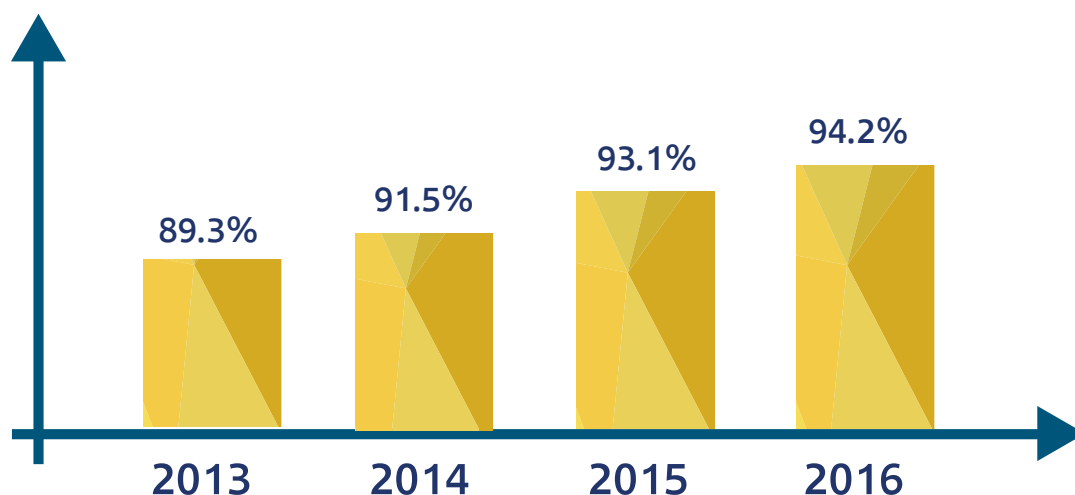
פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת על ידי התאגיד, לבין כמות המים הנרכשת על ידי הצרכנים מידי התאגיד. הוא מבוטא באחוזים מסך הרכישה וההפקה. הגורמים העיקריים לקיומו של פחת מים הם נזילות ודליפות. התאגיד משקיע משאבים רבים בשיפוץ ושדרוג תשתיות המים והביוב הנמצאות בתחום אחריותו. השקעה זו הובילה לירידה של 2% בפחת המים בקריית ביאליק משנת 2015 והעמידה את פחת המים על 6%.



אחוזי גבייה

אחוזי גבייה מגלמים את רמת גביית חיובי התאגיד מהצרכנים, כפי שהוא מחויב לעשות על פי חוק. בשנת 2016 עמדו אחוזי הגבייה בקריית ביאליק על 94.2%. מדובר בשיפור של 1.1% משנת 2015 ושיפור של 2.7% משנת 2014. ככל שנמשיך לעלות את אחוזי הגבייה, כך נוכל להשקיע את המשאבים המגיעים מחיובים בגין צריכת המים לטובת כלל צרכני התאגיד. מחלקת שירות הלקוחות של התאגיד נכונה תמיד להגיע להסדרים עם בעלי חוב וזאת ככל שהדבר מתאפשר במסגרת החוק.

את חיובי המים ניתן לשלם במגוון דרכים, הכוללות הוראות קבע בתשלום אחד או שני תשלומים, תשלום באתר האינטרנט של התאגיד, במענה הטלפוני, במוקדי השירות ובבנקים, כולל בבנק הדואר.



השלכות סביבתיות

מערכת הביוב והולכת השפכים בקריית ביאליק כוללת צנרת באורך של כ-50 ק"מ בקטרים שונים. המערכת פרוסה ברחבי העיר וקולטת את שפכי הצרכנים הפרטיים ובתי העסק. הביוב זורם באופן גרביטציוני לשש תחנות שאיבה, המזרימות את הביוב באמצעות מערכת הולכת השפכים האזורית המשותפת לכל הקריות, ישירות למט"ש חיפה (מכון טיהור השפכים של איגוד ערים חיפה). (במכון הטיהור, מבוצע תהליך לטיפול וטיהור במי השפכים והפיכתם למי קולחין, אשר משמשים להשקיה חקלאית בהתאם לקריטריונים הקבועים בתקנות. בכך נחסכים מים למשק הישראלי ונמנע זיהום סביבתי של הנחלים והים. תחזוקת רשת הביוב בקריית ביאליק מבוצעת באופן שוטף ע"י צוות התאגיד ובאמצעות קבלנים האחראים על תחזוקת תחנות השאיבה, שטיפת קווי הביוב ותחזוקתם השוטפת, הפעלת שירותי ביובית, פתיחת סתימות ומניעת גלישות ביוב לסביבה. במידה ובעיה במערכת הביוב הופכת למפגע תברואתי סביבתי, מטפל התאגיד מיידית להסרת המפגע. יצוין כי הסרת מפגעי ביוב בתחום הפרטי הינה על פי החוק באחריות בעלי הנכסים.



דו"ח איכות המים

על פי חוק תאגידי מים וביוב (התשס"א-2001) חלה חובת דיווח על איכות המים.

**הרינו מתכבדים להמציא לתושבי קריית ביאליק דיווח שנתי
אודות טיב המים לחודשים ינואר - דצמבר 2016**

מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעו	ביצוע אחוז	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות תקינות אחוז	מס' דגימות חריגות	חריגה אחוז	
286	286	100%	286	100%	0	0%	סה"כ דגימות:

**התוצאה מלמדת כי איכות מי השתייה שסופקו בקריית ביאליק
במהלך תקופה זו, הינה טובה מאוד**



פרטי התקשרות

קריית ביאליק | כתובת: המיסדים 7, מגדלי הקריון מגדל 2, קומה 6
פקס: 073-233-1099 | דוא"ל: info@ma-a.org.il

טירת כרמל | כתובת: סיני 1, קומה 2, פקס: 04-99-77-109
דוא"ל: info@ma-a.org.il

שעות מענה טלפוני: א-ה: 8:00-20:00 | ו: 8:00-12:00 | **שעות קבלת קהל:** א, ב, ג, ה: 8:00-15:00 | ד: 8:00-13:00 | ו: 8:00-18:00 | www.Ma-a.org.il

לכירורים, תשלומים ודיווח על תקלות חייגו חינם: 1800-850-820

באתר האינטרנט של התאגיד תוכלו למצוא דיווחים נוספים בדבר איכות המים שסופקו לקריית ביאליק במהלך כל רבעון בשנת 2016

פרויקטים והשקעות

בוצעו ב-2016:

שיקום ושדרוג מערכות מים:

- | | | |
|------------------|----------------------|-----------------|
| 1. רחוב בנימין | 4. רחוב ניר עם | 7. רחוב סיגליות |
| 2. רחוב פרטיזנים | 5. רחוב זינגר/ אפרים | 8. רחוב דגניות |
| 3. רחוב ערמונים | 6. רחוב התמרים/אילון | 9. רחוב גוש חלב |



שיקום ושדרוג מערכות ביוב:

1. שדרוג קו ביוב רחוב וייצמן
2. שדרוג קו ביוב רחוב החקלאים
3. קו סניקה תחנת שאיבה סבינה לקו מאסף פוארה
4. קו סניקה תחנת שאיבה ביאליק ד' לקו מאסף דרך עכו
5. שדרוג קו ביוב רחוב רימון
6. שדרוג קו ביוב שדרות ירושלים
7. שדרוג קו ביוב רחוב ערמונים

סכום השקעות לשנת 2016:

סה"כ בשנת 2016 הושקעו ברשת המים והביוב בקרית ביאליק 9,676,718 ₪. מתוכם:

- 2,986,077 ₪ - שיקום ושדרוג קווי מים וביוב.
- 6,690,641 ₪ - פיתוח תשתיות מים וביוב חדשות.

פיתוח מערכות מים וביוב:

1. תחנת שאיבה לביוב קדמת ביאליק
2. פרויקט השלמת גבעת הרקפות- תשתית מים וביוב

מתכננים ל- 2017:

שיקום ושדרוג מערכות מים:

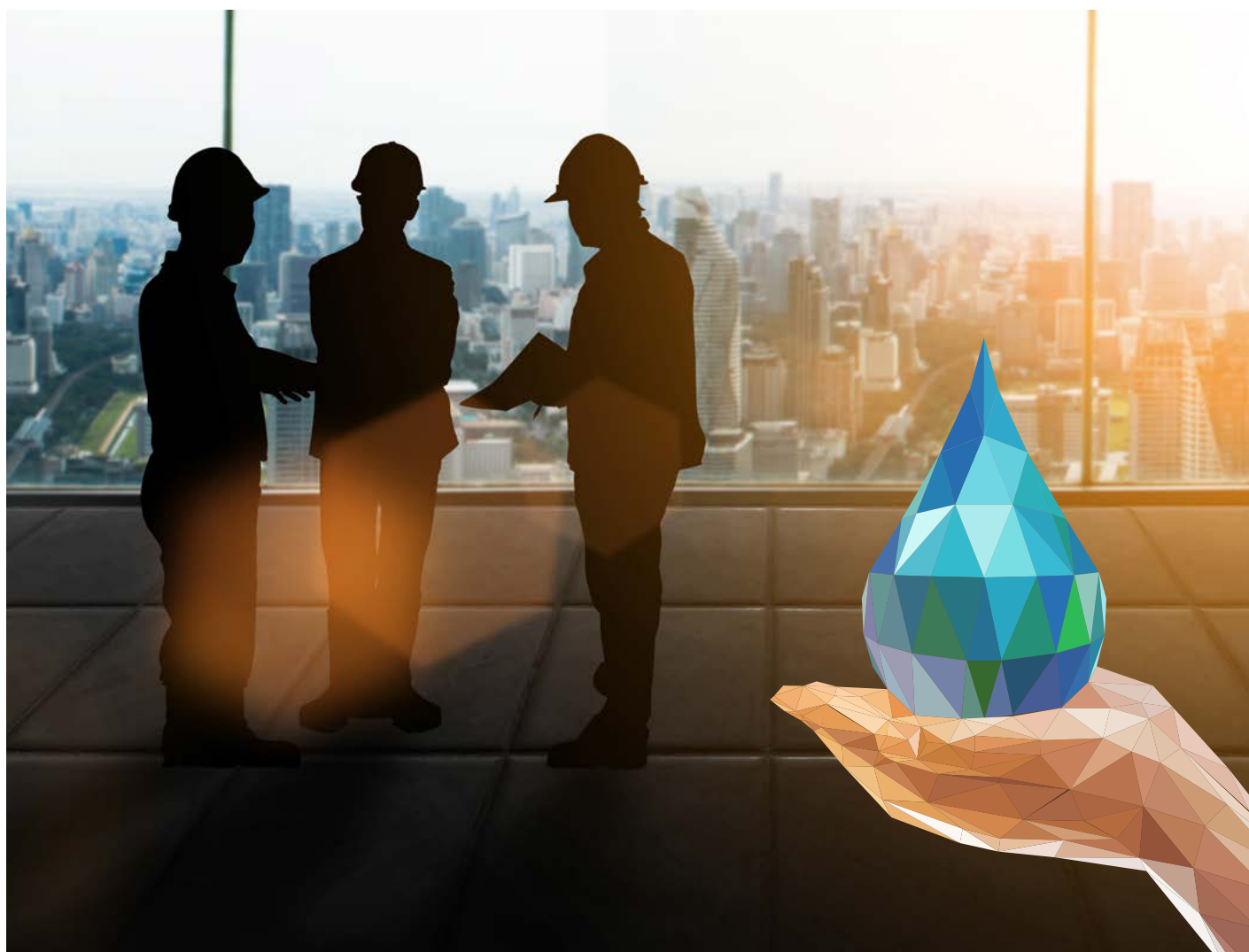
- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| 1. רחוב ויצמן- השלמת פרויקט מתמשך | 4. פארק אריאל שרון |
| 2. רחוב אחד העם | 5. רחוב אשל |
| 3. רחוב שלום עליכם | 6. רחוב העמקים |

שיקום ושדרוג מערכות ביוב:

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 1. רחוב ויצמן- השלמת פרויקט מתמשך | 3. רחוב שלום עליכם |
| 2. רחוב אחד העם | 4. רחוב ציפורי/שפרעם/תבור |

פיתוח מערכות מים וביוב:

- | | | |
|-------------------|---------------------------------|-------------|
| 1. שכונת נאות אפק | 2. גבעת הרקפות- השלמת מים וביוב | 3. רחוב התל |
|-------------------|---------------------------------|-------------|

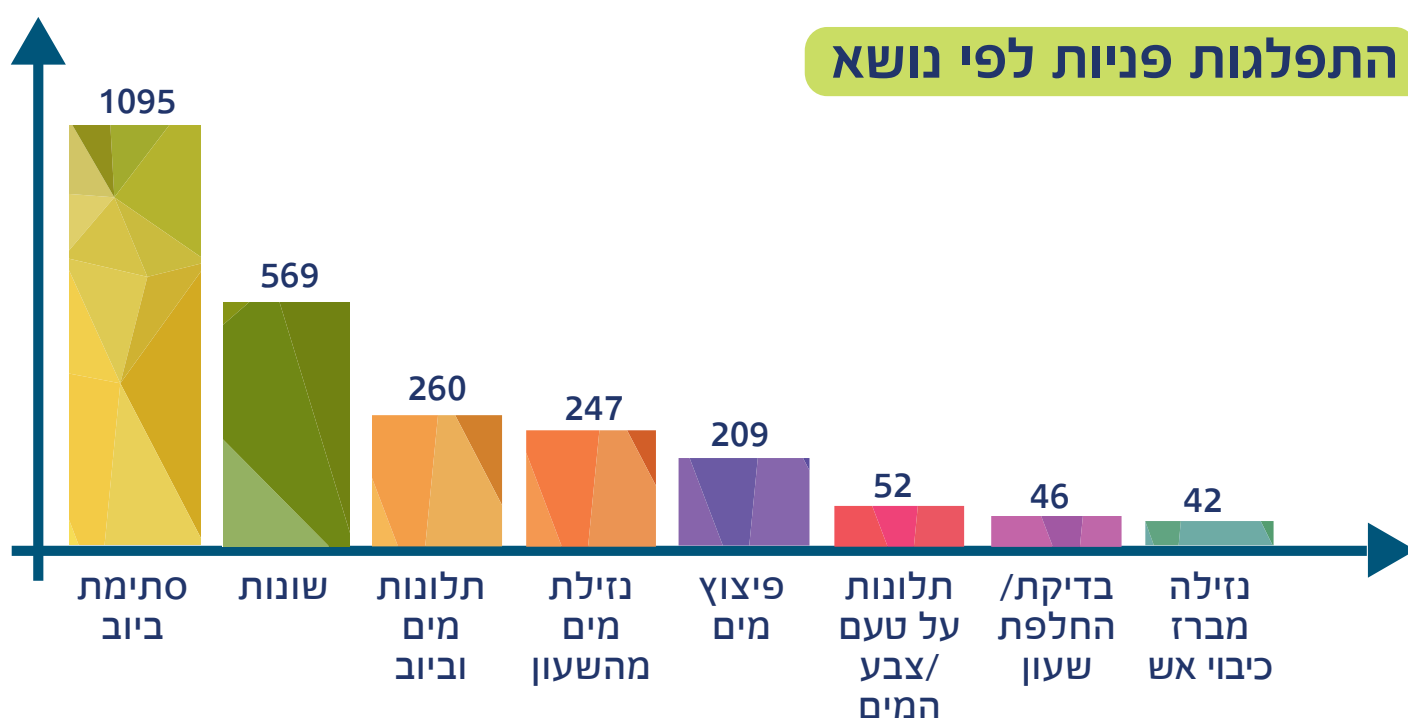


מתן שירות בתחום התפעול

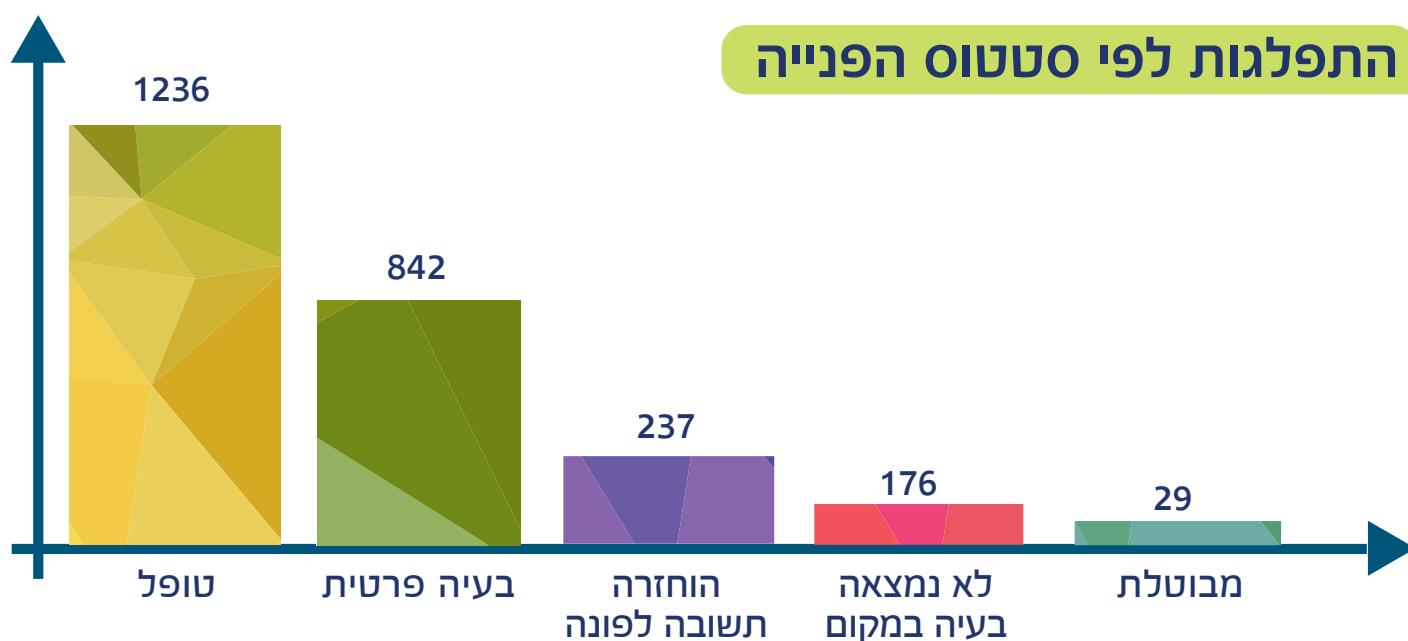
בשנת 2016 התקבלו בתאגיד 2,520 פניות בנושאים שונים. כלל הפניות שמתקבלות נבדקות אל מול הפונים ובעת הצורך נשלח צוות מטעם התאגיד אל המקום. 1,095 מהפניות נעשו בגין סתימות בויב, מדובר בירידה של 122 פניות בנושא זה ביחס לשנה הקודמת.

התאגיד טיפל ב-1,236 מכלל הפניות בעוד שבדיקת 842 מהפניות אחרות העלו כי מדובר בבעיה בשטח הפרטי של הצרכנים. בנוסף, ב-176 פניות נוספות הגיעו נציגי התאגיד למוקד התלונה, אך לא נמצאה בעיה במקום. בשנת 2016 ערך התאגיד 25 הפסקות מים יזומות, אשר נועדו לשדרג ולשפר את תשתיות המים בעיר. לפני כל הפסקת מים יזומה מעדכן התאגיד את התושבים בשעות הפסקת המים, באמצעות תליית מודעות על לוחות המודעות ודלת הכניסה בבניינים וכן באמצעות מוקד הבירורים של התאגיד, המוקד העירוני 108 ואתר האינטרנט של התאגיד. תאגיד 'מעיינות החוף' עושה את מירב המאמצים על מנת לבצע את הפסקות המים היזומות, בשעות בהן ההפסקות מהוות מינימום הפרעה לתושבים.

התפלגות פניות לפי נושא



התפלגות לפי סטטוס הפנייה



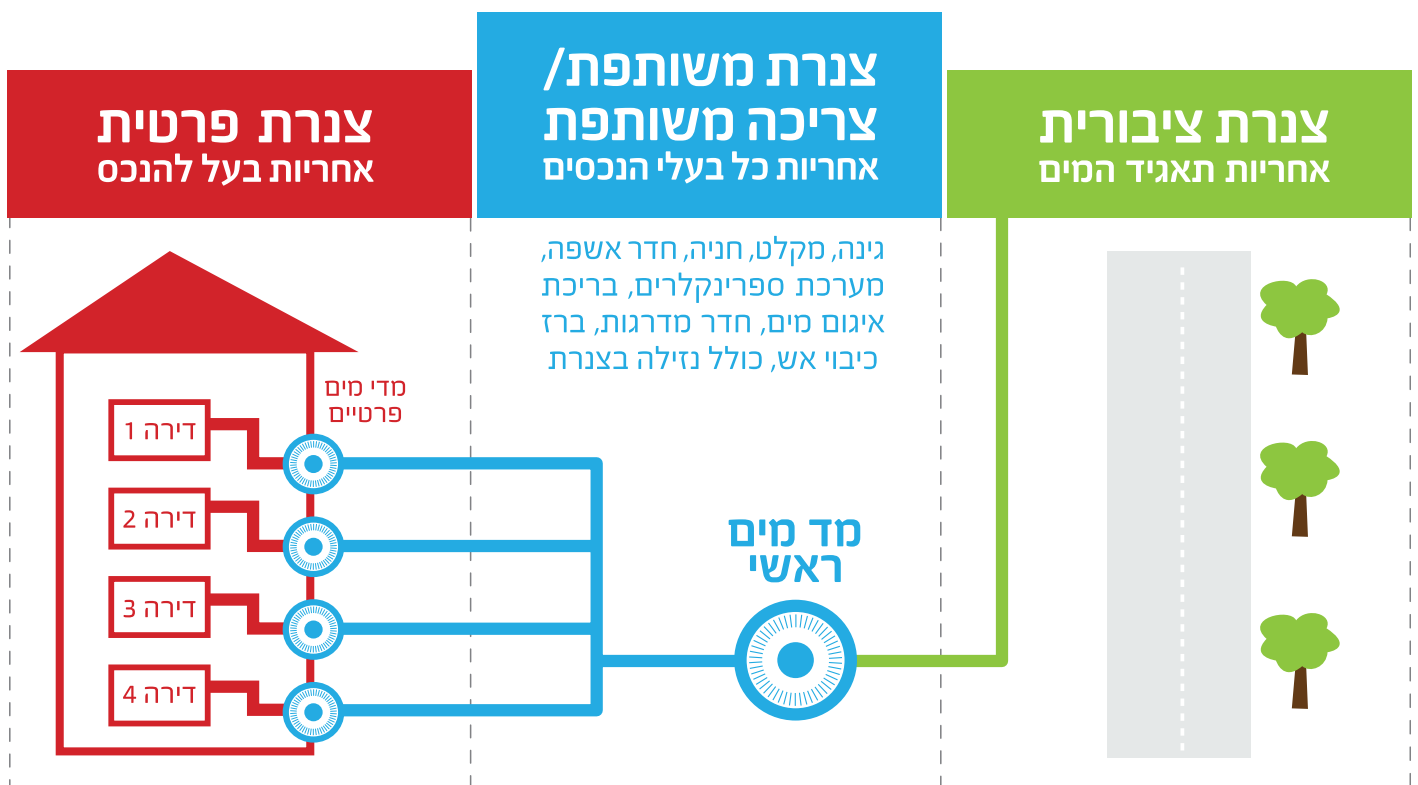
תחום אחריות וצריכה משותפת

תאגיד 'מעיינות החוף' אחראי על טיפול ברשת המים העירונית ועד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ולתקינותה מוטלת על הצרכן עצמו לרבות שטחי הבניין בהם הגינה, המקלט, החניה, חדר אשפה, ברזי כיבוי אש וחדרי מדרגות.



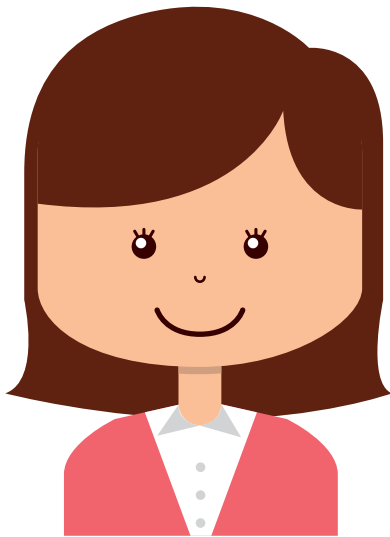
מהי צריכה משותפת?

צריכה משותפת הינה ההפרש בין צריכת המים שנמדדת במד המים הראשי לבין צריכת המים הנמדדת במדי המים הפרטיים של הדיירים. בבניין מגורים משותף, הצריכה המשותפת מתחלקת באופן שווה בין כל דיירי הבניין.



איכות השירות לצרכן

מרכז שירות הלקוחות



תאגיד 'מעיינות החוף' הציב את איכות השירות לצרכן כאחד היעדים החשובים ביותר במטרותיו. לצורך כך, התאגיד פועל בכמה מישורים המאפשרים ללקוחותיו לפנות אליו, החל מביצוע פעולות באתר האינטרנט של התאגיד, דרך מענה טלפוני, אוטומטי או אנושי, ועד הגעה למוקד שירות הלקוחות. מדי חודש מגיעים למוקד שירות הלקוחות של התאגיד כ-687 לקוחות. באמצעות מערכת ניהול התורים המשודרגת הם זוכים לטיפול מהיר ואיכותי לכל בעיה. בהתאם לסוג הפנייה של הלקוח, הוא מופנה באמצעות מערכת כריזה קולית ומסך תצוגה גדול לעמדה הפנויה המטפלת בסוג הפניה בגינה הוא פנה לתאגיד. המערכת מאפשרת לתאגיד לעקוב אחר נתוני הפניה ובכך להמשיך ולשפר את השירות ללקוחות.

בשנת 2016 קיבל שירות הלקוחות של התאגיד 8,249 פניות. זמן ההמתנה הממוצע במרכז השירות עמד על 4:17 דקות, כאשר כל לקוח זכה לטיפול שארך כ- 11:18 דקות. מדובר בזמנים תקינים על פי חוק הגנת הצרכן.

מרכז שירות הלקוחות	סה"כ לקוחות	זמן המתנה ממוצע	זמן שירות ממוצע
ינואר	605	00:03:11	00:10:11
פברואר	973	00:04:32	00:10:44
מרץ	533	00:03:52	00:10:28
אפריל	688	00:05:04	00:09:49
מאי	613	00:02:59	00:13:29
יוני	905	00:06:00	00:12:04
יולי	495	00:02:17	00:13:33
אוגוסט	1,163	00:05:55	00:10:51
ספטמבר	580	00:04:35	00:12:20
אוקטובר	584	00:09:09	00:07:43
נובמבר	504	00:02:14	00:14:30
דצמבר	659	00:01:43	00:09:50
סה"כ שנתי מצטבר	8,302		
ממוצע חודשי	692	00:04:17	00:11:18

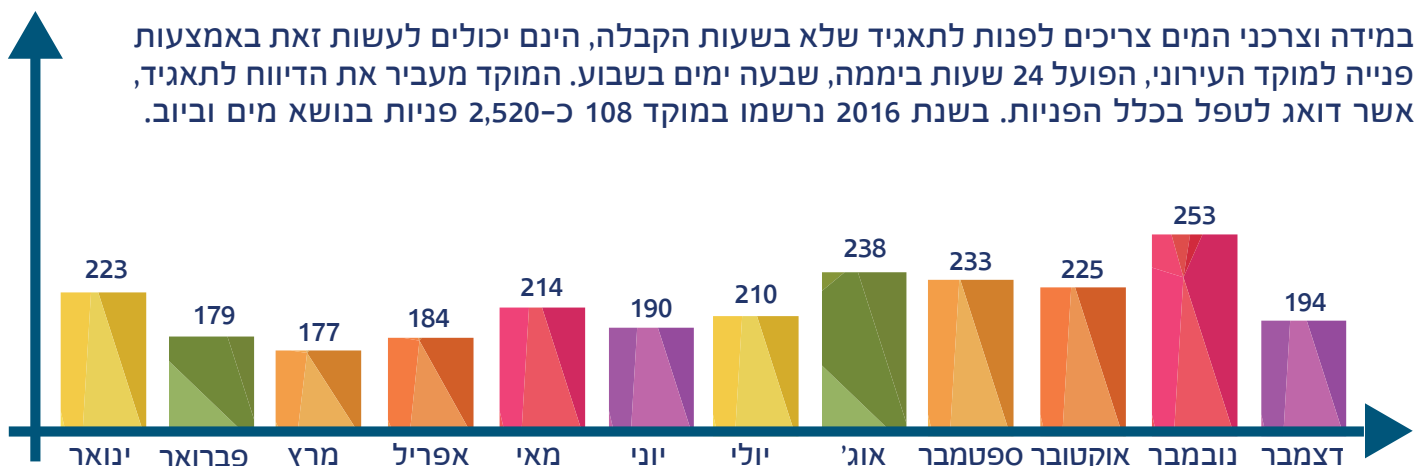
מוקד השירות הטלפוני 1800-850-820

נציגי השירות הטלפוני של התאגיד ענו בשנת 2016 ל-28,926 פניות. פניות אלה כוללות תשלום חשבונות, בירור לגבי צריכת המים, דיווח על תקלות ועוד. זמן ההמתנה הממוצע למענה טלפוני בשנת 2016 עמד על 1:27 דקות, כאשר החוק קובע כי אין על זמן זה לעלות על 3 דקות. ממוצע השיחה בין הצרכנים למוקד הטלפוני של התאגיד עמד על 3:58 דקות. במקרה וזמן ההמתנה מתארך, יכול הלקוח להשאיר הודעה ונציג מטעם התאגיד חוזר אליו, בדרך כלל עוד באותו היום. במידה והפנייה נעשית בסמוך לשעת סגירת המוקד, יחזור אליו נציג התאגיד בבוקר שלאחר מכן.

מוקד טלפוני	שיחות נכנסות	זמן המתנה ממוצע	ממוצע משך שיחה
ינואר	1,537	00:01:07	00:03:48
פברואר	2,853	00:01:14	00:03:11
מרץ	1,691	00:01:11	00:03:34
אפריל	2,602	00:01:17	00:02:59
מאי	1,546	00:01:22	00:03:58
יוני	3,036	00:01:25	00:03:38
יולי	1,434	00:01:21	00:04:49
אוגוסט	3,718	00:01:21	00:04:03
ספטמבר	1,805	00:01:24	00:04:48
אוקטובר	2,624	00:03:05	00:03:49
נובמבר	2,747	00:01:13	00:04:43
דצמבר	3,333	00:01:26	00:04:19
סה"כ שנתי מצטבר	28,926		
ממוצע חודשי	2,411	00:01:27	00:03:58

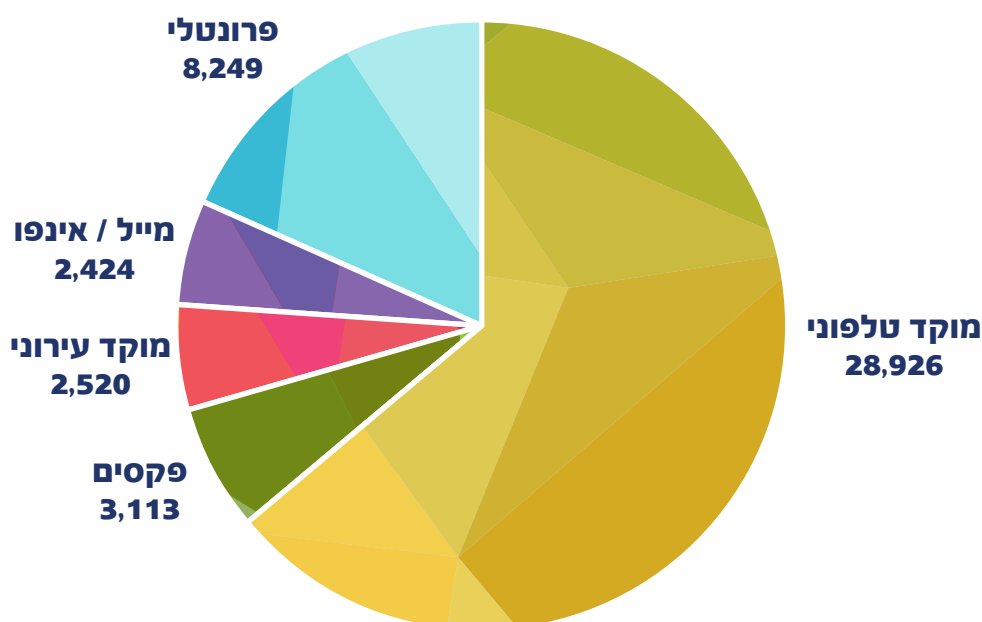
המוקד העירוני

במידה וצרכני המים צריכים לפנות לתאגיד שלא בשעות הקבלה, הינם יכולים לעשות זאת באמצעות פנייה למוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. המוקד מעביר את הדיווח לתאגיד, אשר דואג לטפל בכלל הפניות. בשנת 2016 נרשמו במוקד 108 כ-2,520 פניות בנושא מים וביוב.



ריכוז מצטבר של הפניות

בשנת 2016 הגיעו לתאגיד סה"כ פניות מצטבר: 45,232. הפניות בוצעו באמצעים השונים אשר אנו מעמידים לרשותכם לרבות אתר האינטרנט, המוקד עירוני, המוקד טלפוני, מרכז שירות הלקוחות, פקסים ודואר אלקטרוני.



היערכות לחירום



תאגיד 'מעיינות החוף' רואה במוכנות לשעת חירום נושא חשוב ומקדיש לו את מירב המאמצים והמשאבים על מנת להיות מוכן לעתות משבר. בשעת חירום יפעל התאגיד במתכונת מיוחדת, כדי להמשיך את אספקת המים ושירותי פינוי מי השופכין כסדרם. התאגיד יפעיל את כל אמצעי החירום, העומדים לרשותו, בהתאם להנחיות פיקוד העורף ובשיתוף עם הרשויות וכוחות הביטחון, וזאת על מנת, להמשיך ולספק את שירותי הבסיס של התאגיד, לטובת צרכני המים. פרטים נוספים ומידע שימושי רב אודות מוכנות התאגיד לחירום, ניתן לקבל באתר התאגיד: www.ma-a.org.il

נ.ל.ט

חשבון המים מורכב מחיוב בגין המים שנצרכו באופן פרטי ביחידת הדיור בה מותקן מד המים וכן מהצריכה המשותפת, במידה והצרכן מתגורר בבניין משותף. תעריפי המים נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידיה. צריכת המים נרשמת במד המים ונקראת ע"י קוראים מיומנים מטעם התאגיד. על מנת שמד המים יקרא באופן תקין, על פי החוק, על הצרכן לאפשר גישה חופשית ונוחה למד המים.

1. **תקופת חשבון** חשבונות המים נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודשיים.
 2. **מספר ימי החיוב** מציג את מספר הימים בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
 3. **מספר הנכס** תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.
 4. **מספר משלם** מספר תעודת זהות או מספר תאגיד לפי העניין, של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.
 5. **סוג השימוש** מאפיין את מטרת השימוש במים לאותו צרכן בנכס כגון: מגורים, בנייה, מסחר, מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
 6. **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.
 7. **סוג מד מים** מד מים ראשי או מד מים פרטי. בנכס בו קיימים מספר מדי מים.
 8. **מספר מדי מים** פרטיים המודדים ביחד את כל הצריכה של הצרכן, יקבלו המדים מספור רץ: פרטי 1, פרטי 2 וכו'.
 9. **סוג הקריאה** מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. ההערכה מבוצע במקרים בהן מד המים אינו נגיש לקריאה ו/או אינו תקין ו/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.
 10. **צריכה פרטית** כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית וקריאה קודמת במד המים הפרטי.
 11. **תשלום במועד** צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. 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.
 12. **הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת)** ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.
 13. **גרף התפלגות צריכת המים** מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית והפרשי מדידה, בתקופות החשבון השונות.
 14. **פירוט חיובים** פירוט חיובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התש"ע 2009. סכום החיוב בגין צריכת המים והביוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.
 15. **חיובים / זיכויים נוספים** חיובים בגין חובות קודמים, קריאת מד מים נוסף, התקנת מד מים נוסף, זיכויים ועוד.
 16. **מספר ספח / מסלקה** המס' המזהה של החשבונית במערכת החברה. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום באינטרנט.
 17. **תעריפי המים** על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף עבור כמות מוכרת: בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס. תעריף עבור כמות נוספת: מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס 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. למידע נוסף על תעריפי המים: www.water.gov.il
 18. **ערעור על חשבון המים** עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לתאגיד בהתאם להנחיות שבאתר התאגיד. במידה והצרכן מעוניין לערער על החלטת התאגיד בתלונה, רשאי הצרכן על פי החוק, לפנות לרשות הממשלתית למים וביוב לברור התלונה ובלבד שנעשתה קודם לכן פנייה לתאגיד.
- * **חיוב מינימאלי** צרכן יחוייב לפי צריכה של 3 מ"ק, אף אם צרך בפועל פחות מכך.
- * **הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות** במסגרת התקנות תאגידי המים והביוב, נוספו מספר קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבלת ההטבה בתעריף המים. משמעות ההטבה ופרטי האוכלוסיות מפורטות באתר האינטרנט של רשות המים.



לא משליכים מגבונים לחים לאסלה!

ההשלכות

השלכת מגבונים לחים, מפיות נייר ושאר אשפה לאסלה גורמת להצפות ותקלות בצנרת הביוב הפרטית והציבורית משותפת ואף גורמת לבזבז ניכר במים.

מה ניתן להשליך לאסלה?

לא בכל התוויות רשום במפורש שניתן להשליך לאסלה, ולכן במידה ולא כתוב במפורש שניתן להשליך לאסלה, רצוי להשליך לאשפה.

שימרו על הסביבה

בואו והשתתפו בשמירה על תקינות הצנרת שלכם ובשמירה על איכות הסביבה. זכרו, השלכת פסולת לאסלה יכולה לעלות לכם כסף רב.



עידוד שתיית מי ברז

תאגיד 'מי ביאליק' מצטרף לקמפיין אשר השיק משרד הבריאות לעידוד שתיית מים מהברז ושם לעצמו למטרה כי כל תושבי קריית ביאליק יוכלו ליהנות ממי שתייה באיכות גבוהה. המים אשר התאגיד מספק לכלל הצרכנים הינם באיכות טובה מאוד וראויים לשתייה, נקיים ממזיקים ומחומרים כימיים ועומדים בכל תקניו של משרד הבריאות.

יתרונות בשתיית מי ברז:

שתיית מים מהברז מצמצמת את צריכת המשקאות הממותקים וכך מסייעת במאבק בהשמנה. בנוסף, צמצום במשקאות ממותקים מסייע בהפחתת הסוכר ותורם להגנה על השיניים מפני עששת.



בריאות:

שתייה מים מרובה טובה לבריאות ומשפרת את יכולת העבודה, הלימוד והריכוז.



למידה ועבודה:

איכותם של מי הברז גבוהה והם זמינים, נוחים וזולים יותר מאשר משקאות בבקבוקים.



חיסכון בהוצאות:

שתיית מים מהברז מפחיתה את צריכת בקבוקים ומצמצמת את ייצור הפסולת.



תרומה לאיכות הסביבה:



תמיד לשירותכם

טירת כרמל

סיני 1, קומה 2.
פקס: 04-99-77-109
דוא"ל: Infot@ma-a.org.il

קריית ביאליק

המייסדים 7, מגדלי הקריון
מגדל 2, קומה 6.
פקס: 073-233-1099
דוא"ל: Infob@ma-a.org.il

שעות קבלת קהל

א', ג', ה': 8:00-15:00
ב', ד': 8:00-13:00 וגם: 16:00-18:00

שעות מענה טלפוני

א'-ה': 8:00-20:00 | ו': 8:00-12:00
לבירורים, תשלומים ודיווח על תקלות
חייגו חינם: 1800-850-820

אתר אינטרנט
www.Ma-a.org.il