



שירות ואיפה יותר

דו"ח שנתי לתושב
2022

דבר יו"ר ומנכ"ל התאגיד

תושבים יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את הדו"ח השנתי לתושב לשנת 2022 המציג את עיקרי העשייה של התאגיד במגוון תחומי פעילות.

בשנה האחרונה שמנו דגש על שיפור השירות לתושבים, הרחבנו והעמקנו אמצעי שירות קיימים בדגש על השירות בדיגיטל: הקמנו אתר חדש, הרחבנו את מגוון הטפסים המקוונים - באמצעות האתר, והשקנו שירות בווטסאפ ובמסנג'ר. כל זאת תוך חתירה מתמדת לעמידה ביעדי ומדדי שירות גבוהים. הנתונים - זמני המענה ושביעות הרצון במדדים אובייקטיביים, מעידים על כך שהשירות טוב יותר מבעבר. אנו ממשיכים לפעול על מנת לספק שירותים ברמה גבוהה עוד יותר.

היקף ההשקעה בהקמת, שדרוג ותחזוקת תשתיות מים וביוב בשנת 2022 עמד על כ-20 מיליון ₪, בכך מתאפשרת אספקת המים והולכת השפכים ברמה גבוהה, 24/07, עם מינימום תקלות.

פחת המים בשנה זו עמד על 3.5%, נתון מרשים בקנה מידה ארצי, בזאת אנו שומרים על משאב הטבע, אולי החיוני ביותר, המים, וכן מייעדים כספים נוספים (הנחסכים מרכישת מים עודפת של התאגיד בזכות ירידת הפחת) בתשתיות חדשות ובשירות.

איכות המים גבוהה, כפי שעולה מהבדיקות המבוצעות על פי הקריטריונים שקבע משרד הבריאות, כך שהמים שאתם שותים בריאים ואיכותיים ביותר.

נפעל לשיפור השירות בכל תחומי פעילותנו גם בשנה הקרובה.

בברכה,

יובל מסילתי
מנכ"ל

נועם גבריאלי, עו"ד ורו"ח
יו"ר הדירקטוריון

אודות מי גבעתיים

- תחומי הפעילות העיקריים של "מי גבעתיים" הינם:**
1. אספקת מים לתושבי גבעתיים והולכת השפכים לשפד"ן.
 2. תפעול ואחזקת מערכות המים והביוב הציבוריות בגבעתיים.
 3. שדרוג תשתיות המים והביוב הציבוריות.
 4. מתן שירות יעיל, זמין ומקצועי לתושב.



פרטי התאגיד:

צורת התאגדות: חברה בע"מ.
מספר ח"פ: 514417781

מנכ"ל התאגיד: יובל מסילתי
רואה חשבון מבקר: רו"ח עקיבא זינגר
יועץ משפטי: עו"ד גידי פרישטיק

חברי הדירקטוריון נכון ליום פרסום הדו"ח השנתי:

- נועם גבריאלי, עו"ד ורו"ח
- חיים רוזנבאום, רו"ח
- מירב בן כנען - הלר, רו"ח
- טליה חדד, עו"ד

פרויקטים שבצענו בשנת 2022

■ שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב ההגנה, שלב א' (מקטע דרך השלום - רמז).

■ שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב השומר.

■ שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב המעורר.

■ שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב טייבר, (מקטע המגדל - הצנחנים).

■ שדרוג צנרת ביוב בשדרות אפיקים.

■ שדרוג צנרת ביוב בדרך הטייסים, (מקטע עוודד- דרך לוד).
באמצעות "מי רמת גן".

■ שדרוג צנרת ביוב ברחוב אלוף שדה - סמוך לכורזין. העבודות בוצעו בשיטה מתקדמת - ניפוץ: מנפצים את הצינור הקיים בבטן האדמה ודוחקים פנימה את הצנרת החדשה, על מנת לצמצם את הפגיעה באורחות החיים.

**מיום הקמת "מי שבעתיים"
שדרגו והקמו תשתיות מים וביוב
במחצית מ-100 רחובות,
בעלות של כ- 150 מיליון ש"ח.**

החלפת מדי המים בעיר

בשנת 2022 בוצע פרויקט להחלפת מרבית מדי המים, ללא עלות לתושבים.
מדי הקר"מ (קריאה מרחוק) המותקנים בעיר, מחוברים למערכת דיווח צריכות חריגות אונליין. בכך נחסך כסף ומים לתושבים.



בשנת 2022 הוחלפו
17,283
מדי מים בעיר.



פרויקטים שנבצע בשנת 2023

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב ריינס,
(מקטע הכנסת - בן גוריון).

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב טייבר,
(מקטע רמז - אבני זכרון).

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב כרמלי ברמת גן,
(ניבוצע ע"י "מי רמת גן").

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחובות השומר - המעורר,
(מקטע מורדי הגטאות - גורדון).

התקנת תשתיות מים וביוב חדשים במתחם הסיטי.





שדרוג צנרת ביוב ברחוב עליית הנוער,
[מקטע התע"ש - הל"ה].

שדרוג צנרת מים ברחוב ההגנה,
[מקטע רמז - אילת].

תכנון תשתיות מים וביוב ברחוב ארלזורוב,
[מקטע ויצמן - הכנסת].

תכנון תשתיות מים וביוב ברחוב צה"ל,
[מקטע ויצמן - הכנסת].

עלות הפרויקטים כ - 13.5 מיליון ש"ח

איכות הסביבה - השלכות סביבתיות

התאגיד מקפיד על שמירה על איכות הסביבה: צמצום פחת המים ומניעת גלישות ביוב.
פחת המים עומד על שיעור של 3.51%, והוא מהנמוכים בישראל.

המשמעות הינה שמירה על משאב הטבע - מים וכן השקעה רבה יותר בשדרוג והקמת תשתיות ובשירותי הלקוחות - בשל הסכומים הנחסכים מההוצאה על מים - בדמות פחת נמוך.

בעבר, טרם הקמת התאגיד, אירעו מקרים רבים של גלישת ביוב בשל התשתית המיושנת. ההשקעה בשדרוג תשתיות ביוב - בלמעלה מ-100 רחובות בעיר, מובילה למינימום תקלות. בכך נשמרת איכות הסביבה ואיכות החיים הגבוהה בעיר גם בתחום זה.

מיפוי התשתיות ואיתור מהיר של תקלות מבוצע באמצעות מערכת GIS, הממפה את תשתיות המים והביוב. בשנת 2022 החלה הטמעת מערכת חדשה, אשר תעניק בנוסף גם מידע על תקלות חוזרות - על מנת לבצע החלפת קווים בהם תקלות רבות, ובכך לשפר עוד יותר את אמינות המערכת.

איכות המים

בהתאם לתקנות בריאות העם נדגמים מי השתייה ברחבי העיר ב-32 נקודות דיגום אשר נבחרו על ידי התאגיד ואושרו על ידי משרד הבריאות. מיקום נקודות הדיגום מקיף את כלל אספקת המים בעיר.

דיגום מיקרוביאלי מתבצע בכל נקודה - לפחות אחת לחודש. הדיגום מתבצע על ידי דוגם מוסמך למי שתייה - המוסמך לכך ממשרד הבריאות.

**בשנת 2022 בוצעו 611 בדיקות מיקרוביאליות.
כל הבדיקות תקינות.**

המשמעות:

מי השתייה בטבעתיים באיכות מצוינה!

היערכות לשעת חירום

”מי גבעתיים” פועל מדי יום לשמירה על תקינות מערכת המים והביוב, לרווחת התושבים. במקביל לפעילות השוטפת, חשוב לנו להיות ערוכים בצורה המיטבית לשעת חירום ולמקרים בהם יעלה הצורך בהתנהלות מותאמת לתקופות משבר מים ואירועים חריגים.

כדי לשמור על פעילות רציפה ותקינה גם במצבים אלה גיבש התאגיד תוכנית פעולה למצבי חירום.

בין היתר, הכשיר התאגיד כוח אדם מקצועי לטובת הנושא: צוותי החירום מתנסים באופן קבוע בתרגילים המדמים מצבי אמת. במהלך התרחישים הם משתמשים בציוד ייעודי העומד בתקנים.

במקרי חירום בהם תיפסק אספקת המים נבצע חלוקת מים בתחנות ייעודיות. מיקום תחנות חלוקת המים יתפרסם באתר ובדף פייסבוק ”מי גבעתיים”, באתר העירייה ובכלי התקשורת.

אוכלוסייה בעלת צרכים מיוחדים

תושבים המוגדרים בחוק הסייעוד כבעלי צרכים מיוחדים (נכים, עיוורים, מוגבלים, מרותקי בית וכדומה), ומדווחים לאגף הרווחה בעירייה באופן קבוע במהלך כל השנה, זכאים לאספקת מים בהתאם למצב החירום, אשר תגיע לביתם על ידי מתנדבים.

שירות לקוחות

שירותים בדיגיטל



אתר 'מי גבעתיים': www.mei-givatayim.co.il
■ טפסים מקוונים לכל השירותים ■ תשלומים מותאם לבעלי מוגבלויות.

מסנג'ר: מי גבעתיים f

ווטסאפ: 055-976-2008

מוקד שירות לקוחות - בירורים ותשלומים



1-800-800-814 או *3814

שעות פעילות המוקד הטלפוני: ימים א'-ה': 08:00-20:00, ימי ו': 08:00-12:00

מוקד עירוני - תקלות

107 או *3107

קבלת קהל



מי גבעתיים

מרכז השירות לתושב
עיריית גבעתיים, רח' שינקין 4
יום ב': 15:00-16:00
יום ד': 08:00-13:30

רח' כורזין 1, בית מולדבסקי, קומה 5
ימים א', ג': 08:30-18:30
ימים ב', ד', ה': 08:30-13:30

שני מרכזי קבלת הקהל מונגשים ומותאמים לבעלי מוגבלויות.

טפסים ובקשות ניתן לשלוח גם באמצעות:

דוא"ל: info@mei-givatayim.co.il



דואר: כורזין 1, גבעתיים 5358301



פקס: 03-5714008



פניות לפי נושאים לשירות לקוחות

בירור מצב חשבון	החלפת משלמים
16,756	5,893
הוראת קבע	אפשרויות תשלום
2,535	1,164
עדכון מספר נפשות	תיקון נזילה
1,624	797
הטבות בתעריפי מים לאוכ' מיוחדות	הערכות צריכה
184	111
עדכון כתובת למשלוח	שיחת מנהל
75	32
צריכת מים גבוהה	אכיפה
23	21

זמן המתנה ממוצע
בשירות הפרונטלי
12 דקות
ו-30 שניות



זמן המתנה ממוצע
בשירות הטלפוני
4 דקות
ו-59 שניות



התפלגות פניות מוקד עירוני - תקלות

636	פניות בנושא ביוב
1,462	פניות בנושא מים
208	פניות בנושאים נוספים
2,306	סה"כ פניות

צרכן הרואה עצמו נפגע, זכאי לפנות לרשות המים.
בשנת 2022 לא שילם התאגיד פיצוי לצרכנים.



התפלגות צרכני המים

מסחר ומלאכה
1,513

מגורים
25,174

גינון ציבורי
172

מוסדות ציבור
219

בניה
48



שיעור גבייה

שנת 2022
94.28%

שנת 2021
93.81%

פחת המים*

שנת 2022
3.51%

שנת 2021
4.76%

*פחת המים הינו ההפרש שבין כמות המים הנרכשת ממקורות ו/או מופקת מבארות לבין זו הנמדדת אצל הצרכנים. שיעור פחת זה נחשב לנמוך ביחס למקובל.

כמות המים שסופקה על ידי התאגיד ב - מ"ק

2022	2021	מקור שנה
2,176,842	2,135,243	אספקה מבארות
2,091,699	2,242,998	חברת מקורות
4,268,541	4,378,241	סה"כ

כמות שסופקה	מקור
398,500	באר ב' (המעייין 38)
690,000	באר ג' (אילת 8)
1,088,342	באר ד' (כצנלסון 102)
2,091,699	סה"כ

תקציב לשנת 2023

שדרוג והקמת
תשתיות מים וביוב.

39%

רכישת מים ממקורות,
הפקה עצמית
ותפעול תשתיות מים.

28%

תפעול תשתיות
שפכים.

26%

שירות לקוחות.

7%

סה"כ 62 מיליון ש"ח

הסבר בדבר החשבון התקופתי

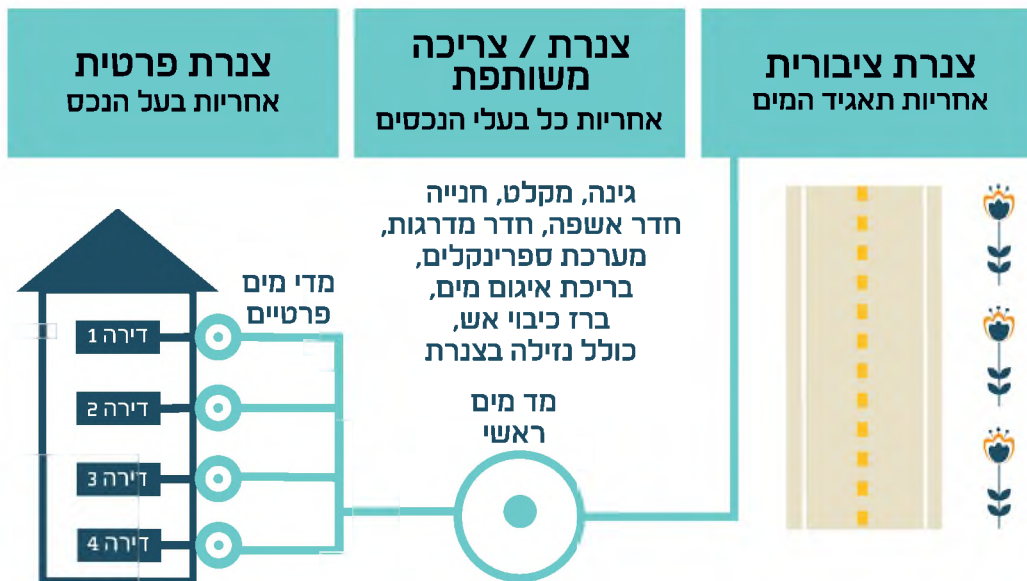
- 1. מספר משלם - מספר ת.ז של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.**
- 2. סוג שימוש -** מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים - מגורים, בניה, מסחר, מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
- 3. מספר זיהוי מים -** מספר פנימי במערכת המחשוב של התאגיד הנועד לזהות את מד המים הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.
- 4. מספר נפשות מוכר -** מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור של צרכן המים, עפ"י הצהרה בכתב שהעביר צרכן המים לתאגיד, ובצירוף ספח תעודת הזהות הכולל את פירוט הנפשות המתגוררות בבית. טפסים להצהרה על מספר הנפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.
עפ"י הנחיות רשות המים, עדכון מספר הנפשות יבוצע באופן שוטף ובממשק ישיר לנתוני מרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים.
- 5. סוג מד המים -** מד ראשי או מד פרטי במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור: רץ פרטי 1, פרטי 2 וכו'.
- 6. מספר מד המים -** מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.
- 7. תאריך הקריאה -** התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת ב - מ"ק).
- 8. קריאה קודמת -** נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.
- 9. קריאה נוכחית -** נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.
- 10. סוג קריאה -** מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או עפ"י הערכה. הערכה נעשית במקרים בהם אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה.
- 11. צריכה פרטית -** הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי הפרש בין הקריאה הנוכחית לבין הקריאה הקודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת).

12. הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת) - ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה בכל המדים הדירתיים בנכס. הפרשי מדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר. הפרשי מדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה וכו'.

13. תעריפי המים - תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים עפ"י כללי תעריפי המים והביוב התש"ע 2009.

קיים תעריף מוזל המתייחס לכמות של 3.5 מ"ק ראשונים לחודש כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור. תעריף גבוה מתייחס ליתרת כמות המים הנצרכת ביחידת דיור בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות יחויבו בתעריף אחיד לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון.





אזכרתם וטזרתם הכל? אזכרתם דיורה?

אל תשכחו!!

מחליפים שם משלם בחשבון המים.
החלפת שם משלם, באופן מהיר באתר "מי גבעתיים"

דגימות מיקרוביאליות

תקינות	נמצאו חריגות	בוצעו בפועל	נקודת הדיגום
100%	0	72	בארות אחרי הכלרה (פחם)
98%	1	102	חיבורי חב' מקורות
98%	6	437	רשת הספקה
98.6%	7	611	סה"כ

*חריגה בדיגום הינה אירוע של עליה בכמות הערכים הנדגמים (קוליפורמים). בהתאם להנחיות משרד הבריאות כאשר מתגלה חריגה בדיגום מתבצע סקר נקודתי (דיגום נוסף בנקודת הדיגום ובשתי נקודות סמוכות בכדי לשלול זיהום ברשת המים). ככל אותם מקרים בהם נדרשנו לבצע סקר נקודתי, כאמור, הוא בוצע וממצאיו היו תקינים.



נרשמים להוראת קבע
ולחשבונית במייל.

תקבלים חשבון - מייד,
משלמים - בזמן!

וחוסכים בזמן!



הרשמה פשוטה

www.mei-givatayim.co.il

*ניתן לבטל את ההוראת הקבע בכל רגע באתר "מי גבעתיים".