



תוכנית העבודה לשנת 2023

תוכן העניינים

דברי פתיחה	3
ייעוד, ערכים, חזון, מטרות ארוכות טווח	4
העצמת השירות	5
קשרי קהילה	12
שמירה על איכות ואמינות אספקת המים ופינוי הביוב	13
מענה לצרכי הפיתוח של העיר	16
יצירת המקורות הכספיים לעמידה ביעדי הארגון	17
פיתוח ההון האנושי ושימורו	20
הסדרת שיטות העבודה הפנים ארגוניות	21
נספח א' – תכנית תחזוקת מתקני התאגיד לשנת 2023	24
נספח ב' – תכנית שטיפת וצילום קווי הביוב לשנת 2023	31
נספח ג' – תכנית ההשקעות של התאגיד לשנת 2023	32
נספח ד' – תכנית מכרזים והתקשרויות	33
נספח ה' – תכנית אכיפת הגביה	35
נספח ו' – תכנית פרסומים ודיווחים	36

כ"ד כסלו, תשפ"ג
18 דצמבר, 2022

לכבוד
עובדי מי גבעתיים

שלום רב,

הנדון: תכנית העבודה של מי גבעתיים לשנת 2023

תכנית העבודה שלפניכם הינה פרי עבודתנו המשותפת במהלך החודשים האחרונים. במסגרת התהליך שקיימנו עדכנו יחד את חזון התאגיד לנוכח העתיד הנראה לעין, וגזרנו מתוכו, ולאור יעודנו וערכינו שהוגדרו וחודדו, מטרות ארוכות טווח בכל תחומי העשייה בתאגיד: השירות והקשר עם הקהילה, הטיפול במים והולכת השפכים, לצד מטרות הנוגעות לאמצעים המרכזיים בהשגתן של אלה: ההון האנושי, הטכנולוגיה, שיטות העבודה והמשאבים המאפשרים את כל אלה.

לאחר מכן, גזרתם אתם מכל אחת מהמטרות ארוכות הטווח סדרת מטרות משנה שהשגתן יחד משרתת את המטרה המרכזית. עבור כל אחת ממטרות משנה אלה הגדרנו סדרת יעדים ממוקדים לשנה הקרובה, יעדים המהווים ערכי מדדי הביצוע השנתיים בדרך להשגתן של מטרות המשנה שיש לזכור שהשגתן הינה מאמץ שיתמשך גם מעבר לשנה הנוכחית, המהווה את מסגרת תוכנית העבודה.

תכנית העבודה גובשה על ידכם והיא משותפת לכולנו. היא נכתבה על פי נושאים, באופן המאפשר קבלת תמונה כוללת על כל נושא, כאשר כל אחד מהנושאים נפרט ליעדים שנתיים מרכזיים עם תאריכי יעד למימושם. לכל יעד הוגדר גורם מרכזי, כאשר לא בהכרח הגורם המרכזי אחראי על מימושו.

תכנית העבודה לא תיוותר סטטית. המציאות היא דינמית והעתיד מתאפיין בחוסר ודאות. מגוון גורמים ומשתנים חיצוניים משפיעים עליו ומעצבים אותו כל העת. באמצע השנה, קודם לכתובת תוכניות העבודה לשנה הבאה, נעצור לחשיבה נוספת ונעדכן את התוכנית בהתאם לאילוצים ולמציאות המשתנה.

לסיכום אשוב ואדגיש כי תכנית העבודה הינה בראש ובראשונה עבורכם וכולי תקווה ואמונה שנצליח לממשה בשנה הקרובה.

בברכת הצלחה לכולנו,



יובל מסילתי

מנכ"ל

העתקים:
יו"ר וחברי דירקטוריון מי גבעתיים

מי גבעתיים – ייעוד, ערכים, חזון ומטרות ארוכות טווח

ייעוד התאגיד (Mission)

אספקת מים ואיסוף הביוב באופן אמין ויעיל תוך שיפור מתמיד ברמת השירות לצרכן ושמירה על בריאות הציבור ועל ערכי הסביבה.

ערכי התאגיד (Values)

שירותיות
מקצוענות
מצוינות
חתירה מתמדת לשיפור
אחריות
יושרה ושקיפות
אמינות

חזון התאגיד (Vision)

תאגיד מי גבעתיים יספק את שירותי המים והביוב באחריות, אמינות ויעילות, יקפיד על רמת שירותים גבוהה, ויפעל לשיפור איכות חיי התושבים ולשמירה על בריאותם ועל ערכי הסביבה.

מטרות התאגיד (Targets)

1. שיפור מתמיד ברמת השירותים לצרכני העיר גבעתיים.
2. חיזוק הקשר עם הקהילה והעצמת תדמיתה החיובית של מי גבעתיים.
3. שמירה על אמינות ואיכות אספקת המים ופינוי הביוב, בשגרה ובחירום.
4. מתן מענה הולם לצרכי הפיתוח של העיר גבעתיים.
5. שמירה על המקורות הכספיים לפעילותה של מי גבעתיים ולשיפור השירות לצרכני העיר גבעתיים.
6. פיתוח ההון האנושי במי גבעתיים ושימורו.
7. הסדרת שיטות העבודה הפנים ארגוניות במי גבעתיים.

מטרות משנה ויעדים

מטרה ראשית	1. שיפור מתמיד ברמת השירותים לצרכני העיר גבעתיים
מטרות משנה	1.1 שיפור רמת השירותים במוקד הטלפוני וצמצום מספר הפניות הטלפוניות אל התאגיד
	1.2 שיפור השירות במרכז קבלת הקהל של התאגיד
	1.3 הגדלת היקף השימוש באמצעים הדיגיטאליים, יישומון, WhatsApp ואתר המרשתת והעצמת השירות
	1.4 פרסום כלל ההודעות הנדרשות לצורך יידוע התושבים על פעולות מתואמות הכרוכות בהפסקת מים
	1.5 ביצוע סקרי שביעות רצון צרכנים, ניתוחם והפקת לקחים לעניין רמת השירות
	1.6 פרסום נתוני איכות המים ושפכי התעשייה באתר המרשתת של התאגיד
	1.7 שיפור השימוש במערכת הקר"מ לצורך הודעה על תקלות ברשתות המים הפרטיות
	1.8 העצמת והטמעת אתר המרשתת של התאגיד כמרכז לשירותים ומידע
	1.9 החלפת כלל מדי המים שעברו את תקופת השירות שנקבעה להם באישור הדגם למדי מים בעלי תקינה
	1.10 שיקום מערכות המדידה התקולות בנכסים הפרטיים של צרכני התאגיד והחלפה מדורגת של כלל מדי המים שעברו את תקופת השירות ונדרש שיפוץ של מערכת המדידה קודם להחלפתם
	1.11 החלפה מדורגת של כלל מדי המים שעברו את תקופת השירות והתקיימה מניעת גישה אל מד המים מסיבות שאינן תלויות בתאגיד או שמחליף מדי המים לא איתר את מקום התקנת המד
	1.12 שיפור רמת השירות, כפי שהיא באה לידי ביטוי בתוצאות סקרי שביעות רצון הלקוחות מאופן המענה לפניות ולתלונות בכתב
	1.13 טיפול מלא בכלל הסוגיות הפרטניות העולות במהלך ביצוע סקרי שביעות הרצון ברמת הצרכן הבודד
	1.14 טיוב נתוני ההתקשרות עם צרכני התאגיד

יעדים

1.1 שיפור רמת השירותים במוקד הטלפוני וצמצום מספר הפניות הטלפוניות אל התאגיד		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.1.1 צמצום מספר הפניות אל המוקד הטלפוני לבירורים	32,600 במהלך שנת 2023	מנהל שירות לקוחות וגביה
1.1.2 שיפור משך ההמתנה למענה במוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים כך שלא יעלה על שתי דקות ב 90% מכלל השיחות	90% מהפניות תענינה בתוך 2 דקות	מנהל שירות לקוחות וגביה
1.1.3 צמצום זמן החזרה ל call back לזמן התקן בחוק הגנת הצרכן	חזרה בתוך 3 שעות עבודה	מנהל המוקד הטלפוני

1.1 שיפור רמת השירותים במוקד הטלפוני וצמצום מספר הפניות הטלפוניות אל התאגיד			
מזדד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות	
1.1.4	הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מזמן ההמתנה במוקד הטלפוני מ 13% כיום ל 25% לכל הפחות במוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים	25% 31.03.2023 30.09.2023	לביורורים ולתשלומים
1.1.5	הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מרמת אדיבות המענה במוקד הטלפוני מ 28% כיום ל 50% לכל הפחות במוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים	50% 31.03.2023 30.09.2023	
1.1.6	הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מרמת מקצועיות המענה במוקד הטלפוני מ 26% כיום ל 50% לכל הפחות במוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים	50% 31.03.2023 30.09.2023	

1.2 שיפור השירות במרכז קבלת הקהל			
מזדד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות	
1.2.1	צמצום מספר הפניות הפרונטאליות אל הסניף הראשי בבית מולדבסקי	1,800 במהלך שנת 2023	מנהל שירות לקוחות וגביה
1.2.2	צמצום מספר הפניות הפרונטאליות אל מרכז השירות לתושב	1,200 במהלך שנת 2023	
1.2.3	זמן ההמתנה <u>הממוצע</u> במחלקת שירות הלקוחות	לכל היותר 5 דקות בבית מולדבסקי ו 20 דקות בשינקין ובמוצע יומי לא יעלה על 3 דקות בבית מולדבסקי ו 10 דקות בשינקין	
1.2.4	פתיחת משימה בפריוריטי עקב פניה שהתקבלה באמצעות הדואר האלקטרוני	90% בתום יום עסקים אחד	
1.2.5	צמצום משך הטיפול בפניות לביורור מצב חשבון	90% מהפניות תטופלנה בתוך שבעה ימי עסקים	
1.2.6	צמצום משך הטיפול בפניות לעדכון מספר הנפשות המוכר, עדכון הוראת קבע, החלפת משלם בשכירות והחזרת נכס משוכר לבעלים	כל הפניות תטופלנה בתוך חמישה ימי עסקים	
1.2.7	הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מזמן ההמתנה במרכז קבלת הקהל מ 73% כיום ל 85% לכל הפחות במוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים	85% 31.03.2023 30.09.2023	מנהל שירות לקוחות וגביה
1.2.8	הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מרמת אדיבות המענה במרכז קבלת הקהל מ 78%	90% 31.03.2023	

1.2 שיפור השירות במרכז קבלת הקהל		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
	30.09.2023	
	80%	
	31.03.2023	
	30.09.2023	
1.2.9		כיום ל 90% לכל הפחות בממוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מרמת מקצועיות המענה במרכז קבלת הקהל מ 65% כיום ל 80% לכל הפחות בממוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים

1.3 הגדלת היקף השימוש באמצעים דיגיטאליים, יישומון WhatsApp ואתר המרשתת והעצמת השירות		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.3.1	במהלך שנת 2023	מנהל התקשורת השיווקית
1.3.2	4 פגישות רבעוניות	
1.3.3	12,800 פניות במהלך שנת 2023	מנהל שירות לקוחות וגביה
1.3.4	הגעה ל 10,500 בתום שנת 2023	
1.3.5	הגעה ל 2,400 בתום שנת 2023	
1.3.6	10,900 בתום שנת 2023	
1.3.7	72 שעות בממוצע חודשי	
1.3.8	כלל הפניות תטופלנה בתוך יום עסקים אחד	
		ביצוע קמפיין ממוקד לעידוד השימוש באמצעים דיגיטאליים
		קיום ישיבות שולחן עגול רבעוניות בהשתתפות כלל נותני השירות בתאגיד ליצירת והטמעת שפה מילולית וויזואלית אחידה בקרב נותני השירות
		הגדלת מספר המשתמשים בטפסים דיגיטליים באתר
		הגדלת מספר החשבוניות הנשלחות באמצעות הדואר האלקטרוני (B2M)
		הגדלת מספר הפונים באמצעות יישומון ה WhatsApp ובאמצעות המסנר
		הגדלת מספר המשלמים באמצעות הוראת קבע
		צמצום משך הטיפול הממוצע בפניות המתקבלות באמצעות הטפסים הדיגיטאליים
		צמצום משך הטיפול הממוצע בפניות המתקבלות באמצעות הפייסבוק

1.4 פרסום כלל ההודעות הנדרשות לצורך יידוע התושבים על פעולות מתואמות הכרוכות בהפסקת מים		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.4.1	100%	מנהל התפעול
		פרסום הודעות על הפסקת מים עקב החלפת מדי מים בבניין עד 48 שעות ממועד ביצוע העבודה

1.4 פרסום כלל ההודעות הנדרשות לצורך יידוע התושבים על פעולות מתואמות הכרוכות בהפסקת מים		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.4.2	100%	פרסום הודעות על הפסקות מים מתוכננות עקב עבודות שיקום ושדרוג עד 48 שעות ממועד ביצוע העבודה
1.4.3	100%	פרסום הודעות על הפסקות מים מתוכננות עקב עבודות פיתוח עד 48 שעות ממועד ביצוע העבודה
1.4.4	100%	עדכון המוקד הטלפוני בדבר כלל הפסקות המים המתוכננות, אזור ההפסקה ומשכה המתוכנן

1.5 ביצוע סקרי שביעות רצון צרכנים, ניתוחם והפקת לקחים		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.5.1	100%	מנהל הרכש המכרזים
1.5.2	16.04.2023	ההתקשרויות בתיאום עם מנהל התקשורת השיווקית
1.5.3	30.04.2023	מנכ"ל
1.5.4	100%	מנהל הרכש המכרזים
1.5.5	15.10.2023	ההתקשרויות בתיאום עם מנהל התקשורת השיווקית
1.5.6	31.10.2023	מנכ"ל
1.5.7	70% 31.03.2023 30.09.2023	מנהל מחלקת שירות לקוחות וגביה

1.6 פרסום נתוני איכות המים ושפכי התעשייה באתר המרשתת של התאגיד		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.6.1	100%	מנהל התפעול
1.6.2	100%	מנהל התקשורת השיווקית

1.6 פרסום נתוני איכות המים ושפכי התעשייה באתר המרשתת של התאגיד		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.6.3 סיכום כלל תוצאות דיגומי איכות המים על בסיס רבעוני לא יאוחר משבועיים מרגע קבלת תוצאות הדגימה לאחר תום הרבעון	100%	מנהל התפעול
1.6.4 פרסום דוח איכות המים הרבעוני באתר המרשתת של התאגיד	100%	מנהל התקשורת השיווקית
1.6.5 הפצת דוח איכות המים השנתי כצרופה לחשבון	100%	מנהלת שירות הלקוחות והגביה

1.7 שיפור השימוש במערכת הקר"מ לצורך הודעה על תקלות ברשתות המים הפרטיות		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.7.1 מתן הודעות במסרונים לצרכנים שבמד המים שלהם התגלה חשש לנזילה בתוך 24 שעות ממועד התקלה	100%	מנהלת שירות הלקוחות והגביה
1.7.2 משלוח הודעה במכתב לצרכנים שאין לתאגיד את מספר הטלפון שלהם ואשר במד המים שלהם התגלה חשש לנזילה בתוך 3 ימי עסקים	100%	
1.7.3 מתן הודעה טלפונית לצרכנים שבמד המים שלהם התגלה חשש לנזילה העולה על 3 מ"ק ליממה בתוך 5 ימי עסקים	100%	
1.7.4 ביצוע בקרה שבועית על משלוח ומתן ההודעות, תיעוד, מעקב והתראה	100%	מנהל שירות הלקוחות והגביה

1.8 העצמת והטמעת אתר המרשתת של התאגיד כמרכז לשירותים ומידע		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.8.1 איתור נושאים רלוונטיים לאתר במסגרת סקר פניות ציבור ושיבות שולחן עגול, הגדרת הצרכים ועדכון שוטף של האתר	במהלך השנה	מנהל התקשורת השיווקית
1.8.2 מדידת מספר הפניות לאתר ומשך השימוש בו במהלך הרבעון הראשון של השנה	31.03.2023	
1.8.3 הגדרת יעד כניסות לאתר בהתאם לנתוני המדידה לרבעון הראשון ועמידה ביעד זה בהמשך השנה	31.12.2023	
1.8.4 עריכת והגשת דוח חודשי אודות מדדי השימוש באתר בחודש החולף ובמצטבר	12	
1.8.5 בקרה חודשית של נראות, עדכניות התוכן ושימושיות (יעילות ומועילות) האתר	12	
1.8.6 הטמעת אלמנטים דיגיטליים באתר	במהלך השנה	

1.8 העצמת והטמעת אתר המרשתת של התאגיד כמרכז לשירותים ומידע		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.8.7 100% מהמכרזים או מההודעות על מכרזים יפורסמו באתר	100%	מנהל הרכש, המכרזים וההתקשרויות
1.8.8 100% מהודעות הדרושים יפורסמו באתר	100%	מנהלת לשכת מנכ"ל
1.8.9 לכלל הפסקות המים הממושכות יקדם פרסום באתר	100%	מנהל התפעול
1.8.10 העלאת כלל הפרסומים הנדרשים לאתר (כגון פרויקטים)	100%	מנהל התקשורת השיווקית

1.9 החלפת כלל מדי המים שעברו את תקופת השירות שנקבעה להם באישור הדגם למדי מים בעלי תקינה		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.9.1 החלפת כלל מדי המים הרב זרמיים המיועדים להחלפה במדי תבור עד לתום המחצית הראשונה של שנת 2023 ואין מניעה להחלפתם	2,368 30.06.2023	מנהל התפעול
1.9.2 החלפת כלל מדי המים בקוטר 100 מ"מ שעברו את גיל השירות ואין מניעה להחלפתם עד לתום שנת 2023	739 31.12.2023	
1.9.3 החלפת כלל מדי המים שהתקיימה מניעה להחלפתם בשנה קודמת עד לתום שנת 2023	3,312 31.12.2023	

1.10 שיקום מערכות המדידה התקולות בנכסים הפרטיים של צרכני התאגיד והחלפה מדורגת של כלל מדי המים שעברו את תקופת השירות ונדרש שיפוץ של מערכת המדידה קודם להחלפתם		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.10.1 בחירת זוכה במכרז לשיקום ושיפוץ מערכות מדידה	28.02.2023	מנהל התפעול
1.10.2 השתכללות ההסכם והגעה לתכנית עבודה מוסכמת	31.03.2023	
1.10.3 החלפה מדורגת של מערכות המדידה שהתקיימה מניעה להחלפתם ושלא תוקנו על ידי התושבים ושל מדי המים המותקנים באותן מערכות	2,400 31.12.2023	

1.11 החלפה מדורגת של כלל מדי המים שעברו את תקופת השירות והתקיימה מניעת גישה אל מד המים מסיבות שאינן תלויות בתאגיד או שמחליף מדי המים לא איתר את מקום התקנת המד		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.11.1 החלפה מדורגת של כלל המקרים בהם לא נמצא מד המים בקצב של 60 בחודש	כ 340 עד 30.06.2023	חברת ארד בביקוח ובניהול מנהל התפעול
1.11.2 תיאום עם הצרכנים והחלפה מדורגת של כלל מדי המים שנתקיימה מניעה שאינה תלויה בתאגיד להחלפתם בקצב של 60 בחודש	כ 600 עד 31.10.2023	חברת ארד בביקוח ובניהול מנהל התפעול

1.12 שיפור רמת השירות, כפי שהיא באה לידי ביטוי בתוצאות סקרי שביעות רצון הלקוחות מאופן המענה לפניית ולתלונות בכתב		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.12.1 הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים ממשך הטיפול בפניות ובתלונות בכתב מ 27% כיום ל 50% לכל הפחות במוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים	50% 31.03.2023 30.09.2023	מנהל שירות לקוחות
1.12.2 הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מרמת שירות נציגת השירות המטפלת בפניות ובתלונות בכתב מ 53% כיום ל 75% לכל הפחות במוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים	75% 31.03.2023 30.09.2023	מנהל שירות לקוחות
1.12.3 הגדלת שיעור הלקוחות המרוצים מרמת בהירות המענה לפנייות ותלונות בכתב מ 45% כיום ל 70% לכל הפחות במוצע בסקרי שביעות רצון הלקוחות הרבעוניים	70% 31.03.2023 30.09.2023	מנהל שירות לקוחות

1.13 טיפול מלא בכלל הסוגיות הפרטניות העולות במהלך ביצוע סקרי שביעות הרצון ברמת הצרכן הבודד		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.13.1 טיפול בכלל המקרים הפרטניים בהם התקבלה תשובת לקוח שאינו מרוצה ("אור אדום" בסקר) תוך 2 ימי עסקים מקבלת הפניה	100%	מנהל מחלקת שירות לקוחות

1.14 טיוב נתוני ההתקשרות עם צרכני התאגיד		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
1.14.1 גידול במספר הצרכנים שבפרטי ההתקשרות שלהם נרשם מספר הטלפון הנייד לצורך קבלת הודעות	הגעה ל 21,000 עד ל 31.12.2023	מנהל מחלקת שירות לקוחות

1.14 טיוב נתוני ההתקשרות עם צרכני התאגיד		
מזד / פעולה	ערך / לויז	אחריות לריכוז הפעילות
1.14.2	100%	טיוב נתוני האב, ההתקשרות והמשלוח של כלל הלקוחות שטופלו במסגרת סקרי שביעות הרצון (אור אדום)

2. חיזוק הקשר עם הקהילה והעצמת תדמיתה החיובית של מי גבעתיים	
מטרות ראשית	2.1 יצירת והפעלת מערך פעילויות לקהילה ובכלל זה אוכלוסיות כדוגמת אנשים עם צרכים מיוחדים ושוורדי שואה
מטרות משנה	2.2 קיום קמפיינים ופעילויות שיווקיות להעצמת תדמיתו החיובית של התאגיד
	2.3 קיום פעולות תקשורת שיווקית בפילוח על בסיס אוכלוסיות יעד

2.1 יצירת והפעלת מערך פעילויות לקהילה ובכלל זה אוכלוסיות כדוגמת אנשים עם צרכים מיוחדים ושוורדי שואה		
מזד / פעולה	ערך / לויז	אחריות לריכוז הפעילות
2.1.1	09.2023	מנהל התקשורת השיווקית
2.1.2	עד לתום שנת 2023	מנהל התקשורת השיווקית
2.1.3	06.2023	מנהל התקשורת השיווקית

2.2 קיום קמפיינים ופעילויות שיווקיות להעצמת תדמיתו החיובית של התאגיד		
מזד / פעולה	ערך / לויז	אחריות לריכוז הפעילות
2.2.1	2,000 נכון לתום שנת 2023	מנהל התקשורת השיווקית
2.2.2	6 X 12	מנהל התקשורת השיווקית
2.2.3	במהלך שנת 2023	מנהל התקשורת השיווקית
2.2.4	עד תום 2023	מנהל התקשורת השיווקית

2.3 קיום פעולות הסברה בפילוח על בסיס אוכלוסיות יעד		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
2.3.1 תושבים ותיקים	01.2023	מנהל התקשורת השיווקית
2.3.2 שוכרי דירות וצעירים	06.2023	
2.3.3 בחינת קיום פעולות הממוקדות בבעלי העסקים	09.2023	

מטרה ראשית	3. שמירה על אמינות ואיכות אספקת המים ופינוי הביוב, בשגרה ובחירום
מטרות משנה	3.1 עריכת סקר מצב תשתיות המים והביוב והכנת תכנית רב שנתית לטיפול בהם
	3.2 ביצוע פעולות תחזוקה מונעת – בקרת תקינות פעולת המגופים וההידרנטים
	3.3 הכנת ויישום תכנית עבודה לבדיקת ולשיקום הידרנטים ולוודוא פריסתם הנאותה
	3.4 קיום אספקת מים סדירה במקרים של הפסקות מים מתוכננות בהתאם להוראות הכללים
	3.5 שמירה על רמת התחזוקה במכוני המים ובבריכת רמה
	3.6 שמירה על רמת תחזוקת צנרת הביוב
	3.7 הסדרת רישיון עסק למכלי הסולר בבאר ג', באר ד' ובמכון גלבוע
	3.8 חיזוק, שיפור ותחזוקת מערך ההגנה על החומרה מערכות ותשתיות התאגיד ברשת הטכנולוגיה התפעולית (OT)
	3.9 חיזוק, שיפור ותחזוקת מערך ההגנה על החומרה מערכות ותשתיות התאגיד ברשת טכנולוגיית המידע (IT)
	3.10 עמידה באמנת השירות (ה SLA) לפעולות התחזוקה אל מול המוקד העירוני של עיריית גבעתיים ועמידה בה

יעדים

3.1 עריכת סקר מצב תשתיות המים והביוב והכנת תכנית רב שנתית לטיפול בהם		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.1.1 עריכת מעבר ויזואלי לפחות פעם בשנה על כלל תשתיות המים והביוב: שוחות, מכסים, חיבורי צנרת	30.09.2023	מנהל התפעול
3.1.2 הכנת תכנית עבודה לטיפול בממצאים ותקצובו לקראת שנת הכספים 2024	31.10.2023	

3.2 ביצוע פעולות תחזוקה מונעת – בקרת תקינות פעולת המגופים וההידרנטים		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.2.1 פתיחה וסגירה שנתית של מגופים והידרנטים בקוטר של 6" עד 8"	100% 31.12.2023	מנהל התפעול
3.2.2 פתיחה וסגירה של מגופים והידרנטים בקוטר 10" ומעלה - פעמיים במהלך השנה	100% 30.06.2023	
	100% 31.12.2023	

3.3 הכנת ויישום תכנית עבודה לבדיקת ולשיקום הידרנטים ולוודא פריסתם הנאותה		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.3.1 הכנת תכנית עבודה לביצוע סקר לבחינת תקינות פריסת ההידרנטים ותקינות הפיסית	31.01.2023	מנהל התפעול
3.3.2 ביצוע סקר הידרנטים מלא	31.06.2023	
3.3.3 שיקום / החלפת ההידרנטים הפגומים תוך כדי ולאחר הסקר	31.12.2023	

3.4 קיום אספקת מים סדירה במקרים של הפסקות מים מתוכננות בהתאם להוראות הכללים		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.4.1 חלוקת מים בהפסקות מתוכננות העולות על 8 שעות	100%	מנהל התפעול
3.4.2 חלוקת מים בהפסקות מתוכננות העולות על 4 שעות בקרבת מוסדות חינוך או מוסדות פטורים	100%	

3.5 שמירה על רמת התחזוקה במכוני המים ובבריכת רמה		
מזד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.5.1 עמידה של 100% בתוכנית התחזוקה השוטפת המצ"ב <u>כנספח א'</u>	31.12.2023	מנהל התפעול
3.5.2 עריכתה של תוכנית תחזוקה שוטפת למכוני המים ולבריכה לשנת 2024	31.10.2023	

3.6 שמירה על רמת תחזוקת צנרת הביוב		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.6.1 עמידה בתוכנית העבודה לשטיפת וצילום קווי הביוב המצ"ב כנספח ב'	31.12.2023	מנהל התפעול
3.6.2 עריכתה של תוכנית שנתית לשטיפת וצילום קווי הביוב לשנת 2024	31.10.2023	

3.7 הסדרת רישיון עסק למיכלי הסולר בבאר ג', באר ד' ובמכון גלבוע		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.7.1 קבלת מפרט דרישות ההסדרה ביחס לבאר ד' ולמכון גלבוע מיועץ הרישוי ובחינתו	31.03.2023	מנהל התפעול
3.7.2 יישום דרישות ההסדרה וקבלת רישיון עסק לבאר ג'	30.06.2023	
3.7.3 יישום דרישות ההסדרה והסדרת רישיונות העסק בבאר ד' ובמכון גלבוע	31.12.2023	

3.8 חיזוק, שיפור ותחזוקת מערך ההגנה על החומרה מערכות ותשתיות התאגיד ברשת הטכנולוגיה התפעולית (OT)		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.8.1 ביצוע PT (בדיקת חדירות)	30.06.2023	ממונה אבטחת מידע
3.8.2 עדכון תכנית העבודה בתחום אבטחת המידע לשם תיקון ליקויים בהתאם לממצאי ביקורת הרשות הממשלתית למים וביוב ולהמלצות יועץ הסייבר של התאגיד	עדכון התכנית עד 30.09.2023 הביצוע ייגזר בהתאם לתכנית	

3.9 חיזוק, שיפור ותחזוקת מערך ההגנה על החומרה מערכות ותשתיות התאגיד ברשת טכנולוגיית המידע (IT)		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.9.1 מבדק phishing (דיוג)	30.06.2023	ממונה אבטחת מידע
	31.12.2023	
3.9.2 ביצוע מבדק תקינות תשתיות המחשוב של רשת הבקרה באתר ה DR במכון גלבוע	30.09.2023	

3.10 עמידה באמנת השירות (ה SLA) לפעולות התחזוקה אל מול המוקד העירוני של עיריית גבעתיים ועמידה בה		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
3.10.1 עמידה חודשית של 95% בלוחות הזמנים לטיפול שנקבעו ב SLA	12 חודשים עמידה של לפחות 95%	מנהל התפעול
3.10.2 סגירת 100% מהפניות עד לתום השנה	100% 31.12.2023	

4. מתן מענה הולם לצרכי הפיתוח של העיר גבעתיים		מטרה ראשית
4.1.1 עדכון תוכנית האב למים לצורך מתן מענה הולם לצרכי הפיתוח, השיקום והשדרוג של העיר, לשמירה על אמינות ורציפות אספקת המים ובטיחות ותקינות סילוק השפכים		מטרות משנה
4.2 עמידה בתוכנית ההשקעות		

יעדים

4.1 עדכון תוכנית האב למים לצורך מתן מענה הולם לצרכי הפיתוח, השיקום והשדרוג של העיר, לשמירה על אמינות ורציפות אספקת המים ובטיחות ותקינות סילוק השפכים		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
4.1.1 שיפוט ואישור תוכנית האב למים לעיר גבעתיים ברשות הממשלתית למים וביוב	15.2.2023	מהנדס ראשי
4.1.2 סיום עדכון תוכנית האב לביוב לעיר גבעתיים	15.1.2023	מהנדס ראשי
4.1.3 שיפוט ואישור תוכנית האב לביוב לעיר גבעתיים ברשות הממשלתית למים וביוב	1.5.2023	מהנדס ראשי

4.2 עמידה בתוכנית ההשקעות		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
4.2.1 עמידה של 100% במרכיבי תוכנית ההשקעות המצ"ב <u>כנספח ג'</u> לשנת 2023	31.12.2023	מהנדס התאגיד
4.2.2 סגירת תוכנית ההשקעות לשנת 2024 עד לתום הרבעון השלישי של שנת 2023	30.09.2023	

מטרה ראשית	5. שמירה על המקורות הכספיים לפעילותה של מי גבעתיים ולשיפור השירות לצרכני העיר גבעתיים
מטרות משנה	5.1. בניית תקציב השקעות המתחשב בכלל מגבלות משאבי הארגון ¹ ומקורות המימון הזמינים ² ועמידה בתקציב (תכנית) ההשקעות
	5.2. ניתוח מרכיבי פחת המים הפיסי והמנהלי של התאגיד וככל שיידרש כתיבתה ויישומה של תכנית עבודה לצמצומו באופן יעיל כלכלית
	5.3. מקסום אחוז הגביה השוטף והמצטבר מתוך סך החיובים
	5.4. התאמה מיטבית בין תכנית המכרזים וההתקשרויות לתוכניות העבודה, התקציב השוטף ותקציב ההשקעות של התאגיד
	5.5. רישום מקסימום נכסים שהסתיים מועד הקמתם כרכוש קבוע לפני תום השנה (קבלת חשבונות סופיים)
	5.6. שמירה מיטבית על התאמות רישומי תקבולי בנקים וכרטיסי האשראי בין מערכות הגביה והנהלת החשבונות

יעדים

5.1 בניית תקציב השקעות המתחשב בכלל מגבלות משאבי הארגון ומקורות המימון הזמינים ועמידה בתקציב (תכנית) ההשקעות		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
5.1.1 עמידה במינימום ההשקעות בשיקום שדרוג הנדרש על ידי הרגולטור עד לתום השנה	100%	מהנדס התאגיד
5.1.2 הכנת תכנית השקעות חלופית לשיקום ושדרוג תשתיות בהתאם למגבלות עיריית גבעתיים	31.03.2023	
5.1.3 קבלת החלטות בכל נקודת זמן על הסטת השקעות מפרויקטים מבוטלים או נדחים לפרויקטים חלופיים	רבעוני	מנכ"ל

5.2 ניתוח מרכיבי פחת המים הפיסי והמנהלי של התאגיד ובחינת הצורך לכתיבתה ויישומה של תכנית עבודה לצמצומו		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
5.2.1 ביצוע עבודה לאומדן מרכיבי פחת המים של התאגיד בדרך של סטיה מהצריכה הנורמטיבית	31.03.2023	מנהל התפעול
5.2.2 קבלת החלטה האם נדרש טיפול לאור ממצאי הבדיקה	30.04.2023	
5.2.3 ככל שיידרש – כתיבת תכנית עבודה מפורטת למרכיבי פחת המים המנהלי	30.06.2023	

¹ מקורות המימון, יכולת הביצוע ותוכניות מגירה לפרויקטים חלופיים
² מחד דמי הקמה ועודפים, מאידך מקורות מימון חיצוניים

5.2 ניתוח מרכיבי פחת המים הפיסי והמנהלי של התאגיד ובחינת הצורך לכתיבתה ויישומה של תכנית עבודה לצמצום		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
במגורים, גינון, בניה וצריכה תת נורמטיבית ואומדן עלותה		
5.2.4 הגדרת רמת פחת היעד בהתאם לתכנית העבודה המפורטת	30.06.2023	מנכ"ל
5.2.5 יישומה של תכנית העבודה והגעה לפחת היעד	31.12.2023	מנהל התפעול

5.3 התאמה מיטבית בין תכנית המכרזים וההתקשרויות לתוכניות העבודה, התקציב השוטף ותקציב השקעות של התאגיד		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
5.3.1 90% מהמכרזים וההתקשרויות במהלך השנה יופיעו בתוכנית העבודה השנתית למכרזים והתקשרויות	01.01.2023	מנהל הרכש המכרזים וההתקשרויות
5.3.2 ב 90% מהפרויקטים לשיקום שדרוג תשתיות יהיה קבלן זוכה מוכן לעבודה בתאריך המתוכנן לתחילת ביצוע העבודה	90%	מהנדס התאגיד
5.3.3 ב 90% מכלל ההתקשרויות השוטפות של התאגיד יהא זוכה בהליך התחרותי הרלוונטי קודם לסיום תוקף ההתקשרות	90%	כל מנהל בתחומו

5.4 רישום מקסימום נכסים שהסתיים מועד הקמתם כרכוש קבוע לפני תום השנה (קבלת חשבונות סופיים)		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
5.4.1 80% מסך הפרויקטים שהקמתם הסתיימה במהלך השנה השוטפת עד לסוף השנה	80%	מהנדס התאגיד וסמנכ"לית הכספים
5.4.2 100% מסך הפרויקטים שהקמתם הסתיימה במהלך השנה הקודמת	100%	

5.5 מקסום אחוז הגביה השוטף והמצטבר מתוך סך החיובים		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
5.5.1 אחוז הגביה מתוך סך החיוב השוטף לשנה בתום השנה (31.12.2023)	94.5%	מנהלת שירות הלקוחות והגביה
5.5.2 אחוז הגביה המצטבר בגין חיובי שנת 2022 בתום השנה (31.12.2023)	99.10%	בפיקוח

5.5 מקסום אחוז הגביה השוטף והמצטבר מתוך סך החיובים		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
5.5.3	99.40%	סמנכ"לית הכספים
5.5.4	99.33%	
5.5.5	99.31%	
5.5.6	99.42%	
5.5.7	99.08%	
5.5.8	99.03%	
5.5.9	90%	

5.6 שמירה מיטבית על התאמות רישומי תקבולי בנקים וכרטיסי האשראי בין מערכות הגביה והנהלת החשבונות		
ממד / פעולה	ערך / לוי"ז	אחריות לריכוז הפעילות
5.6.1	חודשי 12	מנהל החשבונות וסמנכ"לית הכספים
5.6.2	31.12.2023	
5.6.3		

מטרה ראשית	6. פיתוח ההון האנושי במי גבעתיים ושימורו
מטרות משנה	6.1. קיום פעילויות להגברת רווחת העובדים ותחושת המחבורות שלהם לארגון
	6.2. קיום תהליך הערכת ביצועי עובדים ובחירת עובד מצטיין
	6.3. הגדלת שיתוף העובדים בתהליכי החשיבה האסטרטגית והגברת חשיפתם לנעשה ביחידות אחרות בארגון
	6.4. השתתפות עובדי התאגיד בכנסים מקצועיים, הכשרות והשתלמויות

יעדים

6.1 קיום פעילויות להגברת רווחת העובדים ותחושת המחבורות שלהם לארגון		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
6.1.1 קיום השתלמות שנתית כוללת לינה לכלל העובדים	במהלך השנה	מנהלת לשכת מנכ"ל
6.1.2 קיום שני אירועים חד יומיים לכלל העובדים		
6.1.3 קיום אירועי הרמת כוסית לקראת חגי תשרי ופסח	2	
6.1.4 שי לחג בראש השנה ובפסח	2	

6.2 קיום תהליך הערכת ביצועי עובדים ובחירת עובד מצטיין		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
6.2.1 קיום תהליך הערכת ביצועי עובדים לשנת 2022	31.03.2023	מנכ"ל
6.2.2 בחירת עובד מצטיין	30.04.2023	מנכ"ל

6.3 הגדלת שיתוף העובדים בתהליכי החשיבה האסטרטגית והגברת חשיפתם לנעשה ביחידות אחרות בארגון		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
6.3.1 קיום ישיבות צוות דו-שבועיות להצגת תוצאות הפעילות ולדיון בנושאים הקשורים לכלל התאגיד	20	מנכ"ל
6.3.2 קיום שולחנות עגולים לקראת פרויקטים חוצי יחידות בארגון (כגון קידום השירות, ממ"ג, מערכת לניהול מסמכים, השתלמות שנתית וכיו"ב)		

6.4 השתתפות עובדי התאגיד בכנסים מקצועיים, הכשרות והשתלמויות		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
6.4.1 השתתפות בכנס WATEC ISRAEL 2023	12.2023	מהנדס התאגיד, מנהל התפעול ומנהל התכנון
6.4.2 מעקב אחר ימי עיון, כנסים והשתלמויות העשויים להיות רלוונטיים לצרכי ההדרכה וההכשרה של עובדי התאגיד	במהלך השנה	מנהלי התאגיד
6.4.3 סיום קורס מפקחים בהצלחה על ידי המפקח הראשי	במהלך השנה	המפקח הראשי

מטרה ראשית	7. הסדרת שיטות העבודה הפנים ארגוניות במי גבעתיים
	7.1 הסדרת איסוף הנתונים והמידע אודות התאגיד ופעילותו והשמירה על רמת עדכניותם
	7.2 הסדרת תהליכי הרכש, המכרזים וההתקשרויות בדרך של הקמת והטמעת מערכת לניהול חוזים והסכמים
	7.3 עמידה בתוכנית המכרזים וההתקשרויות
	7.4 הפיכת מערכת המידע הגיאוגרפי לפלטפורמה המרכזית בתאגיד למידע בר מיפוי
	7.5 בחינה טכנו כלכלית להקמתה והטמעתה של מערכת לניהול משימות
	7.6 עמידה בדרישות הדיווח לרשות המים על פי כללי אמות המידה לשירות על תכולתן ובמועדן
	7.7 שמירה על סביבת עבודה נוחה, מאורגנת, מסודרת והיגיינית
	7.8 שמירה על עדכניות תיק האתר ומעקב אחר רישיונות התוכנה והחומרה

יעדים

7.1 הסדרת איסוף הנתונים והמידע אודות התאגיד ופעילותו והשמירה על רמת עדכניותם		
ממד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.1.1 הגדרת תבנית איסוף נתונים ומידע להכנת בסיס נתונים עדכני ומלא על התאגיד	31.01.2023	מנכ"ל
7.1.2 איסוף הנתונים והכנת קובץ נתונים ומידע עדכני	30.04.2023	מנהלים
7.1.3 עדכון שוטף של בסיס הנתונים והמידע	31.12.2023	שוטף – מנהלים

7.2 הסדרת תהליכי הרכש, המכרזים וההתקשרויות בדרך של הקמת והטמעת מערכת לניהול חוזים והסכמים		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.2.1	31.03.2023	מנהל הרכש המכרזים וההתקשרויות
7.2.2	30.06.2023	
7.2.3	31.08.2023	
7.2.4	30.11.2023	
7.2.5	31.12.2023	

7.3 עמידה בתוכנית המכרזים וההתקשרויות		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.3.1	שוטף עד 31.12.2023	מנהל הרכש המכרזים וההתקשרויות
7.3.2		
7.3.3		

7.4 הפיכת מערכת המידע הגיאוגרפי לפלטפורמה המרכזית בתאגיד למידע בר מיפוי		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.4.1	15.01.2023	מנהל התכנון
7.4.2	15.01.2023	
7.4.3	31.01.2023	
7.4.4	28.02.2023	
7.4.5	01.03.2023	

7.5 הגדרת ויישום שיטה לניהול ומעקב משימות בתפעול		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.5.1	31.03.2023	מנהל התפעול

7.5 הגדרת ויישום שיטה לניהול ומעקב משימות בתפעול		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.5.2 יישומה של השיטה והפקת דוחות ביצוע ומעקב חודשיים	9 עד 31.12.2023	מנהל תפעול

7.6 עמידה בדרישות הדיווח לרשות המים על פי כללי אמות המידה לשירות על תכולתן ובמועדן		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.6.1 עמידה בדרישות הדיווח לרשות המים על פי כללי אמות המידה לשירות על תכולתן ובמועדן	בהתאם למועדים הרלוונטיים לכל פרסום או דיווח כמפורט בנספח ו'	כל עובד בתחמו בהתאם לטבלת המצורפת כנספח ו'

7.7 שמירה על סביבת עבודה נוחה, מאורגנת, מסודרת והיגיינית		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.7.1 הגדרת צרכי שיפוץ קיץ שנתי	30.06.2023	מנהלת לשכת מנכ"ל
7.7.2 הכנת פניה תחרותית, ניהול ההליך התחרותי ובחירת גורם מבצע	31.07.2023	
7.7.3 שיפוץ המשרדים	במהלך חגי תשרי	
7.7.4 הטמעת עבודת קבלן הניקיון החדש ושמירה על ניקיון המשרדים	שוטף	
7.7.5 הסדרת נושא ההתקשרות עם חברות הליסינג וקידום הליך לבחירת ספק קבוע	30.06.2023	

7.8 שמירה על עדכניות תיק האתר ומעקב אחר רישיונות התוכנה והחומרה		
מזדד / פעולה	ערך / לו"ז	אחריות לריכוז הפעילות
7.8.1 תיקוף תיק אתר אחת לשנה, או בעת ביצוע שינויים מהותיים	30.7.2023	מנהל אבטחת המידע
7.8.2 מעקב אחר מוצרי תוכנה וחומרה ברישיון וחידוש רישיונות במועד	30.7.2023	מנהל רכש

נספח א' - תכנית התחזוקה השוטפת לשנת 2023

שם המתקן	ציון	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני	יולי
באר ב'	סולר			בדיקת איכות				
	בדיקת מפלס באר					בדיקה		
	גנרטור חרום	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	כולל בדיקה בעומס	הנעה ללא עומס
	לוח חשמל					טיפול חצי שנתי		
	מתקן סינון פחם פעיל	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום
	מתקן סינון U.V	דוחות	דוחות	דוחות	דוחות	דוחות	דוחות	דוחות
	כיוול מד עכירות							
	מערכת גילוי וכיבוי אש	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	בדיקה שנתית מטפים, גילוי אש	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים
	מערכת אזעקה	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד
	מערכת הכלרה	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טיפול חודשי
	גירוז אוטומטי משאבות				גירוז אוטומטי			
	רישוי עסק							
	באר ג	גנרטור חרום	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס
כיבוי אוטומטי							בדיקת קבלן	
לוח חשמל						טיפול חצי שנתי		

תוכניות עבודה לשנת 2023
עמוד 27 מתוך 37



שם המתקן	ציוד	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני	יולי
כללי	גירוז אוטומטי משאבות			גירוז אוטומטי				
	סולר			בדיקת איכות				
	נגרר 1 מ"ק							
	נגרר הכלרה							
	נגרר	בדיקה	בדיקה	בדיקה	בדיקה	טסט	בדיקה	בדיקה
	נגרר	בדיקה	בדיקה	בדיקה	בדיקה	טסט	בדיקה	בדיקה
	אישור כיבוי משרדי תאגיד				בדיקת מטפים שנתית קבלן			אישור שנתי
	משאבות ניידות	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה
	גנרטור נייד	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה
	תרגול חומ"ס							

שם המתקן	ציוד	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	קבלן	הערות
באר ב'	סולר							
	בדיקת מפלס באר			בדיקה			רשות המים	
	גנרטור חרום	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה בעומס	תאגיד/ד.גלעד	
	לוח חשמל				טיפול שנתי		ד. גלעד	
	מתקן סינון פחם פעיל	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י תוכנית דיגום הבריאות	אודיס	החלפת פחם לפי הצורך בהתאם לבדיקות תחזוקה שוטפת ע"י חברת אודיס בהתאם לצורך

תוכניות עבודה לשנת 2023
 עמוד 29 מתוך 37



שם המתקן	ציוד	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	קבלן	הערות
	כיוול מד עכירות	כיוול UVT					אודיס	
	מערכת אזעקה	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	אישור תקינות	G1	
	מערכת גילוי וכיבוי אש	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	ביקורת חצי שנתית גילוי אש	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	ד.גלעד/תאגיד	
	מערכת הכלרה	טיפול חודשי	טיפול חודשי, כיוול	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טרייטל	
	בדיקת מפלס באר			בדיקה			רשות המים	
	סולר						לוגיה-ספק	
	גירוז אוטומטי משאבות						ד.גלעד	
	רישוי עסקים					30/12/2024	תאגיד	
	גנרטור חרום	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה בעומס	תאגיד/ד.גלעד	
	לוח חשמל				טיפול שנתי		ד. גלעד	
באר ד	מתקן סינון פחם פעיל	דיגום מים עפ"י דיגום תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י דיגום תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י דיגום תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י דיגום תוכנית דיגום	דיגום מים עפ"י דיגום תוכנית דיגום	אודיס	החלפת פחם לפי הצורך בהתאם לבדיקות תחזוקה שוטפת ע"י חברת אודיס בהתאם לצורך
	מתקן סינון U.V	דוחות	דוחות	דוחות	דוחות	דוחות	אודיס	
	כיוול מד עכירות	כיוול UVT					אודיס	
	מערכת הכלרה	טיפול חודשי	טיפול חודשי, כיוול	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טיפול חודשי	טרייטל	

תוכניות עבודה לשנת 2023
 עמוד 30 מתוך 37



שם המתקן	ציוד	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	קבלן	הערות
	מערכת אזעקה	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	אישור תקינות	G1	בדיקת חורף וקיץ
	מערכות גילוי וכיבוי אש	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	ביקורת חצי שנתית גילוי אש	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	ד.גלעד/תאגיד	
	סולר						תאגיד	
	בדיקת מפלס באר			בדיקה			רשות המים	
	גירוז אוטומטי משאבות						ד.גלעד	
	רישוי עסק					01/01/2024	תאגיד	
	תאגיד						תאגיד	
בריכת רמה	ניקוי בריכה						תאגיד	
	מערכת אזעקה	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקת קבלן	אישור תקינות	G1	
	מערכת בקרת ניטרט רציף	בדיקה	בדיקה	בדיקה	בדיקה	בדיקה	תאגיד	
מכון גלבע	גנרטור חרום	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה ללא עומס	הנעה בעומס	תאגיד/ד.גלעד	
	לוח חשמל				טיפול שנתי		ד. גלעד	
	מערכות גילוי וכיבוי אש	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	בדיקת מטפים	ביקורת חצי שנתית גילוי אש	בדיקת מטפים	ד. גלעד	
	מערכת האזעקה	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	בדיקה תאגיד	אישור תקינות	G1	
	גירוז אוטומטי משאבות						ד.גלעד	
	סולר						לוגיה- ספק	
	נגרר 1 מ"ק		טסט					
	נגרר הכלרה			טסט			אלכס	
	נגרר			בדיקה	בדיקה	בדיקה	בדיקה	אלכס
	נגרר			בדיקה	בדיקה	בדיקה	בדיקה	אלכס

תוכניות עבודה לשנת 2023
עמוד 31 מתוך 37



שם המתקן	ציוד	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	קבלן	הערות
	אישור כליבוי משרדי תאגיד						בני	
	משאבות ניידות	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	אלכס	
	גנרטור נייד	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	התנעה	אלכס	
	תרגול חומ"ס						זיו	

נספח ב' – תכנית שטיפת וצילום קווי הביוב לשנת 2023

תשתית ביוב	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני
שטיפה	המעגל	התע"ש	משמר הירדן	ויצמן	סירקין	כורזין
שטיפה	פועלי הרכבת 19-45	לכיש	המאבק			
שטיפה						
צילום				ויצמן	סירקין	כורזין

תשתית ביוב	יולי	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר
שטיפה	כצנלסון 1-61	בן גוריון 142-176	צהל	ברדיצ'בסקי	הראל	ניצנה
שטיפה						
שטיפה						
צילום						

נספח ג' – מרכיבי תכנית ההשקעות לשנת 2023

השלב בפרויקט										
פרויקט	ייזום	בחירת מתכנן	השטח מדידת	תכנון מפורט	תיאום התכנון אל מול בעלי התשתיות	בחירת קבלן ומפקח	תחילת ביצוע	סיום ביצוע	מסירת הפרויקט	סגירת החשבון הסופי
שדרוג קווי מים וביוב ברחוב ריינס במקטע שבין הרחובות הכנסת – בן גוריון – כ 390 מטרים במשותף עם חברת יעד.							ינואר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר
קידום תכנון מאגר מים חדש בגבעת קוזלובסקי ות"ש במצפור המרי: תכנון מפורט לת"ש ותכנון מוקדם למאגר המים				אפריל						
שדרוג קו ביוב ברחוב עליית הנוער במקטע הרחובות התע"ש – הל"ה – כ 250 מטרים				ינואר	פברואר	מרץ	מרץ	יולי	אוגוסט	ספטמבר
שדרוג קווי מים וביוב ברחוב טייבר כ 700 מ'.								מרץ	אפריל	מאי
סיטי – שדרוג קווי מים וביוב באורך של כ 700 מ'						ינואר	ינואר	נובמבר	דצמבר	דצמבר
שדרוג קווי מים וביוב ברחוב צה"ל במקטע הרחובות וייצמן – הכנסת – כ 450 מ'				ינואר	יוני	מרץ				
שדרוג קווי מים וביוב ברחוב אילת במקטע הרחובות רחל, אילת, הדגנים – כ 1,000 מ'					אוקטובר		נובמבר			
שדרוג קווי מים וביוב ברחובות השניים – בלוך – כ 500 מ'					אוקטובר		נובמבר			
שדרוג קווי מים וביוב ברחוב ארלוזורוב במקטע הרחובות וייצמן – הכנסת – כ 450 מ'					יוני	מרץ				
ביצוע סקר עמידות בפני רעידות אדמה						פברואר	אפריל	מאי	אוגוסט	

נספח ד' – תכנית מכרזים והתקשרויות

חודש יעד לביצוע	חודש תחילת טיפול	משימה	ספק נוכחי	נושא / התקשרות
ינו-23	ינו-23	הארכת התקשרות עם א.ש בינה – אתר האינטרנט של התאגיד	א.ש. בינה	אתר אינטרנט
פבר-23	דצמ-22	סיום התקשרות עם יועץ לאבחון מערכת ה-GIS - חברת טריגו	טריגו	מערכת מידע גיאוגרפי
פבר-23	מיידי	חידוש התקשרות	מטרה-וט	מערכת בקרה
אפר-23	פבר-23	הארכת התקשרות עם מוטורולה ספקית בקרי ACE	מוטורולה	מערכת בקרה
אפר-23	טיפול החל ע"י יועץ לכתובת מכרז	מכרז קבלן אחזקת רשתות חשמל	ד. גלעד אוטומציה ובקרה	רשת חשמל
אפר-23	הליך לבחירת ספק יפורסם בשבוע הראשון של חודש דצמבר 22	הליך לבחירת ספק מערכת GIS לתאגיד	טלדור	מערכת מידע גיאוגרפי
אפר-23	מרץ-23	חידוש פרטיגייט - FGT60ETK18099UYF - טל-אר	טל-אר	אבטחת מידע
אפר-23	אפר-23	חידוש הסכם השפלת מי תהום	איגודן ותדהר	השפלת מי תהום
מאי-23	מרץ-23	חידוש התקשרות עם חברת תבונה שיווקית - סקרי שביעות רצון לתאגיד	תבונה שיווקית	סקרי שביעות רצון
יוני-23	מאי-23	חידוש ביטוח נושאי משרה לתאגיד	הפניקס	ביטוח
יוני-23	יוני-23	הסכם שירותי מוקד עירוני - מתחדש אוטומטית - לוודא כי אין שינויים דרושים	עיריית גבעתיים	מוקד עירוני
יולי-23	יוני-23	הארכת התקשרות עם חברת טרייטל	טרייטל	אספקת כלור למתקני התאגיד
יולי-23	דצמ-22	הארכת התקשרות עם ספק שירותי הניקיון למשרד	כיום לרמונט, טרם פורסם מכרז חדש	ניקיון משרדים
יולי-23	נוב-22	הארכת התקשרות עם שחר דמארי - מנהל חשבונות (מכרז פורסם בחודש 11/2022 - מועד הכנת התוכנית)	שחר דמארי	הנהלת חשבונות
יולי-23	יוני-23	אנטי וירוס -50 משתמשים+60 תיבות - טל-אר	טל-אר	אבטחת מידע

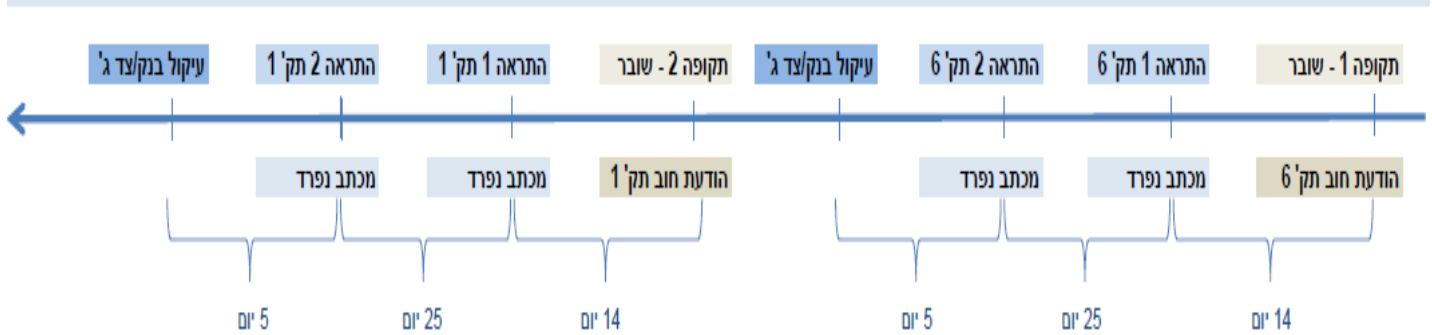
תוכניות עבודה לשנת 2023
 עמוד 34 מתוך 37

חודש יעד לביצוע	חודש תחילת טיפול	משימה	ספק נוכחי	נושא / התקשרות
דצמ-23	אוג-23	יציאה להליך פומבי לרכישת פוליסות ביטוח לתאגיד	חברת הכשרה באמצעות סוכנות גבאי	ביטוח חבויות ורכוש
אוק-23	ספט-23	הארכת התקשרות עם חברת בן ביטחון	בן ביטחון	שירותי מוקד צופה
אוק-23	ספט-23	הארכת התקשרות עם חברת גליל מערבי	גליל מערבי	שינוע מכולות והעמדת צוות חירום
נוב-23	אוק-23	הארכת התקשרות עם יהלי עמית - יועץ לשעת חירום	יהלי עמית	היערכות לשעת חירום
נוב-23	אוק-23	הארכת התקשרות עם חברת לסיכו - מכרז 01/2022	לסיכו	מכרז תחזוקה
נוב-23	אוק-23	הארכת התקשרות עם סייסול - יועצי סייבר	סייסול	אבטחת מידע
דצמ-23	נוב-23	חידוש למכונת VEEM - טל-אר	טל-אר	גיבוי מידע
דצמ-23	יוני-23	יציאה להליך חדש לבחירת חברת ביטוח לנכסי התאגיד	הכשרה	ביטוח
דצמ-23	יוני-23	חידוש התקשרות חברת מגער	אם גרופ	גביה
דצמ-23	ספט-23	פרסום מכרז לניהול משימות בתלות בהחלטת מנכ"ל בנושא	טרם נבחר	ניהול משימות
פבר-24	אוק-23	סיום התקשרות עם יועץ התקשורת - יותם אשל	יותם אשל	תקשורת שיווקית
אפר-24	מרץ-23	דומיין mey-givatayim.co.il - טל-אר	טל-אר	אתר אינטרנט
ינו-25	דצמ-23	הארכת התקשרות עם חברת ארד	ארד	קר"מ
מרץ-25	ינו-25	חידוש רישיון מערכת WEB GPO ו-PROXY	טל-אר	אבטחת מידע
יולי-25	מאי-25	חידוש התקשרות עם חברת טל-אר ספקית שירותי IT	טל-אר	מערכות מידע
פבר-27	אוג-27	סיום התקשרות עם חברת פריוריטי	פריוריטי	מערכות מידע
פבר-27		סיום התקשרות יועץ תנועה - פי גיי אל	פי גיי אל	הסדרי תנועה
פבר-27		סיום התקשרות יועצי תנועה - חברת ת.ה.ן	ת.ה.ן	הסדרי תנועה
מרץ-27		סיום התקשרות מודדים - חברת לגעת במרחב	לגעת במרחב	מדידות

נספח ה' – תכנית אכיפת הגביה

נספח תכנון פעולות אכיפה פרטני													
חודש	ינו-23	פבר-23	מרץ-23	אפר-23	מאי-23	יוני-23	יולי-23	אוג-23	ספט-23	אוק-23	נוב-23	דצמ-23	סה"כ
חגים			רמאדן 22/3-20/4	פסח 5/4-12/4					חגי תשרי 15/9-06/10				
הודעת דרישה ראשונה	1,500	2,500	1,500	2,500	1,500	2,500	1,500	2,500	1,500	2,500	1,500	2,500	24,000
הודעת דרישה שנייה	400	500	400	500	400	500	400	500	400	500	400	500	5,400
עיקול ברישום					30		30						60
עיקול בפועל					20		20						40
עיקול צד ג'	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
תיקים לטיפול משפטי	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

סרגל אכיפה



נספח ו' – תכנית פרסומים ודיווחים

חובת הגשת דוחות ופרסומים- רשות המים

<u>מועד הגשה</u>	<u>סעיף</u>	<u>שם הדו"ח</u>	<u>מנהל אחראי</u>
לא יאוחר מסוף חודש פברואר של השנה העוקבת.	סעיף 8(ו) לכללי אמות המידה	דיווח על מספר מדי המים שלא נקראו ע"י התאגיד במשך 6 חודשים רצופים או יותר (מצ"ב טבלה לדיווח)	מנהל שירות לקוחות וגביה
לא יאוחר מסוף חודש פברואר של השנה העוקבת.	סעיף 52 לכללי אמות המידה	דו"ח על כל הבקשות לבירור חריג שאושרו (מצ"ב טבלה לדיווח)	מנהל שירות לקוחות וגביה
לא יאוחר מסוף חודש פברואר של השנה העוקבת.	סעיף 96 לכללי אמות המידה	דו"ח בורות ספיגה (מצ"ב טבלה לדיווח)	מנהל התפעול
לא יאוחר מ-31 במרץ של השנה העוקבת.		דיווח ספקי מים על צריכה ואספקת מים	סמנכ"לית כספים
להגיש לרשות המים ולממונה סביבה. 1 באפריל בכל שנה עוקבת	סעיף 9 לכללי שפכי מפעלים	דו"ח שנתי המסכם את פעילות התאגיד מבחינת שפכים וכן פירוט המקרים הידועים לתאגיד על הזרמת שפכים אסורים (מצ"ב טבלה)	מנהל התפעול
30 באפריל של השנה העוקבת	לפי סעיפים 55 ו-75 לחוק תאגידי המים	דו"ח שנתי בתחום ההנדסה, תפעול ותחזוקה	מנכ"ל התאגיד
30 באפריל של השנה העוקבת	סעיף 54 לחוק תאגידי המים והביוב	דוח כספים שנתי ליום 31 בדצמבר	סמנכ"לית כספים
החשבון הראשון שלאחר פרסום הדוח באינטרנט (מא/יוני)	סעיף 83 לכללי אמות המידה	שליחה לצרכנים תמצית הדו"ח השנתי + לפרסם תמצית באתר אינטרנט	מנהל שירות לקוחות וגביה + מנהל תקשורת שיווקית
30 באוגוסט (הגשה עד תום חודשיים מיום הדו"ח)	סעיף 54 לחוק תאגידי המים והביוב	דו"ח כספים ביניים ליום האחרון של חודש יוני	סמנכ"לית כספים
לא יאוחר מ-15 בנובמבר של כל שנה	סעיף 24 לכללי חישוב עלות	דיווח על מספר נפשות וכמות מוכרת נכון ליום 1/10 של אותה שנה	סמנכ"לית כספים
תחילת ינואר		תקציב שנתי, תכנית השקעות – כולל דוח דירקטוריון	סמנכ"לית כספים + מהנדס התאגיד
להגיש באופן שוטף, כל פעם שמוכן דו"ח.	דוחות ביקורת שמבוצעים ע"י מבקר פנים של התאגיד.	דיווח לממונה על ממצאי ביקורת פנים לפי סעיף 71	מזכיר ועדת ביקורת

דיווחים - משרד הבריאות

<u>מועד הגשה</u>	<u>סעיף</u>	<u>שם הדו"ח</u>	<u>מנהל אחראי</u>
אחת לשנה ומוגש במרץ עבור השנה שלפניה		סקר תברואי הנדסי למתקני טיפול והפקה	מנהל תפעול
מבוצע אחת ל-10 שנים		סקר תברואי הנדסי לרשת אספקה	מנהל תפעול
מבוצע כל רבעון + פרסום באתר האינטרנט		דוחות איכות המים	מנהל תפעול
מבוצע פעם בשנה + פרסום באתר האינטרנט + בשוברים לצרכנים		דוח איכות המים שנתי	מנהל תפעול

דיווחים - המשרד להגנת הסביבה

תקנות המים (מניעת זיהום מים) (מערכת להולכת שפכים), התשע"ב 2011 – תקנה/סעיף 11 :
"רשות מקומית תפרסם באתר האינטרנט שלה וכן תעמיד לעיון הציבור במשרדה את אלה :

<u>מועד הגשה</u>	<u>שם הדו"ח</u>	<u>מנהל אחראי</u>
30.03.2023	נתונים לפי תקנה (א5) (א) (4)	מנהל תפעול
30.03.2023	נתוני ביקורת תקופתית ותחזוקה לפני תקנה 8(ג)	מנהל תפעול
30.03.2023	נוהל טיפול בדליפות לפי תקנה 10 (א)	מנהל תפעול
30.03.23	דין וחשבון על דליפה לפי תקנה 10(ג) (2)	מנהל תפעול
30.03.23	תכנית ניטור שפכי תעשייה שנתית	מנהל תפעול
30.03.23	דוחות ביקורת ותוצאות בדיקות השפכים שניטלות על ידי התאגיד	מנהל תפעול
30.03.23	דוח שנתי המסכם פירוט של רשימת עסקים המזרימים שפכים אסורים	מנהל תפעול