



תאגיד מים וביוב אזורי
דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון

עלון מידע

ודו"ח שנתי לתושב

2018





תושבים יקרים,

כמיטב המסורת ממשיך התאגיד ומוביל את ערכי השקיפות, המקצועיות והשירות, המשתקפים בדוח שלפניכם לשנת 2018.

מתוך תפיסת ניהול מתקדמת קידם התאגיד אשתקד מגוון רחב של השקעות הן בתשתיות המים והביוב והן בממשקי הקשר עמכם התושבים.

תפיסה זו באה לידי ביטוי, כדוגמה, בהרחבת מדיניות השירות הרב-ערוצית עבורכם, הכוללת כיום את אפליקציית MAST החדשה לניהול חכם של חשבון המים הביתי, שירותים דיגיטליים כמו חשבונית במייל, אתר אינטרנט נגיש ומותאם למכשירים ניידים, מוקד תקלות 24/7, מוקד טלפוני, סניפי שירות בערים, עמדות שביעות רצון בסניפים ועוד.

בצד אלה השקיע התאגיד משאבים רבים בשרדוג תשתיות המים האזוריות והקטנת פחת (איבוד) המים בדרכם לברזי הצרכנים בדימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון.

לשמחתנו, בבחינת תוצאות פעילותנו לשנת 2018, עולה כי עמדנו במטרות וביעדים שהצבנו לפנינו מתוך מחויבות בלתי מתפשרת לאספקת מים אמינה, זמינה ואיכותית לברזים מחד, וחתירה כי לא תשלמו אפילו טיפה אחת יותר בחשבון המים מאידך.

קו מנחה זה ילווה אותנו גם בשנת 2019 ונתמך בשורה ארוכה של תכניות השקעה אשר כל תכליתן היא להעניק לכם את פתרונות המים והביוב המיטביים, בשילוב חדשנות טכנולוגית וייעול מתמיד של תהליכי השירות.

חשיבה מעמיקה, תכנון קפדני ועשייה מאומצת ואחראית - אלה אבני הדרך שלאורכן צועד התאגיד באספקת המים ובטיפול במי הביוב למענכם, התושבים.

בהזדמנות זו, אנו מבקשים להביע את הערכתנו ותודתנו לכלל עובדי התאגיד העוסקים במלאכה. כמו כן, תודה מיוחדת לחברי הדירקטוריון על תרומתם הרבה לניהול התאגיד. נשמח לקבל כל הצעה לשיפור מתכונת הדו"ח, כמו גם הצעה בכל תחום אחר.

בכבוד רב,

שוקי קליין
יו"ר דירקטוריון

שעיה קרפ
מנכ"ל

מחזון למעשה

תאגיד המים והביוב האזורי מעיינות הדרום עוסק באספקת מים, בתחזוקה, בשרדוג ובפיתוח של תשתיות רשת המים והביוב בדימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון. מאז תחילת דרכו, בשנת 2010, דוגל התאגיד בחדשנות תפעולית, טכנולוגית ושירותית. ברוח זו משכיל התאגיד לפתח טכנולוגיות ותהליכים מתקדמים, שמביאים לשיפור מתמיד באיכות מי השתייה, לטיפול יעיל במי הביוב ולמתן מענה איכותי לתושבים. ככל שמרחב אחריותו של התאגיד חולש על שטח גיאוגרפי גדול באופן יחסי, כך ראייתו המרחבית מותאמת לצורכי כל יישוב. צרכים אלה מתייחסים לצמיחה הדמוגרפית ביישובים ולפיתוח המרחב הציבורי, במקביל להיבטים צרכניים מתבקשים ברמת השירות והטיפול בפניות התושבים. התאגיד אף נושא במחויבות למנוע מטרדים סביבתיים כמו גלישת מי ביוב, התורמת לאיכות החיים ביישובים ולשמירה ערכי הטבע והנוף שבהם התברך האזור. משכך, יעדיו המרכזיים של התאגיד הם:

ניהול ותפעול המרכזיים

- העצמת רמת השליטה והבקרה על התשתיות הפיזיות העומדות בבסיס אספקתם של המים והטיפול בביוב.
- צמצום פחת המים במערכות ההולכה למשקי הבית ולאתרי הלקוחות האחרים.
- מיצוי פוטנציאל הגבייה בהתאם לצריכת המים בפועל של הצרכנים.
- צמצום תקלות מהותיות במערכות המים והביוב.
- פינוי והשבה יעילים של מי שפכים (ביוב) באופן התורם לשמירה על הסביבה.

שירות לתושב

- חיזוקם והרחבתם של ממשקי השירות לתושבים, כולל ממשקים דיגיטליים מתקדמים.
- מתן שירות אדיב ואנושי לכל לקוח ככל הניתן.
- בחינה מקצועית, מעמיקה ורגישה של כל פנייה.
- מתן תשובות מלאות וברורות לכל פנייה, לרבות חתירה לזמני תגובה מהירים.
- חתירה לקיצור זמני ההמתנה - בין אם במענה טלפוני ובין אם בסניפי השירות.



נושאי משרה בתאגיד

דירקטוריון התאגיד:

יו"ר ונציג העיר דימונה - מר שוקי קליין

גב' אסנת אטדגי נציגת העיר דימונה

מר דרור דבש נציג העיר מצפה רמון

מר גרי עמל נציג העיר ערד

עו"ד דורית רז נציגת העיר ערד

מר מוטי דהן נציג העיר ירוחם

מנהל כללי לתאגיד: מר שעה קרפ

כתובת משרדים ראשיים:

כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה 86000

טלפון משרדים ראשיים: 08-6227968

טלפון מוקד שירות: 1-800-20-30-70

(שלוחה 1 - תקלות, שלוחה 2 - בירורים, שלוחה 3 - תשלומים)

דוא"ל: info@m-hd.co.il

אתר הבית: www.mayanot-hadarom.co.il



טיפת מידע

הודות לתפיסת ניהול מתקדמת במשק המים, תאגיד מעיינות הדרום מיצב עצמו כאחד התאגידים המובילים בישראל בכל קנה מידה.

דואגים שהמים יגיעו לכל ברז!

מספר הצרכנים בתאגיד לשנת 2018:



חקלאות
5



מוסדות
329



אחר
1,542



משחרי
1,286



פרטי
27,236

סה"כ סיפק התאגיד לתושבי דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון
6,639,587 קוב מים!

פריסה גיאוגרפית של צרכני התאגיד לפי ישובים מרכזיים





משקיעים כל טיפת מאמץ עבורכם!

סה"כ השקעות בתשתיות שביצע התאגיד במהלך שנת 2018:

סה"כ עלות	סוגי הפרויקטים
₪ 8,248,000	השקעות בקווי מים וביוב ביישובים

פירוט הפרויקטים שקידם התאגיד:

מגוון הפרויקטים שלפניכם תוכננו כחלק מההשקעה העצומה של התאגיד בשדרוג מערכות המים והביוב בערים והחתיירה לשיפור מתמיד של התשתיות בהן.

ישוב	תחום	פרויקט
דימונה	מים	החלפת קו מים ברחוב צנחנים
	ביוב	שרוול קו ביוב מאסף דרומי
ערד	מים	קו מים מנחת ערד
	ביוב	קו ביוב דיאליזה + רח' יהודה
ירוחם	מים	קו מים בורנשטיין שלב ב'
		קו מים לחווה החקלאית
מצפה רמון	מים	החלפת קו מים כביש 40
	ביוב	חידוש קווי ביוב

סה"כ היקף השקעות של התאגיד ב-2018 בתשתיות מים וביוב: 8,248,000 ₪.

היקף השקעות מתוכננות של התאגיד ב-2019:

נושא	היקף השקעות
קווי מים - שיקום ושדרוג	₪ 9,749,000
קווי ביוב - שיקום ושדרוג	₪ 43,205,000

חותרים למצוינות בשירות!

נתוני שירות - 2018

פניות טלפוניות למוקד השירות של התאגיד:

ממוצע פניות חודשי	זמן המתנה ממוצע לפנייה	סה"כ פניות
4,358	1:15 דקות	52,294

פניות טלפוניות למוקד התקלות 24/7 של התאגיד:

מצפה רמון	ירוחם	ערד	דימונה	פניות לפי ישובים
261	805	1,102	3,688	מספר הפניות

סה"כ פניות למוקד התקלות: 5,856

* כל הפניות למוקדי השירות נבדקו ונסגרו.

פניות בכתב לתאגיד - התפלגות דרכי הגעה לטיפול:



▲
סניפי שירות
8%



▲
מייל
19%



▲
פקס
25%



▲
אתר אינטרנט
28%



▲
דואר
2.5%



▲
אחר
5%



▲
פגישה במשרד
6%



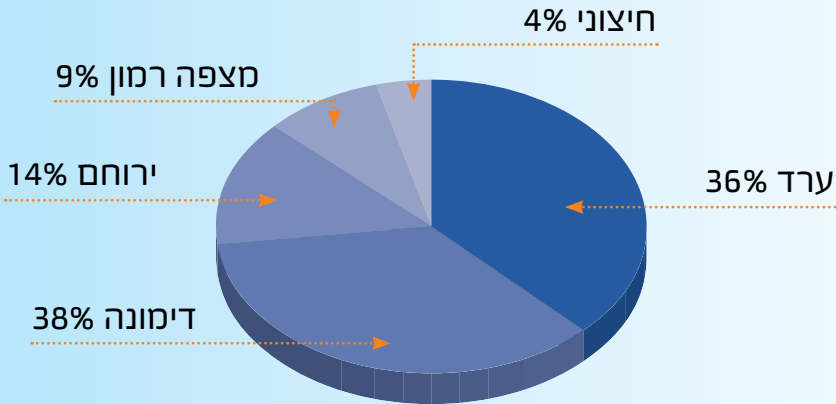
▲
משרדים חיצוניים
6.5%

סה"כ פניות בכתב לתאגיד: 162

* הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים



פניות בכתב לתאגיד - התפלגות לפי ישובים:



* הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים.

תמיד לשירותכם!

להלן חלק מהאמצעים שנקט התאגיד בשנת 2018 על מנת להמשיך ולקדם את השירות עבור כל צרכני המים:

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני: 1-800-20-30-70

קוצר זמן ההמתנה למענה אנושי במוקד הטלפון החינמי וכן הוכנסה האפשרות להשאר פרטיו של התושב לצורך חזרה אליו תוך שעות ספורות, במקרה וקיים עומס זמני בפניות למוקד. במקביל, מוקד השירות שודרג במערכות תוכנת CRM מתקדמת עבור ניהול קשרי לקוחות, בעלת גישה חדשנית ויעילה עבור שיפור השירות.

סניפי השירות בערים

במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד: דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון, שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין, נגיש ומקצועי, באיכות השירות וברמתו.

עמדות משוב שביעות רצון

כחלק משיפור השירות מציב התאגיד עמדות משוב שביעות רצון בסניפי השירות ברחבי התאגיד. עמדות אלו מאפשרות לתושב להביע דעתו על השירות אותו קיבל באופן ישיר ומידי באמצעות מערכת חכמה וממוחשבת.

התאגיד מקבל את נתוני העמדות מדי יום ובוחן אותם אל מול צוותי הסניפים ברמה יומית, שבועית וחודשית. נתוני דו"חות אלו מדווחים אף לרשות המים.

על-פי 3,752 תשובות שהתקבלו בעמדות שביעות הרצון בשנת 2018, עולה כי 82.57% מהתושבים היו מרוצים עד מרוצים מאוד מאיכות השירות שקיבלו בסניפי התאגיד.

שירות לקוחות - פניות ציבור: info@m-hd.co.il

לרשות התושב זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. בתוך כך, בוצעה בחינה מעמיקה לתהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור. במסגרת זו טוייבו תהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. כפי שצוין לעיל, הטמיע התאגיד מערכת מתקדמת לניהול פניות הציבור, אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם. כמו כן מנהלת מערכת זו את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים. במקביל לפעולות שירות אלו הורחבו אפשרויות הפניה לתאגיד באמצעות צור קשר באתר האינטרנט, מיילים ייעודיים לסניפי השירות בערים ומייל ישיר להנהלה. יצוין, כי התאגיד מתחייב כתמיד שכל פנייה בכתב אליו תיבדק, תטופל ותיענה בכתב.



טיפת מידע

ניתן לדווח למוקד התקלות הן טלפונית בשיחת חינם 1-800-20-30-70 (שלוחה 1), הן באופן מקוון ע"י אפליקציית MAST והן באמצעות אתר האינטרנט www.mayanot-hadarom.co.il. של התאגיד:
הפונה מעודכן בסטאטוס הטיפול בפנייה - מקבלתה ועד לגמר הטיפול בה - באמצעות הודעות SMS ישירות למכשיר הנייד שלו.



טיפת מידע

במהלך שנת 2018 שודרגו תהליכי העבודה ומערכת לניהול פניות הציבור (CRM) של התאגיד. השדרוג הביא לשיפור באיכות המענה, בקיצור זמן ההמתנה הטלפוני, בקיצור זמן הטיפול בפניות ובירידה בכמות הפניות, ביחס לשנה קודמת.

זרמים עם הטכנולוגיה!

ערוצי שירות נגישים מכל מקום, בכל זמן

מתוך התפיסה לייעול השירות ושילוב הטכנולוגיה המהווה חלק בלתי נפרד מחיינו, פועל התאגיד כל העת לקידום מגוון שירותים לטובת צרכני המים באזור.

אתר אינטרנט נגיש ומותאם לכל מכשיר

באמצעות האתר יכול התושב להירשם לשירותים מתקדמים כשירותי חשבונית במייל, מערכת לשליטה ומעקב על צריכת המים וגם לאפליקציה סלולרית, שבה כל תושב יוכל בקליק אחד להיחשף למגוון רחב של מידע, אפשרויות ושירותים מקוונים, בנוחות מרבית, בפשטות ובקלות, תוך האפשרות להשיג חיסכון בכסף וחיסכון בזמן.

אפליקציית MAST - לחיסכון בכסף, לחיסכון בזמן

התאגיד מעמיד לרשות לקוחותיו את אפליקציית השירותים הדיגיטליים MAST, המאפשרת לקבל מידע ולבצע פעולות באופן עצמאי, באמצעות לחיצה על מסך הטלפון הנייד בלבד, מכל מקום ובכל זמן.

מבין היתרונות שבשימוש באפליקציה: יכולת שליטה מלאה ובזמן אמת על צריכת המים בבית וזיהוי נזילות סמויות - ובכך חיסכון בכסף, במקביל להזמנה מראש של תור לסניפי השירות של התאגיד בערים השונות - ובכך, חיסכון בזמן המתנה יקר.

מבין החיסכון הרב הנוסף שמספקת האפליקציה: קבלת שוברים ישירות לנייד וביצוע תשלום מקוון, באופן מידי ומאובטח, ללא עיכובים; מילוי תפסים מקוונים ושליחתם ישירות למעיינות הדרום בצורה מהירה וקלה; תזמון שיחה טלפונית עם נציג שירות במקום להמתין על הקו; קבלת חשבוניות התשלום ישירות לאפליקציה ולמייל, בנוחות מרבית ותוך הקלה משמעותית בחומרי הדואר הנערמים בבית.

אפליקציית MAST ניתנת להורדה חינם ותוך שניות מכל סמארטפון. בחנות האפליקציות יש לכתוב בחיפוש MAST ולאחר מכן לבחור מהרשימה את מעיינות הדרום.



מערכת Read Your Meter

מערכת Read Your Meter מאפשרת לתושבים שליטה ומעקב מלאים, בזמן אמת, על צריכת המים ומעקב מתמיד אחר פעולת מונה המים ותקינותו. בנוסף ליכולת להיות עם "האצבע על הדופק" על מונה המים הפרטי, מאפשרת המערכת לקבל התראות והודעות באופן ישיר לתיבת המייל או לטלפון הנייד.

הצטרפות לשירות קלה ופשוטה ביותר, ללא תשלום, באמצעות רישום מוקדם באתר מעיינות הדרום, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

חשבונית במייל

שירות מתקדם נוסף המוצע לתושבים במסגרת אתר האינטרנט של התאגיד הוא: חשבונית במייל. המצטרפים לשירות יקבלו את חשבונית המים והודעת התשלום התקופתית ישירות לדואר האלקטרוני שלהם - וכך ייהנו משורה של יתרונות, כגון: קבלת החשבון התקופתי במהירות וללא עיכוב, תשלום בזמן ומניעת קבלת התראות וכו', שמירת החשבונות במחשב בקלות ובנוחות, פחות ערימות דואר בתיבות הבתים ותרומה לשמירה על איכות הסביבה. גם הצטרפות לשירות זה קלה ופשוטה ביותר, ללא תשלום, באמצעות רישום באתר מעיינות הדרום בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

קריאה מרחוק - מערכת מתקדמת לאיתור מהיר של חריגות ובעיות

התאגיד שילב בתהליכי עבודתו מערכת טכנולוגית מהמתקדמות בעולם לקריאה בזמן אמת של צריכת המים בבתים. המערכת מאתרת במהירות חריגות בצריכת המים השוטפת, נזילות במערכת המים הביתית ועד לחבלות. אחרי שאותרה בעיה מסוימת, מעמיד התאגיד לרשות כל תושב את האפשרות לקבל הודעה לתיבת המייל או לטלפון הנייד ובכך לטפל בבעיה מוקדם ככל הניתן ולהימנע מתשלום שלא לצורך. בעזרת מערכת זו, כל תושב גם יכול לבקר באופן עצמאי את צריכת המים בביתו או בנכס שהוא מחזיק ולקבל אליו התראות באופן ישיר. עולם חדש של שירותים מתקדמים נפתח בפני לקוחות התאגיד כאשר ללא טיפת מאמץ, לאחר רישום מוקדם וללא עלות באתר האינטרנט של התאגיד או במרכזי השירות שלו בכל עיר, ניתנת בפני התושבים היכולת ליהנות מהם.

טיפול במפגעי מים וביוב - התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים

התאגיד התקין חיישנים בצנרת הביוב העירונית, כאשר החיישנים מתריעים בזמן אמת במידה ומפלס הזרימה של הגלישה בקווי הביוב העירוניים עובר את הרף שנקבע מראש.

הגלישה נגרמת בעיקר בשל סתימות המביאות לעליית מפלס הביוב בצנרת ולגלישת השפכים.

עם זיהוי הגלישה נשלח צוות מהתאגיד לטיפול בסתימה ובכך מאפשר את המשך הזרימה התקינה של הביוב למתקן טיהור השפכים וכן מונע נזק סביבתי כתוצאה מגלישת הביוב.

פיקוד ובקרה

התאגיד מפעיל מערך מיגון ופיקוד על מתקני המים והביוב. מערך זה נועד להבטיח שהתושבים יקבלו מים שפירים בלחץ, בכמות ובאיכות הנדרשת. במקרה של תקלה באספקת המים ליישוב מהרשת הארצית משמש מתקן המים כאוגר חירום המבטיח המשך אספקת מים סדירה לתושבים למספר שעות עד תיקון התקלה.



טיפת מידע

מתוך 3,752 תשובות שהתקבלו בשנת 2018 בעמדות שביעות הרצון בסניפי השירות של התאגיד, עולה כי 82.57% מהתושבים היו מרוצים עד מרוצים מאוד מאיכות השירות שקיבלו, על-פי הקריטריונים הבאים: יחס אדיב, מכבד ומקצועי; קבלת הסבר ברור ומובן; חזות וארגון סביבת השירות; התרשמות כללית מהשירות שניתן.



תעריפים, חישוב החיוב והטבות

תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב בתאגידי המים והביוב העירוניים לצרכנים הביתיים הם אחידים בכל הארץ. התאגיד מודע למחיר המשולם ע"י הצרכנים. חשוב להדגיש כי התעריף הינו ארצי ואינו נקבע ע"י התאגיד. כללי המים והביוב, שבמסגרתם נקבעים התעריפים, מנוהלים ונקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב.

לקבלת מידע נוסף ניתן לפנות לאתר הרשות: www.water.gov.il.

חשבון המים

חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים. כחלק מתודעת השירות של מעיינות הדרום הוחלט לחלק את ארבעת הערים לשני אזורים המחויבים בשתי תקופות עוקבות אך שונות.

אזור 1 - ערי דימונה וירוחם, עריכת החשבון מתבצעת בכל חודש זוגי.

אזור 2 - ערי ירוחם וערד, עריכת החשבון מתבצעת בכל חודש אי זוגי.

באופן זה הורד לחץ הפניות במחלקת שירות הלקוחות ונוצרה האפשרות להקדיש את מלוא תשומת הלב לכל פונה ופונה. יש לשים לב כי על כל חשבון מים, קיים מועד אחרון לתשלום. יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון, אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וכיוב. הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת למעיינות הדרום. הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.



טיפת מידע

במהלך שנת 2018 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב בדימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון.

תחשבו טיפה קדימה ותיהנו מיתרונות רבים...



שירות דיגיטלי ממעינות הדרום

קבלת חשבונות המים ישירות למייל!

- קבלת החשבון התקופתי במהירות, ללא עיכוב. ✉
- תשלום בזמן ומניעת קבלת התראות וכו'. ✉
- שמירת החשבונות במחשב בקלות ובנוחות. ✉
- פחות ערימות דואר בתיבות הבתים. ✉
- תרומה לאיכות הסביבה. ✉

להצטרפות ללא עלות היכנסו לכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

כי חשוב לנו שלא תשלמו טיפה אחת יותר על המים!



תאגיד מים וביוב אזורי
דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון



תעריפי המים והביוב ואופן החישוב

תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים ומפורסמים באתר רשות המים. הצריכה הביתית מחויבת לפי שני תעריפים (עדכון תעריפים נעשה ביולי 2018):

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת בסך 6.546 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק, ומיולי 2018 תעריף בסך 6.608 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת בסך 12.327 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק, ומיולי 2018 תעריף בסך 12.443 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק.

הכמות המוכרת לצורך חישוב בתעריף מים נמוך היא 3.5 מ"ק לחודש לכל נפש המתגוררת בבית ובלבד שדיווח על כך לספק המים (ל מ"ק לחשבון תקופתי). עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר האינטרנט של רשות המים.

הסבר בדבר אופן חישוב החשבון

חשבון המים מורכב משני חיובים עיקריים: אחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשויך - (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה - (צריכה משותפת) המיוחסים לנכס, במידה וקיימים. כפי שצוין, החיוב בגין צריכת מים ושירותי הביוב הינו מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, ע"פ תעריפי המים והביוב שקבעה הרשות הממשלתית למים וביוב. המשמעות היא כי כמות צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, כאשר ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. במידה ולא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה, ע"פ הנתונים הקיימים במערכת.

בהתאם לכללים הנ"ל ובהתאם לזכאות כל צרכן לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך, חשוב בהקשר זה להעביר דיווח עדכני למספר הנפשות בנכס. את הדיווח יש להעביר אל מחלקת שירות הלקוחות של מעיינות הדרום בדואר, בפקס או בדואר אלקטרוני באמצעות טופס דיווח ייעודי על מספר נפשות, שאותו ניתן להוריד מאתר התאגיד או לקבלו באחד ממרכזי השירות לציבור של מעיינות הדרום. חשבון המים של הצרכן שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

הליך הפקת החשבון לכל תקופה מתחיל בשלב קבלת קריאות מדי המים בנכס. הנתונים מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב ולאחר קליטתם הם מעובדים ונבדקים.

בסיום התהליך, מונפק שובר החיוב - חישוב הצריכות והתעריפים, יצירת חיובים וספחים, הדפסה והפצה.

חשבונות המים נשלחים לכלל הצרכנים מידי חודשיים בהתאם לאזורי המשלוח ותקופות הקריאה שהוגדרו לכל אזור, כאשר המועד לתשלום הינו לפחות 18 ימים.

הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

על פי החלטת ועדת הכספים של הכנסת, נוספו מספר קבוצות אוכלוסייה להטבה בתעריפי המים. משמעות ההטבה היא הכפלת "הכמות המוכרת" בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: קבלת 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך, לזכאים להטבה.

חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, המועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון, או הרשות לזכויות ניצולי שואה. ההטבה ניתנת באופן אוטומטי.

מוקד מידע לפניות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות - רשות המים 072-2755440
www.water.gov.il



טיפת מידע:

ניתן להוריד ללא עלות את אפליקציית השירותים הדיגיטליים MAST וליהנות מהאפשרות לחסוך בכסף ובזמן!



תמצית דו"ח לתושב 2018

אספקת מים ופחת

תאגיד מעינות הדרום אחראי על אספקת המים לצרכנים, תחזוקת הצנרת והמערכות הנדרשות לצורך אספקת המים, המתבצעת באמצעות רכישת מים ממקורות. בהתאם להוראות הדין ומטרות החברה, החברה מחוייבת לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בקריטריונים אשר הוגדרו בחוק. סך צריכת המים בתאגיד לשנת 2018, עמדה על 6,639,587 קוב מים.

אחת מהמטרות העיקריות של התאגיד הינה הקטנת אבדן מים. פחת מים לשנת 2018 עמד על 11.4%.

מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

פרטי	מסחרי	מוסדות	חקלאות	אחר
27,236	1,286	329	5	1,542

מקורות המים של התאגיד

100% מתצרוכת המים של התאגיד מסופקת ע"י חברת "מקורות".

דוחות איכות המים

התאגיד העמיק את נושא הפיקוח על איכות מי השתייה. בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב התאגיד דוגם את מי השתייה באופן רציף ומפרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות. תוצאות הבדיקה ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il.

השלכות סביבתיות של פעילות החברה

תאגיד מעיינות הדרום שם לעצמו כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה גבוהה ככל שהדבר נובע מהפעילות שבתחומי אחריותו. החברה פועלת לטובת מניעת זיהומים סביבתיים, מניעת גלישות של ביוב לסביבה כחלק מפעילותה השוטפת והיום יומית. התאגיד התקין מערכות בקרה בכל מכוני השאיבה לביוב ברחבי התאגיד. התאגיד שם לעצמו יעד מרכזי את החלפת ושיקום קווי הביוב הישנים כחלק מתוכנית ההשקעות שלו. הפעילות כוללת גידול בהיקף שיקום קווי הביוב בשנים האחרונות.

שטיפת קווים

כחלק מתוכנית עבודה הנגזרת ממדיניות השמירה על בריאות הציבור ומשק המים עורך התאגיד שטיפה סיסטמית ויסודית של קווי הביוב במרחבי התאגיד. שטיפה זו הינה תולדה של תפיסת שירות שנועדה לתחזק את תשתיות הביוב ולמנוע את זיהום מקורות המים. בפועל - תקלות דלף וגלישות ביוב שדווחו למוקד התקלות של התאגיד ירדו באורח משמעותי. שחרור הקווים ושטיפתם מפחיתה את הסיכונים הבריאותיים והסביבתיים ומאפשרת מעבר חלק של השפכים אל מכוני הטיהור אשר הם מאפשרים את השימוש החוזר במים להשקיה ובכך תורמים למשק המים בישראל.

התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים

התאגיד התקין חיישנים בצנרת הביוב העירונית, כאשר החיישנים מתריעים בזמן אמת במידה ומפלס הזרימה של הגלישה בקווי הביוב העירוניים עובר את הרף שנקבע מראש. הגלישה נגרמת בעיקר בשל סתימות המביאות לעליית מפלס הביוב בצנרת ולגלישת השפכים. עם זיהוי הגלישה נשלח צוות מהתאגיד לטיפול בסתימה ובכך מאפשר את המשך הזרימה התקינה של הביוב למתקן טיהור השפכים וכן מונע נזק סביבתי כתוצאה מגלישת הביוב.

ריסוס והדברה

התאגיד מבצע פעילות נרחבת של ריסוס והדברת תיקנים, מכרסמים ומזיקים אחרים בכ- 3,000 פתחי ביוב במערכת הביוב הציבורית ברחבי ערי התאגיד. פעולות הריסוס חיוניות לשמירת מערכת הביוב נקייה ממזיקים שונים העלולים לפגוע באיכות חייהם של התושבים ולגרום לאי נעימות רבה ואף להפצת מחלות. פעילות זו הינה חלק מפעילות נרחבת לתחזוקת מערכת הביוב בכלל ומהיערכות התאגיד לאביב ולקיץ. כתוצאה ישירה מפעילות התאגיד מספר הפניות בנושא ההדברה ירד באופן משמעותי.



פיקוח על שפכי תעשייה

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שאינם עומדים בתקן ועלולים לגרות נזקים אל מערכת הביוב העירונית.

השקעות התאגיד בשנת 2018

אחת המטרות המרכזיות של התאגיד הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכוני סניקה ומתקני מערכת המים, שמטרתם אספקת מים אמינה ואיכותית לצרכנים. בשנת 2018 הושקעו סך של 8,248,000 ₪ בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות. עבודות אלו הן המשך ישיר לתכנית שמוביל התאגיד. פירוט מלא על הפרויקטים אשר בוצעו בשנת 2018, ניתן לראות בדו"ח השנתי המפורט, המפורסם באתר התאגיד בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il.

תכנית השקעות 2019

במהלך שנת 2019 ימשיך התאגיד במערך פיתוח ושדרוג מערכות המים והביוב בערי התאגיד. לצורך כך גובשה תכנית השקעות שמבוצעת במסגרת תכנית עבודה שנתית שתוכננה מראש לצורך כך. בשנה זו ישקיע התאגיד בפרויקטים שונים בתחומו סך של 52,954,000 ₪. את תכנית ההשקעות המפורטת לשנת 2019 ניתן לראות בדו"ח השנתי המפורסם באתר התאגיד.

טיפול במפגעי מים וביוב בשנת הדו"ח

תאגיד מעיינות הדרום עושה כל לאל ידו על מנת למנוע שיבושים ותקלות במערכת המים. לצורך כך גיבש התאגיד נוהל טיפול בתקלות ושיבושים באספקת המים ובשירותי הביוב. במסגרת הנוהל קיימת שרשרת מידע וטיפול של אנשי השטח לטיפול בתקלה ויידוע הציבור. במהלך השנים ולאור ההשקעות הרבות בשדרוג תשתיות המים ובהחלפתם, ניכרת ירידה משמעותית במספר התקלות בהשוואה לשנים קודמות.

חשש לבעיה בצנרת המים או הביוב? אל תחשבו טיפה אחת יותר

מוקד התקלות של תאגיד מעיינות הדרום

24/7
לשירותכם



באפליקציית **MAST!** או בשיחת חינם:

1-800-20-30-70

שלוחה 1



סיכום תקלות מים לשנת 2018:

סוג תקלות	דימונה	ערד	ירוחם	מצפה רמון	סה"כ
מים	336	41	153	53	583
ביוב	471	187	236	51	945
סה"כ	807	228	389	104	1,528

במהלך 2018 נרשמה ירידה משמעותית ביחס לשנה קודמת בסה"כ התקלות ובהיקף תקלות המים ותקלות הביוב. כמו-כן בשנת 2018 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב בדימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון.

מיגון מתקני המים והביוב

תאגיד מעיינות הדרום מפעיל מערך מיגון ופיקוד של מתקני המים והביוב. מערך זה נועד להבטיח שתושבי התאגיד יקבלו מים שפירים בלחץ, בכמות ובאיכות הנדרשת. במקרה של תקלה באספקת המים לעיר מהרשת הארצית, מתקן המים משמש כאוגר חירום המבטיח המשך אספקת מים סדירה לתושבים למספר שעות עד תיקון התקלה.

איכות השירות:

- **מוקד טלפוני:** בשנת 2018 נתקבלו במוקד הטלפוני 52,294 פניות, ממוצע של 4,358 פניות בחודש. זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:15 דקות.
- **סניפי השירות:** בשנת 2018 שורתו בסניפים 33,219 לקוחות. זמן המתנה ממוצע לשירות עמד על 06:59 דקות. זמן השירות הממוצע עמד על 07:52 דקות.
- **פניות בכתב:** בשנת 2018 התקבלו בתאגיד 162 פניות ציבור. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. התאגיד כתמיד מתחייב כי כל פניה אליו בכתב תיבדק, תטופל ותיענה בכתב, זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום.
- **פיצויים לצרכנים:** במהלך שנת 2018 בוצעו 7 הפרות כללים ובגינן שולמו פיצויי הפרה על אי עמידה בזמנים בסך של 350 ₪.

למה שלא תחסכו בכסף ובזמן...

ועוד בלחיצה על המסך בלבד?

אנחנו, במעיינות הדרום, ממשיכים לזרום
עם הטכנולוגיה ומעמידים לרשותכם
את אפליקציית השירותים הדיגיטליים

MAST!

לחיסכון בכסף, לחיסכון בזמן

- שליטה מלאה ובזמן אמת על צריכת המים בבית וזיהוי נזילות סמויות
- קבלת שוברים וביצוע תשלום מקוון, באופן מידי ומאובטח
- מילוי טפסים מקוונים ושיגורם ישירות למעיינות הדרום
- הזמנה מראש של תור במרכז השירות של התאגיד
- תזמון שיחה (במקום להמתין על הקו, נציג השירות יחזור למתקשר)

ככל שתשתמשו יותר ב- **MAST!** כך תחסכו יותר!

כי חשוב לנו שלא תשלמו **טיפה** אחת יותר **על המים...**
ותיהנו מכל **טיפת זמן.**

● אפליקציית **MAST!** ניתנת להורדה חינם ותוך שניות מכל סמארטפון



להורדת האפליקציה
מ-AppStore



להורדת האפליקציה
מ-Google Play



תאגיד מים וביוב אזורי
דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון

פרטי התקשרות עם תאגיד מעיינות הדרום

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70

(שלוחה 1 - תקלות, שלוחה 2 - בירורים, שלוחה 3 - תשלומים)

מרכזי שירות הלקוחות בערים:

עיר	כתובת	פקס	מייל
דימונה	המרכז המסחרי, רחוב לאון ברנהיים (קומה 2)	08-6572433	mayanot.dimona@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 א', ד': 16:00 - 18:00 ו': 8:00 - 11:30			
ערד	רח' חן 34	08-6496346	mayanot.arad@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 א', ד': 16:00 - 18:00 ו': 8:00 - 11:30			
ירוחם	רח' אלכחיל 45/3	08-6486382	mayanot.yeruham@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 ב': 16:00 - 18:00			
מצפה רמון	שד' בן גוריון 6	08-6409694	mayanot.mitzpe@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 ג': 16:00 - 18:30			

הנהלת התאגיד: כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה | טל': 08-6227968 | פקס: 1538-6227975

www.mayanot-hadarom.co.il | info@m-hd.co.il

ימי פעילות: א' - ה' בין השעות 8:00 - 16:00

לפניות ציבור בכתב
 אתר: www.mayanot-hadarom.co.il
 פקס הנהלת התאגיד: 1538-6227975
 מייל התאגיד: info@m-hd.co.il

**כי חשוב לנו שלא תשלמו טיפה אחת יותר
 על המים!**

