



תאגיד מים וביוב אזורי  
דימונה ערד ירוחם מצפה רמון



# תאגיד מעיינות הדרום דו"ח 2021

דו"ח שנתי 2021, בהתאם לסעיף 81 לכללי  
תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011  
אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של  
השירותים שעל החברה לתת לצרכניה



## 1. רקע ומידע:

תאגיד המים והביוב האזורי "מעיינות הדרום" הוקם בשנת 2010 בשיתוף עיריות דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון, בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001. התאגיד עוסק בתחזוקה, שדרוג ופיתוח של צנרת המים והביוב בערים. כמו כן, פועל התאגיד ליישום שוטף של טכנולוגיות מתקדמות, המאפשרות שיפור במי השתייה וטיפול יעיל במי הביוב. תאגיד "מעיינות הדרום" פועל לפי קו ערכי ברור, אשר במסגרתו הוא מתחייב לספק לתושבי העיר מים ושירותי ביוב באיכות, יעילות ואמינות, תוך הקפדה על מעורבות והתחשבות בערכים חינוכיים של חיסכון במים ושמירה על איכות הסביבה.

### דירקטוריון התאגיד:

יו"ר הדירקטוריון: מר שוקי קליין - יו"ר, נציג העיר דימונה

גב' אסנת אטדגי - נציגת העיר דימונה

עו"ד חן מויאל - נציגת העיר דימונה

מר מוטי דהן - נציג העיר ירוחם

מר דרור דבש - נציג העיר מצפה רמון

מר גרי עמל - נציג העיר ערד

עו"ד דורית רז - נציגת העיר ערד

גב' לילך דמתי - נציגת העיר ערד

**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

**אתר הבית:** [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il)

**פרטי התקשרות עם התאגיד:**

**מוקד טלפוני:** 1-800-20-30-70 - מרכז את הפניות הטלפוניות

שלוחה 1 - תקלות

שלוחה 2 - בירורים

שלוחה 3 - תשלומים

שלוחה 4 - זימון תורים

**הנהלת התאגיד:**

טלפון: 08-6227968

פקס: 08-6227975

מייל: [info@m-hd.co.il](mailto:info@m-hd.co.il)



**פניות ציבור בכתב:**

באמצעות אתר האינטרנט: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il)  
בפקס הנהלת התאגיד: 08-6227975  
במייל: [info@m-hd.co.il](mailto:info@m-hd.co.il)

**מרכזי שירות הלקוחות:**

**דימונה:**

מרכז מסחרי דימונה קומה 2, רחוב לאון ברנהיים  
פקס: 08-6572433  
מייל: [mayanot.dimona@gmail.com](mailto:mayanot.dimona@gmail.com)

**ערד:**

רחוב חן 34  
פקס: 08-6496346  
מייל: [mayanot.arad@gmail.com](mailto:mayanot.arad@gmail.com)

**ירוחם:**

רחוב אלכחיל 45/3  
פקס: 08-6486382  
מייל: [mayanot.yerucham@gmail.com](mailto:mayanot.yerucham@gmail.com)

**מצפה רמון:**

שדרות בן גוריון 6  
פקס: 08-6409694  
מייל: [mayanot.mitzpe@gmail.com](mailto:mayanot.mitzpe@gmail.com)



## 2. אספקת המים 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 התאגיד, התאגיד מחוייב לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

שנים	צריכות תאגיד (קו"ב)
2011	5,808,572
2012	6,097,214
2013	5,984,000
2014	6,094,532
2015	5,982,445
2016	7,103,220
2017	6,688,561
2018	6,639,587
2019	6,760,175
2020	7,105,410
2021	7,559,280

### במהלך שנת 2021 סופקו לתושבי התאגיד: 7,559,280 קוב מים

נתוני מים וגביה	2020
כמות המים שנמכרה	7,559,280
פחת מים	6.3%
אחוז גביה שוטף	84%
אחוז גביה מצטבר	93.3%

### 3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

מספר צרכנים	
32,283	פרטי
1402	מסחרי
378	מוסדות
6	חקלאות
1994	אחר
<b>36,063</b>	<b>סה"כ</b>

### 4. מקורות המים של התאגיד

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

#### דוחות איכות המים :

בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב, התאגיד דוגם את מי השתיה באופן רציף ומפרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות. תוצאות הבדיקות ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il).

## 5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

תאגיד מעיינות הדרום שם לעצמו כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה גבוהה, ככל שהדבר נובע מהפעילות שבתחומי אחריותו. התאגיד פועל למניעת זיהומים סביבתיים, ומניעת גלישות של ביוב לסביבה.

### פריסת נטרי גובה

התאגיד התקין מערכות בקרה בכל מכוני השאיבה לביוב ברחבי התאגיד. בשנה החולפת פרס התאגיד נטרי גובה בכל תשתית קווי הביוב המאספים ברחבי הערים. מטרת הנטרים לעקוב באופן קבוע אחר גובה מפלס הביוב הזורם בתשתיות הביוב ולהתריע מיידית בעת עליית מפלס הביוב, מכל סיבה שהיא. התרעות אלו מאפשרות לאתר בעיות שונות כבר בעת התהוותן, ולטפל במקרה הצורך באופן מידי ובכך להמנע מגלישות ביוב ולשמור על איכות חיי התושבים ואיכות הסביבה.

### שיקום קווי ביוב

התאגיד שם לעצמו יעד מרכזי את החלפת ושיקום קווי ביוב ישנים 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 סיסטמטית ויסודית של קווי הביוב במרחבי התאגיד. שטיפה זו הינה תולדה של תפישת 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.

### ריסוס והדברה:

התאגיד עורך פעילות נרחבת של ריסוס והדברת תיקנים, מכרסמים ומזיקים אחרים בכ-3000 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 ובהערכות התאגיד לאביב ולקיץ. כיום, כמות הפניות בנושא ההדברה ירדה באופן משמעותי.

## שפכי תעשייה:

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שלא לפי התקן למערכת הביוב העירונית.

## 6. השקעות החברה בשנת 2021 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2022

אחת המטרות המרכזיות של תאגיד מעיינות הדרום הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכון סניקה ומתקני מערכת המים שמטרתם אספקת מים אמינה ואיכותית לצרכנים. בשנת 2021, הושקעו סך 7,861,252 ₪, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו. במהלך השנים האחרונות. תכנית השקעות לשנת 2022 כוללת השקעות רחבות היקף בשדרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-41.5 מליון ש"ח. לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2021, וזו המתוכננת לשנת 2022.



## השקעות שבצע התאגיד בשנת 2021: פירוט קווי מים וביוב

סה"כ	פרויקט	עיר	
47,269	קו מים נווה עמרם	מים	דימונה
45,822	מערכת הפחתת לחץ רחוב המעפיל	מים	דימונה
1,318,291	מאספים פנימים	ביוב	דימונה
60,032	קו ביוב רחוב חרוב	ביוב	דימונה
89,297	מתקני ביוב	ביוב	דימונה
143,217	קו סניקה ממחנה משואה	ביוב	דימונה
16,000	מאסף ראשי ביוב	מט"ש	דימונה
2,883,099	שדרוג מט"ש דימונה	מט"ש	דימונה
46,910	מערכת הפחתת לחץ רחוב הדסים	מים	ירוחם
9,000	שכונת אגם	מים + ביוב	ירוחם
65,827	מתקני ביוב	ביוב	ירוחם
79,990	קו סניקה חוות יהונתן	ביוב	ירוחם
290,449	שרוול קווי ביוב בעיר	ביוב	ירוחם
27,500	קו ביוב רחוב סלעית	ביוב	ירוחם
116,741	עבודות שונות מצפה רמון	ביוב	מצפה רמון
136,822	קו ביוב	ביוב	מצפה רמון
625,362	שדרוג מט"ש מצפה רמון	מט"ש	מצפה רמון
1,036,319	קו מים רחוב יאשיהו	מים	ערד
12,000	קו מים מבוא שקד	מים	ערד
23,400	גבעות מזרחיות - מתחמי תיירות	מים+ביוב	ערד
60,200	רובע 12	מים+ביוב	ערד
606,205	קו ביוב רחוב הקודחים	ביוב	ערד
13,500	ערד ביוב שלב ב'	ביוב	ערד
108,000	ביוב למט"ש	מט"ש	ערד
<b>7,861,252</b>	<b>סה"כ</b>		

**סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2021  
בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 7,861,252 ש"ח**



## השקעות מתוכננות לשנת 2022:

### פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים וביוב

סה"כ	פרויקט	נושא	עיר
74,000	קו מים רחוב סיגלון	מים	דימונה
100,000	שיפור מערכת המים	מים	דימונה
9,000,000	מאסף ראשי למטש	ביוב	דימונה
2,498,959	קו סניקה ממחנה משואה	ביוב	דימונה
984,000	רחוב בורנשטיין שלב ג'	מים	ירוחם
398,520	רחוב בורנשטיין שלב ד'	מים	ירוחם
2,300,000	שכונת אגם	מים + ביוב	ירוחם
70,000	קו ביוב רחוב הבילויים	ביוב	ירוחם
86,100	קו ביוב קניון חדש	ביוב	ירוחם
600,000	קו ביוב רחוב סלעית	ביוב	ירוחם
442,800	קו מים רחוב חן מערב	מים	ערד
162,000	קו מים מקביל לכביש 31	מים	ערד
40,000	קו מים רחוב מגדל	מים	ערד
750,300	קו מים רחוב מואב חלק מזרחי	מים	ערד
1,365,748	קו מים מבוא שקד	מים	ערד
2,400,000	רובע 12	מים+ביוב	ערד
3,747,860	גבעות מזרחיות - מתחמי תיירות	מים+ביוב	ערד
1,000,000	מאסף למט"ש	ביוב	ערד
91,000	קו ביוב רחוב מגדל	ביוב	ערד
2,600,000	ערד ביוב שלב ב'	ביוב	ערד
92,910	פרויקטים שונים ברחבי התאגיד	מים	כללי
<b>28,804,197</b>	<b>סה"כ</b>		

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2022  
בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 28,804,197 ש"ח

## השקעות מתוכננות - מט"שים

ביוב	נושא	פרויקט	סה"כ (ש"ח)
דימונה	מט"ש	שדרוג מט"ש דימונה	8,000,000
מצפה רמון	מט"ש	שדרוג מט"ש מצפה רמון	2,000,000
<b>סה"כ</b>			<b>10,000,000</b>

סה"כ תכנון השקעות במט"שים לשנת 2022,  
**₪ 10,000,000**

## השקעות מתוכננות מתקני מים

ביוב	נושא	פרויקט	סה"כ (ש"ח)
דימונה	ביוב	מתקני ביוב	2,445,778
ירוחם	ביוב	מתקני ביוב	81,773
ערד	ביוב	מתקני ביוב	86,100
ערד	מים	מתקני מים	50,000
<b>סה"כ</b>			<b>2,663,651</b>

סה"כ תכנון השקעות במתקני מים לשנת 2022,  
**₪ 2,663,651**



## 7. טיפול במפגעי מים וביוב בשנת הדו"ח

תאגיד מעיינות הדרום עושה כל לאל ידו על מנת למנוע שיבושים ותקלות במערכת המים. לצורך כך גבש 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 ברף התקלות הנצפות ומטופלות בהשוואה לשנים קודמות.

**סיכום תקלות לשנת 2021:**

סה"כ	מצפה רמון	ירוחם	ערד	דימונה	תקלות מים
556	33	146	56	321	תקלות מים
1185	70	215	257	643	תקלות ביוב
1741	103	324	313	964	סה"כ תקלות

### מוקד תקלות - פניות תושבים

לרשות התושבים קיים מוקד תקלות הזמין 24/7 אליו מדווחים כל התקלות. ניתן לדווח הן טלפונית והן באופן מקוון ע"י האפליקציה או באתר האינטרנט של התאגיד. עם קבלת הפניה במוקד והעברתה לאיש השטח לטיפולו יקבל התושב עדכון בסמס ישירות לנייד שלו וכמו כן יקבל עדכון סמס בגמר הטיפול בפנייתו. כך יכולים התושבים לדעת כי טופלה פנייתם גם אם אינם נוכחים בעת ביקור אנשי השטח. בשנת 2021 התקבלו 4522 פניות במוקד התקלות כולן נבדקו ונסגרו.

**להלן פירוט פניות תושבים למוקד העירוני, בחתך עיר:**

עיר	מס' פניות
דימונה	3056
ערד	776
ירוחם	505
מצפה רמון	185
סה"כ	4522

## **התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים**

גלישה בקווי הביוב העירוניים, נגרמת בעיקר, כתוצאה מסתימה בקווי הביוב, סתימה הגורמת לעליית מפלס הביוב בצנרת, ולגלישת השפכים. עם זיהוי הגלישה, נשלח צוות מהתאגיד, המטפל בסתימה, ובכך מאפשר את המשך הזרימה התקינה של הביוב למתקן טיהור השפכים. במקרה זה, אומנם התקלה טופלה, אולם נגרם נזק סביבתי, כתוצאה מגלישת הביוב. במהלך שנת 2021, המשיך התאגיד להתקין חיישנים בצנרת הביוב העירונית, ולנטר אותה. עם קבלת ההתראה, נשלח צוות התאגיד לשחרור הסתימה, זאת לפני שהחלה גלישה בפועל, ובכך נמנע נזק סביבתי.

## **פיקוד ובקרה**

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 שהתקלה תתוקן.

## **הפסקות המים**

במהלך שנת 2021, לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



## 8 . איכות השירות לצרכן:

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2021 על מנת לקדם סוגייה זו :  
**עמדות משוב שביעות רצון:**

כחלק משיפור השירות אנו ממשיכים לנטר את עמדות משוב שביעות רצון בסניפי השירות ברחבי התאגיד, לעמדות המוצבות בסניפי השירות ונוספו עמדות משוב על דלפקי הפקידות לקבלת חוות דעת הלקוחות און ליין. עמדות אלו מאפשרות לתושב להביע דעתו על השירות אותו קבל באופן ישיר ומיידי 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 הם לרשות המים.

### **שירות לקוחות - המוקד הטלפוני:**

המוקד הטלפון 70-30-20-800-1 מבצע הערכת מצב והתייעלות מדי תקופה, שנה זו 2021, הביאה לעבודה מאתגרת במוקד. צוותים פוזרו, ושעות העבודה למענה במוקד השירות הותאמו אף הם חדשות לבקרים לנוכח ההנחיות המשתנות והמתעדכנות. נעשה נסיון רב לשמור על מרכזי השירות פתוחים ולתת מענה לתושבים בזימון תור מראש ובאמצעים דיגיטלים באופן מיטבי ויעיל למען שיפור השירות .  
בשנת 2021 נתקבלו במוקד הטלפוני 45,097 פניות טלפוניות לבירור מול נציג , לעומת 50,150 פניות דאשתקד, ממוצע של 3758 פניות לחודש. ניכרת ירידה במספר הפניות בשנה זו לעומת שנה דאשתקד תודות למאמץ הגדול שעשה התאגיד בהשאת מרכזי השירות פתוחים לאורך כל השנה וההנחיות המשתנות ומתן מענה בכל דרך אפשרית לתושב פרונטלית או מקוונת. זמן המתנה ממוצע לפניה טלפונית עומד בשנה זו על 3.18 דקות, ונכרת ירידה קלה בזמן ההמתנה בהשוואה לממוצע בשנה שעברה שעמד על 3.44 דקות בלבד. ניכרת עליה בשימוש לאו דווקא במוקד הטלפוני, אלא בכל פלטפורמות השירות, במיוחד חלה עליה בשימוש בפלטפורמת הדיגיטל - אפליקציית mast, המאפשרת לתושבים קבלת שירות ישיר ויעיל, ללא המתנה ותוך מעקב וקבלת עדכונים און ליין ישירות לנייד.  
בשנה זו שורתו 11,144 פניות טלפוניות באמצעות מענה קולי טלפוני ללא נציג.

### **שירות לקוחות - סניפי השירות בערי התאגיד**

התאגיד שואף להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושביו, זאת במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד. שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין נגיש ומקצועי באיכות השירות וברמתו. גם השנה ובמיוחד לאור המשך הנחיות הקורונה עשה התאגיד כל לאל ידו לתת את השירות המיטבי לתושב

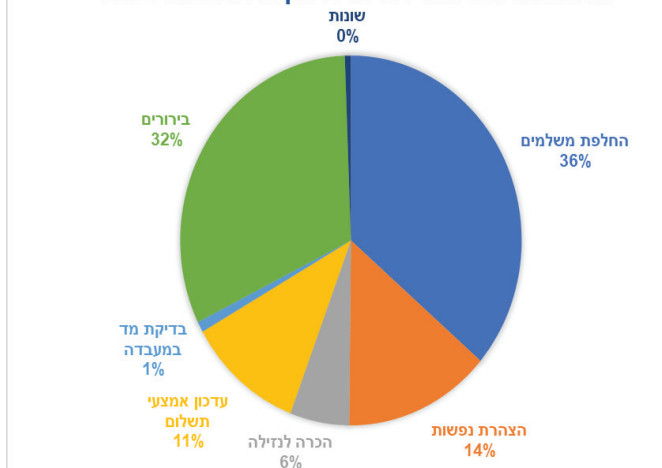
באמצעים מקוונים ודיגיטליים ושמירת מרכזי השירות פתוחים לקהל ע"פ הנחיות משרד הבריאות. בשנת 2021 שורתו כ- 15,382 תושבים בסניפי השירות, ניכרת עליה במספר התושבים שקבלו מענה בסניפים לעומת שנת 2020. זמן ממוצע להמתנה בסניף עמד השנה על 5:09 דקות וזמן ממוצע בקבלת השירות בפועל עמד בשנת 2021 על 7:42 דקות בממוצע.

### נתוני השימוש בטפסים מקוונים - מאסט

בשנה הקודמת, שדרג התאגיד וקידם את אפשרויות הפניה למחלקות הגביה לבירור וביצוע פעולות שונות, באמצעים דיגיטליים ופניות מקוונות באמצעות אפליקציית מאסט ואתר האינטרנט. כבר בשנת 2020 ולאור מגפת הקורונה והסגרים ניכר שימוש בפלטפורמה זו ונתקבלו 2768 פניות דיגיטליות מקוונות ע"י טפסי מאסט.

**בשנת 2021, ניכרת עליה משמעותית בשימוש בפלטפורמת הדיגיטל והאמצעים המקוונים ומספר הפניות הוכפל.** במהלך שנה זו נתקבלו 4170 פניות דיגיטליות מקוונות מכל ערי התאגיד. כל פנייה מקוונת דרך מערכת מאסט נכנסת ישירות לכרטיס המים של התושב ומתועדת שם, כמו כן התושב מקבל חייוי באפליקציה / בסלולר על קבלת הפניה, טיפולה וגמר הטיפול בבקשתו כולל תשובה. נתונים אלו מנוטרים מטוייבים ונבחנו כל העת ע"י התאגיד. להלן פירוט נושאי הפניות באמצעים הדיגיטלים לשנת 2021.

### התפלגות השימוש בטפסים מקוונים בשנת 2021



## שירות לקוחות - פניות ציבור

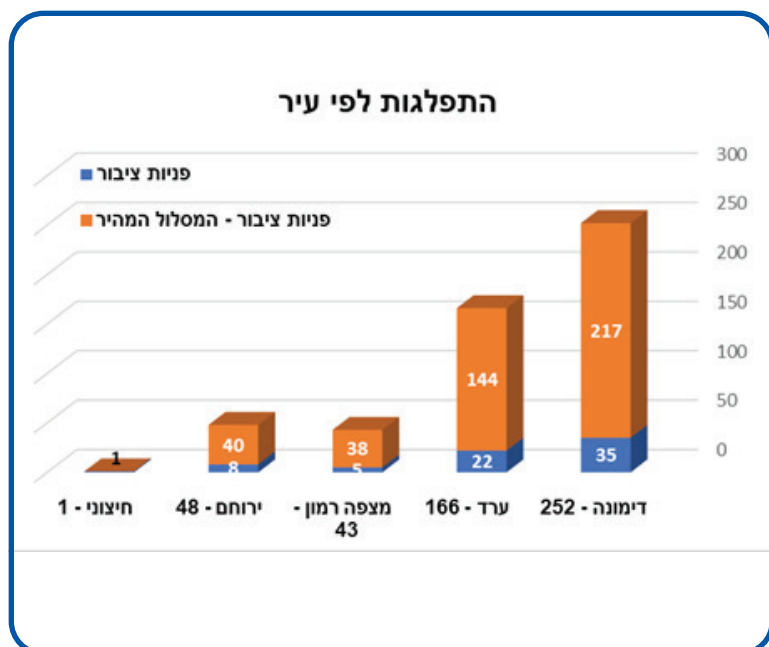
לרשות התושב עומדת זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. כל פניה נקלטת במערכת CRM אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם מערכת זו מנהלת את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים. במהלך שנת 2021 וכהמשך לשנת הקורונה בשנת 2020 טוייבו והותאמו תהליכי העבודה שנגזרו בהתאם להנחיות משרד הבריאות, ומציאת פתרונות יצירתיים להמשך עבודה ומתן מענה נדרש. יש לציין כי מענים אלו לא פגעו באיכות המענה, זמן הטיפול ומספר הפניות. התאגיד המשיך לקדם טיפול פניות באמצעות ה"מסלול המהיר" ע"י נציגות ייעודיות בסניפי השירות, וכן טוייבו אפשרויות הפנייה לתאגיד באמצעות אפליקציית מאסט, צור קשר של אתר האינטרנט, מיילים סניפיים ומייל להנהלה. התאגיד מתחייב כי כל פניה בכתב אליו תיבדק, תטופל ותיענה בכתב, ונערך מעקב קפדני וניטור פניות שונות שמגיעות לתאגיד באמצעים השונים על מנת להגיע לכל פונה באשר הוא.

בשנת 2021 ניכרת ירידה במספר פניות הציבור הן שנתקבלו בכתב והן פניות השירות במסלול המהיר. 71 פניות ציבור נתקבלו בשנה זו בכתב באמצעים השונים לעומת 136 פניות ציבור דאשתקד. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. במקביל לכך אנו רואים ירידה גם במספר הפניות שהגיעו ב"מסלול מהיר" אשר נועד לפניות שירות בלבד, ומטופל ע"י מחלקות הגביה ולא ע"י ההנהלה. בשנת 2021 טופלו 439 פניות שירות במסלול המהיר, לעומת 563 פניות דאשתקד. ירידה זו במספר הפניות ניתנת להסבר בגין הערוצים הנוספים שפתח התאגיד למתן שירות כגון השירותים הדיגיטליים והמקוונים. כל הפניות טופלו ע"י סניפי הגביה ונסגרו טלפונית/ בסמס / במייל ע"י נציגות השירות.



## התפלגות פניות הציבור לשנת 2021 לפי ערים

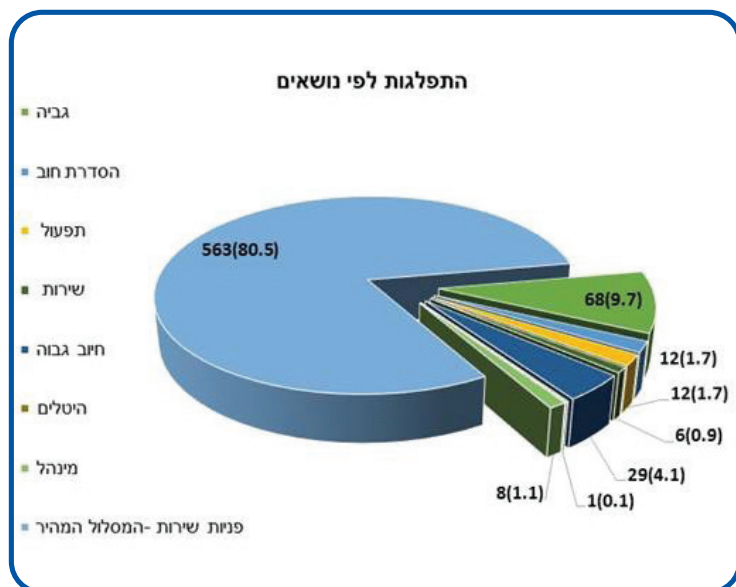
פילוח פניות לפי עיר				
אחוזים	סה"כ	פניות שירות המסלול המהיר	פניות הציבור	נושאים
49%	252	217	35	דימונה
33%	166	144	22	ערד
8%	43	38	5	מצפה רמון
9%	48	40	8	ירוחם
0%	1	0	1	חיצוני
100%	510	439	71	סה"כ





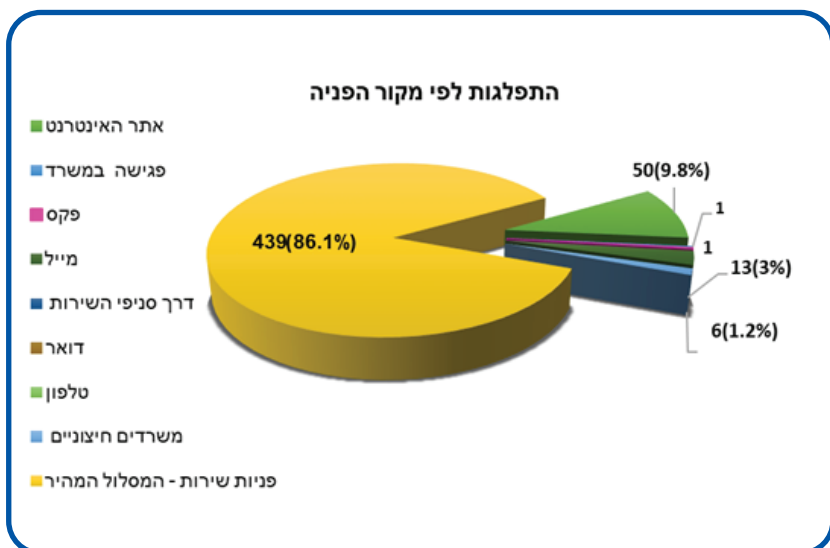
## התפלגות פניות הציבור לשנת 2021 לפי נושאים

פילוח פניות לפי נושא פניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
7.8%	40	גביה
1.4%	7	הסדרת חוב
1.4%	7	תפעול
0.6%	3	שירות
2.2%	11	חיוב גבוה
0%	0	היטלים
0.6%	3	מינהל
86.1%	439	אתר אינטרנט לקבלת שירות מהגביה
100%	510	סה"כ



## התפלגות פניות הציבור לשנת 2021 לפי מקור הפניה

פילוח פניות לפי מקור הפניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
9.8%	50	אתר האינטרנט
0.2%	1	פגישה במשרד
0.2%	1	פקס
2.5%	13	מייל
0%	0	דרך סניפי השירות
0%	0	דואר
0%	0	טלפון
1.2%	6	משרדים חיצוניים
86.1%	439	אתר אינטרנט לקבלת שירות מהגביה
<b>100%</b>	<b>510</b>	<b>סה"כ</b>



## 9. הסבר על חשבון המים

### רקע כללי:

התאגיד אחראי להפעלת ואחזקת רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות לרשת המים הפרטית ותקינותה מוטלת על הלקוח, לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת הפרטית. צריכת המים התקופתית נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת (בתקופה קודמת) קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. מדי המים בכל ערי התאגיד הוחלפו למערכת מתקדמת המשדרת את צריכת המים אוטומטית למערכות התאגיד. מערכת זו מאתרת במהירות חריגות בצריכת המים השוטפת, נזילות במערכת המים הביתית ועד חבלות ושיבושי מד. כאשר המערכת מתריעה על בעיה, נקבעת הצריכה על פי נתונים קיימים במערכת / או ע"פ הערכה, בהתאם לכללי רשות המים והביוב. 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 וניתוק מד המים. הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת ל"מעיינות הדרום". הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.

### תעריפי המים והביוב ואופן החישוב:

- תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים ומפורסמים באתר רשות המים. צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:
1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך 7.514 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.
  2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת בסך 13.488 ₪ (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 (7 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 המשווין - (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה - (צריכה משותפת) המיוחסים לנכס ובמידה וקיימים. כפי שצויין, החיוב בגין צריכת מים ושירותי הביוב הינו מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, ע"פ תעריפי המים והביוב שקבעה הרשות הממשלתית למים וביוב.  
משמע הדבר 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, כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", של 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, חשוב להעביר דיווח עדכני למספר הנפשות בנכס, את הדיווח יש להעביר אל מחלקת שירות הלקוחות של "מעיינות הדרום" בדואר, בפקס או בדואר אלקטרוני, (ניתן להורדה באתר התאגיד) בהתאם לטופס הדיווח על מספר נפשות, כשהוא כולל את כל הפרטים שאותם נדרש הצרכן למלא. 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 הקריאות ממערכת הקר"מ - קריאה מרחוק. הנתונים מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב, מבוצע תהליך לוגי (עיבוד ובדיקת הנתונים) ולבסוף מופק השובר (חישוב הצריכות והתעריפים, יצירת חיובים וספחים, הדפסה והפצה).  
צריכת המים מחושבת בתעריפים הקבועים ע"פ חוק (מגורים: תעריף בסיסי להקצבת המים לפי מס' הנפשות המעודכנים בנכס, תעריף גבוה לצריכת מים מעבר להקצבה. עסקים- תעריף קבוע).  
חשבונות המים נשלחים לכלל הצרכנים מידי חודשיים בהתאם לאזורי המשלוח ותקופות הקריאה שהוגדרו לכל אזור, כאשר המועד לתשלום הינו לפחות 18 ימים.

## 10. פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105-106 לאמות המידה.

כללי תאגידי מים וביוב, (אמות המידה והוראות בעניין רמה הטיב ואיכות השירות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, תשע"א 2011) סעיפים 105-106, עוסקים במתן פיצויים לצרכנים בגין הפרת כללים שבוצעו כלפיהם. במהלך שנת 2021, נעשו 6 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגין שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 297.6 ש"ח.



## פרטי התקשרות עם תאגיד מעיינות הדרום

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70

(שלוחה 1 - תקלות, שלוחה 2 - בירורים, שלוחה 3 - תשלומים, שלוחה 4 - זימון תורים)

### מרכזי שירות הלקוחות בערים:

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

הנהלת התאגיד: כיכר זבוטינסקי 1 דימונה, טל: 08-6227968 | פקס: 08-6227975

אתר אינטרנט: mayanot-hadarom.co.il | מייל: info@m-hd.co.il

ימי פעילות: א-ה 8:00 - 16:00