



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

עלון מידע ודו"ח שנתי לתושב לשנת 2022



תושבים יקרים,

תאגיד מעיינות הדרום ממשיך ומוביל תפיסת ניהול מתקדמת במשק המים. הודות לפעילות המושפעת מחשיבה, מעשייה מאומצת ומראייה קדימה, מיצב עצמו התאגיד כאחד התאגידים המובילים בישראל, בכל קנה מידה.

הגשת דו"ח 2022 לידכם, כמו דו"חות שנתיים קודמים, הינה חלק בלתי נפרד ממדיניות התאגיד הדוגלת בערך השקיפות ובחתיירה מתמדת למתן השרות המיטבי ביותר לתושבים. ניתן לעיין בדו"ח המלא והמפורט, בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011, בכתובת אתר התאגיד: www.mayanot-hadarom.co.il.

בעלון זה נציג בפניכם את תמציתו, בשני היבטים מרכזיים, בדגש על ההיבט הצרכני:

- פעולות שבוצעו הן בתחום השירותי והן בתחום המקצועי - הנגשת תפיסת שירות ומידע רב-ערוצית לצרכני המים ובדגש על הטמעתם המשמעותית של אמצעים מקוונים ודיגיטליים, השקעות בתשתיות מים וביוב, ייעול תהליכים ועוד.
- פירוט תעריפים וחישוב החיוב.

במסגרת יעדיו ממשיך ודוגל התאגיד במאמציו להבטיח שלא תשלמו אפילו טיפה אחת יותר בחשבון המים, תוך המשך מתן כלים בידיכם למעקב ולניהול חכם של חשבון המים הביתי, השקעת משאבים רבים בשדרוג תשתיות המים האזוריות, הקטנת פחת (איבוד) המים בדרכם לברזי מגוון הצרכנים בערי התאגיד וטיפול יעיל בשפכים, לרבות מניעת נזקים סביבתיים.

כמו-כן השלים התאגיד פרויקט רחב היקף להחלפת מדי המים הביתיים למדים מתקדמים, העומדים בחזית טכנולוגית המים. מדים אלו נועדו לקריאה מרחוק באופן מדויק ואמין כדי להבטיח, בין השאר, איתור חריגה בצריכת המים השוטפת במהירות מרבית, נזילות גלויות או סמויות במערכת המים הביתית ועד לחבלות.

מתוצאות הפעילות, עולה כי התאגיד עמד במטרות וביעדים המאתגרים שניצבו לפניו גם בשנה החולפת. בהזדמנות זו, אנו מבקשים להביע את הערכתנו ותודתנו לכלל עובדי התאגיד העוסקים במלאכה ונושאים בשליחות המים, משאב החיים והפיתוח. 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

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 שעהי 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

פרטי התקשרות עם התאגיד:

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

שלוחה - 1 תקלות

שלוחה - 2 ביורורים

שלוחה - 3 תשלומים

שלוחה - 4 זימון תורים

הנהלת התאגיד:

טלפון: 08-6227968

פקס: 08-6227975

מייל: info@m-hd.co.il

פניות ציבור בכתב:

באמצעות אתר האינטרנט: www.mayanot-hadarom.co.il
בפקס הנהלת התאגיד: 08-6227975
במייל: info@m-hd.co.il

מרכזי שירות הלקוחות:

דימונה:

מרכז מסחרי דימונה קומה 2, רחוב לאון ברנהיים
פקס: 153-86572433
מייל: mayanot.dimona@gmail.com

ערד:

רחוב חן 34
פקס: 153-86496346
מייל: mayanot.arad@gmail.com

ירוחם:

רחוב אלכחיל 45/3
פקס: 153-86486382
מייל: mayanot.yerucham@gmail.com

מצפה רמון:

שדרות בן גוריון 6
פקס: 153-86409694
מייל: 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 ומטרת התאגיד, התאגיד מחוייב לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

צריכת תאגיד (קו"ב)	שנים
5,808,572	2011
6,097,214	2012
5,984,000	2013
6,094,532	2014
5,982,445	2015
7,103,220	2016
6,688,561	2017
6,639,587	2018
6,760,175	2019
7,105,410	2020
7,559,280	2021
7,301,332	2022

במהלך שנת 2022 סופקו לתושבי התאגיד: 7,301,332 קו"ב מים

2022	נתוני מים וגביה
7,301,332	כמות המים שנמכרה
5.6%	פחת מים
87.9%	אחוז גביה שוטף
94.09%	אחוז גביה מצטבר

3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

מספר צרכנים בתאגיד



אחר
2,141



חקלאות
6



מוסדות
369



מסחרי
1,459



פרטי
32,785

סה"כ 36,760

4. מקורות המים של התאגיד

חברת מקורות מספקת 100% מתצרוכת המים של התאגיד.

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.



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. בשנים האחרונות 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 חיים 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 2022 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2023

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 2022 הושקעו 21,302,492 ש"ח בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב ברחבי ערי התאגיד. בנוסף, במסגרת השקעות התאגיד הושלם פרויקט רחב היקף בהיקף של כ-12 מיליון ₪ להחלפת כלל מדי המים בבניינים או בנכסים בדימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון. תהליך זה כלל החלפת מדי המים למד חדש מדגם "סונטה", אשר נחשב למתקדם ביותר מסוגו באיסוף נתונים, בקרה וניהול, הודות ליציבותו, אמינותו ורמת דיוקו הגבוהה לאורך זמן, וגם בטווחי ספיקה נמוכים מאוד.

תכנית ההשקעות לשנת 2023 כוללת השקעות רחבות היקף בשדרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-61.5 מיליון ש"ח.

לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2022, יחד עם פירוט תכנית ההשקעות המתוכננת לשנת 2023.

השקעות שבצע התאגיד בשנת 2022:

פירוט השקעות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב

עיר	נושא	פרוייקט	סה"כ (ש"ח)
דימונה	קווי ביוב	קו ביוב מאסף למט"ש	6,798,492
דימונה	קווי ביוב	קו ביוב מחנה משואה	925,000
דימונה	קווי מים	קו מים	110,000
דימונה	קווי מים	שיפור מערכת המים והביוב	216,000
דימונה	קווי ביוב	מאספים פנימים	125,000
ערד	קווי ביוב	רובע 12 - ביוב	446,000
ערד	מתקני מים	בריכות מים ערד	14,000
ערד	קווי מים	גבעות מזרחיות - מתחם תירות - מים	53,000
ערד	קווי ביוב	קו ביוב רחוב מגדל	429,000
ערד	קווי מים	קו מים בין מוגה לכביש 31	57,000
ערד	קווי ביוב	שרוול קו ביוב רחוב אשד	853,000
ערד	קווי מים	שיפורים במערכות המים והביוב	167,000
ירוחם	קווי ביוב	שכונת אגם - ביוב	1,727,000
ערי התאגיד	מתקני מים	שיפורים במערכות המים והביוב	225,000
מצפה רמון	קווי ביוב	שרוול/ניפוץ קו ביוב חוצה כביש 40	150,000
סה"כ השקעות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב:			12,325.492

השקעות במט"ש בשנת 2022:

עיר	נושא	פרוייקט	סה"כ (ש"ח)
דימונה	מתקני ביוב	שדרוג לשלישוני	6,509,000
סה"כ השקעות במט"ש:			6,509,000

השקעות במתקני מים בשנת 2022:

עיר	נושא	פרוייקט	סה"כ (ש"ח)
דימונה	מתקני ביוב	תחנת שאיבה לביוב מחנה משואה	1,828,000
דימונה	מתקני ביוב	החלפת משאבות ת.ש השחר	468,000
ערד	מתקני ביוב	שדרוג תחנת שאביה לביוב - בתי מלון	90,000
ירוחם	מתקני ביוב	שדרוג תחנת שאביה לביוב - פארק ירוחם	82,000
סה"כ השקעות במתקני מים:			2,468,000

בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 21,302,492 ₪
סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2022



השקעות מתוכננות לשנת 2023:

פירוט השקעות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב

סה"כ (ש"ח)	פרויקט	נושא	עיר
670,000	קו מים כניסה ראשית לאזור התעשייה	מים	דימונה
450,000	קו רחוב כובשי אילת - (2021)	מים	דימונה
670,000	קו מים אלנקווה	מים	דימונה
574,468	החלפת קו ביוב רח' סלעית	ביוב	ירוחם
349,672	קו ביוב לקניון החדש (קידוח)	ביוב	ירוחם
984,000	רח' בורנשטיין שלב ג' (לרחוב הרצל)	מים	ירוחם
350,000	רח' בורנשטיין שלב ד' (לבריכות המים)	מים	ירוחם
100,000	2020 - מאסף מערבי + תחנת שאיבה לביוב	ביוב	מצפה רמון
542,632	קו ביוב למט"ש	ביוב	מצפה רמון
1,370,637	רובע 12 - ביוב	ביוב	ערד
3,723,440	גבעות מזרחיות מתחם תיירות	ביוב	ערד
7,365,422	מאסף 630 למט"ש ערד	ביוב	ערד
86,100	קו ביוב חוצה רח' מגדל (קידוח)	ביוב	ערד
2,800,000	קו ביוב מזרחי - בתי מלון	ביוב	ערד
1,651,117	שרוול מאסף מערבי בערד	ביוב	ערד
13,500	שלב ג' (2020)	ביוב	ערד
1,073,500	רובע 12 - מים	מים	ערד
1,365,748	קו מים מבוא שקד	מים	ערד
442,800	קו מים רחוב חן מערב- מס' פרויקט	מים	ערד
922,500	קו מים רחוב מואב - חלק מזרחי	מים	ערד
670,000	קו ביוב חוות רון	מים	ערד
719,550	קו מים רחוב שמעון מערב	מים	ערד
1,968,000	קו מים רחוב אודם	מים	ערד
442,800	קו מים רחוב חן מזרח	מים	ערד
1,500,000	קו מים רחוב שמעון מזרח	מים	ערד
135,097	שיפור מערכת המים (דרך השבר)	מים	שבר - דימונה
48,184	שיפור מערכת המים (דרך השבר)	מים	שבר - ירוחם
79,701	שיפור מערכת המים (דרך השבר)	מים	שבר - מצפה רמון
67,352	שיפור מערכת המים (דרך השבר)	מים	שבר - ערד
7,366,600	מאסף ראשי למט"ש	ביוב	דימונה
38,502,820	סה"כ השקעות מתוכננות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב:		

השקעות מתוכננות מט"ש לשנת 2023:

עיר	נושא	פרוייקט	סה"כ (ש"ח)
תאגיד - ת. מט"ש	מט"ש	שדרוג מט"ש מצפה רמון + מאגר חרום	16,108,577
תאגיד - ת. מט"ש	מט"ש	שדרוג מט"ש דימונה לשלישוני	3,446,246
תאגיד - ת. מט"ש	מט"ש	שדרוג מט"ש דימונה - מאגר חרום	2,800,000
סה"כ השקעות מתוכננות במט"שים:			22,354,824

השקעות תוכניות אב למים וביוב לשנת 2023:

עיר	נושא	פרוייקט	סה"כ (ש"ח)
ערי התאגיד	מים+ביוב	תוכניות אב למים וביוב	800,000
סה"כ השקעות מתוכננות בתוכניות אב למים וביוב:			800,000

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2023
בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב: 61,657,644 ₪



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 2022:

סה"כ	מצפה רמון	ירוחם	ערד	דימונה	
536	55	117	54	310	תקלות מים
1,162	48	202	251	661	תקלות ביוב
1,698	103	319	305	971	תקלות לשנת 2022

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 2022 התקבלו 2,994 פניות במוקד התקלות כולן נבדקו ונסגרו.

להלן פירוט פניות תושבים למוקדים העירוניים:

מספר פניות	עיר
1,870	דימונה
600	ערד
425	ירוחם
99	מצפה רמון
2,994	סה"כ

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 2022, המשיך התאגיד לתחזק ולהתקין 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 2022, לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



8. איכות השירות לצרכן:

להלן חלק מהאמצעים שנקטנו בשנת 2022 על מנת לקדם סוגיה זו:

משוב שביעות רצון:

כחלק משיפור השירות ועד לשנת 2021 ניטר התאגיד את שביעות רצון התושב ע"פ עמדות ייעודיות, שהוצבו במרכזי השירות של התאגיד. אולם, שנות הקורונה חידדו את הצורך בשירות מקוון ללא צורך בהגעה פיזית למרכזים.

לאור כך, פעל התאגיד וקידם במהלך שנה זו מענה איכותי של שירות מקוון ומתקדם באמצעות פלטפורמה לשירות מקוון - אפליקציית מאסט. במקביל לכך, החל התאגיד בניטור שביעות רצון התושבים אודות השירות המקוון.

איך זה עובד? בגמר הטיפול בפניה המקוונת שהגיש התושב ומלבד ההודעה על סיום הטיפול בפנייתו, מקבל התושב סקר/שאלון, בו עליו לדרג את רמת השירות שניתנה לו בין 1 עד 5 ע"פ מספר שאלות.

תוצאות הסקרים/השאלונים נבחנות ע"פ מחלקת הגביה והנהלת התאגיד, ומטופלות על ידן במידה ועולה בעיה נקודתית. נתונים אלו מדווחים לרשות המים במסגרת הדו"ח השנתי.

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני:

מוקד הטלפון 1-800-20-30-70 מבצע הערכת מצב והתייעלות מדי תקופה.

בשנת 2022 נתקבלו במוקד הטלפוני 34,671 פניות טלפוניות לבירור מול נציג, לעומת 45,097 פניות דאשתקד, ממוצע של 2,889 פניות לחודש. ניכרת ירידה במספר הפניות בשנה זו לעומת שנה דאשתקד תודות לשימוש בפלטפורמת הדיגיטל והתפסים המקוונים.

זמן המתנה ממוצע לפניה טלפונית עומד בשנה זו על 7.22 דקות.

ניכרת עליה בשימוש לאו דווקא במוקד הטלפוני, אלא בכל פלטפורמות השירות, במיוחד חלה עליה בשימוש בפלטפורמת הדיגיטל - אפליקציית מאסט, המאפשרת לתושבים קבלת שירות ישיר יעיל, ללא המתנה ותוך מעקב וקבלת עדכונים און ליין ישירות לנייד.

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, כולל באמצעים מקוונים ודיגיטליים.

בשנת 2022 שורתו כ-18,764 תושבים בסניפי השירות. בנוסף, ניכרה עלייה במספר התושבים שקיבלו מענה בסניפים לעומת שנת 2021. זמן ממוצע להמתנה בסניף עמד השנה על 3:31 דקות וזמן ממוצע בקבלת השירות בפועל עמד בשנת 2022 על 9:26 דקות בממוצע.

נתוני השימוש בטפסים מקוונים - מאסט

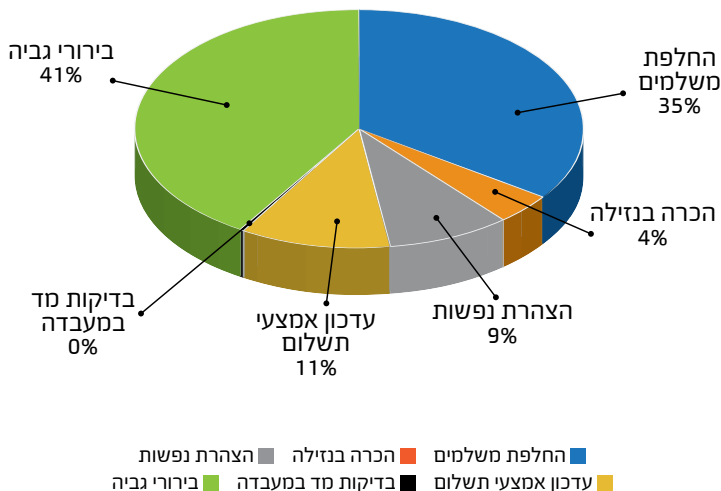
בשנה הקודמת, שדרג התאגיד וקידם את אפשרויות הפניה למחלקות הגביה לבירור וביצוע פעולות שונות, באמצעים דיגיטליים ופניות מקוונות באמצעות אפליקציית מאסט ואתר האינטרנט.

בשנת 2022 ניכר השימוש בפלטפורמת הדיגיטל והאמצעים המקוונים.

במהלך שנה זו נתקבלו 4,054 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 ונבחנים כל העת ע"י התאגיד.

להלן פירוט נושאי הפניות באמצעים הדיגיטלים לשנת 2022:

התפלגות השימוש בטפסים מקוונים לשנת 2022



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 2022 וכהמשך לשנות הקורונה טוייבו והותאמו תהליכי העבודה שנגזרו בהתאם כולל מציאת פתרונות יצירתיים להמשך עבודה ומתן מענה נדרש.

התאגיד קידם וטייב אפשרויות הפנייה אליו באמצעות אפליקציית מאסט, דרך צור קשר של אתר האינטרנט, מיילים סינפיים 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 2022 טופלו 338 פניות שירות במסלול המהיר, לעומת 439 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.

בשנת 2022 ניכרת ירידה במספר פניות הציבור שנתקבלו במסגרת השירות במסלול המהיר. 77 פניות ציבור נתקבלו בשנה זו בכתב באמצעים השונים לעומת 71 פניות ציבור דאשתקד. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. במקביל לכך, אנו רואים ירידה במספר הפניות שהגיעו ב"מסלול מהיר" אשר נועד לפניות שירות בלבד, ומטופל ע"י מחלקות הגביה ולא ע"י הנהלה.

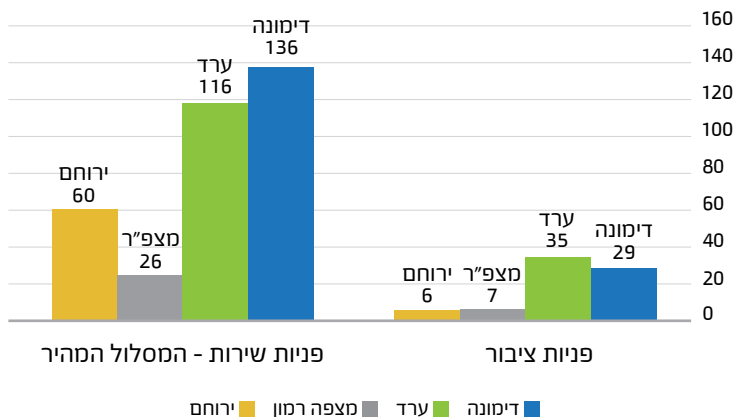


התפלגות פניות הציבור לשנת 2022 לפי ערים

פילוח פניות לפי עיר

אחוזים	סה"כ	פניות שירות המסלול המהיר	פניות ציבור	עיר
40%	165	136	29	דימונה
36%	151	116	35	ערד
8%	33	26	7	מצפה רמון
16%	66	60	60	ירוחם
100%	415	338	77	סה"כ

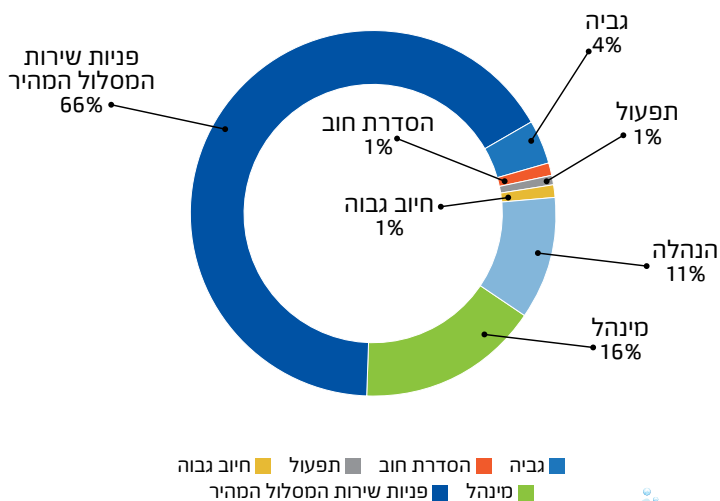
התפלגות לפי עיר



התפלגות פניות הציבור לשנת 2022 לפי נושאים

פילוח פניות לפי נושא פניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
4.3%	18	גביה
1.0%	4	הסדרת חוב
1.0%	4	תפעול
0.5%	2	חיוב גבוה
11.3%	47	הנהלה
15.7%	65	מינהל
66.3%	275	פניות שירות המסלול המהיר
100%	415	סה"כ

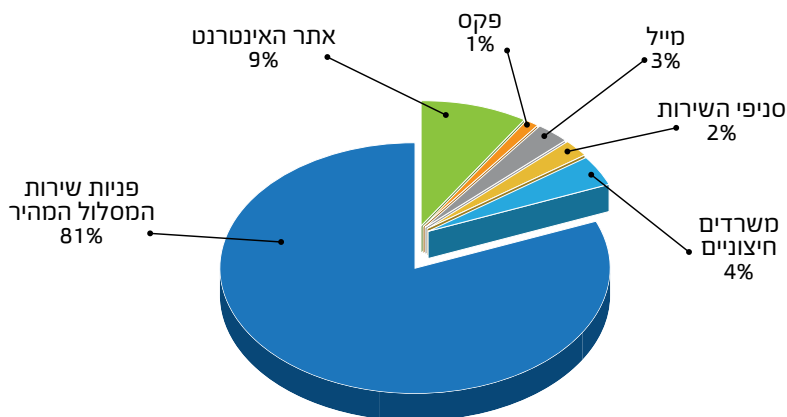
התפלגות לפי נושאים



התפלגות פניות הציבור לשנת 2022 לפי מקור הפניה

פילוח פניות לפי נושא פניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
9.2%	38	אתר האינטרנט
0.7%	3	פקס
2.7%	11	מייל
2.2%	9	דרך סניפי השירות
3.9%	16	משרדים חיצוניים
81.4%	338	פניות שירות - המסלול המהיר
100	415	סה"כ

התפלגות לפי מקור הפניה



■ פניות שירות המסלול המהיר
 ■ משרדים חיצוניים
 ■ אתר האינטרנט
 ■ פקס
 ■ מייל
 ■ סניפי השירות

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 7.60 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת בסך 13.57 ₪ (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 ה"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 המועדכנים 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 2022, נעשו 5 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגינם שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 253.49 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:

ערד

רח' חן 34

פקס: 153-86496346

mayanot.arad@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00 - 13:30

א'+ד': 16:00 - 18:00 | ו': 8:00 - 11:30

דימונה

המרכז המסחרי, רח' לאון ברנהיים

פקס: 153-86572433

mayanot.dimona@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00 - 13:30

א'+ד': 16:00 - 18:00 | ו': 8:00 - 11:30

מצפה רמון

שד' בן גוריון 6

פקס: 153-86409694

mayanot.mitzpe@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00 - 14:00

א'+ג': 16:00 - 18:30

ירוחם

רח' אלכחיל 45/3

פקס: 153-86486382

mayanot.yeruham@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00 - 14:00

ב'+ד': 16:00 - 18:30

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