



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

תאגיד מעיינות הדרום

דו"ח 2023

דו"ח שנתי 2023, בהתאם לסעיף 81
לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011

אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות
של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה



תושבים יקרים,

על רקע הימים הלאומיים המורכבים, אנו מתפללים בשם כל חברי הדירקטוריון ועובדי תאגיד "מעיינות הדרום", לשובם של החטופים והחייילים הביתה במהרה ולהחלמתם של אלפי הפצועים. כמו-כן, אנו מבקשים לחזק את תושבי הנגב המערבי והצפון אשר נאלצו להתפנות מבתיהם עקב המלחמה ומייחלים לחזרתם לקהילותיהם.

תאגיד "מעיינות הדרום" התמודד בהצלחה עם שורה של אתגרים משמעותיים מאז ה-7 באוקטובר 2023, במטרה לשמור על אספקת מים באמינות, בזמינות ובאיכות לכלל תושבת ותושבי דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון. עמידת התאגיד במלוא יעדי אספקת המים והטיפול בשפכים, נבעה מתפיסת ניהול מתקדמת במשק המים ומהיערכות מיטבית להמשך רציפות תפעולית מלאה במצב חירום. בכך, ביסס התאגיד את מעמדו כאחד התאגידים המובילים והמתקדמים בישראל בכל קנה מידה, תוך מחויבות חסרת פשרות לאיתנות אספקת המים האזורית בכל עת ותנאי.

הגשת דו"ח 2023 לירידיכם, 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 תאגיד מים וביוב תשע"א - 2011, בכתובת אתר התאגיד: www.mayanot-hadarom.co.il.

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

- פירוט תעריפים, חישוב החיוב והטבות.
- פעולות שבוצעו הן בתחום השירותי והן בתחום המקצועי - כולל הרחבת השימוש באמצעי שירות ומידע דיגיטליים, השקעות בתשתיות מים וביוב, ייעול תהליכים ועוד.

מבין יעדיו המרכזיים ממשיך התאגיד לחיזוק מוכנותו לכל תרחיש, לצד חתיירה מתמדת למצוינות בשירות, בדגש על מאמציו להבטיח שלא תשלמו אפילו טיפה אחת יותר בחשבון המים. במסגרת עשייתו הענפה משקיע התאגיד בהנגשת מגוון כלים מתקדמים למעקב ולניהול חכם של חשבון המים הביתי, בפיתוח ובשדרוג תשתיות המים במרחב, בהקטנת פחת (איבוד) המים בדרכם לברזי הצרכנים ובטיפול יעיל בשפכים, לרבות מניעת נזקים סביבתיים

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,

בני ביטון
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 בני ביטון - יו"ר, ראש עיריית דימונה
מר שוקי קליין - 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

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

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 ומטרות התאגיד, התאגיד מחוייב לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

| צריכת תאגיד (קו"ב) | שנים |
|--------------------|------|
| 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 |
| 8,339,489 | 2023 |

במהלך שנת 2023 סופקו לתושבי התאגיד: 7,936,872 קו"ב מים

| 2023 | נתוני מים וגביה |
|-----------|------------------|
| 7,936,872 | כמות המים שנמכרה |
| 4.9% | פחת מים |
| 85.3% | אחוז גביה שוטף |
| 93.91% | אחוז גביה מצטבר |

3. מספר צרכנים בתאגיד

להלן מספר הצרכנים לשנת הדו"ח 2023 ולשנה קודמת 2022 בתחום פעילות התאגיד:

מספר צרכנים בתאגיד



סה"כ ב-2023: 37,569

סה"כ ב-2022: 36,760

כמות קו"ב המים שנמכרה לפי צרכנים בשנת 2023:

| | |
|-----------|--------------|
| 4,535,141 | פרטי |
| 284,340 | מסחרי ומלאכה |
| 317,530 | מוסדות |
| 137,162 | חקלאות |
| 2,662,698 | אחר |
| 7,936,872 | סה"כ |

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 מפחיתים את הסיכונים הבריאותיים והסביבתיים ומאפשרים מעבר חלק של השפכים אל מכוני הטיהור אשר הם המאפשרים את השימוש החוזר במים להשקיה ובכך תורמים למשק המים בישראל.

ריסוס והדברה:

התאגיד עורך 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 ולגרם לאי נעימות רבה ואף להפצת מחלות. פעילות זו הינה חלק מפעילות נרחבת לתחזוקת מערכת הביוב בכלל ובהערכת 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 2023 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2024

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.

מטרתן של פעולות אלו היא לשמור בכל עת ותנאי על אספקת מים באמינות, בזמינות ובאיכות לצרכנים.

בשנת 2023 הושקעו 18,425,142 ₪ בשיקום ובשידרוג קווי מים וביוב ברחבי ערי התאגיד.

תכנית ההשקעות לשנת 2024 כוללת השקעות רחבות היקף בשידרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-69 מיליון ₪.

לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2023, יחד עם פירוט תכנית ההשקעות המתוכננת לשנת 2024.



השקעות שבצע התאגיד בשנת 2023: השקעות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב

| סה"כ (ש"ח) | פרויקט | נושא | עיר |
|-------------------|---|-----------------------|-----------|
| 546,379 | משואה - תחנת שאיבה | קווי ביוב | דימונה |
| 540,256 | משואה - קו סניקה | קווי ביוב | דימונה |
| 712,630 | רחוב כובשי אילת | מתקני מים | דימונה |
| 186,865 | קו ביוב אלנקווה | קווי ביוב | דימונה |
| 719,797 | קו ביוב אל בד | קווי ביוב | דימונה |
| 232,232 | קו מים מהברכות | קווי מים | דימונה |
| 117,873 | החלפת קטע קו סניקה | מתקני מים | דימונה |
| 166,000 | פרויקטים שונים | מתקני מים | דימונה |
| 2,162,411 | מאסף ראשי למט"ש | קווי ביוב | דימונה |
| 2,776,989 | שדרוג מט"ש דימונה לשלישוני | קווי ביוב | דימונה |
| 1,366,169 | שרוול מאסף מערבי בערד | קווי ביוב | ערד |
| 109,326 | קו סניקה מיהושפט | קווי ביוב | ערד |
| 951,982 | רובע 12 | מתקני מים + קווי ביוב | ערד |
| 150,000 | השקעות אחרות | מתקני מים | ערד |
| 2,280,284 | מאסף ביוב ראשי למט"ש | קווי ביוב | ערד |
| 830,887 | בורנשטיין שלב ג' (לרחוב הרצל) | מתקני מים | ירוחם |
| 262,797 | רח' בורנשטיין שלב ד' (לבריכות המים) | מתקני מים | ירוחם |
| 126,802 | קו ביוב לקניון החדש (קידוח) | קווי ביוב | ירוחם |
| 722,789 | שכונת אגם מים וביוב | מתקני מים + קווי ביוב | ירוחם |
| 101,654 | קו מים רחוב אבו חצירה | מתקני מים | ירוחם |
| 773,520 | הסתיים- החלפת קו ביוב רח' סלעית | מתקני מים | ירוחם |
| 60,000 | השקעות אחרות | מתקני מים | ירוחם |
| 20,000 | רחוב הרצל - קו מים | מתקני מים | ירוחם |
| 2,507,500 | קו ביוב למט"ש מצפה רמון | קווי ביוב | מצפה רמון |
| 18,425,142 | סה"כ השקעות בשיקום ובשדרוג מתקני מים וקווי ביוב: | | |

**סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2023
בשיקום ושדרוג מתקני מים וקווי ביוב: ₪ 18,425,142**

השקעות מתוכננות לשנת 2024:

פירוט השקעות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב

| סה"כ (ש"ח) | פרוייקט | נושא | עיר |
|-------------------|--|-----------------------|-----------|
| 4,000,000 | שכונה צפון מזרחית | מתקני מים + קווי ביוב | דימונה |
| 200,000 | פרוייקטים שונים | מתקני מים | דימונה |
| 2,700,000 | מאסף ראשי למט"ש | קווי ביוב | דימונה |
| 3,000,000 | שדרוג מט"ש דימונה לשלישוני | קווי ביוב | דימונה |
| 2,600,000 | מאגר חרום למט"ש דימונה | קווי ביוב | דימונה |
| 1,600,000 | קו מים אלנקה | מתקני מים | דימונה |
| 670,000 | קו מים בכניסה לרחוב הפועלים (א.ת.) | מתקני מים | דימונה |
| 3,300,000 | רובע 12 | מתקני מים + קווי ביוב | ערד |
| 1,600,000 | מתחם בתי מלונות - קו ביוב מאסף מזרחי | מתקני מים + קווי ביוב | ערד |
| 2,600,000 | גבעות מזרחיות | מתקני מים + קווי ביוב | ערד |
| 16,000,000 | שכונת נופים | מתקני מים + קווי ביוב | ערד |
| 150,000 | תחנת שאיבה נעורים (תכנון) | קווי ביוב | ערד |
| 150,000 | תחנת שאיבה בתי מלון (תכנון) | קווי ביוב | ערד |
| 200,000 | השקעות אחרות | מתקני מים | ערד |
| 3,000,000 | תכנון מט"ש לשלב קיבולת | קווי ביוב | ערד |
| 5,200,000 | מאסף ביוב ראשי למט"ש | קווי ביוב | ערד |
| 100,000 | רחוב אודם - תכנון | מתקני מים | ערד |
| 100,000 | קו ביוב בשוק | קווי ביוב | ערד |
| 80,000 | חוות רון | קווי ביוב | ערד |
| 100,000 | השקעות אחרות | מתקני מים | ירוחם |
| 1,000,000 | רחוב הרצל - קו מים | מתקני מים | ירוחם |
| 1,100,000 | תכנון מט"ש ירוחם לשלב קיבולת | קווי ביוב | ירוחם |
| 1,750,000 | מע"ר תיירותי - מים | מתקני מים + קווי ביוב | מצפה רמון |
| 140,000 | מע"ר אזרחי - מים | מתקני מים + קווי ביוב | מצפה רמון |
| 17,290,065 | שדרוג טיפול קדם מט"ש מצפה רמון + מאגר חרום | קווי ביוב | מצפה רמון |
| 840,000 | תכנון מט"ש מצפה רמון לשלב קיבולת | קווי ביוב | מצפה רמון |
| 69,470,065 | סה"כ השקעות מתוכננות בשיקום ובשדרוג מתקני מים וקווי ביוב: | | |

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2024
בשיקום ובשדרוג מתקני מים וקווי ביוב: ₪ 69,470,065

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 2023:

| סה"כ | מצפה רמון | ירוחם | ערד | דימונה | תקלות מים |
|-------|-----------|-------|-----|--------|-----------------|
| 580 | 61 | 141 | 76 | 302 | תקלות ביוב |
| 1,320 | 59 | 202 | 251 | 808 | תקלות לשנת 2023 |
| 1,900 | 120 | 343 | 327 | 1,110 | |

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 2023 התקבלו 1,448 פניות במוקד התקלות כולן נבדקו ונסגרו.

להלן פירוט פניות תושבים למוקדים העירוניים:

| מספר פניות | עיר |
|------------|-----------|
| 967 | דימונה |
| 212 | ערד |
| 200 | ירוחם |
| 69 | מצפה רמון |
| 1,448 | 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 2023, 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 2023, לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



8. איכות השירות לצרכן:

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2023 על מנת לקדם סוגייה זו:

משוב שביעות רצון:

במהלך שנת 2023 פעל התאגיד וקידם בקרת שביעות רצון מתקדמת באמצעות פלטפורמת השירותים הדיגיטליים MAST.

במקביל לכך, ממשיך התאגיד לנטר את שביעות הרצון של התושבים אודות השירות המקוון. איך זה עובד? בגמר הטיפול בפניה המקוונת שהגיש התושב ומלבד ההודעה על סיום הטיפול בפנייתו מקבל התושב סקר/ שאלון ובו עליו לדרג את רמת השירות שניתנה לו בין 1-5 ע"פ מס שאלות. תוצאות הסקרים נבחנות ע"י מחלקת הגביה והנהלת התאגיד ומטופלים על ידן. במידה ועולה בעיה נקודתית נתונים אלו מדווחים לרשות המים במסגרת הדוח השנתי.

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני:

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

בשנת 2023 נתקבלו במוקד הטלפוני 29,678 פניות טלפוניות לביור מול נציג, לעומת 34,641 פניות שנה קודמת, ממוצע של 2,473 פניות לחודש. ניכרה ירידה במספר הפניות בשנה זו לעומת שנה קודמת תודות לשימוש עולה וגובר בפלטפורמה הדיגיטלית והטפסים המקוונים - MAST.

זמן המתנה ממוצע לפניה טלפונית עמד בשנת 2023 על 3.18 דקות, וניכרה ירידה משמעותית בזמן ההמתנה בהשוואה לממוצע בשנה שעברה שעמד על 7.22 דקות.

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. בשנת 2023 ניתן שירות לכ-15,036 תושבים בסניפי השירות.

זמן ממוצע להמתנה בסניף עמד בשנת 2023 על 6:23 דקות וזמן ממוצע בקבלת השירות בפועל עמד בשנת 2023 על 9:24 דקות בממוצע.

השימוש בדיגיטל:

ניכרה עליה בקרב התושבים הפונים לקבלת מענה באמצעות פלטפורמת הדיגיטל - MAST, המאפשרת לתושבים קבלת שירות ישיר ויעיל, ללא המתנה ותוך מעקב וקבלת עדכונים און ליין ישירות לנייד.

טפסים מקוונים - MAST:

בשנת 2023 שדרג התאגיד וקידם את אפשרויות הפניה למחלקות הגביה לבירור וביצוע פעולות שונות באמצעים דיגיטליים ופניות מקוונות באמצעות אפליקציית MAST ואתר האינטרנט.

בשנת 2023 ניכר השימוש בפלטפורמה הדיגיטל ובכלל האמצעים המקוונים באמצעות אתר האינטרנט, האפליקציה ועוד. במהלך שנה זו נתקבלו 4,563 פניות דיגיטליות מקוונות - כ-15% יותר משנה קודמת.

כל פניה מקוונת דרך מערכת MAST נכנסת ישירות לכרטיס המים של התושב ומתועדת שם. כמו כן, התושב מקבל חיווי באפליקציה / בסלולר על קבלת הפניה, טיפולה וגמר הטיפול בבקשתו, כולל מענה סופי. נתונים אלו מנוטרים, עוברים טיוב ונבחנו כל העת ע"י התאגיד.

התאגיד קידם וטייב אפשרות פניה אליו באמצעות אפליקציית השירותים הדיגיטליים דרך צור קשר של אתר האינטרנט, דוא"ל הסניפים ודוא"ל ההנהלה.

התאגיד מתחייב שכל פניה בכתב אליו תיבדק ותטופל ותיענה, ונערך מעקב וניטור הפניות השונות אשר מגיעות לתאגיד באמצעים השונים על מנת להגיע ולתת מענה מקצועי מיטבי לכל פונה.

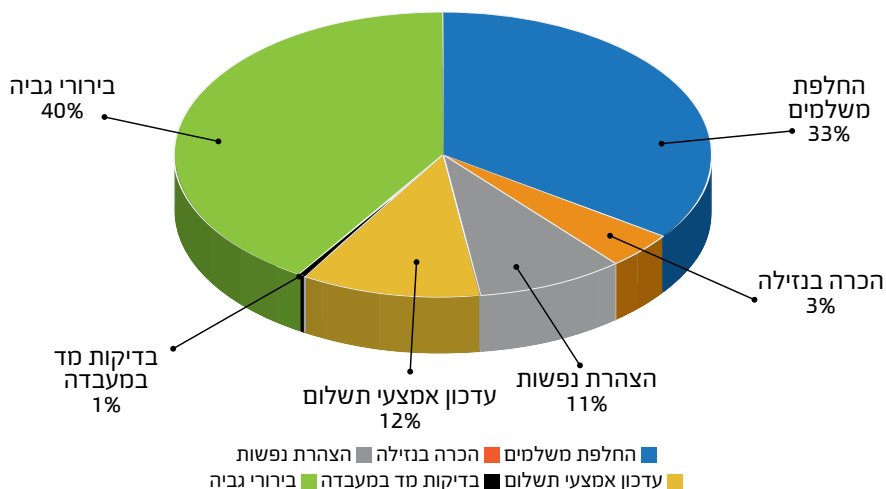
בשנת 2023 ניכרה ירידה במספר פניות הציבור שנתקבלו. סה"כ התקבלו בשנה זו 283 פניות ציבור לעומת 415 פניות בשנה קודמת, מתוכן 96 פניות להנהלה ו-187 פניות בנושאי גביה.

הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה נשלח לכל הפונים.

פירוט נושאי הפניות באמצעים דיגיטליים לשנת 2023:

התפלגות השימוש בטפסים דיגיטליים

| כמות | סוג טופס דיגיטלי |
|-------|-------------------|
| 1,429 | החלפת משלמים |
| 148 | הכרה בנזילה |
| 354 | הצהרת מספר נפשות |
| 434 | עדכון אמצעי תשלום |
| 6 | בדיקת מד במעבדה |
| 1,673 | בירורים |
| 4,054 | סה"כ |



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 מקוונת נקלטת במערכת MAST ואילו פניות שאינן מקוונות מתועדות עצמאית במערכת, אשר דרכה מנוהל הטיפול והמענה היוצא בניגום. מערכת זו מנהלת גם את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה והמענה הנדרש בפרק זמן זה.

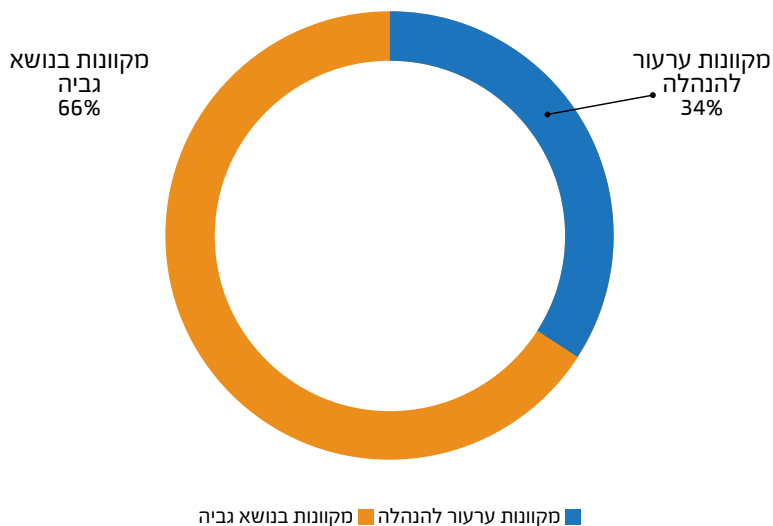
מאז שנות הקורונה טוייבו והותאמו תהליכי העבודה שנגזרו בהתאם, תוך מתן דגש משמעותי לשירות מקוון ואיכותי. התאגיד מתחייב שכל פניה בכתב אליו תיבדק ותטופל ותיענה, כך שנערך מעקב וניטור אחר הפניות השונות אשר מגיעות לתאגיד באמצעים השונים, במטרה להגיע לכל פונה.

בשנת 2023 ניכרה ירידה במספר פניות הציבור שנתקבלו: סה"כ 283 פניות ציבור בשנה זו לעומת 415 פניות בשנה קודמת, מתוכן 96 פניות בנושאי ערעור להנהלה ו-187 פניות בנושאי גביה. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה נשלח לכל הפונים.

התפלגות פניות הציבור לשנת 2023:

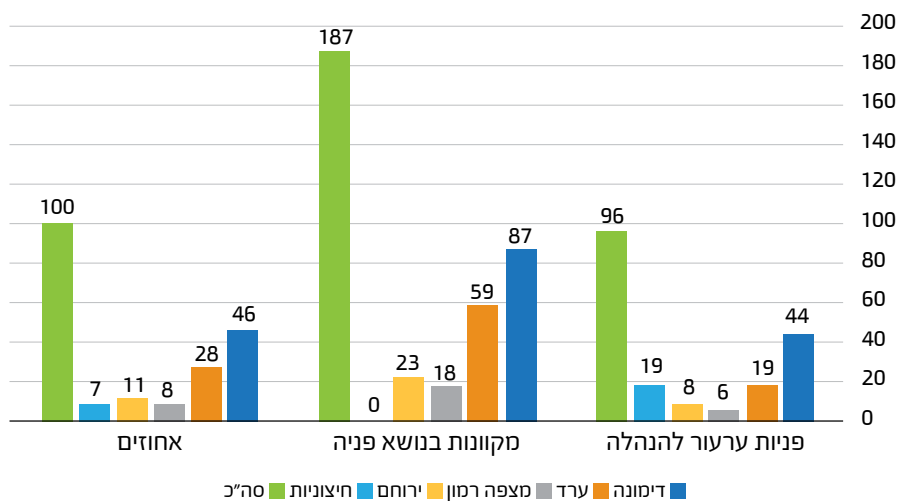
התפלגות לפי נושא פניה

| אחוזים | סה"כ | נושא |
|--------|------|----------------------|
| 33.9% | 96 | מקוונות ערעור להנהלה |
| 66.1% | 187 | מקוונות בנושאי גביה |
| 100% | 283 | סה"כ |



התפלגות סוגי הפניות לפי עיר

| עיר | פניות ערעור להנהלה | מקוונות בנושאי גבייה | סה"כ | אחוזים |
|-------------|--------------------|----------------------|------------|-------------|
| דימונה | 44 | 87 | 131 | 46% |
| ערד | 19 | 59 | 78 | 28% |
| ירוחם | 8 | 23 | 31 | 11% |
| מצפה רמון | 6 | 18 | 24 | 8% |
| חימוניות | 19 | | 19 | 7% |
| סה"כ | 96 | 187 | 283 | 100% |



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:

תעריף א' ותעריף ב'.

במהלך שנת 2023 השתנו תעריפי המים בשלושת הרבעונים הראשונים ולהלן פירוט תעריפי המים לרבעונים אלו:

(התעריפים בש"ח וכולל מע"מ - למ"ק מים)

| 01/07/2023 | 01/04/2023 | 01/01/2023 | תאריך כניסה לתוקף |
|------------|------------|------------|-------------------|
| 7.896 | 7.661 | 7.876 | תעריף א' |
| 14.493 | 14.061 | 14.061 | תעריף ב' |

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"נל", 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 לוגית (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 2023, נעשו 8 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגנים שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 426.66 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 ז'בוטינסקי 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