

דו"ח שנתי 2013

**בתחום הנדסה, תפעול, תחזוקה ועמידת
התאגידיים באמות המידה**

תאגיד מעינות הדרום

דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון

(לפי סעיפים 55 ו-57 לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001)

תוכן עניינים :

עמוד

4	א. דוח הפעילות השנתי לתפעול ותחזוקה של התאגיד	
4	1. רכישת זכויות מים וניצול מקורות מים	
4	2. הבטחת איכות המים	
4	3. כמויות המים והביוב	
4	3.1 רכישת מים ו/או הפקה עצמית וצריכת מים	
5	3.2 כמויות הביוב	
5	4. הספקת מים אמינה	
5	5. מערכת אמינה לסילוק שפכים	
6	6. מערכת טיהור שפכים אמינה	
6	7. מערכת הולכה וסילוק קולחים אמינה	
6	8. תכנון וביצוע אמינים	
6	9. נקיטת האמצעים הדרושים להקטנת פחת ודלף מים	
7	10. ביצוע פעילות יזומה ומתוכננת להחלפת קווים ואביזרים פגומים	
7	10.1 התפלגות הפיצוצים שארעו בקווי מים, לפי קטרים	
7	10.2 מספר המגופים שהורכבו או הוחלפו במהלך השנה, לפי קטרים	
7	11. בדיקה, טיפול, כיול והחלפת מדי מים	
8	12. טבלת החלפת מדי מים לפי קטרים שונים.	
8	12.1 מספר התקלות ברשת אספקת המים לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה.	
8	12.2 מספר המפגעים ברשת הביוב ולפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה.	
9	13. טיפול במפגעים	
9	14. פרקי זמן מרביים להפסקות מים וביוב	
9	14.1 עמידה בפרק הזמן לטיפול בתקלות השונות ברשת המים	
9	14.2 פרקי הזמן לטיפול במפגעים השונים ברשת הביוב	
10	15. הכנת תכנית לתחזוקה שוטפת, תקופתית ומונעת	
10	16. פעולות האחזקה והתפעול	
10	16.1 הכנת הוראות תפעול ותחזוקה	
10	16.2 הכנת תיק מעקב שוטף	
10	16.3 אחזקה שוטפת ואחזקה מונעת למערכת המים	
10	16.4 אחזקת רשת הביוב	
11	16.5 תפעול ואחזקת תחנות שאיבה למים וביוב	
11	16.6 תחזוקת מערכות חשמל ופיקוד	
11	16.7 תפעול ותחזוקת בריכות מי שתיה	

עמוד

תוכן עניינים :

11	17.	התקדמות בנושא GIS
11	18.	אירועים ותקלות
12	19.	מאגר מידע ועיבוד מידע
12	20.	רשתות האינסטלציה בבניינים
12	21.	מניעת ניתוק הארקות
12	22.	שמירה על זכויות מקרקעין
12	23.	תיאום עם הרשויות
12	24.	מערכות פיקוד ובקרה
12	25.	בקרה והבטחת איכות
12	26.	הבטחת מתקני התאגיד
13	27.	מוכנות התאגיד לאספקת מים בשע"ח ובעת משבר מים
13	28.	ניהול ותפעול מערך בטיחות
13	29.	היערכות התאגיד לחלוקת מים בשעת משבר
13	30.	דו"חות מידיים, רבעוניים ושנתיים
14	ב.	דו"חות מידיים
14	ג.	דו"חות רבעוניים
15	ד.	פעילות שהתאגיד מתחייב להעמיד לצרכן
15	1.	פרסום אמנת שירות
15	2.	צרכנות
15	3.	מוקד לתקלות והמוקד לטיפול בתלונות ובפניות הציבור
15	3.1	מוקד תלונות
15	3.2	המוקד לטיפול בתלונות ובפניות הציבור
17	ה.	שיקום ופיתוח מערכות
17	1.	הכנת תכניות אב למים ולביוב
17	2.	דו"ח ביצוע בפועל של עבודות שיקום ופיתוח מערכות מים
18	3.	דו"ח ביצוע בפועל של עבודות שיקום ופיתוח מערכות ביוב
19	4.	פרוגרמה חמש שנתית לביצוע עבודות שיקום מערכות המים והביוב
19	4.1	תכנית רב שנתית להחלפת קווי מים
20	4.2	תכנית רב שנתית להחלפת קווי ביוב
21	5.	תכנית שנתית לעבודות מים וביוב בשנה הקרובה
21	5.1	תכנית שנתית לעבודות מים
22	5.2	תכנית שנתית לעבודות ביוב

<u>עמוד</u>	תוכן עניינים :
23	1. רשימה מעודכנת של נכסי המים והביוב העיקריים
23	1. רשימה מעודכנת של נכסים במערכת המים
23	1.1 מצבת צינורות מים לפי קטרים
23	1.2 קידוחים
23	1.3 תחנות שאיבה
24	1.4 בריכות מים
24	1.5 מוני מים
24	2. רשימה מעודכנת של נכסים במערכת הביוב
24	2.1 מצבת צינורות ביוב לפי קטרים
25	2.2 תחנות שאיבה
25	2.3 מכוני טיהור

דו"חות שנתיים ותקופתיים בתחום הנדסה, תפעול ותחזוקה ועמידת התאגיד באמות המידה, יוגשו לרשות לשירותים ציבוריים ולממונה (לפי בקשתו) תאגידי מים וביוב בחתימות מנכ"ל וממונה על התחום ההנדסי של התאגיד במועדים אשר יקבעו על ידי הרשות.

כל הפרקים של הדו"ח השנתי חייבים לכלול מענה מפורט לכל הגדרות ודרישות של אמות המידה (סל השירותים) מעודכנים ומאושרים על ידי מועצת הרשות.

א. דו"ח הפעילות השנתי של התאגיד

1. רכישת זכויות מים, וניצול מקורות מים

	2013	2012	2011	
דימונה	3,099,826	3,112,452	2,953,430	
ערד	2,324,283	2,351,024	2,406,361	
ירוחם	1,059,597	1,114,586	1,060,986	
מצפה רמון	652,339	675,216	553,405	
סה"כ	7,136,105	7,253,278	6,974,182	

הערה: רכישת המים בתאגיד מתבצעת מחברת מקורות בלבד

2. הבטחת איכות המים

2.1 דיווח על כל אירועי פגיעה באיכות המים והפעולות שננקטו ע"י התאגיד לתיקון התקלה.

לא היו אירועי פגיעה באיכות המים בתאגיד

2.2 דו"ח על פריסת נקודות הדיגום.

תדירות דיגום בחודש	מיקום נקודת הדיגום	שם נקודת הדיגום	עיר
1	מטבח מרכזי	ביה"ס עלומים	דימונה 1
1	סמוך לחדר מורים	ביה"ס רבבים	דימונה 2
1	מטבחון חדר המורים	ביה"ס נווה אפיקים	דימונה 3
1	כיור שטיפת ידים	כולל (בית מדרש מול ביה"ס אפלמן)	דימונה 4
1	במטבח	בית אבות אור יצחק (כניסה דרומית לדימונה)	דימונה 5
1	בית אבות שירלי, כניסה דרומית, במטבח	בית אבות אור יצחק (כניסה דרומית לדימונה)	דימונה 6
1	ביס אלפסי מטבחון חדר מורים	רחוב אלפסי	דימונה 7
1	גן ילדים עירוני	נווה חורש	דימונה 8
1	ראש מערכת בכניסה למתחם הרב נכותי	ביס יוספטל	דימונה 1
1	אולפנא לבנות רחוב מעיינות ראש המערכת	רחוב הירורה	דימונה 2
1	תחנת דלק 10 סמוך לקניון, בראש המערכת	סיבי דימונה	דימונה 3
1	בכניסה לחדר השומר	מוסד טללים	דימונה 4
1	מטבחון קומה 2	עירייה	דימונה 5
1	גן ילדים עירוני בכניסה לשכונת הגבעה	בני ביתך	דימונה 6
1	חדר שומר בכניסה למפעל	נווה אביב מפעל דל	דימונה 7
1	גן ילדים במטבח	שכונת ממשית	דימונה 8
1	ראש מערכת רחוב מזרחי 14	שכונת נעורים	ערד 1
1	רחוב אחווה 18 ארגז גינון ירוק	שכונת חצבים	ערד 2
1	גן סביון רחוב שמעון 49	שכונת טללים	ערד 3
1	גן רבבים רחוב אשד 22 ליד מד המים	אזור תעשייה	ערד 4

1	מאחורי צופר האזעקה רחוב יהודה 12	שכונת יעלים	ערד 5
2	בריכות מים צמוד לקיר מבנה המגופים	חצר ערד	ערד 6
1	בכיור בכניסה לחדר האוכל	מלון נוף ערד	ערד 1
1	גן יאיר רחוב שמעון 19, בחצר ליד מד המים	שכונת לבאות	ערד 2
1	גן אבישור רחוב חן 41, צד ימין לגן צמוד למד המים	שכונת אבישור	ערד 3
1	גן תאנה רחוב חרוב 12 לפני הכניסה לגן בצד ימין	שכונת חלמיש	ערד 4
1	רחוב העיט 13 ליד מקלט 16	שכונת מעוף	ערד 5
1	מטבחון	מ.מ. רווחה	ירוחם 1
1	ברז דיגום בצינור יציאה מהמגדל	אזור תעשייה, במגדל	ירוחם 2
1	מטבחון צהרון במתנ"ס	שכונת שקד מתנ"ס	ירוחם 3
1	מטבחון במרכז לילד ולמשפחה	ביה"ס קול יעקוב, מרכז לילד	ירוחם 4
1	מטבח מרכזי	מרכז פיס לקשיש	ירוחם 5
1	ראש מערכת, סמוך לכניסה למפעל פריגו	חצר ירוחם נווה נוף	ירוחם 6
1	צד ימין בכניסה למטבח הראשי	מטבח מושבת האומניות	מצפה רמון 1
1	בכניסה מול השומר צד שמאל	ישיבה תיכונית, מצפה אל	מצפה רמון 2
1	צינור יציאה בריכת מקורות ראשי	מצפה חצ	מצפה רמון 3
1	בכניסה לבי"ס דרך עמדת השומר צד ימין	ביה"ס תיכון רבין	מצפה רמון 4
1	צד ימין למקלט מוקד המועצה סמוך למד"א	מד"א	מצפה רמון 5
1	בשכונה החדשה בכניסה לגן	גן ילדים ערבה	מצפה רמון 6

2.3 תוצאות הבדיקות הכימיות, המיקרוביאליות, הפיסיקליות, אורגנולפטיות

דימונה

לא התקבלו תוצאות מחברת ממקורות.

ערד

לא התקבלו תוצאות מחברת ממקורות.

ירוחם

לא התקבלו תוצאות מחברת ממקורות.

מצפה רמון

לא התקבלו תוצאות מחברת ממקורות.

2.4 נקודות הדיגום הבעייתיות במידה וקיימות ודרכי הטיפול בהם.

אין נקודות דיגום בעייתיות בתאגיד

2.5 עבודות הפיקוח ופעילות שנעשו בתחום הבטחת איכות המים.

כל מתקני המים מוגנו פיזית ע"י גדרות ושערים.

כל מיתקני המים מוגנו באמצעות גלאים ומצלמות.

כל מתקני המים משדרים למערכת הבקרה בתאגיד, כולל התראות לאנשי התפעול

כל מתקני המים משדרים התראות למוקד חיצוני, שמבצע גם סיורים במתקנים.

2.6 נקודות החדרת פלואור / כלור.

אין נקודות הכלרה במערכת המים של התאגיד, ההכלרה מתבצעת ע"י חב' מקורות במערכת השייכת לה.
אין נקודות הפלרה במערכת המים של התאגיד, ההפלרה מתבצעת ע"י חב' מקורות במערכת השייכת לה.

2.7 תוצאות בדיקות מעבדה למקורות המים העצמיים, במידה ויש.

אין מקורות מים עצמיים.

2.8 לציין האם תוצאות הבדיקות מתפרסמות בהתאם להנחיות מנכ"ל מ. הפנים: באתר אינטרנט/עיתון מקומי / מצורף לחשבון מים וכו'.

תוצאות הבדיקות מתפרסמות בעיתונות המקומית ובאתר האינטרנט של התאגיד, בנוסף מופץ דוח שנתי מסודר לדיירי התאגיד.

2.9 ניקוי וחיטוי בריכות מי שתיה.

2013	2012	2011	רום מעל פני הים (מטר)	נפח (מ"ק)		
	11.01		580	2,000	בריכה קטנה	דימונה
	11.01		580	4,000	בריכה גדולה	
	15.03		640	1,500	בריכה קטנה	ערד
	15.03		640	3,500	בריכה גדולה	
10.04	8.07		520	3,000	בריכה	ירוחם
	8.07		540	750	מגדל	
		3. 3.2011	890	450	מגדל	מצפה רמון

2.10 דיווח על התקנת מז"חים בהתאם להנחיות ותקנות משרד הבריאות.

נעשה סקר, ויצאו מכתבים לחייבים בהתקנת מז"ח.

מתבצע מעקב קבוע.

3. **כמויות המים והביוב**

3.1 רכישת מים ו/או הפקה עצמית וצריכת המים

(מבוססים על נתוני נציבות המים והלמ"ס בשלוש השנים האחרונות)

2011	2012	2013	כלל התאגיד
69,420	69,420	69,420	אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש)
-	-	-	תקבולי הפקה (מ"ק)
6,974,182	7,272,866	7,137,494	תקבולי קניה (מ"ק)
3,296,083	3,607,341	3,533,409	צריכת מגורים (מ"ק)
208,843	179,301	185,652	צריכה עירונית (מ"ק)
845,386	944,216	861,225	צריכה לגינון (מ"ק)
748,737	878,238	869,200	צריכה תעשייתית (מ"ק)
11,726	13,540	15,787	צריכה חקלאית (מ"ק)
632,057	490,410	518,352	צריכה אחרת (מ"ק)
-	-	-	קולחין להשקיית גינון (מ"ק)
-	-	-	מים שוליים, מליחים או אחרים
5,595,178	6,113,046	5,983,625	סה"כ צריכה (מ"ק)
1,379,004	1,159,820	1,153,869	סה"כ פחת (מ"ק)
19.8%	15.9%	16.1%	סה"כ פחת (%)

2011	2012	2013	דימונה
32,565	32,565	32,565	אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש)
-	-	-	תקבולי הפקה (מ"ק)
2,953,430	3,129,367	3,099,826	תקבולי קניה (מ"ק)
1,663,861	1,728,023	1,713,359	צריכת מגורים (מ"ק)
112,156	106,195	97,116	צריכה עירונית (מ"ק)
331,439	417,316	335,259	צריכה לגינון (מ"ק)
269,532	248,068	255,660	צריכה תעשייתית (מ"ק)
-	-	-	צריכה חקלאית (מ"ק)
220,790	178,894	181,988	צריכה אחרת (מ"ק)
-	-	-	קולחין להשקיית גינון (מ"ק)
-	-	-	מים שוליים, מליחים או אחרים
2,337,621	2,678,496	2,583,382	סה"כ צריכה (מ"ק)
615,809	450,871	516,444	סה"כ פחת (מ"ק)
20.9%	14.4%	16.7%	סה"כ פחת (%)

2011	2012	2013	ערך
23,733	23,733	23,733	אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש)
-			תקבולי הפקה (מ"ק)
2,406,361	2,351,024	2,324,283	תקבולי קניה (מ"ק)
1,095,191	1,228,128	1,199,981	צריכת מגורים (מ"ק)
30,101	15,327	14,281	צריכה עירונית (מ"ק)
235,164	234,440	249,306	צריכה לגינון (מ"ק)
255,952	236,693	274,879	צריכה תעשייתית (מ"ק)
1,285	1,415	405	צריכה חקלאית (מ"ק)
218,787	210,027	209,993	צריכה אחרת (מ"ק)
-			קולחין להשקיית גינון (מ"ק)
-	-		מים שוליים, מליחים או אחרים
1,836,480	1,926,030	1,948,845	סה"כ צריכה (מ"ק)
569,881	424,994	375,438	סה"כ פחת (מ"ק)
24%	18.1%	16.2%	סה"כ פחת (%)

2011	2012	2013	ירוחם
8,333	8,333	8,333	אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש)
-			תקבולי הפקה (מ"ק)
1,060,986	1,114,586	1,059,597	תקבולי קניה (מ"ק)
372,288	444,179	406,109	צריכת מגורים (מ"ק)
30,744	24,446	34,540	צריכה עירונית (מ"ק)
189,429	197,662	179,540	צריכה לגינון (מ"ק)
201,378	248,291	215,585	צריכה תעשייתית (מ"ק)
-		-	צריכה חקלאית (מ"ק)
48,773	50,106	37,974	צריכה אחרת (מ"ק)
-			קולחין להשקיית גינון (מ"ק)
-			מים שוליים, מליחים או אחרים
929,501	964,684	873,748	סה"כ צריכה (מ"ק)
131,485	149,902	185,849	סה"כ פחת (מ"ק)
12%	13.4%	17.5%	סה"כ פחת (%)

2011	2012	2013	מצפה רמון
4,789	4,789	4,798	אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש)
-			תקבולי הפקה (מ"ק)
553,405	677,889	653,788	תקבולי קניה (מ"ק)
164,743	207,011	213,960	צריכת מגורים (מ"ק)
35,842	33,333	39,715	צריכה עירונית (מ"ק)
89,354	94,798	97,120	צריכה לגינון (מ"ק)
21,875	145,186	123,076	צריכה תעשייתית (מ"ק)
10,441	12,125	15,382	צריכה חקלאית (מ"ק)
143,707	51,383	88,397	צריכה אחרת (מ"ק)
-			קולחין להשקיית גינון (מ"ק)
-	-		מים שוליים, מליחים או אחרים
491,576	543,836	577,650	סה"כ צריכה (מ"ק)
61,829	134,053	74,749	סה"כ פחת (מ"ק)
11%	19.8%	11.5%	סה"כ פחת (%)

3.2 כמותיות הביוב

2011	2012	2013		עיר
5,000,364	4,901,384	4,463,783	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	כלל התאגיד
2,249,749	2,138,838	1,754,531	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	דימונה
	67%	57%	ניצול קולחים שניוני	
	33%	33%	ניצול קולחין - שלישוני (2,000 מ"ק/יום)	
1,753,350	1,692,737	1,618,767	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	ערד
	100%	100%	ניצול קולחים - שניוני	
651,751	717,283	716,013	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	ירוחם
	100%	100%	ניצול קולחין - שלישוני מלא	
345,514	352,526	374,472	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	מצפה רמון
			ניצול קולחין - שניוני	

אחוז הביוב הגולמי מסה"כ צריכת המים העירונית.

2011	2012	2013		עיר
6,974,182	7,138,813	7,145,232	סה"כ צריכת מים (מ"ק)	כלל התאגיד
5,000,364	4,901,384	4,463,783	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	
72%	69%	62%	אחוז ביוב גולמי מצריכת המים	
2,953,430	3,129,367	1,754,531	סה"כ צריכת מים (מ"ק)	דימונה
2,249,749	2,138,838	3,101,292	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	
76%	68%	57%	אחוז ביוב גולמי מצריכת המים	
2,406,361	2,351,024	2,324,283	סה"כ צריכת מים (מ"ק)	ערד
1,753,350	1,692,737	1,618,767	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	
73%	72%	70%	אחוז ביוב גולמי מצריכת המים	
1,060,986	1,114,586	1,065,869	סה"כ צריכת מים (מ"ק)	ירוחם
651,751	717,283	716,013	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	
61%	64%	67%	אחוז ביוב גולמי מצריכת המים	
553,405	543,836	653,788	סה"כ צריכת מים (מ"ק)	מצפה רמון
345,514	352,526	374,472	סה"כ ביוב גולמי (מ"ק)	
62%	65%	57%	אחוז ביוב גולמי מצריכת המים	

- כמות הקולחים המטוהרים ולפרט דרכי הניצול: אספקה לחקלאות, השקיית גינון, הזרמה לנחל וכיו'.

4. הספקת מים אמינה

- לפרט מקרים, כולל תלונות צרכנים על לחצים נמוכים מתחת ל – 2.5 אטמ' (לחץ נמוך) ולחצים גבוהים מעל 6.0 אטמ' (לחץ גבוה מדי).
- **אין תלונות על לחצים.**
- לציין צריכת יום שיא ושעת השיא בפועל והאם המערכת סיפקה את כל הספיקות הנדרשות.
- **המערכת עומדת באספקת מים בצריכת שיא.**
- נפח האיגום העירוני הקיים ואחוז נפח האיגום הקיים מצריכת יום השיא בפועל.
- לפרט מיקום ונפח של כל המאגרים העירוניים ונפח כולל של האיגום העירוני הקיים בהשוואה לנדרש לפי הקריטריונים.

2,000	בריכה קטנה	דימונה
4,000	בריכה גדולה	
1,750	בריכה קטנה	ערד
3,750	בריכה גדולה	
3,000	בריכה	ירוחם
750	מגדל	
450	מגדל	מצפה רמון

- האם הותקנו דיזל גנרטורים נדרשים במתקני המים? לציין היכן חסרים.

עיר	בוסטר מים	דיזל גנרטור	הערות
דימונה	יש	יש	
ערד	יש	אין	אין צורך, אספקה לכ-80 בתי אב, שיכולים לקבל מים בתקלה גם ללא הבוסטר, אך בלחץ נמוך.
ירוחם	יש	אין	בוסטר עובד מהבריכה למגדל. גם ללא המגדל ניתן לספק מים לכל העיר.
מצפה רמון	אין	אין	מגדל הזנה ממקורות, למקורות יש דיזל גנרטור

- האם הותקנו משאבות רזרביות בכל תחנות השאיבה? לציין היכן חסרים.

אין חוסרים.

- האם כל רשתות המים בעיר הן טבעתיות ומה נעשה לסגירת הטבעות.

רשת המים בנויה הטבעות.

- האם יש מקור מים חלופי? לפרט.

לא.

- לפרט מקרים של חוסר מים מנסיבות מערכתיות כגון: זיהום ו"נפילת" קידוחים עירוניים, תקלות ממושכות במתקני

מים של התאגיד (בריכות, ת"ש, מתקני טיפול במים) והפסקות ממושכות באספקת מים ממערכת "מקורות".

לא היה.

5. מערכת אמינה לסילוק שפכים

- לפרט תנאים והסדרי גלישה מתחנות שאיבה לביוב והמט"ש המתואמים עם משרד לאיכות הסביבה.
- האם יש ד"ג ומשאבות רזרביות בכל ת"ש לביוב? לציין היכן חסרים.

עיר	תחנת שאיבה	גנרטור	מספר משאבות	משטר עבודה
דימונה	נווה חורש	יש	2	1
	ממשית	יש	2	1
ערד	רננים	יש	3	1
	נעורים	יש	2	1
	בתי מלון	אין	2	1
	יהושפט	יש	3	1
מצפה רמון	נחל רעים	אין	2	1
	גמל	אין	2	1
	בה"ד 1	יש	2	1

- האם קוטר קווי הולכת שפכים מתאים לספיקות שעת שיא.
כן.
- לפרט הערכות והסדרים חלופיים לסילוק השפכים במצבי תקלות חמורות וקריסת הקווים הראשיים, כולל תצוגה גרפית ע"ג מפה של פתרונות חלופיים לסילוק שפכים.
- **להתאגיד יש התקשרות לשחרור סתימות עם חברת סרפאוניק.**
במסגרת ההתקשרות החברה ערוכה לטיפול בהולכת שפכים ע"י משאבות בהספק של 350 מ"ק/שעה
- לפרט מקרים של הזרמת שפכים באיכות חריגה מעבר לרמת השפכים הסניטריים למערכת הביוב העירונית, איתור מקור השפכים הנ"ל, ופעילות התאגיד והמשרד לאיכות הסביבה לתיקון המצב.
במהלך השנה לא נרשמו מקרים של חריגות באיכות השפכים בכניסה למט"שים.
- דו"ח על פריסת נקודות דיגום ו/או ניתור הביוב התעשייתי והצגתם ע"ג מפה במסגרת תכנית אב לביוב.
התאגיד מבצע ניטור שפכים שעשיתיים עפ"י תכנית מסודרת ומאושרת ע"י המשרד להגנת הסביבה.
הניטור והמעקב מתבצע ע"י חברת קנדו.
- דו"ח על ביצוע דגימות בחיבורים של צרכנים מסחריים ותעשייתיים.
- לצרף מסמך מקורי של תוצאות הבדיקות איכות השפכים ולהכין טבלת ריכוז תוצאות ולציין האם הבדיקות נעשות עפ"י תכנית שנתית מאושרת ע"י משרד הבריאות ו/או איכות הסביבה.
דוח שנתי – דיגום שפכי תעשייה מצורף.

6. מערכת טיהור שפכים אמינה

- לפרט את מכוני טיהור השפכים של התאגיד ו/או לציין לאיזה מט"ש "חיצוני" מוזרמים שפכי התאגיד ולציין טכנולוגיית טיהור ואיכות הקולחים בכל מט"ש.
- לציין בעלים של המט"ש ותנאי התקשרות עם המט"ש.

עיר	מט"ש	בעלים	חברה מתפעלת	מפגעי ריח	בוצה מטופלת עפ"י התקנות
דימונה	יש	התאגיד	אלקו	אין	כן
ערד	יש	התאגיד	אלקו	אין	כן
ירוחם	יש	התאגיד	אלקו	אין	כן
מצפה רמון	יש	התאגיד	GES	אין	כן

- לפרט מפגעי ריח או הצפות במתקני טיהור השפכים.
לא היו.
- האם כל הבוצה מטופלת בהתאם לתקנות מעודכנות ולפרט הסדרים לפינוי ו/או ניצול הבוצה.
כן.

7. מערכת הולכה וסילוק קולחים אמינה

עיר	קולחין שניוני	קולחין שלישוני	דרכי ניצול	אחריות על הקולחין מהמט"ש
דימונה	66%	34%	חקלאות + קק"ל	חברת קולחי דימונה
ערד	100%		חקלאות	עיריית ערד
ירוחם		100%	קק"ל	מועצה מקומית ירוחם
מצפה רמון	100%		חקלאות	חברת קולחי מצפה רמון

8. תכנון וביצוע אמינים

- התאגיד עובד עפ"י הנחיות התכנון והסטנדרטים של רשות המים והתקנים הישראליים.
- כל שלבי הפרויקט מבוצעים ע"י 3 גורמים: מהנדס התאגיד, מתכנן ופיקוח.
- צורת מים בקוטר 2"

עיר	סוג	אורך במטרים
תאגיד	פלדה	12,507
	אסבסט	239
	פי.וי.סי.	0
	פקסגול	8,244
	סה"כ אורך	20,990
דימונה	פלדה	1,250
	אסבסט	0
	פי.וי.סי.	0
	פקסגול	1,190
	סה"כ אורך	2,440
ערד	פלדה	10,888
	אסבסט	239
	פי.וי.סי.	0
	פקסגול	0
	סה"כ אורך	11,127
ירוחם	פלדה	150
	אסבסט	0
	פי.וי.סי.	0
	פקסגול	3,460
	סה"כ אורך	3,610
מצפה רמון	פלדה	219
	אסבסט	0
	פי.וי.סי.	0
	פקסגול	3,594
	סה"כ אורך	3,813

צנרת מים בקוטר הקטן מ- 6".

עיר	סוג	2" אורך במטרים	3" אורך במטרים	4" אורך במטרים	סה"כ
תאגיד	פלדה	11,257	4,752	22,368	113,289
	אסבסט	239	740	17,335	
	פ.י.ו.סי.	0	1,743	9,793	
	פקסגול	8,244	4,655	32,163	
	סה"כ אורך	19,740	11,890	81,658	
דימונה	פלדה	0	150	180	23,745
	אסבסט	0	325	1,320	
	פ.י.ו.סי.	0	940	9,245	
	פקסגול	1,190	1,290	9,105	
	סה"כ אורך	1,190	2,705	19,850	
ערד	פלדה	10,888	3,925	18,409	49,003
	אסבסט	239	415	14,372	
	פ.י.ו.סי.	0	0	0	
	פקסגול	0	0	755	
	סה"כ אורך	11,127	4,340	33,535	
ירוחם	פלדה	150	0	840	20,650
	אסבסט	0	0	995	
	פ.י.ו.סי.	0	0	0	
	פקסגול	3,460	1,055	14,150	
	סה"כ אורך	3,610	1,055	15,985	
מצפה רמון	פלדה	219	677	2,939	19,891
	אסבסט	0	0	648	
	פ.י.ו.סי.	0	803	548	
	פקסגול	3,594	2,310	8,153	
	סה"כ אורך	3,813	3,790	12,288	

9. נקיטת האמצעים הדרושים להקטנת פחת ודלף מים.

מצפה רמון – הוחלפו כל מדי המים לקר"מ.
 ירוחם - הוחלפו כל מדי המים לקר"מ.
 ערד - הוחלפו כ- 90% מדי המים לקר"מ.
 דימונה – הוחלפו כ- 60% ממדי המים לקר"מ.

מצב	אזור מדידה	
קיים	שכונת ממשית	דימונה
	שכונת נווה חורש	
	התכנית הועברה לרשות לבדיקה	
קיים	שכונת נוספים עפ"י תכנית אב למים.	ערד
	שכונת רננים	
	שכונת נעורים	
	שכונת גבים	
	שכונת תעשייה	
	שכונת מעוף	
	שכונת רותם	
	שכונת שקד	
לפני ביצוע (2 ראשי מערכת)	שכונה צפונית	מצפה רמון
	בהכנה	
לפני ביצוע	אזורים נוספים עפ"י תכנית אב למים.	ירוחם
	בהכנה	

נתוני פחת מים

2013	2012	2011	
3,099,826	3,112,452	3,188,542	דימונה
2,583,382	2,652,032	2,608,135	מקורות
516,444	460,420	580,407	דימונה
16.7%	15%	18%	הפרש
			פחת %

2013	2012	2011	
2,324,283	2,351,024	2,406,361	ערד
1,948,845	1,872,895	1,828,144	מקורות
375,438	478,129	578,217	ערד
16.2%	20%	24%	הפרש
			פחת %

2013	2012	2011	
1,059,597	1,114,586	1,060,986	ירוחם
873,748	918,374	846,668	מקורות
185,849	196,212	214,318	ירוחם
17.5%	18%	20%	הפרש
			פחת %

2013	2012	2011	מצפה רמון
653,788	675,216	604,793	מקורות
577,650	575,155	525,626	מצפה רמון
74,749	100,061	79,167	הפרש
11.5%	15%	13%	פחת %

10. ביצוע פעילות יזומה ומתוכננת להחלפת קווים ואביזרים פגומים ובלויים

10.1 התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים

מצפה	ירוחם	ערד	דימונה	
4	8	8	25	ינו-12
2	2	7	37	פבר-12
9	10	3	43	מרץ-12
12	10	2	27	אפר-12
20	7	1	43	מאי-12
26	8	5	48	יוני-12
3	6	4	44	יולי-12
5	11	4	39	אוג-12
12	6	7	27	ספט-12
6	6	14	28	אוק-12
2	6	2	22	נוב-12
0	9	2	14	דצמ-12
101	89	59	397	סיכום

10.2 מספר המגופים שהורכבו או הוחלפו במהלך השנה, לפי קטרים

המגופים בתאגיד מוחלפים יחד עם הצנרת, רק במקרים חריגים מוחלפים מגופים לבד.

11. בדיקה, טיפול, כיול והחלפת מדי מים.

בשנת 2013 הוחלפו כ- 95% מהמדים למדי קרמ במצפה רמון וירוחם,

וכ- 50% בדימונה וערד.

השלמת הפרויקט בכל התאגיד תתבצע בשנת 2014.

12. טבלת החלפת מדי המים לפי קטרים שונים

החל פרויקט הקמת מערכת קר"מ בכל התאגיד, מדי המים הישנים מוחלפים בדי מים חדשים לקריאה מרחוק.

12.1 מספר התקלות ברשת אספקת המים לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה

12.2 מספר גלישות ברשת הביוב לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה

מזכה	ירוחם	ערד	דימונה	
3	8	7	20	ינו-12
8	10	6	25	פבר-12
4	10	10	30	מרץ-12
6	11	10	28	אפר-12
6	10	15	20	מאי-12
7	6	12	18	יוני-12
3	6	14	18	יולי-12
5	6	15	25	אוג-12
5	10	12	15	ספט-12
4	12	12	30	אוק-12
2	12	12	40	נוב-12
2	6	12	25	דצמ-12
55	107	137	294	סיכום

13. טיפול במפגעים

צוות כוננות

עיר	אנשי תאגיד	רכבי תאגיד	קבלן
דימונה	5	2	קבלן פיצוצי מים + קבלן ביוביות התקשרות שנתית
ערד	2	1	קבלן פיצוצי מים + קבלן ביוביות התקשרות שנתית
ירוחם	קבלן	1	קבלן פיצוצי מים + קבלן ביוביות התקשרות שנתית
מזכה רמון	קבלן	1	קבלן פיצוצי מים + קבלן ביוביות התקשרות שנתית

14. פרקי זמן מירביים להפסקות מים וביוב

14.1 עמידה בפרק הזמן לטיפול בתקלות השונות ברשת המים

סה"כ	זמן טיפול במפגע			מהות המפגע
	* מעל 12 שעות (לפרט)	תוך 12 שעות	תוך 8 שעות	
			הכול	הפסקות מים
			הכול	לחץ מים גבוה
			הכול	לחץ מים נמוך
			הכול	הלמי מים
			הכול	ירידה בלתי סבירה במפלסי המים בבריכות
			הכול	פיצוץ בצינור עד 2"
			הכול	פיצוץ בצינור 4" ÷ 6"
			הכול	פיצוץ בצינור מעל 6"
			הכול	תקלות בחנוכיות
				סה"כ

14.2 פרקי הזמן לטיפול במפגעים השונים ברשת הביוב

סה"כ	זמן טיפול במפגע			מהות המפגע
	* מעל 12 שעות (לפרט)	תוך 12 שעות	תוך 8 שעות	
			הכול	תיקוני שבר ופתיחת סתימת ביוב ציבורי
			הכול	החלפת מכסים
			הכול	החלפת שוחות
			הכול	תיקונים שונים
			הכול	שאיבת ביוב בביוביות
				סה"כ

15. הכנת תכנית לתחזוקה שוטפת, תקופתית ומונעת

תכניות לאחזקת מתקני המים והביוב, הינם חלק ממכרז האחזקה של מכוני המים והביוב. מכרז זה עובר בזמנו לרשות.

16. פעולות האחזקה והתפעול

16.1 הכנת הוראות תפעול ותחזוקה

הוכן במסגרת המכרז לתחזוקת מתקני השאיבה, ואושר ע"י הרשות.

16.2 הכנת תיק מעקב שוטף

יש תיק בכל מתקן.
מעקב באחריות מנהל התפעול.

16.3 אחזקה שוטפת ואחזקה מונעת למערכת המים

אחזקת מונעת מתבצעת תוך כדי אחזקת השבר.

16.4 אחזקת רשת הביוב

מתבצעת שטיפה יזומה של כל מערכת הביוב אחת לשנה.

תוכנית שנתית ורב שנתית לניקוי, והדברת שוחות ומערכות הביוב

לתאגיד יש התקשרות עם קבלן חיצוני לביצוע:

- ריסוס והדברה של כל מערכת הביוב העירונית אחת לשנה.
- וטיפול בקריאות מוקד בנושא.

תכנית שנתית ורב שנתית לביצוע צילום וידאו לקווים הראשיים

התאגיד מבצע צילומים לקווי הביוב בהתאם לתקלות.

ניתוק בין מערכת הביוב לבין מערכת התיעול

כל פעם שמתגלה קשר בין מערכת הניקוז למערכת הביוב הפרדה מתבצעת מידית.

16.5 תפעול ואחזקת תחנות שאיבה למים ולביוב (לבצע הפרדה בדיווח בין מערכת המים למערכת הביוב)

- מתי נעשו מבחני שאיבה, ומסקנות המבחנים הנ"ל כולל התייחסות למצב הציוד ההידראולי של התחנה. (רק למערכת המים).

יש רק תחנה אחת, בוסטר דימונה.

השנה מתבצע שדרוג של כל התחנה.

- לפרט תכנית להחלפת ציוד השאיבה בשנים הקרובות.

בשנת 2013 מתבצעות עבודות שיקום ושדרוג בבוסטר דימונה ותחנת שאיבה לביוב נעורים בערד.

- לציין תדירות הביקורים של אנשי התחזוקה בתחנות השאיבה.

לפחות פעם אחת ביומיים.

- לפרט פעולות אחזקה מונעת.

עפ"י מפרטי יצרני הציוד.

- האם הותקנו מערכות לנטרול ריחות בתחנות שאיבה לביוב?

לא. אין צורך, המתקנים מרוחקים ממקומות מגורים.

- האם קיים דיזל גנרטור להפעלה בזמן הפסקת חשמל ?

ביקורת דיזל גנרטור	גנרטור	מערכת ניטרול ריחות	פעולות אחזקה מונעת	תדירות ביקור בתחנה	שם התחנה	עיר	
	יש		עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	כבשי אילת	דימונה	מים
	גרזיטציה		עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	כידוד	ערד	
	גרזיטציה		עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	ירוחם	ירוחם	
מבוצע	יש		עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	נווה חורש	דימונה	ביוב
מבוצע	יש	לא	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	ממשית		
	אין	לא	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	רננים	ערד	
מבוצע	יש	לא	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	נעורים		
	אין	לא	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	בתי מלון		
מבוצע	יש	כן	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	יהושפט		
	אין	כן	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	נחל רעים	מצפה רמון	
	אין	לא	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	גמל		
מבוצע	יש	לא	עפ"י מפרטי הציוד	פעם ביומיים	בה"ד 1		

16.6 תחזוקת מערכות חשמל ופיקוד

- להציג דו"חות בדיקת דיזל – גנרטורים לפי הוראות מל"ח.

- לפרט פעולות בקרה שגרתית של כל מרכיבי המערכת.

16.7 תפעול ותחזוקת בריכות מי השתיה

תחזוקה	תדירות ביקור	מיגון	חיטוי וניקוי	שנת הקמה	רום מעל פני הים (מטר)	נפח (מ"ק)		
עפ"י הנחיות משרת הבריאות	כל יומים	יש	11.01.2012	1968	580	2,000	בריכה קטנה	דימונה
עפ"י הנחיות משרת הבריאות	כל יומים	יש	11.01.2012	1970	580	4,000	בריכה גדולה	
עפ"י הנחיות משרת הבריאות	כל יומים	יש	15.03.2012	1968	640	1,500	בריכה קטנה	ערד
עפ"י הנחיות משרת הבריאות	כל יומים	יש	15.03.2012	1974	640	3,500	בריכה גדולה	
עפ"י הנחיות משרת הבריאות	כל יומים	יש	08.07.2012	1999	520	3,000	בריכה	ירוחם
עפ"י הנחיות משרת הבריאות	כל יומים	יש	08.07.2012	1960	540	750	מגדל	
עפ"י הנחיות משרת הבריאות	כל יומים	יש	03.05.2012	1965	890	450	מגדל	מצפה רמון

17. התקדמות בנושא G.I.S

- האם קיימת מערכת G.I.S והאם היא מתאימה לכל צרכי התאגיד (טיפול בתקלות, תחזוקה מונעת, תכנון וניהול המערכת) כן.
- בשנת 2013 הוכנס מודול ניהול פרויקטים, בוצע אימות לשכבת המגופים והוכנסה שכבת הידרנטים בערד ומצפה רמון.
- בשנת 2014 יבוצע אימות מגופים בדימונה וירוחם
- איך מתבצע הקשר והתאמה בין ה - G.I.S של התאגיד ל - G.I.S של הרשות המקומית. אין.
- התאגיד מעביר תכניות עדות לרשות.
- מי מתחזק ומעדכן באופן שוטף הנתונים של ה - G.I.S.

תאגיד – הכנסת וטיוב חומרים.
חב' גיאומיינד – אחזקת התוכנה.

18. ניהול יומן אירועים ותקלות

האם ביומן עבודות של התאגיד נרשמים כל האירועים והתקלות לפי דרישות סל השירותים? לפרט.
מתבצע בתוכנת המוקד.

19. מאגר מידע ועיבוד מידע

19.1 האם קיים מיפוי מעודכן ומפורט של כל תשתיות מים, ביוב ותיעול העירוני?

קיים מיפוי עפ"י תכניות סקר הנכסים.

כל הזמן מתבצע טיוב של החומר.

19.2 האם קיים תיעוד תפעולי של מפלסי המים בבריכות, לחצים וספיקות במתקני מים ורשת עירונית (ראשית).

כן, במערכת הבקרה.

19.2 האם קיים תיעוד כל התקלות ואירועים חריגים על גבי המפות?

סעיף 17

19.3 האם מתבצע ניתוח כל הנתונים על התנהגות המערכת וגיבוש המלצות לתגבור, שיפור ו/או שינויים

יזומים אחרים.

כן.

20. רשתות האינסטלציה בבניינים

האם התאגיד, בתאום עם מהנדס העיר, בודק תכניות האינסטלציה הסניטרית? לתאר תהליך בדיקת התוכניות.

כן.

21. מניעת ניתוק הארקות

לפרט מקרים חריגים

התאגיד לא מנתק הארקות

22. שמירה על זכויות מקרקעין

לפרט מקרים חריגים.

אין

23. תאום עם הרשויות

לפרט תהליך התאום ואיך הועברו לציבור ולרשויות הרלוונטיות הודעות על שינויים, הפרעות, שיפורים, שידרוג והשבחת

מערכות מים וביוב.

מהנדס התאגיד נפגש באופן יזום אחת לחצי שנה עם מהנדס הרשות לביצוע עדכונים, וזאת מעבר לקשר טלפוני שותף.

התושבים מעודכנים ע"י דוח שנתי שמופק ע"י התאגיד ונשלח לבתי האב ברחבי התאגיד, כמוכן דרך אתר האינטרנט

של התאגיד והעיתונות המקומית.

24. מערכות פיקוד ובקרה

- לפרט את האירועים החריגים בתחום פיקוד ובקרה.

אין

- לציין לויז' להקמה ושידרוג מערכת פיקוד ובקרה.

הוקמה.

25. בקרה והבטחת איכות

לפרט פעולות התאגיד לקבלת תו תקן ISO 9001.

התאגיד קיבל הסמכה לתקנים:

תקן ישראלי ISO 9001:2008, מערכת ניהול סביבתי

תקן ישראלי ISO 14001:2004 ומערכת ניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה

תקן ישראלי OHSAS 18001:2007

26. הבטחת מתקני התאגיד

- האם כל המתקנים מוגנים על פי הנוהל הבין משרדי מס' 1-2003-05-02.

כן.

- במידה ולא, לציין לוח הזמנים להשלמת המיגון.

- לפרט את סוגי המתקנים על פי הטבלה ולצרף דוחות בדיקת מערכות המיגון.

מיקום	גידור ומנעולים	גלאים	טמ"ס	קשר למוקד	מגוף מפוקד	כח תגובה	שם המתקן	עיר	
בתוך העיר	יש	יש	יש	יש	אין	מוקד 99	כובשי אילת	דימונה	מים
בקצה העיר	יש	בהקמה	בהקמה	בהקמה	אין	מוקד 99	בריכות המים		
בתוך העיר	יש	יש	יש	יש	אין	מוקד 99	כידוד	ערד	
בתוך העיר	יש	יש	יש	יש	אין	מוקד 99	ירוחם	ירוחם	
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	נווה חורש	דימונה	ביוב
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	ממשית		
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	רננים	ערד	
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	נעורים		
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	בתי מלון		
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	יהושפט		
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	נחל רעים	מצפה רמון	
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	גמל		
מחוץ לעיר	יש	יש	יש	יש		מוקד 99	בה"ד 1		

27. מוכנות התאגיד לאספקת מים בשע"ח

התאגיד ביצע רכישה והשלמה של ציוד החרום הנדרש
התאגיד הקים מחסני חרום

ניהול ותפעול מערך בטיחות

האם מערך בטיחות של התאגיד מפוקח ע"י משרד התעשייה מסחר והתעסוקה.

לתאגיד יש יועץ בטיחות

אחת לשבוע מתבצעת בדיקה של יועץ הבטיחות בכל הפרויקטים ובעבודות קבלן השבר של התאגיד
בתדירות קבוע מבצע יועץ הבטיחות מפגשים עם עובדי התאגיד

28. היערכות התאגיד לחלוקת מים בשעת משבר

הוכנו והושלמו תיקי החרום בתאגיד
במהלך 2013 בוצעו תרגילי חלוקת מים בחרום: בערד ודימונה בשיתוף עם הרשויות

ב. דו"חות מיידיים

על התאגיד לדווח באופן מיידי לרשות לשירותים ציבוריים (מים וביוב) וממונה על תאגידי מים וביוב על האירועים החמורים בתחומים הבאים :

1. פגיעה באיכות המים ופעולות שננקטו ע"י התאגיד ו/או משרד הבריאות לתיקון מיידי של המצב וחידוש אספקת המים ו/או אספקת מים חלופית לצרכנים.
2. הצפות ביוב ותיעול נרחבות ופגיעה באיכות הסביבה, כולל פירוט הפעולות והאמצעים לתיקון המצב והתייחסות משרדי הבריאות ואיכות הסביבה לפעולות הנ"ל.
3. נסיונות חדירה למתקני מי השתיה.

ג. דו"חות רבעוניים

תוך 30 יום לאחר סיום כל רבעון על התאגיד להעביר לרשות לשירותים ציבוריים מים וביוב וממונה על תאגידי מים וביוב דו"חות רבעוניים אשר יפרטו :

1. ריכוז תלונות צרכנים ודיווח על הטיפול בתלונות הנ"ל.
2. פירוט תקלות עיקריות ומשמעותיות אשר התרחשו ברבעון החולף :
 - פגיעה באיכות המים.
 - פרצים ואירועי שבר במערכות.
 - הזרמת חומרים שאינם מותרים או חריגים באופיים מרמת השפכים הסינטריים למערכת הביוב של התאגיד.
 - הפסקות מים מעל 8 שעות.
 - הצפות ביוב ותיעול.
 - מפגעים חמורים בסביבה, כולל מפגעי ריח.

ד. פעילות שהתאגיד מתחייב להעמיד לצרכן.

1. פרסום אמנת שירות

לוח הזמנים להשלמה ופירסום האמנה.

2. צרכנות

- כמות חשבונות חריגים אשר טופלו בתקופת הדיווח, נסיבות אופייניות לחריגות ופעילות התאגיד להקטנת החריגות הנ"ל.

- בשנה החולפת מחלקת הצרכנות טיפלה ב:

עיר	התרי בניה שטופלו	טופסי 4 שהוגשו	טופסי 4 שאושרו
סה"כ תאגיד	527	40	33
דימונה	237	30	27
ערד	203	10	9
ירחם	55	0	0
מצפה רמון	32	0	0

- האם הוקם אתר אינטרנט של התאגיד עם כל נתוני איכות המים, עמידה בדרישות סל השירותים של התאגיד ותיאור פעילות התאגיד?

כ. כן.

- מועד השלמת דו"ח ממוחשב של תצרוכת מים לשנת הדיווח אישורו ע"י הנהלת החברה והעברתו לנציבות המים. **בוצע.**

3. מוקד לתקלות והמוקד לטיפול בתלונות ובפניות הציבור

3.1 מוקד תקלות

- לציין האם המוקד הוא משותף עם המוקד העירוני או מוקד נפרד של התאגיד, והאם המוקד מאויש 24 שעות ביממה.

לתאגיד יש מוקד תקלות בנפרד מהעירייה.

מוקד התקלות עובד 24 שעות ביממה.

- לפרט איך מתבצע רישום כל הפניות ומי מרכז את הנתונים.

כל נתוני התקלות נרשמות ונאגרות בתוכנת מוקד crm של התאגיד.

- האם אנשי האחזקה מדווחים למוקד בזמן אמת על כל התקלות?
כן.

- האם לאחר תיקון התקלה מנהל העבודה מדווח למוקד על סיום התיקון?
התקלות נסגרות בהמצאות טבלטים ישירות ע"י אנשי השטח בסיום התקלה.
- האם מתבצע מעבר כל הנתונים למאגר הנתונים של התאגיד?
כן.

3.2 המוקד לטיפול בתלונות ובפניות הציבור

סוג הפניה	כמות
מכתבים, פקסים ומיילים	201
פניות טלפוניות	19,300
פניות פרונטליות	13,800

התפלגות פניות הציבור בנושאים השונים במהלך השנה:

נושאים						
צרכנות ומדי מים	תקלות ברשת מים	תקלות ברשת ביוב	מפגעים סביבתיים	תחנות שאיבה	מכון טיהור	סה"כ

