



הרשות
לשירותים
ציבוריים
מים וביוב

מדינת ישראל

דו"ח שנתי 2018

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

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

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 |

עמוד

תוכן עניינים :

| | | |
|----|---|----|
| 23 | 1. רשימה מעודכנת של נכסי המים והביוב העיקריים | .1 |
| 23 | רשימה מעודכנת של נכסים במערכת המים | .1 |
| 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 | .2 |
| 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

| 2018 | 2017 | 2016 | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 3,601,477 | 3,485,904 | 3,166,243 | דימונה |
| 2,072,887 | 2,154,875 | 2,068,411 | ערד |
| 1,181,617 | 1,196,775 | 1,183,477 | ירוחם |
| 655,473 | 676,545 | 683,073 | מצפה רמון |
| 7,511,454 | 7,514,099 | 7,103,220 | סה"כ |

הערה:

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 | תאור הנקודה | מיקום נקודת הדיגום | שם נקודת הדיגום | עיר |
|--------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------|----------|
| 1 | ראש מערכת של הצרכניה | מורן החורש - חרוב | נווה חורש | דימונה 1 |
| 1 | בראש מערכת של בית הספר | רבי מאיר בעל הנס | בית ספר נווה | דימונה 1 |
| 1 | בראש מערכת של בית הספר (בחניה) | רחוב העצמאות | בית ספר רבין | דימונה 1 |
| 1 | בראש מערכת של הישיבה | רחוב האורן | ישיבה תיכונית | דימונה 1 |
| 1 | בראש מערכת של מחסן שפע | רחוב בבא-סאלי | מחסן שפע של העירייה | דימונה 1 |
| 1 | בראש מערכת של התיאטרון | רחוב כובשי אילת | תיאטרון דימונה | דימונה 1 |
| 1 | בראש המערכת של המרכז | רחבה מול הדאר | המרכז הרב תחומי נכות | דימונה 1 |
| 1 | בראש המערכת של המרכז | | מפעל וישי | דימונה 1 |
| 1 | בראש מערכת של הכולל | רחבת שאול המלך | כולל | דימונה 2 |
| 1 | בראש מערכת בכניסה לשכונה | רחוב נצרים | שכונת הגבעה | דימונה 2 |
| 1 | בראש מערכת של המוסד | יצחק ורדימון | מוסד טללים | דימונה 2 |
| 1 | בראש מערכת הגברת לחץ | בבריכות צפוניות | שכונה צפונית | דימונה 2 |
| 1 | במבנה | במבנה העירייה | העירייה | דימונה 2 |
| 1 | בראש מערכת של הבניין | רחוב בבא סאלי 93 | בבא סאלי 93 | דימונה 2 |
| 1 | בראש מערכת של מרכז החנויות | רחוב גמלא - חמת גדר | שכונת ממשית | דימונה 2 |
| 1 | בראש מערכת של הקניון | קניון פרץ | קניון פרץ | דימונה 2 |

| תדירות דיגום בחודש | שם נקודת הדיגום | מיקום נקודת הדיגום | עיר |
|--------------------|------------------|---|-------|
| 1 | שכונת רננים | רחוב מזרח 14 - בראש מערכת שכונתית | ערד 1 |
| 1 | שכונת שקד | רחוב נרקיס - בראש מערכת שכונתית | ערד 1 |
| 1 | שכונת חלמיש מערב | בראש מערכת שכונתית מערב | ערד 1 |
| 1 | אזור תעשייה | רחוב בתעשייה 61 - ראש מערכת מתחם צין סנטר | ערד 1 |
| 1 | שכונת רותם | רחוב אודם 3 - בראש מערכת שכונתית | ערד 1 |
| 1 | שכונת מעוף צפון | בראש מערכת יסעור 55 | ערד 1 |
| 2 | שכונת נעורים | רחוב פלמ"ח 32 - בראש מערכת שכונתית | ערד 2 |
| 2 | בריכות כידוד | בחצר הבריכה | ערד 2 |
| 2 | שכונת לבאות | בראש מערכת קופ"ח מכבי | ערד 2 |
| 2 | שכונת גבים | רחוב בן יאיר 20 - ראש מערכת גבים | ערד 2 |
| 2 | שכונת חלמיש מזרח | בראש מערכת שכונתית מזרח | ערד 2 |
| 2 | שכונת מעוף דרום | רחוב חבר - בראש מערכת שכונתית מזרח | ערד 2 |

| תדירות דיגום בחודש | שם נקודת הדיגום | מיקום נקודת הדיגום | עיר |
|--------------------|----------------------------|------------------------------------|---------|
| 1 | מ.מ. רווחה | מטבחון | ירוחם 1 |
| 1 | אזור תעשייה, במגדל | ברז דיגום בצינור יציאה מהמגדל | ירוחם 2 |
| 1 | שכונת שקד מתנ"ס | מטבחון צהרון במתנ"ס | ירוחם 3 |
| 1 | ביה"ס קול יעקוב, מרכז לילד | מטבחון במרכז לילד ולמשפחה | ירוחם 4 |
| 1 | מרכז פיס לקשיש | מטבח מרכזי | ירוחם 5 |
| 1 | חצר ירוחם נווה נוף | ראש מערכת, סמוך לכניסה למפעל פריגו | ירוחם 6 |

| תדירות דיגום בחודש | שם נקודת הדיגום | מיקום נקודת הדיגום | עיר |
|--------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------|
| 1 | מטבח מושבת האומניות | צד ימין בכניסה למטבח הראשי | מצפה רמון 1 |
| 1 | ישיבה תיכונית, מצפה אל | בכניסה מול השומר צד שמאל | מצפה רמון 2 |
| 1 | מצפה חצ | צינור יציאה בריכת מקורות ראשי | מצפה רמון 3 |
| 1 | ביה"ס תיכון רבין | בכניסה לבי"ס דרך עמדת השומר צד ימין | מצפה רמון 4 |
| 1 | מד"א | צד ימין למקלט מוקד המועצה סמוך למד"א | מצפה רמון 5 |
| 1 | גן ילדים ערבה | בשכונה החדשה בכניסה לגן | מצפה רמון 6 |

2.3 תוצאות הבדיקות הכימיות, המיקרוביאליות, הפיסיקליות ואורגנולפטיות.

דימונה

| עכירות | | כלור נותר | | מיקרוביולוגית | | |
|--------------|-----------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|-------------------|
| שקלול תוצאות | תקן | שקלול תוצאות | תקן | אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 0.58 | 1< NTU | 0.31 | 0.1–0.5 מג"ל | 100% | 208 | 208 |

ערד

| עכירות | | כלור נותר | | מיקרוביולוגית | | |
|--------------|-----------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|-------------------|
| שקלול תוצאות | תקן | שקלול תוצאות | תקן | אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 0.57 | 1< NTU | 0.33 | 0.1–0.5 מג"ל | 100% | 156 | 156 |

ירוחם

| עכירות | | כלור נותר | | מיקרוביולוגית | | |
|--------------|-----------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|-------------------|
| שקלול תוצאות | תקן | שקלול תוצאות | תקן | אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 0.58 | 1< NTU | 0.34 | 0.1–0.5 מג"ל | 100% | 130 | 130 |

מצפה רמון

| עכירות | | כלור נותר | | מיקרוביולוגית | | |
|--------------|-----------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|-------------------|
| שקלול תוצאות | תקן | שקלול תוצאות | תקן | אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 0.54 | 1< NTU | 0.33 | 0.1–0.5 מג"ל | 100% | 98 | 98 |

דימונה

| מתכות (עופרת, ברזל ונחושת) | | |
|----------------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 100% | 1 | 1 |

ערד

| מתכות (עופרת, ברזל ונחושת) | | |
|----------------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 100% | לא נדרש השנה | לא נדרש השנה |

ירוחם

| מתכות (עופרת, ברזל ונחושת) | | |
|----------------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 100% | לא נדרש השנה | לא נדרש השנה |

מצפה רמון

| מתכות (עופרת, ברזל ונחושת) | | |
|----------------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| לא נדרש השנה | 2 | 2 |

דימונה

| טריהלומתנים | | |
|--------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 100% | 1 | 1 |

ערד

| טריהלומתנים | | |
|--------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 100% | 1 | 1 |

ירוחם

| טריהלומתנים | | |
|--------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 100% | 1 | 1 |

מצפה רמון

| טריהלומתנים | | |
|--------------------|---------------|-------------------|
| אחוז תוצאות תקינות | תוצאות תקינות | מס' בדיקות שבוצעו |
| 100% | 1 | 1 |

דימונה

| פלואוריד | | |
|-------------------|---------------|--------------------|
| מס' בדיקות שבוצעו | תוצאות תקינות | אחוז תוצאות תקינות |
| 4 | 4 | 100% |

ערד

| פלואוריד | | |
|-------------------|---------------|--------------------|
| מס' בדיקות שבוצעו | תוצאות תקינות | אחוז תוצאות תקינות |
| 4 | 4 | 100% |

ירוחם

| פלואוריד | | |
|-------------------|---------------|--------------------|
| מס' בדיקות שבוצעו | תוצאות תקינות | אחוז תוצאות תקינות |
| 4 | 4 | 100% |

מצפה רמון

| פלואוריד | | |
|-------------------|---------------|--------------------|
| מס' בדיקות שבוצעו | תוצאות תקינות | אחוז תוצאות תקינות |
| 4 | 4 | 100% |

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 ממוגנים פיזית ע"י גדרות ושערים.

כל מתקני המים ממוגנים 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.

הערה: בשנת 2019 התאגיד יוצא למכרז לשדרוג מערכות המיגון הקיימות.

2.6 נקודות החדרת פלואור / כלור.

לא רלוונטי

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 באתר האינטרנט של התאגיד.

2.9 ניקוי וחיטוי בריכות מי שתיה.

מתבצע עפ"י הנחיות משרד הבריאות אחת לשנתיים. ניקוי וחיטוי הבא בשנת 2018

| 2018 | 2016 | רום מעל פני הים (מטר) | נפח (מ"ק) | | |
|-------|-----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| שמעון | 12.12.16 | 580 | 2,000 | בריכה קטנה | דימונה |
| שמעון | 27.12.16 | 580 | 4,000 | בריכה גדולה | |
| שמעון | 17.1.2017 | 640 | 1,500 | בריכה קטנה | ערד |
| שמעון | 11.1.2017 | 640 | 3,500 | בריכה גדולה | |
| שמעון | 12.12.16 | 520 | 3,000 | בריכה | ירוחם |
| מבוטל | מבוטל | 540 | 750 | מגדל | |
| שמעון | 04.2017 | 890 | 450 | מגדל | מצפה רמון |

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

מתבצע מעקב שוטף אחר מז"חים.

3. **כמויות המים והביוב**

3.1 רכישת מים ו/או הפקה עצמית וצריכת המים
(מבוססים על נתוני נציבות המים והלמ"ס בשלוש השנים האחרונות)

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | כלל התאגיד |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|
| 71,390 | 87,686 | | | אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש) |
| - | | | | תקבולי הפקה (מ"ק) |
| 6,622,690 | 7,101,281 | 7,514,099 | 7,511,454 | תקבולי קניה (מ"ק) |
| 3,610,086 | 3,790,918 | 3,785,108 | 5,803,154 | צריכת מגורים (מ"ק) |
| 226,741 | 274,063 | 391,643 | | צריכה עירונית (מ"ק) |
| 783,326 | 896,530 | 920,638 | 841,972 | צריכה לגינון (מ"ק) |
| 559,803 | 591,758 | 603,191 | | צריכה תעשייתית (מ"ק) |
| 13,073 | | 17,868 | 14,298 | צריכה חקלאית (מ"ק) |
| 802,489 | 884,242 | 970,113 | | צריכה אחרת + חקלאות (מ"ק) |
| | | | | קולחין להשקיית גינון (מ"ק) |
| | | | | מים שוליים, מליחים או אחרים |
| 5,997,317 | 6,437,511 | 6,688,561 | 6,659,424 | סה"כ צריכה (מ"ק) |
| 622,868 | 646,204 | 825,538 | 852,030 | סה"כ פחת (מ"ק) |
| 9.4% | 9.10% | 10.99% | 11.03% | סה"כ פחת (%) |

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | דימונה |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|
| 33,195 | 43,434 | | | אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש) |
| - | | | | תקבולי הפקה (מ"ק) |
| 2,957,881 | 3,135,329 | 3,485,904 | 3,601,477 | תקבולי קניה (מ"ק) |
| 1,775,765 | 1,860,295 | 1,819,368 | 2,770,345 | צריכת מגורים (מ"ק) |
| 121,559 | 141,706 | 266,817 | | צריכה עירונית (מ"ק) |
| 307,910 | 328,515 | 343,883 | 301,795 | צריכה לגינון (מ"ק) |
| 204,440 | 199,059 | 222,696 | | צריכה תעשייתית (מ"ק) |
| - | - | - | | צריכה חקלאית (מ"ק) |
| 273,553 | 340,146 | 354,360 | | צריכה אחרת + חקלאות (מ"ק) |
| 202,407 | 233,944 | 265,752 | 193,637 | קולחין להשקיית גינון (מ"ק) |
| | | | | מים שוליים, מליחים או אחרים |
| 2,683,227 | 2,869,721 | 3,007,120 | 3,072,140 | סה"כ צריכה (מ"ק) |
| 275,682 | 265,608 | 478,785 | 529,337 | סה"כ פחת (מ"ק) |
| 9.3% | 8.47% | 13.73% | 14.6% | סה"כ פחת (%) |

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | ערד |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|
| 24,229 | 26,892 | | | אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש) |
| | | | | תקבולי הפקה (מ"ק) |
| 1,927,074 | 2,100,041 | 2,154,875 | 2,072,887 | תקבולי קניה (מ"ק) |
| 1,202,389 | 1,260,928 | 1,276,809 | 1,674,531 | צריכת מגורים (מ"ק) |
| 14,608 | 16,155 | 20,628 | | צריכה עירונית (מ"ק) |
| 233,833 | 279,034 | 275,570 | 236,119 | צריכה לגינון (מ"ק) |
| 67,591 | 71,382 | 73,127 | | צריכה תעשייתית (מ"ק) |
| 862 | | | 730 | צריכה חקלאית (מ"ק) |
| 244,921 | 281,065 | 307,107 | | צריכה אחרת + חקלאות (מ"ק) |
| | | | | קולחין להשקיית גינון (מ"ק) |
| | | | | מים שוליים, מליחים או אחרים |
| 1,764,781 | 1,908,564 | 1,953,241 | 1,911,380 | סה"כ צריכה (מ"ק) |
| 162,262 | 190,667 | 200,776 | 161,507 | סה"כ פחת (מ"ק) |
| 8.4% | 9.08% | 9.32% | 7.7% | סה"כ פחת (%) |

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | ירוחם |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|
| 8,959 | 11,696 | | | אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש) |
| | | | | תקבולי הפקה (מ"ק) |
| 1,109,005 | 1,183,477 | 1,196,775 | 1,181,617 | תקבולי קניה (מ"ק) |
| 415,588 | 441,031 | 453,283 | 865,924 | צריכת מגורים (מ"ק) |
| 58,045 | 81,088 | 71,507 | | צריכה עירונית (מ"ק) |
| 160,680 | 206,291 | 210,571 | 183,840 | צריכה לגינון (מ"ק) |
| 174,870 | 171,705 | 160,843 | | צריכה תעשייתית (מ"ק) |
| - | - | - | | צריכה חקלאית (מ"ק) |
| 183,056 | 164,230 | 203,156 | | צריכה אחרת + חקלאות (מ"ק) |
| | | | | קולחין להשקיית גינון (מ"ק) |
| | | | | מים שוליים, מליחים או אחרים |
| 992,202 | 1,064,345 | 1,099,539 | 1,049,764 | סה"כ צריכה (מ"ק) |
| 116,803 | 119,132 | 97,236 | 131,853 | סה"כ פחת (מ"ק) |
| 10.5% | 10.07% | 8.12% | 11.1% | סה"כ פחת (%) |

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | מצפה רמון |
|---------|---------|---------|---------|-----------------------------|
| 5,007 | 5,664 | | | אוכלוסיה לפי הלמ"ס (נפש) |
| - | | | | תקבולי הפקה (מ"ק) |
| 628,730 | 682,434 | 676,545 | 655,473 | תקבולי קניה (מ"ק) |
| 216,344 | 228,664 | 235,649 | 492,354 | צריכת מגורים (מ"ק) |
| 32,529 | 35,114 | 32,691 | | צריכה עירונית (מ"ק) |
| 80,903 | 82,690 | 90,435 | 120,218 | צריכה לגינון (מ"ק) |
| 112,902 | 149,612 | 146,529 | | צריכה תעשייתית (מ"ק) |
| 12,211 | | | 13,562 | צריכה חקלאית (מ"ק) |
| 100,959 | 98,801 | 105,489 | | צריכה אחרת + חקלאות (מ"ק) |
| - | - | - | | קולחין להשקיית גיבון (מ"ק) |
| | | | | מים שוליים, מליחים או אחרים |
| 553,454 | 594,881 | 610,793 | 626,134 | סה"כ צריכה (מ"ק) |
| 74,121 | 70,797 | 48,742 | 29,339 | סה"כ פחת (מ"ק) |
| 11.8% | 10.37% | 10.61% | 4.4% | סה"כ פחת (%) |

3.2 כמותיות הביוב

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | | עיר |
|-----------|-----------|-----------|-----------|--|------------|
| 4,612,826 | 4,975,771 | 5,218,445 | 5,655,113 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | כלל התאגיד |
| 1,976,037 | 2,351,787 | 2,458,780 | 2,660,159 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | דימונה |
| 67% | 67% | 67% | 67% | ניצול קולחים שניוני | |
| 33% | 33% | 33% | 33% | ניצול קולחין - שלישוני (2,000 מ"ק/יום) | |
| 1,574,680 | 1,557,113 | 1,619,986 | 1,672,633 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | ערד |
| 100% | 100% | 100% | 100% | ניצול קולחים - שלישוני | |
| 693,901 | 691,876 | 737,688 | 800,494 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | ירוחם |
| 100% | 100% | 100% | 100% | ניצול קולחין - שלישוני מלא | |
| 377,208 | 374,995 | 401,991 | 421,827 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | מצפה רמון |
| | | | | ניצול קולחין - שניוני | |

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | | עיר |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|------------|
| 5,997,317 | 6,437,511 | 6,670,693 | 7,511,454 | סה"כ צריכת מים (מ"ק) | כלל התאגיד |
| 4,612,826 | 4,975,771 | 5,458,780 | 5,655,113 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | |
| 77% | 77% | 82% | 75% | אחוז ביוב גולמי מצריכת המים | |
| 2,686,880 | 2,869,721 | 3,007,120 | 3,601,477 | סה"כ צריכת מים (מ"ק) | דימונה |
| 1,976,037 | 2,351,787 | 2,458,780 | 2,660,159 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | |
| 74% | 82% | 82% | 74% | אחוז ביוב גולמי מצריכת המים | |
| 1,764,781 | 1,908,564 | 1,953,241 | 2,072,887 | סה"כ צריכת מים (מ"ק) | ערד |
| 1,574,680 | 1,557,113 | 1,619,986 | 1,672,633 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | |
| 89% | 82% | 83% | 81% | אחוז ביוב גולמי מצריכת המים | |
| 992,202 | 1,064,345 | 1,099,539 | 1,181,617 | סה"כ צריכת מים (מ"ק) | ירוחם |
| 693,901 | 691,876 | 737,688 | 800,494 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | |
| 70% | 65 | 67% | 68% | אחוז ביוב גולמי מצריכת המים | |
| 553,454 | 594,881 | 610,793 | 655,473 | סה"כ צריכת מים (מ"ק) | מצפה רמון |
| 377,208 | 374,995 | 401,991 | 421,827 | סה"כ ביוב גולמי (מ"ק) | |
| 68% | 63% | 66% | 64% | אחוז ביוב גולמי מצריכת המים | |

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.

| אחוז נפח איגום מים שיא | צריכות יום שיא | | | |
|------------------------|----------------|-------|-------------|-----------|
| 52% | 11,500 | 2,000 | בריכה קטנה | דימונה |
| | | 4,000 | בריכה גדולה | |
| 73% | 7,150 | 1,750 | בריכה קטנה | ערד |
| | | 3,750 | בריכה גדולה | |
| 81% | 3,842 | 3,000 | בריכה | ירוחם |
| | | 0 | מגדל | |
| 21% | 2,100 | 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 בטבעות, כאשר יש אזורי DMA המבודדים מטבעות אך ניתנות לחיבור בכל רגע נתון
- 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 |
| | השחר | יש | 3 | 1 |
| ערד | רננים | יש | 3 | 1 |
| | נעורים | יש | 2 | 1 |
| | בתי מלון | אין | 2 | 1 |
| | יהושפט | יש | 3 | 1 |
| | נחל רעים | אין | 2 | 1 |
| מצפה רמון | גמל | אין | 2 | 1 |
| | בה"ד 1 | יש | 2 | 1 |

- האם קוטר קווי הולכת שפכים מתאים לספיקות שעת שיא.

כ.

- לפרט הערכות והסדרים חלופיים לסילוק השפכים במצבי תקלות חמורות וקריסת הקווים הראשיים, כולל תצוגה גרפית ע"ג מפה של פתרונות חלופיים לסילוק שפכים. לתאגיד יש התקשרות עם קבלנים שמחזיקים משאבות לביוב בספיקות של 350 מ"ק/שעה.

קבלן סתימות ביוב - ביוביות חכמון חגי.

קבלן שבר - א.ע התיכון.

קבלן שיקום - א.ע התיכון, ליקוורניק ואבוקוש

- 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"ש.

במהלך החודשים האחרונים יש מדי פעם בוצה בכניסה למט"ש דימונה. הבוצה מגיע מדי פעם ובמנות, במעקב של התאגיד יחד עם חב' קנדו נראה שכנראה מפעל אלבד הינו המקור לבוצה בכניסה למט"ש דימונה, התאגיד פנה למפעל וממשיך במעקב.

- דו"ח על פריסת נקודות דיגום ו/או ניתור הביוב התעשייתי והצגתם ע"ג מפה במסגרת תכנית אב לביוב.

התאגיד מבצע ניטור שפכים תעשייתיים 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.

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 | אלקטרה גרינטק | אין | כן |
| ערד | יש | התאגיד | אלקטרה גרינטק | אין | כן |
| ירוחם | יש | התאגיד | אלקטרה גרינטק | אין | כן |
| מצפה רמון | יש | התאגיד | שטאנג | 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, למעט מט"ש מצפה רמון שמתקשה לייבש את הבוצה לרמה של 18%, הנושא בבדיקה וכנראה שיש להוסיף שדות בוצה.

7. מערכת הולכה וסילוק קולחים אמינה

- לפרט הסדרים לניצול הקולחים המטוהרים.
- מי אחראי על סילוק וקליטת הקולחים?
- האם נדרשו והותקנו דיזל-גנרטורים בתחנות שאיבה לסילוק הקולחים?

| עיר | קולחין שניוני | קולחין שלישוני | דרכי ניצול | אחריות על הקולחין מהמט"ש |
|-----------|---------------|----------------|-----------------------|--------------------------|
| דימונה | 66% | 34% | חקלאות + גינון ציבורי | קולחי הנגב |
| 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.
 - לציין כמות צינורות מים בקוטר קטן מ - 2" בהסתעפויות לבתים.

| 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 |

- לפרט מיקום (רחובות, שכונות, איזורים) וכמות צינורות אסבסט או פי.וי.סי אשר מיועדים להחלפה בגלל בעיית איכות ואמינות נמוכה.

צינורות אם אמינות נמוכה מוחלפים, תקלות השבר נמצאות בשכבה נפרדת במערכת ה-

GIS וריכוזי תקלות מופיעות באופן ויזואלי ומידי.

אין צינורות אם בעיות איכות.

- לפרט איזורים עם לחצים חריגים במערכת המים.
- בחלק הדרומי של אזור התעשייה בערד. לא ניתן להוריד לחצים מפני שמאזור זה מסופקים מים לפזורה שנמצאת מעל לאזור התעשייה.
- לפרט מיקום וכמות צינורות ביוב עירוניות בקוטר קטן מ – 6” באזורים הפנימיים של מצפה רמון וירוחם יש קווי ביוב בקוטר 6” , לא נצפו בעיות עומס בקווים אלו, והיות הבינוי במקומות אלו הגיע למקסימום, לא צפויות גם בעתיד בעיות עומס.
- לפרט תכניות ולוויז לתיקון הליקויים במערכות מים וביוב. לפי תכנית השקעות.

9. נקיטת האמצעים הדרושים להקטנת פחת ודלף מים.

התאגיד עובד עם אזורי מדידה. בשנת 2018 נוספו מספר אזורי מדידה ברחבי בתאגיד אליהם מתבצע מעקב שוטף. בשנת 2018 התאגיד נחתמה התקשרות עם חברה חיצונית בנושא פחת המים, על מנת להמשיך ולהקטין את פחת המים בתאגיד.

| | | |
|------------|-------------------|-----------|
| מזב | אזור מדידה | |
| קיים | שכונת ממשית | דימונה |
| קיים | שכונת נווה חורש | |
| קיים | שכונת נאות הללי | |
| קיים | חלק מזרחי של העיר | |
| קיים | חלק מערבי של העיר | |
| | | |
| קיים | שכונת רננים | ערד |
| קיים | שכונת נעורים | |
| קיים | שכונת גבים | |
| קיים | אזור תעשייה | |
| קיים | שכונת מעוף | |
| קיים | שכונת רותם | |
| קיים | שכונת שקד | |
| קיים | שכונת חלמיש | |
| קיים | מרכז העיר | |
| | | |
| לפני ביצוע | שכונה צפונית | מצפה רמון |
| קיים | אזור התעשייה | |
| קיים | נווה העמק | ירוחם |
| קיים | שכונה צפונית | |
| קיים | שכונת האופק | |

פחת מים

| 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | דימונה |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 3,601,477 | 3,485,904 | 3,135,329 | 2,962,562 | 2,943,347 | מקורות |
| 3,072,140 | 3,007,120 | 2,869,721 | 2,686,880 | 2,640,581 | דימונה |
| 529,337 | 478,785 | 265,608 | 275,682 | 302,806 | הפרש |
| 14.6% | 13.7% | 8.47% | 9.3% | 10.3% | פחת % |

| 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | ערד |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 2,072,887 | 2,154,875 | 2,100,041 | 1,927,043 | 2,044,743 | מקורות |
| 1,911,380 | 1,653,241 | 1,908,564 | 1,764,781 | 1,965,146 | ערד |
| 161,507 | 200,776 | 190,667 | 162,262 | 79,597 | הפרש |
| 7.7% | 9.3% | 9% | 8.4% | 3.9% | פחת % |

| 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | ירוחם |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 1,181,617 | 1,196,775 | 1,183,477 | 1,109,005 | 1,053,512 | מקורות |
| 1,049,764 | 1,099,339 | 1,064,345 | 992,202 | 939,953 | ירוחם |
| 131,853 | 97,236 | 119,132 | 116,803 | 113,559 | הפרש |
| 11.1% | 10.3% | 10% | 10.5% | 10.8% | פחת % |

| 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | מצפה רמון |
|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 655,473 | 676,545 | 682,434 | 627,575 | 616,747 | מקורות |
| 626,134 | 610,793 | 594,881 | 553,454 | 548,852 | מצפה רמון |
| 29,339 | 48,742 | 70,797 | 74,121 | 67,895 | הפרש |
| 4.4 | 10.6 | 10.4% | 11.8% | 11.0% | פחת % |

10. ביצוע פעילות יזומה ומתוכננת להחלפת קווים ואביזרים פגומים ובלויים

10.1 התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים

| דימונה - פיצוצים מים 2018 | 25 | 32 | 40 | 50 | 63 | 75 | 90 | 110 | 160 | 225 | 1" | 3/4" | 2" | 3" | 4" | 6" | 8" | 10" | סכום כולל |
|---------------------------|----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|------|----|----|----|----|----|-----|-----------|
| ינו | 2 | 7 | 4 | 1 | 1 | | 0 | 1 | 3 | 1 | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 27 |
| פבר | | 10 | | 2 | 2 | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | | 1 | 19 |
| מרץ | 1 | 12 | 4 | 3 | 6 | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | | 0 | 29 |
| אפר | | 9 | 1 | 7 | 1 | 2 | | 3 | | 1 | | | | | | | | 0 | 24 |
| מאי | 2 | 14 | 5 | 3 | 2 | 1 | | | 1 | | | | | | 1 | | | | 29 |
| יוני | 5 | 21 | 2 | 7 | | | | 4 | | 1 | | | | | | | | | 40 |
| יולי | 2 | 17 | 6 | 3 | 1 | 1 | | 5 | | 1 | | | | | | | | | 37 |
| אוג | 1 | 17 | 7 | 6 | 5 | | 1 | 4 | 2 | 2 | | | | | 3 | | | | 48 |
| ספט | 1 | 12 | 3 | 5 | 1 | | | 1 | 2 | 1 | | | 1 | | 1 | 1 | | | 29 |
| אוק | 1 | 12 | 4 | 5 | 2 | 1 | | 5 | 3 | | 1 | | | | | | | | 35 |
| נוב | | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | | 2 | 1 | 1 | | | | | | | | | 17 |
| דצמ | 1 | 3 | | 10 | | | | 1 | 3 | | | | | | | | | | 19 |
| סכום כולל | 16 | 139 | 38 | 56 | 22 | 9 | | 28 | 15 | 9 | 2 | 1 | 3 | 6 | 3 | 0 | 2 | | 353 |

| ערד - פיצוצים מים 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----|----|----|----|----|----|------|----|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------|
| סכום כולל | 10" | 8" | 6" | 4" | 3" | 2" | 3/4" | 90 | 11//2" | 225 | 1" | ## | 75 | 63 | 50 | 40 | 32 | 25 | חודש/קוטר |
| 4 | | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | 2 | | ינו |
| 5 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | 2 | | | פבר |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | 1 | | מרץ |
| 4 | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 2 | | | | אפר |
| 6 | | | 1 | | | | | | | | | 3 | | | | | 2 | | מאי |
| 2 | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | יוני |
| 4 | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | | | 1 | | | | | | יולי |
| 6 | | | 1 | | | 3 | | | 1 | | | | 1 | | | | | | אוג |
| 3 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | | | ספט |
| 13 | | | 1 | 4 | 1 | 2 | | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | אוק |
| 8 | | | 2 | | 1 | 2 | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | | נוב |
| 3 | | | | | | 2 | | | | | | | | | | 1 | | | דצמ |
| 61 | 0 | 0 | 6 | 6 | | 12 | 0 | 1 | 5 | 1 | 2 | | | 2 | 7 | 5 | 5 | 0 | סכום כולל |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | ירוחם - פיצוצי מים 2018 |
|--------------|----|----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----------------|-------------------------------|
| סכום כולל | 3" | 6" | 10" | 4" | 2" | 280 | 225 | 160 | 110 | 90 | 75 | 63 | 50 | 40 | 32 | 25 | / חודש קוטר | |
| 6 | | | | 2 | | | | | 1 | | | | | 2 | | 1 | ינו | |
| 9 | | | | | | | | 1 | 1 | | | | 1 | 5 | 1 | | פבר | |
| 11 | 1 | 1 | | | | | | | | | | 1 | | 5 | 2 | 1 | מרץ | |
| 20 | | | | 1 | | | | 1 | 2 | | 1 | 1 | 2 | 9 | 3 | | אפר | |
| 13 | | | | 1 | | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 0 | 3 | 4 | 1 | מאי | |
| 9 | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | 6 | 1 | 0 | יונ | |
| 24 | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | יול | |
| 26 | 1 | | | 2 | | | | 2 | | 1 | | 4 | | 12 | 4 | | אוג | |
| 19 | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | 11 | 5 | | ספט | |
| 11 | | 1 | | 1 | | | 1 | 1 | | | | 1 | | 4 | 2 | | אוק | |
| 10 | | | | 1 | | | | | 3 | | | 1 | | 3 | 2 | | נוב | |
| 10 | | | | | | | | 3 | 1 | 1 | | 1 | | 2 | 1 | 1 | דצמ | |
| 168 | 2 | 2 | | 9 | 1 | 0 | 2 | 8 | 10 | 3 | 3 | 15 | 7 | 72 | 27 | 7 | סכום כולל | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | מצפה רמון - פיצוצי מים 2018 |
|--------------|----|----|----|----|-------|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----------------|-----------|--|-----------------------------------|
| סכום כולל | 3" | 8" | 6" | 4" | 11/2" | 225 | 160 | ## | 90 | 75 | 63 | 50 | 40 | 32 | / חודש קוטר | | | |
| 6 | | | | 2 | | | | 1 | | | | | | 3 | | ינו | | |
| 3 | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 | | פבר | | |
| 2 | 1 | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | מרץ | | |
| 2 | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | אפר | | |
| 6 | | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | מאי | | |
| 2 | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | יונ | | |
| 3 | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | 1 | יול | | |
| 7 | | | | 2 | 1 | | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | | | אוג | | |
| 6 | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 3 | 1 | ספט | | |
| 4 | | | | 2 | | | | | | | | | | 1 | 1 | אוק | | |
| 9 | | 1 | 4 | 2 | | | | 1 | | | | | | | 1 | נוב | | |
| 6 | | | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | 2 | דצמ | | |
| 56 | | 1 | 5 | 12 | 2 | 1 | 1 | | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 10 | | סכום כולל | | |

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, כיוול והחלפת מדי מים

החלפת מדי המים מתבצעת עפ"י הכללים.

12. טבלת החלפת מדי המים לפי קטרים שונים

החלפת מדי המים מתבצעת עפ"י הכללים.

12.1 מספר התקלות ברשת אספקת המים לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה

| סה"כ | תאגיד - חודש | | | | | | | | | | | | | מהות המפגע ומיקומו | |
|------|--------------|----|----|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|--------------------|-------------------------------------|
| | 12 | 11 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | הפסקות מים |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | זיהום במקור המים |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | לחץ מים גבוה מ-6 אטמ' |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | לחץ מים נמוך מ-2.5 אטמ' |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | הלמי מים |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ירידה בלתי סבירה במפלסי מים בבריכות |
| 534 | 25 | 24 | 39 | 54 | 60 | 53 | | 47 | 40 | 41 | 35 | 26 | 90 | | פיצוץ בצינורות עד 2" |
| 117 | 11 | 16 | 18 | 5 | 17 | 7 | | 7 | 9 | 9 | 3 | 4 | 11 | | פיצוץ בצינורות 4" ÷ 6" |
| 13 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | | פיצוץ בצינורות מעל 6" |
| | | | | | | | | | | | | | | | תקלות בחנוכיות מדי מים |
| | | | | | | | | | | | | | | | סה"כ |

1. כמעט כל פיצוץ מים גורר הפסקת מים.
2. תקלות בחנוכיות לא מקוטלגות בנפרד – יתבצע בעתיד.

12.2 מספר המפגעים ברשת הביוב לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה

| חודש | פתיחת סתימות ביוב ציבורי | תיקוני שבר במערכת הביוב | פיצוץ בקווי סניקה | תיקון מכסים שבורים | פתיחת סתימות ביוב פרטי |
|-------------|--------------------------|-------------------------|-------------------|--------------------|------------------------|
| ינואר | 92 | 0 | 0 | 19 | 15 |
| פברואר | 82 | 1 | 0 | 13 | 8 |
| מרץ | 81 | 1 | 0 | 5 | 8 |
| אפריל | 101 | 0 | 0 | 3 | 9 |
| מאי | 72 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| יוני | 70 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| יולי | 71 | 2 | 0 | 12 | 12 |
| אוגוסט | 82 | 1 | 0 | 7 | 11 |
| ספטמבר | 74 | 1 | 0 | 2 | 7 |
| אוקטובר | 74 | 5 | 0 | 18 | 7 |
| נובמבר | 76 | 0 | 0 | 13 | 16 |
| דצמבר | 70 | 3 | 0 | 6 | 10 |
| סה"כ | 945 | 14 | 0 | 104 | 112 |

13. טיפול במפגעים

| עיר | אנשי תאגיד | רכבי תאגיד | קבלן |
|-----------|------------|------------|--|
| דימונה | 4 | 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 |
| מצפה רמון | 2 | 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 | |
| | לא היו | לא היו | הכל | הפסקות מים |
| | לא היו | לא היו | הכל | לחץ מים גבוה |
| | לא היו | לא היו | הכל | לחץ מים נמוך |
| | לא היו | לא היו | הכל | הלמי מים |
| | לא היו | לא היו | הכל | ירידה בלתי סבירה במפלסי המים בבריכות |
| | לא היו | לא היו | הכל | פיצוץ בצינור עד 2" |
| | לא היו | לא היו | הכל | פיצוץ בצינור 4" ÷ 6" |

| | | | | |
|--|---------------------|-----|--------|--------|
| | פיצוץ בצינור מעל 6" | הכל | לא היו | לא היו |
| | תקלות בחנוכיות | הכל | לא היו | לא היו |
| | 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 | |
| | לא היו | לא היו | הכל | תיקוני שבר ופתיחת סתימת ביוב ציבורי |
| | לא היו | לא היו | הכל | החלפת מכסים |
| | לא היו | לא היו | הכל | החלפת שוחות |
| | לא היו | לא היו | הכל | תיקונים שונים |
| | לא היו | לא היו | הכל | 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 נבדק 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 כ-60 ק"מ בשנה.

תוכנית שנתית ורב שנתית לניקוי, והדברת שוחות ומערכות הביוב

- לתאגיד יש התקשרות עם קבלן חיצוני לביצוע:
- ריסוס והדברה של כל מערכת הביוב העירונית.
- וטיפול בקריאות מוקד בנושא.

תכנית שנתית ורב שנתית לביצוע צילום וידאו לקווים הראשיים

התאגיד מבצע צילומים לקווי הביוב בהתאם לתקלות.

התאגיד מתארגן לביצוע ההנחיות החדשות בנושא.

ניתוק בין מערכת הביוב לבין מערכת התיעול

כל פעם שמתגלה קשר בין מערכת הניקוז למערכת הביוב ההפרדה מתבצעת מיידית.

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

למערכת הביוב)

- מתי נעשו מבחני שאיבה, ומסקנות המבחנים הני"ל כולל התייחסות למצב הציוד ההידראולי של התחנה. (רק למערכת המים).
- לציין תדירות הביקורים של אנשי התחזוקה בתחנות השאיבה. לפחות פעם אחת ביומיים. מערכת הבקרה מנוטרת לפחות פעם ביום הן ע"י מנהל התפעול והן ע"י החברה הקבלנית המתחזקת את המתקנים.
- 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 | |
|--------------------|----------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|-----------|------|
| מבוצע | יש | | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | כובשי אילת | דימונה | מים |
| | גרויטציה | | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | כידוד | ערד | |
| | גרויטציה | | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | ירוחם | ירוחם | |
| מבוצע | יש | לא | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | נווה חורש | דימונה | ביוב |
| מבוצע | יש | יש | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | השחר | | |
| מבוצע | יש | לא | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | רננים | ערד | |
| מבוצע | יש | לא | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | נעורים | | |
| | אין | לא | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | בתי מלון | | |
| מבוצע | יש | כן | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | יהושפט | | |
| | אין | כן | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | נחל רעים | מצפה רמון | |
| | אין | לא | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | גמל | | |
| מבוצע | יש | לא | עפ"י מפרטי הציוד | פעם ביומים | בה"ד 1 | | |

16.6 תחזוקת מערכות חשמל ופיקוד

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

| תחזוקה | תדירות ביקור | מיגון | חיטוי וניקוי | שנת הקמה | רום מעל פני הים (מטר) | נפח (מ"ק) | | |
|--------------------------|--------------|-------|--------------|----------|-----------------------|-----------|-------------|-----------|
| עפ"י הנחיות משרד הבריאות | כל יומים | יש | 03.12.2018 | 1968 | 580 | 2,000 | בריכה קטנה | דימונה |
| עפ"י הנחיות משרד הבריאות | כל יומים | יש | 05.12.2018 | 1970 | 580 | 4,000 | בריכה גדולה | |
| עפ"י הנחיות משרד הבריאות | כל יומים | יש | 10.12.2018 | 1968 | 640 | 1,500 | בריכה קטנה | ערד |
| עפ"י הנחיות משרד הבריאות | כל יומים | יש | 12.12.2018 | 1974 | 640 | 3,500 | בריכה גדולה | |
| עפ"י הנחיות משרד הבריאות | כל יומים | יש | 25.12.2018 | 1999 | 520 | 3,000 | בריכה | ירוחם |
| עפ"י הנחיות משרד הבריאות | כל יומים | יש | מבוטל | 1960 | 540 | 750 | מגדל | |
| עפ"י הנחיות משרד הבריאות | כל יומים | יש | 18.12.2018 | 1965 | 890 | 450 | מגדל | מצפה רמון |

לא מכיר ולא מצאתי הנחיות של מלי"ח לטיפול בגנרטורים. הגנרטורים מתוחזקים עפ"י הנחיות יצרן, ומופעלים באופן סדיר כל שבועיים למשך רבע שעה.

16.7 תפעול ותחזוקת בריכות מי השתיה

בשנת 2018 בוצע סקר מתקני מים להתאמה לדרישות החדשות למיגון מתקני מים, במהלך 2019 נתחיל בביצוע התאמת המתקנים לתקנים החדשים.

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.
- איך מתבצע הקשר והתאמה בין ה-G.I.S של התאגיד ל-G.I.S של הרשות המקומית.
אין.
- מי מתחזק ומעדכן באופן שוטף הנתונים של ה-G.I.S.
תאגיד - יש עובד ייעודי לעדכון מערכת ה-GIS באופן שותף.
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 ובמעקב של מנהל התפעול

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.

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

כן, במערכת ה-GIS.

19.4 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, כמו כן 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 והשנה עברה בדיקה ועדכון מחדש

25. בקרה והבטחת איכות

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 ממוקד | כח תגובה | שם המתקן | עיר | מיקום |
|-------|----------------|-------|------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| מים | יש | יש | יש | יש | אין | מוקד 99 | כובשי אילת | דימונה | מיקום |
| | יש | יש | יש | יש | אין | מוקד 99 | ברכות המים | | |
| | יש | יש | יש | יש | אין | מוקד 99 | כידוד | ערד | |
| | יש | יש | יש | יש | אין | מוקד 99 | ירוחם | ירוחם | |
| ביוב | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחוץ לעיר | נווה חורש | דימונה |
| | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחשית | | |
| | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחוץ לעיר | רננים | ערד |
| | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחוץ לעיר | נעורים | |
| | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחוץ לעיר | בתי מלון | |
| | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחוץ לעיר | יהושפט | |
| | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחוץ לעיר | נחל רעים | מצפה רמון |
| | יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | גמל | | |
| יש | יש | יש | יש | | מוקד 99 | מחוץ לעיר | בה"ד 1 | | |

בשנת 2018 בוצע סקר למיגון של מתקני המים עפ"י ההנחיות החדשות של רשות המים.

בשנת 2019 יתבצע שדרוג בהתאם לתקנים החדשים

27. מוכנות התאגיד לאספקת מים בשע"ח

התאגיד ביצע רכישה והשלמה של ציוד החרום הנדרש
התאגיד הקים מחסני חרום
בשנת 2018 החל התאגיד בעדכון תיקי החרום כולל תיקי אירועי זיהום מים, עקב הוספת שכונות חדשות.
השלמת תיקי החרום החדשים תתבצע בשנת 2019

28. ניהול ותפעול מערך בטיחות

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

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

29. היערכות התאגיד לחלוקת מים בשעת משבר

הוכנו והושלמו תיקי החרום בתאגיד
במהלך 2018 בוצעו תרגילי חלוקת מים בחרום: בערד ודימונה בשיתוף עם הרשויות
התאגיד עדכון תיקי החרום, עקב הוספת שכונות חדשות.

30. דו"חות מיידיים, רבעוניים ושנתיים

האם כל הדו"חות כולל השלמות ועדכונים הועברו לרשות ולממונה? במידה ולא, לפרט את נסיבות
לאיחור בהעברת הדו"חות.
כל הדוחות מוגשים בזמן כנדרש.

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 וחינוך 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 הסינטטיים 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.
יש.

2. צרכנות

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

| עיר | התרי בניה שאושרו | טופסי 4 שהוגשו | טופסי 4 שאושרו |
|------------|------------------------|-------------------|-------------------|
| סה"כ תאגיד | | | |
| דימונה | 766 | 267 | 243 |
| ערד | 339 | 59 | 59 |
| ירוחם | 123 | 168 | 179 |
| מצפה רמון | 16 | 3 | 2 |

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

כ.

- 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 משותף עם עיריית דימונה, כאשר מוקד התקלות של התאגיד נפרד ולא קשור למוקד 106. 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.
- כמו כן התקלות נרשמות במערכת ה-GIS.
- האם אנשי האחזקה מדווחים למוקד בזמן אמת על כל התקלות?
כן. בנוסף העובדים משתמשים באפליקציה המעדכן את התושב על הגעת העובד לבדיקת התקלה וכן הודעה על סיום הטיפול בתקלה
- האם לאחר תיקון התקלה מנהל העבודה מדווח למוקד על סיום התיקון?
התקלות נסגרות ישירות ע"י אנשי השטח בסיום התקלה.
- האם מתבצע מעבר כל הנתונים למאגר הנתונים של התאגיד?
כן.

3.2 המוקד לטיפול בתלונות ובפניות הציבור

| חיתוך סוגי פניות 2018 | |
|-----------------------|-----------------|
| סה"כ פניות שנתי | דרך הגעת הפניה |
| 46 | אתר האינטרנט |
| 9 | פגישה במשרד |
| 41 | פקס |
| 31 | מייל |
| 26 | משרדים חיצוניים |
| 4 | דואר |
| 8 | טלפון |
| 162 | סה"כ פניות |

