

עלון מידע לתושב

דו"ח לשנת 2014



תאגיד מעיינות הדרום עלון מידע ודו"ח שנתי לתושב 2014

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011.

תושבים יקרים,
תאגיד מעיינות הדרום הביא לשינוי משמעותי בתפיסת ניהול משק המים, הפועל תוך חשיבה, עשייה מאומצת וראייה קדימה. עשייה זו מיצבה את התאגיד כאחד התאגידי המובילים בישראל.

הננו מתכבדים להגיש לכם עלון מידע הכולל את תמצית דו"ח הפעילות השנתי לשנת 2014. הגשת הדו"ח לתושבים, הינה חלק בלתי נפרד ממדיניות התאגיד הדוגלת בשקיפות ובשיפור השרות לתושבים. נשמח לקבל כל הצעה לשיפור מתכונת הדו"ח, כמו גם הצעה בכל תחום אחר.

את הדו"ח המלא, ניתן לראות באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת:
www.mayanot-hadarom.co.il

במהלך השנה התמקדנו בשלושה תחומים עקריים:

• שיפור השרות לתושבים

• הקטנת פחת המים

• שדרוג תשתיות

ואכן, לשמחתנו הרבה, התאגיד עמד ביעדים ובמטרות שהצבנו. הערכה ותודה לכלל עובדי התאגיד העוסקים במלאכה.

תודה מיוחדת לחברי הדירקטוריון על תרומתם הרבה לניהול התאגיד. בברכת כל טוב



שוקי קלין
יו"ר דירקטוריון



שעיה קרפ
מנכ"ל



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.

תעריפי המים וביוב

תעריפי המים והביוב בתאגידי המים והביוב העירוניים הם אחידים ברמה ארצית לכל סוגי הצרכנים (למעט צרכנים תעשייתיים המשלמים תעריף שונה על ביוב). התאגיד מודע לתמורה המשולמת ע"י הצרכנים בגין שירותים אלו, אולם חשוב להדגיש כי התעריף הינו ארצי ואינו נקבע ע"י התאגיד. כללי המים והביוב שבמסגרתם נקבעים התעריפים מנוהלים ונקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב. לקבלת מידע נוסף ניתן לפנות לאתר הרשות: www.water.gov.il.

הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

על פי החלטת ועדת הכספים של הכנסת, נוספו מספר קבוצות אוכלוסייה להטבה בתעריפי המים. משמעות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך. ההטבה מאפשרת לזכאי לקבל 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך.

להלן קבוצות הזכאים להטבה:

- זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי);
- זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;
- זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
- זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
- זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978;
- זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;

- ❖ זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)4 לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980;
- ❖ זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג4 לחוק האמור;
- ❖ זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק האמור;
- ❖ זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
- ❖ זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
- ❖ מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שיידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה;
- ❖ צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה.

חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, המועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון, או הרשות לזכויות ניצולי שואה. ההטבה ניתנת באופן אוטומטי.

מוקד מידע לפניות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות, רשות המים: 072-2755440
או באתר רשות המים: www.water.gov.il.

תאגיד מעיינות הדרום פועל באופן עקבי מיום הקמתו לשיפור איכות השירות כחלק אינטגרלי ממשימותיו האסטרטגיות. אנו בתאגיד מקדישים משאבים רבים לשירות הלקוחות ובונים מודעות לנושא תוך התאמת המערך להיקף התפעולי של החברה. לפיכך, אנו מדריכים את נציגי השירות להבנה של צרכי התושב ומתן מענה סבלני ראוי והולם. אנו מכירים בכך כי שירות הלקוחות הוא אבן הבוחן של פעילות התאגיד ואנו חותרים לשביעות רצון הצרכנים תוך בניית וחיזוק שדרת האמינות והאמון באשר להתנהלות התאגיד ופעולותיו.

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2014 על מנת לקדם סוגייה זו: הנפקת שובר חדש:

כחלק משיפור השירות, התאגיד שדרג במהלך שנת 2014 את שובר החיוב לשובר נוח וידידותי המכיל מושגים ונתונים ברורים הנדרשים לתושב לצורך קריאת השובר והבנת נתוני החיוב. בעריכת השובר החדש הושקעה מחשבה רבה על מנת שיהיה ברור, מובן, וקל יותר לקריאה. בשובר החדש ניתן ציון ברור של מספר ימי החיוב, התעריפים, ימי בצריכה וסך הכמות הנצרכת, פירוט עדכני של נתוני קריאות כל מדי המים, גרף וטבלאות צריכה להשוואה וחיסוקן, פירוט של כל אפשרויות התשלום, הודעות גבייה, ונתונים חשובים אחרים.

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני: 1-800-20-30-70

שודרג השירות של מוקד הטלפון החינמי. זמן ההמתנה למענה אנשי קוצר אולם במקרה וקיים עומס זמני לצרכן ניתנת האפשרות להשאיר את פרטיו במערכת לצורך חזרת נציג אליו במהלך השעות הקרובות. במקביל, מוקד השירות שודרג במערכות תוכנת CRM מתקדמת עבור ניהול קשרי לקוחות, בעלת גישה חדשנית ויעילה עבור שיפור השירות.

שירות לקוחות - סניפי השירות בערי התאגיד - דימונה, ערד, ירוחם, מצפה-רמון

החברה שואפת להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושבי התאגיד במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד. שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין נגיש ומקצועי באיכות השירות וברמתו.

שירות לקוחות - פניות ציבור: info@m-hd.co.il

לרשות התושב זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. במהלך שנת 2014 בוצעה בחינה מעמיקה לתהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור, בוצעו שינויים בתהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. אנו בטוחים ששינויים נוספים בתחום בעתיד הקרוב, וזאת למען רווחת הציבור והפונים.

רקע כללי:

התאגיד אחראי להפעלת ואחזקת רשת המים העירונית, עד למד המים הכללי 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.

כדי שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא כי קיימת נגישות מקסימאלית המאפשרת את קריאתו. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה על פי הערכה. (במקרה כזה אנו ממליצים לצרכן לפנות לשירות הלקוחות ולתת קריאה באופן עצמאי).

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.

מעיינות הדרום גובה את התעריפים ע"פ חוק וע"פ הכללים שקבעה רשות המים. צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך של 8.046 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.
 2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת, בסך של 12.951 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.
- כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", של 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, בעד כל נפש המתגוררת בביתו ובלבד שידווח על כך לספק המים.
- 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 הני"ל, כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", של 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, בעד 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 מהמערכת הלויינית (מערכת הקר"מ - קריאה מרחוק). הנתונים מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב, מבוצע תהליך לוגי (עיבוד ובדיקת הנתונים) ולבסוף מופק השובר (חישוב הצריכות והתעריפים, יצירת חיובים וספחים, הדפסה והפצה).

צריכת המים מחושבת בתעריפים הקבועים ע"פ חוק (מגורים: תעריף בסיסי להקצבת המים לפי מס' הנפשות המעודכנים בנכס, תעריף גבוה לצריכת מים מעבר להקצבה. עסקים- תעריף קבוע).

חשבונות המים נשלחים לכלל הצרכנים מידי חודשיים בהתאם לאזורי המשלוח ותקופות הקריאה שהוגדרו לכל אזור, כאשר המועד לתשלום הינו לפחות 18 ימים.

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.

צורת ההתאגדות : חברה בע"מ | שנת הקמה: 1/4/2010

דירקטוריון התאגיד:

יו"ר דירקטוריון: מר שוקי קליין - מזכיר עיריית דימונה
גב' אסנת אטדגי - נציגת העיר דימונה
מר מקס פרץ - נציג העיר דימונה
גב' לבנת חזן - נציגת העיר מצפה רמון
מר דוד שטרית - נציג העיר ערד
מר מוטי דהן - נציג העיר ירוחם

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

הנהלת התאגיד:

טלפון : 08-6227968
פקס: 1538-6227975
מייל: info@m-hd.co.il

2. אספקת מים ופחת

תאגיד מעיינות הדרום אחראי על אספקת המים לצרכנים, תחזוקת הצנרת והמערכות הנדרשות לצורך אספקת המים, המתבצעת באמצעות רכישת מים ממקורות. בהתאם להוראות הדין ומטרות החברה, החברה מחוייבת לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

אחת מהמטרות העיקריות של התאגיד הינה הקטנת אבדן מים

- פחת המים לשנת 2013 עמד על 16%
- פחת המים לשנת 2014 עמד על 8.5%



3. מספר צרכנים בתאגיד:

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :
פרטי - 25,289
מסחרי- 1,381
מוסדות- 1,273
חקלאות- 4

4. מקורות המים של התאגיד:

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

דוחות איכות המים :

התאגיד העמיק את נושא הפיקוח על איכות מי השתייה. בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב התאגיד דוגם את מי השתיה באופן רציף ומפרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות. תוצאות הבדיקה ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il.

5. השלכות סביבתיות של פעילות החברה

תאגיד מעיינות הדרום שם לעצמו כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה גבוהה ככל שהדבר נובע מהפעילות שבתחומי אחריותו. החברה פועלת לטובת מניעת זיהומים סביבתיים, מניעת גלישות של ביוב לסביבה כחלק מפעילותה השוטפת והיום יומית. התאגיד התקין מערכות בקרה בכל מכוני השאיבה לביוב ברחבי התאגיד. התאגיד שם לעצמו יעד מרכזי את החלפת ושיקום קווי הביוב הישנים 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 סיסטמית ויסודית של קווי הביוב במרחבי התאגיד. שטיפה זו הינה תולדה של תפישת שירות שנועדה לתחזק את תשתיות הביוב ולמנוע את זיהום מקורות המים. בפועל - תקלות דלף וגלישות ביוב שדווחו למוקד התקלות של התאגיד ירדו באורח משמעותי. שחרור הקווים ושטיפתם מפחיתה את הסיכונים הבריאותיים והסביבתיים ומאפשרת מעבר חלק של השפכים אל מכוני הטיהור אשר הם מאפשרים את השימוש החוזר במים להשקיה ובכך תורמים למשק המים בישראל.

ריסוס והדברה:

התאגיד מבצע פעילות נרחבת של ריסוס והדברת תיקנים, מכרסמים ומזיקים אחרים בכ-3000 פתחי ביוב, במערכת הביוב הציבורית ברחבי ערי התאגיד. פעולות הריסוס חיוניות לשמירת מערכת הביוב נקיה ממזיקים שונים העלולים לפגוע באיכות חייהם של התושבים ולגרום לאי נעימות רבה ואף להפצת מחלות. פעילות זו הינה חלק מפעילות נרחבת לתחזוקת מערכת הביוב בכלל ובהערכות התאגיד לאביב ולקיץ. כתוצאה ישירה מפעילות התאגיד מספר הפניות בנושא ההדברה ירדה באופן משמעותי.

פיקוח על 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 התאגיד בשנת 2014 ושנת 2015

אחת המטרות המרכזיות של תאגיד מעיינות הדרום הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכון סניקה ומתקני מערכת המים שמטרתם אספקת מים אמינה ואיכותית לצרכנים. בשנת 2014, הושקעו סך **12,416,977 ₪** (כולל מע"מ), בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות. בנוסף, החברה נמצאת בסוף פרויקט החלפת מדי המים והתקנת מדי מים אלקטרוניים מתקדמים, (שעוני קר"מ), לצורך שיפור דיוק מדידת צריכת המים ושיפור השירות. עבודות אלו הן המשך ישיר לתכנית ההשקעה שמוביל התאגיד. פירוט מלא על הפרויקטים אשר בוצעו בשנת 2014, ניתן לראות בדו"ח השנתי המפורט, המפורסם באתר התאגיד בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il.

תכנית השקעות 2015:

במהלך שנת 2015, ימשיך התאגיד במערך פיתוח ושדרוג מערכות המים והביוב בערי התאגיד. לצורך כך גובשה תכנית השקעות שמבוצעת במסגרת תכנית עבודה שנתית שתוכננה מראש לצורך כך. בשנה זו ישקיע התאגיד בפרויקטים שונים בתחומו, סך **17,464,000 ₪**. את תכנית ההשקעות המפורטת לשנת 2015 ניתן לראות בדו"ח השנתי המפורסם באתר התאגיד.

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 במספר התקלות בהשוואה לשנים קודמות.

מיגון מתקני המים והביוב:

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.

8. איכות השירות

מוקד טלפוני:

בשנת 2014 נתקבלו במוקד הטלפוני 70,248 פניות טלפוניות. זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:08 דקות.

סניפי השירות בערי התאגיד:

35,851 איש שורתו במרכזי השירות בערי התאגיד בשנה האחרונה. ממוצע זמן המתנה בקבלת קהל בשנת 2014 עמד על 16:00 דקות, זמן שירות ממוצע עמד על 08:03 דקות.

פניות הציבור:

בשנת 2014 התקבלו 323 פניות ציבור בכתב. הטפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. התאגיד מתחייב כי כל פניה אליו בכתב תבדק, תטופל ותיענה בכתב, זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום.

פרטי התקשרות עם התאגיד:

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70

שלוחה 1 - תקלות

שלוחה 2- בירורים

שלוחה-3 תשלומים

מרכזי שירות הלקוחות:

דימונה:

רחוב המעפילים 1135

פקס: 08-6572433

מייל: mayanot.dimona@gmail.com

ערד:

רחוב חן 34

פקס: 08-6496346

מייל: mayanot.arad@gmail.com

ירוחם:

רחוב אלכחיל 45/3

פקס: 08-6486382

מייל: mayanot.yerucham@gmail.com

מצפה רמון:

שדרות בן גוריון 6

פקס: 08-6409694

מייל: mayanot.mitzpe@gmail.com

פניות ציבור בכתב:

באמצעות אתר האינטרנט www.mayanot-hadarom.co.il

בפקס הנהלת התאגיד, 1538-6227975

במייל info@m-hd.co.il

הנהלת התאגיד:

כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה

טלפון: 08-6227968

פקס: 1538-6227975

מייל: info@m-hd.co.il

www.mayanot-hadarom.co.il

