



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

# עלון מידע ודו"ח שנתי לתושב 2015



## תושבים יקרים,

תאגיד מעיינות הדרום הביא לשינוי משמעותי בתפיסת ניהול משק המים. הודות לפעילות המושפעת מחשיבה, מעשייה מאומצת ומראייה קדימה, מיצב עצמו התאגיד כאחד התאגידי המובילים בישראל.

הגשת דו"ח 2015 לידיכם, כמו דו"חות שנתיים קודמים, הינה חלק בלתי נפרד ממדיניות התאגיד הדוגלת בשקיפות ובשיפור השרות לתושבים. ניתן לעיין בדו"ח המלא והמפורט, בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א – 2011, בכתובת אתר התאגיד: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il).

בעלון זה נציג בפניכם את תמציתו, בשני היבטים צרכניים מרכזיים:

- פירוט תעריפים, חישוב החיוב והטבות.
- איכות השירות לתושב – לרבות פיתוח שירותים טכנולוגיים מתקדמים, הנגשת המידע, שקיפות מרבית וייעול תהליכים.

במסגרת יעדיו פועל התאגיד להבטיח שלא תשלמו אפילו טיפה אחת יותר בחשבון המים, תוך המשך השקעת משאבים רבים בשדרוג תשתיות המים האזוריות והמשך הקטנת פחת (איבוד) המים בדרכם לברזי מגוון הצרכנים באזור דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון.

לשמחתנו הרבה, התאגיד עמד ביעדים ובמטרות שהצבנו. בהזדמנות זו, אנו מבקשים להביע את הערכתנו ותודתנו לכלל עובדי התאגיד העוסקים במלאכה. כמו כן, תודה מיוחדת לחברי הדירקטוריון על תרומתם הרבה לניהול התאגיד. נשמח לקבל כל הצעה לשיפור מתכונת הדו"ח, כמו גם הצעה בכל תחום אחר.

בכבוד רב,

**שוקי קליין**  
יו"ר דירקטוריון

**שעיה קרפ**  
מנכ"ל

בשנת 2015 תאגיד מעיינות הדרום סיפק מים  
ל-25,827 צרכניים פרטיים, ל-1,263 צרכנים  
מהמגזר העסקי והמסחרי, ל-846 מוסדות, ל-4  
צרכני מים מהמגזר החקלאי ול-668 צרכנים אחרים.



## תעריפים, חישוב החיוב והטבות

### תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב בתאגידי המים והביוב העירוניים לצרכנים הביתיים הינם הם אחידים בכל הארץ. התאגיד מודע למחיר המשולם ע"י הצרכנים. 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](http://www.water.gov.il)

### חשבון המים

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 לגרום הליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וכיוב. הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת למעיינות הדרום. הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.

### תעריפי המים והביוב ואופן החישוב

תעריפי המים והביוב נקבעים כאמור 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 7.96 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת, בסך של 12.82 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", הנאמדת ב-3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, בעד כל נפש המתגוררת בביתו ובלבד שידווח על כך. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר האינטרנט של רשות המים.

כי חשוב לנו שלא תשלמו **טיפה אחת יותר**  
**על המים!**



## תעריפים, חישוב החיוב והטבות

### הסבר בדבר אופן חישוב החשבון

חשבון המים מורכב משני חיובים עיקריים: אחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשויך – (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה – (צריכה משותפת) המיוחסים לנכס, במידה וקיימים. כפי שצוין, החיוב בגין צריכת מים ושירותי הביוב הינו מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, ע"פ תעריפי המים והביוב שקבעה הרשות הממשלתית למים וביוב. המשמעות היא 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 הנ"ל ובהתאם לזכאות כל צרכן לקבל 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, חשוב בהקשר זה להעביר דיווח עדכני למספר הנפשות בנכס. את הדיווח יש להעביר אל מחלקת שירות הלקוחות של מעיינות הדרום בדואר, בפקס או בדואר אלקטרוני באמצעות טופס דיווח ייעודי על מספר נפשות, שאותו ניתן להוריד מאתר התאגיד או לקבלו באחד ממרכזי השירות לציבור של מעיינות הדרום. 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 קריאות מדי המים בנכס. הנתונים מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב ולאחר קליטתם הם מעובדים ונבדקים. בסיום התהליך, מונפק שובר החיוב – חישוב הצריכות והתעריפים, יצירת חיובים וספחים, הדפסה והפצה. חשבונות המים נשלחים לכלל הצרכנים מידי חודשיים בהתאם לאזורי המשלוח ותקופות הקריאה שהוגדרו לכל אזור, כאשר המועד לתשלום הינו לפחות 18 ימים.

### 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: קבלת 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך, לזכאים להטבה.

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)(א1) 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 4ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4ד 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, התשל"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 לפניית בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות, רשות המים: 072-2755440, או באתר רשות המים: [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il).

**חושבים טיפה וחוסכים הרבה. למשל,**  
**בסגירת הברז בזמן צחצוח השיניים או הסיבון במקלחת**



## שירות מקצועי, שקוף ומתקדם לצרכן

להלן חלק מהאמצעים שנקט התאגיד בשנת 2015 על מנת להמשיך ולקדם את השירות עבור כל צרכני המים באזור דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון:

### הנפקת שובר חדש

שודרג שובר החיוב כך שהוא כיום שובר נוח וידידותי לטובת הבנת נתוני החיוב. בעריכת השובר החדש הושקעה מחשבה רבה על מנת שיהיה ברור, מובן, וקל יותר לקריאה. ניתן בו ציון ברור של מספר ימי החיוב, התעריפים, ימי הצריכה וסך הכמות הנצרכת, פירוט עדכני של נתוני קריאות כל מדי המים (ותוספות במידה ונתנו), גרף וטבלאות צריכה להשוואה וחיסכון, פירוט של כל אפשרויות התשלום, הודעות גבייה ונתונים חשובים אחרים.

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

קוצר זמן ההמתנה למענה אנושי במוקד הטלפון החינמי וכן הוכנסה האפשרות להשארת פרטיו של התושב לצורך חזרה אליו תוך שעות ספורות, במקרה וקיים עומס זמני בפניות למוקד. במקביל, מוקד השירות שודרג במערכות תוכנת CRM מתקדמת עבור ניהול קשרי לקוחות, בעלת גישה חדשנית ויעילה עבור שיפור השירות.

בשנת 2015 נתקבלו במוקד הטלפוני של מעיינות הדרום 38,975 פניות טלפוניות. זמן המתנה ממוצע לפנייה: 01.11 דקות

### שירות לקוחות - סניפי השירות בערים

במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד: דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון, שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין נגיש ומקצועי באיכות השירות וברמתו.

בשנת 2015 שירתו המרכזים בערים 30,814 איש. ממוצע זמן ההמתנה בקבלת קהל אשתקד ירד ל-9.30 דקות לעומת 16 דקות שנה קודמת. זמן השירות הממוצע אשתקד ירד אך הוא ועמד על 7.21 דקות לעומת 08.30 דקות שנה קודמת.

### 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. בתוך כך, בוצעה בחינה מעמיקה בנוגע לתהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור. במסגרת זו בוצעו שינויים בתהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. כפי שצוין לעיל, הטמיע התאגיד מערכת מתקדמת לניהול פניות הציבור, אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינן. כמו כן מנהלת מערכת זו את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים.

בשנת 2015 חלה ירידה במספר פניות הציבור בכתב לתאגיד: 228 פניות לעומת 323 פניות בשנה קודמת. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים



## שירותים טכנולוגיים מתקדמים

### מערכת מתקדמת לאיתור מהיר של חריגות ובעיות

התאגיד שילב בתהליכי עבודתו מערכת טכנולוגית מהמתקדמות בעולם לקריאה בזמן אמת של צריכת המים בבתים. המערכת מאתרת במהירות חריגות בצריכת המים השוטפת, נזילות במערכת המים הביתית ועד לחבלות. אחרי שאותרה בעיה מסוימת, מעמיד התאגיד לרשות כל תושב את האפשרות לקבל הודעה לתיבת המייל או לטלפון הנייד ובכך לטפל בבעיה מוקדם ככל הניתן ולהימנע מתשלום שלא לצורך. בעזרת מערכת זו, כל תושב גם יכול לבקר באופן עצמאי את צריכת המים בביתו או בנכס שהוא מחזיק ולקבל אליו התראות באופן ישיר. עולם חדש של שירותים מתקדמים נפתח בפני לקוחות התאגיד, כאשר ללא טיפת מאמץ, לאחר רישום מוקדם וללא עלות באתר האינטרנט של התאגיד או במרכזי השירות בכל עיר, ניתן ליהנות ממנו.

### השקת אתר אינטרנט חדש

מתוך התפיסה שהאינטרנט הוא חלק בלתי נפרד מחיינו העלה התאגיד אתר משודרג, המאפשר להנגיש עוד יותר את השירות לטובת צרכני המים. באתר הושקעו זמן ומחשבה רבים כדי להגיע לתוצאה שבה כל תושב יוכל בקליק אחד ובקלות מרבית להיחשף למגוון רחב של מידע, אפשרויות ושירותים מקוונים, תחת שלוש קטגוריות: מידע, שירותים טכנולוגיים ודוחות וטפסים מקוונים, תוך עמידה בחוק הנגישות. לאתר האינטרנט של מעיינות הדרום: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il).

### מערכת Read Your Meter

מערכת Read Your Meter מאפשרת לתושבים שליטה ומעקב מלאים, בזמן אמת, על צריכת המים ומעקב מתמיד אחר פעולת מונה המים ותקינותו. בנוסף ליכולת להיות עם "האצבע על הדופק" על מונה המים הפרטי, מאפשרת המערכת לקבל התראות והודעות באופן ישיר לתיבת המייל או לטלפון הנייד. ההצטרפות לשירות קלה ופשוטה ביותר, ללא תשלום, באמצעות רישום מוקדם באתר מעיינות הדרום, בכתובת: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il).

### חשבונית במייל

זהו שירות מתקדם נוסף המוצע לתושבים במסגרת אתר האינטרנט של התאגיד. המצטרפים לשירות יקבלו את חשבונית המים והודעת התשלום התקופתית ישירות לדואר האלקטרוני שלהם – וכך ייהנו משורה של יתרונות, כגון: קבלת החשבון התקופתי במהירות וללא עיכוב, תשלום בזמן ומניעת קבלת התראות וכו', שמירת החשבונות במחשב בקלות ובנוחות, פחות ערימות דואר בתיבות הבתים ותרומה לשמירה על איכות הסביבה. גם ההצטרפות לשירות "חשבונית במייל" קלה ופשוטה ביותר, ללא תשלום, באמצעות רישום באתר מעיינות הדרום בכתובת: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il)

המים הנוזלים מהמזגנים יכולים לשמש  
להשקיית אדניות, צמחים, עציצים וגינות



## תמצית דו"ח לתושב 2015

### 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 אטדני** – 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

#### מונהל כללי לתאגיד: **מר שעה קרב**

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](http://www.mayanot-hadarom.co.il)

#### הנהלת התאגיד:

טלפון : 08-6227968

פקס: 1538-6227975

מייל: [info@m-hd.co.il](mailto:info@m-hd.co.il)

הפעלת מדיה הכלים כשהוא מלא תחסוך לכם  
עד 30% מכמות המים שנצרכת בפעילות המדיה.  
גם הפעלת מכונת הכביסה כשהיא מלאה יכולה  
להביא לחיסכון במים





## 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 אובדן מים. פחת המים לשנת 2015 עמד על 9.5%.

## מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

פרטי	מסחרי	מוסדות	חקלאות	אחר
25,827	1,263	846	4	668

## 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 השתייה באופן רציף ומכרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות. תוצאות הבדיקה ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il).

## 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.

שירות חדש ממעיינות הדרום: קבלת חשבונית המים ישירות למייל! במהירות, בלי עיכובים, מקבלים את חשבון המים ומשלמים בזמן. ניתן להצטרף לשירות בקלות וללא עלות דרך אתר האינטרנט של התאגיד



## שטיפת קווים

כחלק מתוכנית עבודה הנגזרת ממדיניות השמירה על בריאות הציבור ומשק המים עורך התאגיד שטיפה סיסטמטית ויסודית של קווי הביוב במרחבי התאגיד. שטיפה זו הינה תולדה של תפיסת 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 נקייה 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 ירד באופן משמעותי.

## פיקוח על שפכי תעשייה

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שאינם עומדים בתקן ועלולים לגרות נזקים אל מערכת הביוב העירונית.

## השקעות התאגיד בשנת 2015 ושנת 2016

אחת המטרות המרכזיות של תאגיד מעיינות הדרום הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכוני סניקה ומתקני מערכת המים, שמטרתם אספקת מים אמינה ואיכותית לצרכנים. בשנת 2015, הושקעו סך 13,239,135 ש"ח, 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 2015, ניתן לראות בדו"ח השנתי המפורט, המפורסם באתר התאגיד בכתובת: [www.mayanof-hadarom.co.il](http://www.mayanof-hadarom.co.il).

התקנת מיכל הדחה דו כמותי בשירותים -  
עשויה לחסוך עד 15 ליטר מים לאדם ביום



## תכנית השקעות 2016

במהלך שנת 2016, 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 26,260,650 ₪. את תכנית ההשקעות המפורטת לשנת 2016 ניתן לראות בדו"ח השנתי המפורסם באתר התאגיד.

## 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.

## איכות השירות

- **מוקד טלפוני:** בשנת 2015 נתקבלו במוקד הטלפוני 38,975 פניות טלפוניות. זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:11 דקות.
- **סניפי השירות בערי התאגיד:** 30,814 איש שורתו במרכזי השירות בערי התאגיד בשנה האחרונה. ממוצע זמן המתנה בקבלת קהל בשנת 2015 ירד בשנה זו ל-9.30 דקות לעומת 16.00 דקות בשנת 2014, זמן שירות הממוצע אף הוא ירד ועמד בשנת 2015 על 7.21 דקות לעומת 08.30 דקות בשנת 2014
- **פניות הציבור:** בשנת 2015 חלה ירידה במספר הפונים בכתב והתקבלו רק 228 פניות ציבור בכתב לעומת 323 פניות ציבור בשנה דאשתקד. הטיפול 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.

מכירים את מערכת **Read Your Meter**?  
המערכת המתקדמת שמעמיד לרשותכם התאגיד  
מאפשרת שליטה ומעקב מלאים על צריכת המים  
וקבלת התראות והודעות ישירות למייל או לנייד





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

## פרטי התקשרות עם תאגיד מעיינות הדרום

# מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70

(שלוחה 1 - תקלות, שלוחה 2 - בירורים, שלוחה 3 - תשלומים)

### מרכזי שירות הלקוחות בערים:

עיר	כתובת	פקס	מייל
דימונה	רח' המעפילים 1135	08-6572433	mayanot.dimona@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30   א', ד': 16:00 - 18:00   ו': 8:00 - 11:30			
ערד	רח' חן 34	08-6496346	mayanot.arad@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30   א', ד': 16:00 - 18:00   ו': 8:00 - 11:30			
ירוחם	רח' אלכחיל 45/3	08-6486382	mayanot.yerucham@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30   ב': 16:00 - 18:00			
מצפה רמון	שד' בן גוריון 6	08-6409694	mayanot.mitzpe@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30   ג': 16:00 - 18:30			

לפניות ציבור בכתב:

אתר [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il)

פקס הנהלת התאגיד, 1538-6227975

מייל התאגיד: [info@m-hd.co.il](mailto:info@m-hd.co.il)

כי חשוב לנו שלא תשלמו טיפה אחת יותר

## על המים!



הנהלת התאגיד: כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה | טל': 08-6227968 | פקס: 1538-6227975

[www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il) | [info@m-hd.co.il](mailto:info@m-hd.co.il)

ימי פעילות: א' - ה' בין השעות 8:00 - 16:00

