



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

עלון מידע ודו"ח שנתי לתושב 2017



תושבים יקרים,

תאגיד מעיינות הדרום ממשיך ומוביל תפיסת ניהול מתקדמת במשק המים. הודות לפעילות המושפעת מחשיבה, מעשייה מאומצת ומראייה קדימה, מיצב עצמו התאגיד כאחד התאגידים המובילים בישראל, בכל קנה מידה.

הגשת דו"ח 2017 לדיכום, כמו דו"חות שנתיים קודמים, הינה חלק בלתי נפרד ממדיניות התאגיד הדוגלת בערך השקיפות ובחתייה מתמדת למתן השרות המיטבי ביותר 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.

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

- פירוט מבנה חשבון המים, תעריפים וחישוב החיוב.
- פעולות שבוצעו הן בתחום השירותי והן בתחום המקצועי – יצירת תפיסת שירות רב-ערוצית לצרכני המים ולרבות ערוצים טכנולוגיים, הנגשת המידע, השקעות בתשתיות, ייעול תהליכים ועוד.

במסגרת יעדיו ממשיך ודוגל התאגיד במאמציו להבטיח שלא תשלמו אפילו טיפה אחת יותר בחשבון המים, תוך המשך מתן כלים בידיכם לניהול חכם של חשבון המים הביתי. זאת בצד השקעת משאבים רבים בשרוג תשתיות המים והביוב האזוריות לטובת מגוון הצרכנים באזור דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון.

מתוצאות הפעילות עולה כי התאגיד עמד במטרות וביעדים המאתגרים שניצבו לפניו גם בשנה החולפת. 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 קרב
מנכ"ל

חזון התאגיד



"תאגיד מ'מעיינות הדרום' הינו תאגיד מים וביוב המוביל בחדשנות תפעולית, טכנולוגית ושירותית, ומעניק מענה מיטבי לתושבי דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון.

מובילותו של התאגיד באה לידי ביטוי בניהול משק המים והביוב האזורי במקצועיות, באחריות, ביעילות ובשקיפות, תוך שמירה על איכות הסביבה ועל ערכי הטבע והנוף.

מכלול פעולותיו, הן בצד המקצועי והן בצד השירותי, מבטיחות אספקת מים באמינות, בזמינות ובאיכות; טיפול יעיל במי הביוב והשבתם; מתן שירות איכותי, מתקדם ואדיב ללקוחות.

חזון התאגיד משותף לכלל עובדי התאגיד, מנהלי התאגיד וחברי דירקטוריון התאגיד, המחויבים למימושו".



יעדי השירות המרכזיים של התאגיד

- חיזוקם והרחבתם של ממשקי השירות לתושבים, כולל ממשקים דיגיטליים מתקדמים.
- מתן שירות אדיב ואנושי לכל לקוח ככל הניתן.
- בחינה מקצועית, מעמיקה ורגישה של כל פנייה.
- מתן תשובות מלאות וברורות לכל פנייה, לרבות חתירה לזמני תגובה מהירים.
- חתירה לקיצור זמני ההמתנה – בין אם במענה טלפוני ובין אם בסניפי השירות.

יעדי הניהול והתפעול המרכזיים של התאגיד

- העצמת רמת השליטה והבקרה על התשתיות הפיזיות העומדות בבסיס אספקתם של המים והטיפול בביוב.
- צמצום פחת המים במערכות ההולכה למשקי הבית ולאיתרי הלקוחות האחרים.
- מיצוי פוטנציאל הגבייה בהתאם לצריכת המים בפועל של הצרכנים.
- צמצום תקלות מהותיות במערכות המים והביוב.
- פינוי והשבה יעילים של מי שפכים (ביוב), באופן התורם לשמירה על הסביבה.

נושאי משרה בתאגיד

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 נציג עיריית דימונה

גב' אסנת אטדגי נציגת העיר דימונה

גב' דרור דבש נציג העיר מצפה רמון

מר גרי עמל נציג העיר ערד

גב' דורית רז נציגת העיר ערד

מר מוטי דהן נציג העיר ירוחם

מנהל כללי לתאגיד מר שיעה קרפ

כתובת משרדים ראשיים כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה 86000

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

טלפון משרדים ראשיים 08-6227968

טלפון מוקד שירות 1-800-20-30-70

אתר הבית www.mayanot-hadarom.co.il

דואגים שהמים יגיעו עד אליכם!

מספר צרכנים בתאגיד



חקלאות
6



מוסדות
301



אחר
1,611



מסחרי
1,304



פרטי
26,684

כמויות המים שסופקו לכלל צרכני התאגיד ב-2017: 6,688,561 קוב

השקעות בתשתיות שביצע התאגיד ב-2017

מגוון הפרויקטים שלפניכם תוכננו כחלק מההשקעה העצומה של התאגיד בשדרוג מערכות המים והביוב בערים והחתימה לשיפור מתמיד של התשתיות בהן

פרויקט	תחום	עיר
החלפת קו מים ברחוב כובשי אילת	מים	דימונה
החלפת קו מים ברחוב משה דיין		
החלפת תקרות ומכסי ביוב	ביוב	
שיריזל אונה C		
שיריזל אונה D		
קו ביוב ברחוב סטרומה		
מאסף דרומי (מחסן עירייה)	קו ביוב רחוב שיבולים	
קו ביוב רחוב ארבל (הר נוף)		
שדרוג לטיפול שלישוני		
החלפת קו מים ברחוב מואב/יהודה	מים	ערד
החלפת קו מים ברחוב יהודה		
החלפת קו מים אזור התעשייה	מים	ירוחם
השלמה לטיפול שלישוני	מט"ש	
סה"כ היקף השקעות ב-2017: 5,476,403 ₪		
סה"כ היקף השקעות מתוכננות ב-2018: 54,561,414 ₪		

יש מי שמטפל בכם !

נתוני שירות לשנת 2017:

פניות טלפונית לתאגיד

מומצע פניות חודשי	זמן המתנה ממוצע לפנייה	סה"כ פניות
3,976	1:22 דקות	47,715

התפלגות הפניות בכתב לתאגיד לפי ערים

עיר	סה"כ	חלק יחסי
דימונה	75	31%
ערד	104	42%
ירוחם	35	14%
מצפה רמון	16	7%
חיצוני	14	6%
סה"כ	244	100%

התפלגות דרכי הפניות בכתב לתאגיד



כל הפניות נבדקו, טופלו ונענו בהתאם



תמיד לשירותכם !

להלן חלק מהאמצעים שנקט התאגיד בשנת 2017 על מנת להמשיך ולקדם את השירות עבור כל צרכני המים באזור דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון:

עמדות משוב שביעות רצון

כחלק משיפור השירות הציב התאגיד במהלך שנת 2017 עמדות משוב שביעות רצון בסניפי שירות ברחבי התאגיד. עמדות אלו מאפשרות לתושב להביע דעתו על השירות אותו קיבל באופן ישיר ומידי באמצעות מערכת חכמה וממוחשבת. התאגיד מקבל את נתוני העמדות מדי יום ובוחר אותם אל מול צוותי הסניפים ברמה יומית, שבועית וחודשית. נתוני דו"חות אלו מדווחים אף לרשות המים.

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

התאגיד פועל באופן מתמיד לקיצור זמן ההמתנה למענה אנושי במוקד הטלפון החינמי. במסגרת זו שולבה מכבר 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.

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.

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 לתהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור. במסגרת זו טוייבו תהליכי 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 בגינם. כמו כן מנהלת מערכת זו את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים. במקביל לפעולות שירות אלו הורחבו אפשרויות הפניה לתאגיד באמצעות צור קשר באתר האינטרנט, מיילים ייעודיים לסניפי השירות בערים ומייל ישיר להנהלה.



בכל טיפת זמן פנויה:

www.mayanot-hadarom.co.il

- צפייה בחשבונות ובנתוני המים
- ביצוע תשלום מקוון
- מילוי טפסים דיגיטליים
- רישום לשירות חשבונות במייל
- יצירת קשר
- בקשות ועדכונים
- קבלת הודעות שוטפות

זורמים עם הטכנולוגיה!

אפליקציית MAST - לחיסכון בכסף, לחיסכון בזמן

התאגיד ממשיך ומפתח כלים טכנולוגיים מתקדמים למען צרכני המים בדימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון. כך, הוא מעמיד לרשות לקוחותיו את אפליקציית השירותים הדיגיטליים MAST, המאפשרת לקבל מידע ולבצע פעולות באופן עצמאי, באמצעות לחיצה על מסך הטלפון הנייד בלבד, מכל מקום ובכל זמן. מבין היתרונות שבשימוש באפליקציה: יכולת שליטה מלאה ובזמן אמת על צריכת המים בבית וזיהוי נזילות סמויות – ובכך חיסכון בכסף, במקביל להזמנה מראש של תור לסניפי השירות של התאגיד בערים השונות – ובכך חיסכון בזמן המתנה יקר. האפליקצייה ניתנת להורדה חינם ותוך שניות מכל סמארטפון. בחנות האפליקציות יש לכתוב בחיפוש MAST ולאחר מכן לבחור מהרשימה את מעיינות הדרום.

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

חשבונית במייל

שירות מתקדם חינמי נוסף המוצע לתושבים במסגרת אתר האינטרנט של התאגיד הוא שירות "חשבונית במייל". המצטרפים 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, שמירת החשבוניות במחשב בקלות ובנוחות, פחות ערימות דואר בתיבות הבתים ותרומה לשמירה על איכות הסביבה. ההצטרפות לשירות קלה ופשוטה ביותר, ללא תשלום, באמצעות רישום באתר מעיינות הדרום בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

קריאה מרחוק - 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 בעיה מוקדם ככל הניתן ולהימנע מתשלום שלא לצורך. גם בעזרת מערכת זו, כל תושב גם יכול לבקר באופן עצמאי את צריכת המים בביתו או בנכס שהוא מחזיק ולקבל אליו התראות באופן ישיר.



תחשבו טיפה קדימה ותיהנו מיתרונות רבים...

שירות מתקדם ממעיינות הדרום

קבלת חשבונית המים ישירות למייל!

במקום לחכות לחשבונית בדואר, לפספס תשלום בגלל עיכובים ועד לאיבוד החשבונית בערימות המכתבים, זה הזמן להצטרף לשירות המתקדם של תאגיד מעיינות הדרום: חשבונית במייל.

במסגרת השירות, הניתן בחינם, תקבלו את חשבונית המים והודעת התשלום התקופתית ישירות לדואר האלקטרוני שלכם – וכך תיהנו משורה של יתרונות:

- ✉ קבלת החשבון התקופתי במהירות, ללא עיכוב.
- ✉ תשלום בזמן ומניעת קבלת התראות וכו'.
- ✉ שמירת החשבונות במחשב בקלות ובנוחות.
- ✉ פחות ערימות דואר בתיבות הבתים.
- ✉ תרומה לאיכות הסביבה.

היכנסו עכשיו לאתר מעיינות הדרום, הקליקו על כפתור: חשבונית במייל, והצטרפו בקלות וללא עלות לשירות חשבונית במייל.

מעיינות הדרום - כי חשוב לנו שלא תשלמו טיפה אחת יותר על המים!

תעריפים, חישוב החיוב והטבות

תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב בתאגידי המים והביוב העירוניים לצרכנים הביתיים 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.

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. לתשומת לבכם: בכל חשבון מים קיים מועד אחרון לתשלום ויש 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 וכדומה. 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:

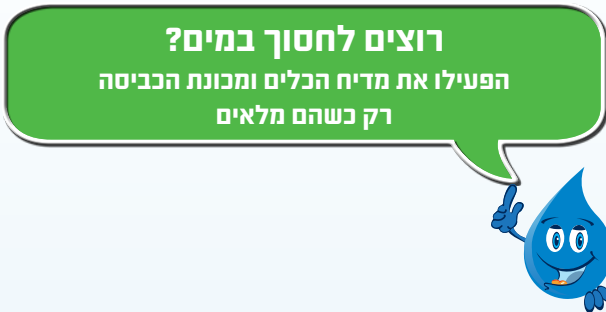
1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך של 6.546 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק.
2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת, בסך של 12.327 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק.

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.

רוצים לחסוך במים?

בדקו נזילות בדירה ובגינה. לצורך הבדיקה, סוגרים את כל הברזים בדירה ובגינה ומסתכלים על מד המים. אם יש תנועה במד המים, סימן שיש נזילה ומומלץ להיוועץ בבעל מקצוע





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/הנתונים הקיימים במערכת.

בהתאם לכללים הנ"ל זכאי 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 ייעודי שאותו ניתן להוריד מאתר התאגיד או לקבלו באחד ממרכזי השירות לציבור.

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 שחוגדרו 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. 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.

תמצית דו"ח לתושב 2017

אספקת מים ופחת

צריכת המים בתאגיד בשנת 2017 עמדה על 6,688,561 קוב ופחת (אובדן) המים עמד על 10.9%.

מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד:

פרטי	מסחרי	מוסדות	חקלאות	אחר
26,684	1,304	301	6	1,611

מקורות המים של התאגיד

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

דוחות איכות המים

בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב דוגם התאגיד 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.

השלכות סביבתיות של פעילות החברה

התאגיד פועל באופן תדיר למניעת זיהומים סביבתיים ולמניעת גלישות של ביוב לסביבה. במסגרת זו התקין התאגיד מערכות בקרה בכל מכוני השאיבה לביוב ברחבי אחריותו ומשקיע משאבים רבים בשיקום ובשדרוג קווי הביוב בערים.

שטיפת קווים

התאגיד עורך שטיפה סיסטמטית ויסודית של קווי הביוב. שטיפה זו נועדה לתחזק את תשתיות הביוב ולמנוע את זיהום מקורות המים. בפועל – תקלות דלף וגלישות ביוב שדווחו למוקד התקלות של התאגיד פחתו באופן משמעותי. שחרור הקווים ושטיפתם מצמצמים את הסיכונים הבריאותיים והסביבתיים ומאפשרים מעבר חלק של השפכים אל מכוני הטיהור ומהם – לשימוש חוזר במים להשקיה.

רוצים לחסוך במים?

התקינו בשירותים מכל הדחה דו כמותי המאפשר גם חצי הדחה. שימוש במכל מסוג זה חוסך בין 15-18 ליטר מים לנפש ליום, המהווים 12% מהצריכה היומית שלנו



התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים

התאגיד התקין חיישנים בצנרת הביוב העירונית, המתריעים בזמן אמת במידה ומפלס הזרימה בקווי הביוב עובר את הרף שנקבע מראש. בהתאם, לפני גלישת הביוב, נשלח צוות ייעודי לתיקון התקלה (שחרור הסתימה) ובכך נמנע נזק סביבתי.

ריסוס והדברה

התאגיד מבצע פעילות נרחבת של ריסוס והדברת תיקנים, מכרסמים ומזיקים אחרים בכ-3000 פתחי ביוב ברחבי ערי התאגיד. פעולות הריסוס חיוניות לשמירת מערכת הביוב נקייה ממזיקים שונים העלולים לפגוע באיכות חייהם של התושבים, לגרום לאי נעימות רבה ואף להפצת מחלות. 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 בתשתיות בשנת 2017

אחת המטרות המרכזיות של התאגיד 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 2017 הושקעו סך של 5,476,403 ₪ בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים. רשימה מלאה של הפרויקטים מצורפת לדו"ח השנתי המפורט, המפורסם באתר התאגיד: www.mayanot-hadarom.co.il.

תכנית השקעות לשנת 2018

במהלך שנת 2018 ימשיך התאגיד במערך פיתוח ושדרוג מערכות המים והביוב בערי התאגיד. היקף הפרויקטים המתוכננים נאמד ב-54,561,414 ₪. תכנית ההשקעות המפורטת לשנת 2018 מצורפת לדו"ח השנתי המפורט, שמפורסם באתר התאגיד.

רוצים לחסוך במים?

צמצמו את זמן פתיחת הברזים במהלך צחצוח השיניים, הגילוח ו/או הסיכון במקלחת ואת זמן פתיחת הברז במהלך שטיפת הכלים



רוצים לחסוך במים?

התקינו וסת או מגביל ספיקה (חסכם) עם התו הכחול על ברזי המטבח, האמבטיה והמקלחת. החסכם קל להתקנה, מקטין את כמות המים מבלי לפגוע בנוחות המשתמש וחוסך כשליש מכמות המים



טיפול במפגעי מים וביוב בשנת הדו"ח

תאגיד מעיינות הדרום עושה ככל יכולתו כדי למנוע שיבושים ותקלות במערכת המים. לצורך כך גיבש 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.

סיכום תקלות מים לשנת 2017

סה"כ	מצפה	ירוחם	ערד	דימונה	תקלות מים
628	67	138	108	315	תקלות ביוב
1,010	79	228	201	502	סה"כ תקלות
1,638	146	366	309	817	

מיגון מתקני המים והביוב

תאגיד מעיינות הדרום מפעיל מערך מיגון ופיקוד על מתקני המים והביוב. המערך נועד להבטיח שהתושבים יקבלו מים שפירים בלחץ, בכמות ובאיכות הנדרשת. במקרה של תקלה באספקת המים לעיר מהרשת הארצית, משמש מתקן המים כאוגר חירום המבטיח המשך אספקת מים סדירה למספר שעות, עד שהתקלה תתוקן.

איכות השירות

- **מוקד טלפוני:** בשנת 2017 נתקבלו במוקד הטלפוני 47,715 פניות, ממוצע של 3,976 פניות בחודש, זמן המתנה ממוצע לפניה: 1:22 דקות.
- **פניות בכתב:** בשנת 2017 התקבלו בתאגיד 244 פניות ציבור. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים.
- **פיצויים לצרכנים** - במהלך שנת 2017 בוצעו 5 הפרות כללים ובגינן שולמו פיצויי הפרה על אי עמידה בזמנים בסך של 250 ₪.



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	המרכז המסחרי, רחוב לאון ברנהיים (קומה 2)	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.yeruham@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

פקס הנהלת התאגיד: 1538-6227975

מייל התאגיד: 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 | info@m-hd.co.il

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

