

# תאגיד מעיינות הדרום | דו"ח 2020

דו"ח שנתי 2020, בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011  
אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה



## 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.

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.

### דירקטוריון התאגיד:

יו"ר הדירקטוריון: מר שוקי קליין - יו"ר, נציג העיר דימונה

גב' אסנת אטדגי - נציגת העיר דימונה

מר דרור דבש - נציג העיר מצפה רמון

מר גרי עמל - נציג העיר ערד

עו"ד דורית רז - נציגת העיר ערד

מר מוטי דהן - נציג העיר ירוחם

גב' לילך דמתי - נציגת העיר ערד

עו"ד חן מויאל - נציגת העיר דימונה

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

פרטי התקשרות עם התאגיד:

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70 - מרכז את הפניות הטלפוניות

שלוחה - 1 תקלות

שלוחה - 2 בירורים

שלוחה - 3 תשלומים

שלוחה - 4 זימון תורים

הנהלת התאגיד:

טלפון: 08-6227968

פקס: 08-6227975

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



**פניות ציבור בכתב:**

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

בפקס הנהלת התאגיד: 08-6227975

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

**מרכזי שירות הלקוחות:**

**דימונה:**

מרכז מסחרי דימונה קומה 2, רחוב לאון ברנהיים

פקס: 08-6572433

מייל: [mayanot.dimona@gmail.com](mailto:mayanot.dimona@gmail.com)

**ערד:**

רחוב חן 34

פקס: 08-6496346

מייל: [mayanot.arad@gmail.com](mailto:mayanot.arad@gmail.com)

**ירוחם:**

רחוב אלכחיל 45/3

פקס: 08-6486382

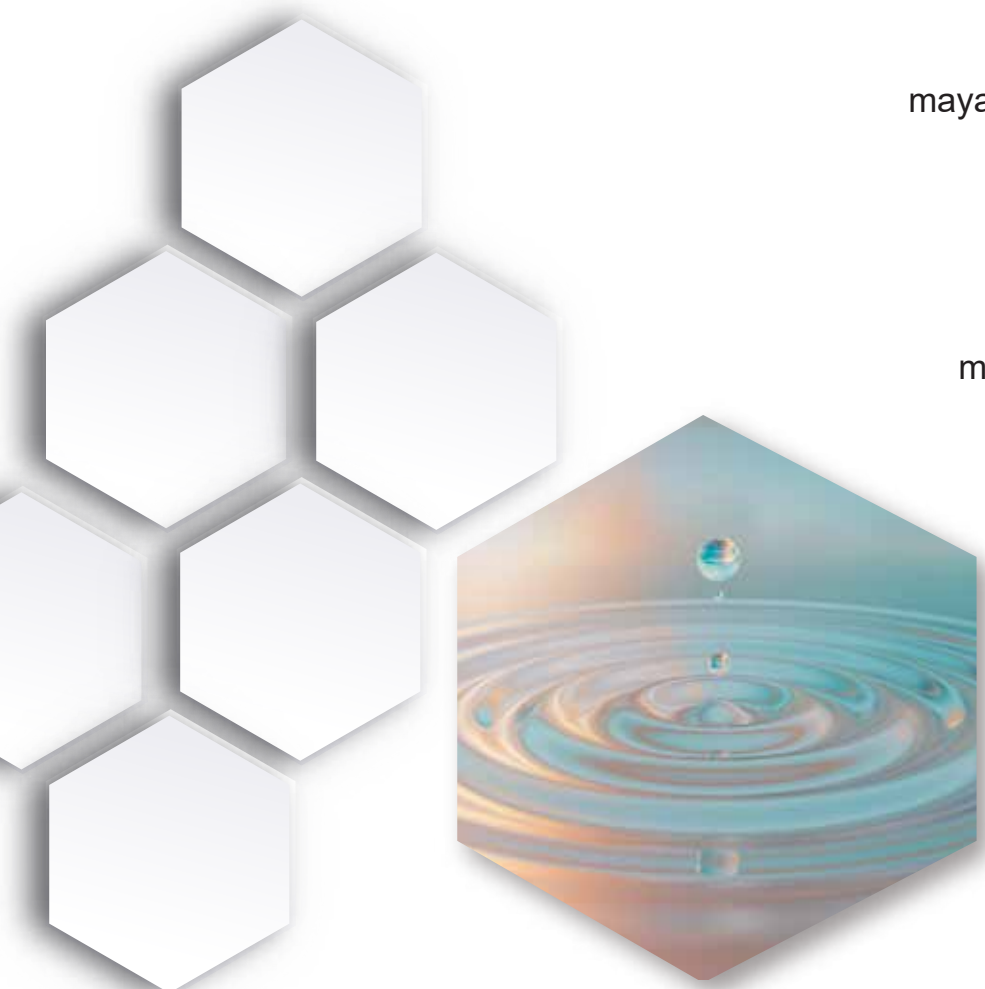
מייל: [mayanot.yerucham@gmail.com](mailto:mayanot.yerucham@gmail.com)

**מצפה רמון:**

שדרות בן גוריון 6

פקס: 08-6409694

מייל: [mayanot.mitzpe@gmail.com](mailto:mayanot.mitzpe@gmail.com)



## 2. אספקת המים ופחת

תאגיד מעינות הדרום אחראי על אספקת המים לצרכנים, תחזוקת הצנרת והמערכות הנדרשות לצורך אספקת המים, המתבצעת באמצעות רכישת מים ממקורות. בהתאם להוראות הדין ומטרות התאגיד, התאגיד מחוייב לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

צריכות תאגיד (קו"ב)	שנים
6,090,444	2010
5,808,572	2011
6,097,214	2012
5,984,000	2013
6,094,532	2014
5,982,445	2015
7,103,220	2016
6,688,561	2017
6,639,587	2018
6,760,175	2019
<b>7,105,410</b>	<b>2020</b>

### במהלך שנת 2020 סופקו לתושבי התאגיד: 7,105,410 קו"ב מים

2020	נתוני מים וגביה
<b>7,105,410</b>	כמות המים שנמכרה
<b>8.9%</b>	פחת מים
<b>86%</b>	אחוז גביה שוטף
<b>93%</b>	אחוז גביה מצטבר

### 3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

מספר צרכנים	
31,573	פרטי
1,391	מסחרי
352	מוסדות
7	חקלאות
2,131	אחר
<b>35,454</b>	<b>סה"כ</b>

### 4. מקורות המים של התאגיד

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

#### דוחות איכות המים :

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



## 5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

תאגיד מעיינות הדרום שם לעצמו כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה גבוהה - ככל שהדבר נובע מהפעילות שבתחומי אחריותו. התאגיד פועל לטובת מניעת זיהומים סביבתיים, מניעת גלישות של ביוב לסביבה כחלק מפעילותה השוטפת. 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 סיסטמטית 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 עורך 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 ובהערכת התאגיד לאביב ולקיץ.

כיום, כמות הפניות בנושא ההדברה ירדה באופן משמעותי.

### 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 החברה בשנת 2020 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2021

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 2020, הושקעו סך 15,099,670 ₪, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות.

תכנית השקעות לשנת 2021 כוללת השקעות רחבות היקף בשדרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-67.5 מיליון ש"ח.

לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2020, וזו המתוכננת לשנת 2021.



# השקעות שבצע התאגיד בשנת 2020:

## פירוט קווי מים וביוב

עיר	פרויקט	סה"כ
דימונה	קו מים קאנטרי קלאב PE קוטר 110 אורך 270	77,009
דימונה	רחוב היורה (קוטר 110, כ- 300 מ')	50,168
דימונה	מגופים ומערכות DMA דימונה	196,422
דימונה	חיבור מים למט"ש ולפזורה	240,560
דימונה	קווי ביוב פנימים	2,372,985
דימונה	שרוול באבא סאלי	330,606
דימונה	מחנה משואה - משרד הביטחון	126,031
דימונה	בניית מאגר חרום	179,731
דימונה	מאגר מט"ש	126,360
דימונה	תכנית אב לביוב	56,972
דימונה	שדרוג מט"ש	14,578
ירוחם	מגופים ומערכות DMA ירוחם	1,878,567
ירוחם	שכונת אגם (פיתוח)	1,080,902
ירוחם	שכונת אגם	17,550
ירוחם	חיבור קניון חדש	49,043
ירוחם	שרוול רחוב הרב כהן	32,115
ירוחם	אבו חצירא קוטר 160 אורך 150 מ'	14,958
ירוחם	הנחת קו ביוב חדש באזור תעשייה	949,385
מצפה רמון	רחוב עין שביב	57,915
מצפה רמון	קו ביוב למט"ש	12,402
מצפה רמון	שדרוג מט"ש	33,757
מצפה רמון	שרוול קווים	42,592
מצפה רמון	שיקום שוחות וקווים בחורשת הגמל	133,360
מצפה רמון	החלפת קטע בין 2 שוחות בה"ד1 +ניפוץ	119,925
מצפה רמון	מאסף מערבי ותחנת שאיבה	145,356
מצפה רמון	רחוב הר ארדון קוטר 200 אורך 150	52,198
מצפה רמון	מדברה כעדן קוטר 200 אורך 33	166,076
ערד	רחוב הקודחים קוטר 225, אורך 210, PE	37,744
ערד	קו מים רחוב התעשייה (אלעמור) PE, קוטר 110, אורך 120 מטר	66,179
ערד	רחוב הקנאים קוטר 160 100 מטר PEX	14,040
ערד	מבוא שקד	17,111
ערד	רחוב יאשיהו	79,861
ערד	החלפת מגופים	11,700
ערד	שכונה 12 פיתוח	730,245
ערד	שרוול 450 מ' מאסף ביוב ראשי ערד	274,681
ערד	החלפת קטע בין 2 שוחות ביוב מאסף ערד	4,284,066
ערד	שלב א' - רחוב יהודה, בן יאיר, הקנאים (שרוול)	16,629
ערד	הנחת צנרת ביוב קוטר 110, 35 מטר	28,431
ערד	מאסף ביוב למט"ש	981,459
כללי	מיגון מתקני מים וביוב	15,099,670
	<b>סה"כ</b>	

**סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2020**  
**בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 15,099,670 ש"ח**



# השקעות מתוכננות לשנת 2021:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים

מ"מ	פרויקט	סה"כ (ש"ח)
דימונה- מים	כניסה צפונית לאזור התעשייה דימונה	20,000
ערד- מים	ואדי מזרחי	80,000
ערד- מים	מבוא שקד	50,000
ערד- מים	תכנון שיפוץ בריכה גדולה	70,000
ירוחם- מים	רחוב בורנשטיין	800,000
ירוחם- מים	רחוב בורנשטיין - צפון	20,000
מצפה רמון- מים	שיפוץ מגדל	30,000
<b>סה"כ מים</b>		<b>1,070,000</b>

**סה"כ תכנון השקעות לשנת 2021**  
**בשיקום ושדרוג קווי מים: 1,070,000 ש"ח**



# השקעות מתוכננות לשנת 2021:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי ביוב

סה"כ (ש"ח)	פרויקט	ביוב
8,000,000	מאסף ראשי מהשוק למט"ש	דימונה - ביוב
3,300,000	מחנה משואה (קו סניקה + תחנת שאיבה)	דימונה - ביוב
4,000,000	מאסף למט"ש	ערד - ביוב
1,100,000	שרוול קטע מאסף למט"ש בחציית הכביש	ערד - ביוב
350,000	רחוב הקודחים	ערד - ביוב
3,600,000	ואדי מזרחי שלב ב'	ערד ביוב
100,000	שדרוג ארון חשמל מכון בתי מלון	ערד ביוב
100,000	חיבור קניון חדש	ירוחם - ביוב
8,500,000	ואדי מערבי + תחנת שאיבה לביוב	מצפה רמון - ביוב
<b>29,050,000</b>		<b>סה"כ ביוב</b>

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2021  
בשיקום ושדרוג קווי ביוב: 29,050,000 ש"ח

## השקעות מתוכננות - מתקני מים

מתקנים	נושא	שם פרויקט	אומדן תקציב הפרויקט, אלפי ש"ח	סה"כ (ש"ח)
דימונה	מט"ש + מאגר חרום	שדרוג מט"ש דימונה לטיפול שלישוני	16,000	16,000,000
מצפה רמון	מט"ש	שדרוג מט"ש מצפה רמון	20,832	20,832,000
ירוחם	תוכניות אב	תכנית אב למים	150	150,000
ירוחם	ביוב	תכנית אב לביוב	150	150,000
מצפה רמון	מים	תכנית אב למים	150	150,000
<b>סה"כ</b>			<b>37,282</b>	<b>37,282,000</b>

**סה"כ תכנון השקעות במתקני מים לשנת 2021:  
37,282,000 ש"ח**



## 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 ברף התקלות הנצפות ומטופלות בהשוואה לשנים קודמות.

### סיכום תקלות לשנת 2020:

דימונה	ערד	ירוחם	מצפה רמון	סה"כ (ש"ח)
299	60	109	59	527
629	201	215	59	1104
<b>928</b>	<b>261</b>	<b>324</b>	<b>118</b>	<b>1631</b>

### מוקד תקלות - פניות תושבים

לרשות התושבים קיים מוקד תקלות הזמין 24/7 אליו מדווחים כל התקלות. ניתן לדווח הן טלפונית והן באופן מקוון ע"י האפליקציה או באתר האינטרנט של התאגיד. עם קבלת הפניה במוקד והעברתה לאיש השטח לטיפולו יקבל התושב עדכון בסמס ישירות לנייד שלו וכמו כן יקבל עדכון סמס בגמר הטיפול בפנייתו. כך יכולים התושבים לדעת כי טופלה פנייתם גם אם אינם נוכחים בעת ביקור אנשי השטח. בשנת 2020 התקבלו 4011 פניות במוקד התקלות כולן נבדקו ונסגרו.

### להלן פירוט פניות תושבים למוקד העירוני, בחתך עיר:

עיר	מס' פניות
דימונה	2,767
ערד	812
ירוחם	324
מצפה רמון	108
<b>סה"כ</b>	<b>4,011</b>

## התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים

גלישה בקווי הביוב העירוניים, נגרמת בעיקר, כתוצאה מסתימה בקווי הביוב, סתימה הגורמת לעליית מפלס הביוב בצנרת, ולגלישת השפכים.

עם זיהוי הגלישה, נשלח צוות מהתאגיד, המטפל בסתימה, ובכך מאפשר את המשך הזרימה התקינה של הביוב למתקן טיהור השפכים. במקרה זה, אומנם התקלה טופלה, אולם נגרם נזק סביבתי, כתוצאה מגלישת הביוב.

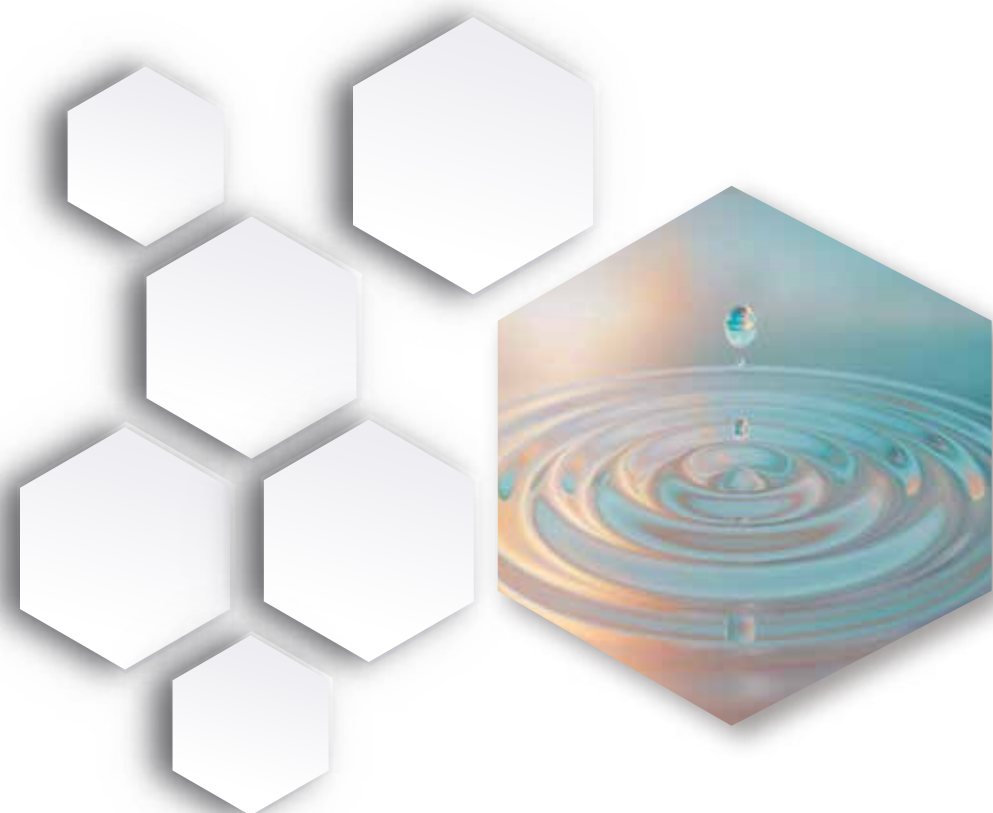
במהלך שנת 2020, המשיך התאגיד להתקין חיישנים בצנרת הביוב העירונית, ולנטר אותה. עם קבלת ההתראה, נשלח צוות התאגיד לשחרור הסתימה, זאת לפני שהחלה גלישה בפועל, ובכך נמנע נזק סביבתי.

## פיקוד ובקרה

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.

## הפסקות המים

במהלך שנת 2020, לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



## 8 . איכות השירות לצרכן:

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2020 על מנת לקדם סוגייה זו :  
**עמדות משוב שביעות רצון:**

כחלק משיפור השירות אנו ממשיכים לנטר את עמדות משוב שביעות רצון בסניפי השירות ברחבי התאגיד, העמדות מותגו מחדש בשנת 2019 להדגשת ניראות העמדות וסביבתם, ונוספו להם עמדות משוב על דלפקי הפקידות לקבלת חוות דעת הלקוחות און ליין. עמדות אלו מאפשרות לתושב להביע דעתו על השירות אותו קבל באופן ישיר ומיידי באמצעות מערכת חכמה וממוחשבת. התאגיד מקבל את נתוני העמדות מדי יום ובוחן אותם אל מול צוותי הסניפים ברמה יומית, שבועית וחודשית. נתוני דו"חות אלו מדווחים אף הם לרשות המים.

### שירות לקוחות - המוקד הטלפוני:

המוקד הטלפון 70-30-20-800-1 מבצע הערכת מצב והתייעלות מדי תקופה, שנה זו 2020, ולאור מגפת הקורונה הביאה לעבודה מאתגרת במוקד. צוותים פוזרו, ושעות העבודה למענה במוקד השירות הותאמו אף הם לדרישות החוק החדשות לצורך מענה מיטבי ויעיל למען שיפור השירות. בשנת 2020 נתקבלו במוקד הטלפוני 50,150 פניות טלפוניות, לעומת 30,818 פניות דאשתקד, ממוצע של 4179 פניות לחודש. עליה זו נובעת כאמור לאור סגירת סניפי השירות בשל מגפת הקורונה וקבלת מענה ושירות דרך המוקד הטלפוני. זמן המתנה ממוצע לפניה טלפונית עומד בשנה זו על 3.44 דקות, והינו יחסית גבוה בהשוואה לממוצע בשנה שעברה שעמד על 1:30 דקות בלבד. עליה בשימוש ניכרת לאו דווקא במוקד הטלפוני, אלא בכל פלטפורמות השירות, במיוחד חלה עליה בשימוש בפלטפורמת הדיגיטל - אפליקציית mast, המאפשרת לתושבים קבלת שירות ישיר ויעיל, ללא המתנה ותוך מעקב וקבלת עדכונים און ליין ישירות לנייד.

### שירות לקוחות - סניפי השירות בערי התאגיד

התאגיד שואף להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושביו, זאת 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. גם השנה ובמיוחד לאור שנת הקורונה, עשה התאגיד כל לאל ידו לתת את השירות המיטבי לתושב באמצעים מקוונים ודיגיטליים בהתאם להנחיות הממשלה על סגירת סניפים, תקנות התו הסגול וכיוב, לאור כך ניכרת ירידה בשנת 2020 במספר הלקוחות אשר קבלו שירות בסניפים עצמם. רק כ- 14,851 תושבים שורתו בסניפי שירות הלקוחות לעומת 26,919 לקוחות בשנה שעברה. זמן ממוצע להמתנה בסניף עמד השנה על 09:30 דקות וזמן ממוצע בקבלת השירות בפועל עמד בשנת 2020 על 09:18 דקות בממוצע.

## שירות לקוחות - סניפי השירות

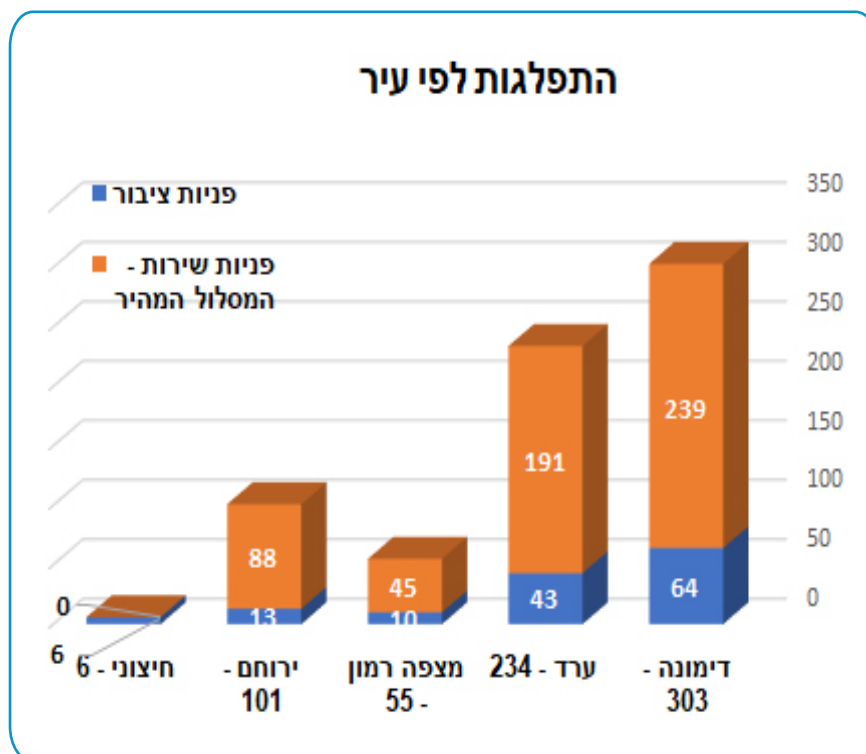
בערי התאגיד שואף להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושבי התאגיד, זאת במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד. שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין נגיש ומקצועי באיכות השירות וברמתו. בשנת 2019 שורתו בסניפי שירות הלקוחות 26,919 לקוחות עם זמן המתנה ממוצע של 5:07 דקות. זמן השירות הממוצע עמד בשנת 2018 על 7:37 דקות.

## שירות לקוחות - פניות ציבור

לרשות התושב עומדת זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. כל פניה נקלטת במערכת CRM אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם. מערכת זו מנהלת את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים. במהלך שנת 2020 ולאור מגפת הקורונה הותאמו תהליכי העבודה שנגזרו לאור הנחיות משרד הבריאות לסגירת הסניפים, החלת הסגרים, ומציאת פתרונות יצירתיים להמשך עבודה ומתן מענה נדרש. יש לציין כי מענים אלו לא פגעו באיכות המענה, זמן הטיפול ומספר הפניות. כמו כן שודרג המענה לתושב בגין פניות השירות המתקבלות דרך המערכת. פניות אלו מטופלות "במסלול מהיר" ע"י נציגות ייעודיות בסניפי השירות. במהלך שנת 2020 הותאמו והורחבו אפשרויות הפניה לתאגיד באמצעות אפליקציית מאסט, צור קשר של אתר האינטרנט, מיילים סניפיים ומייל להנהלה. התאגיד מתחייב כי כל פניה בכתב אליו תיבדק, תטופל ותיענה בכתב, זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום. בשנת 2020 ולאור מגפת הקורונה נראית עליה קלה במספר פניות הציבור שנצפתה עוד בשנת 2019 במספר פניות הציבור שנתקבלו בתאגיד. 136 פניות ציבור נתקבלו בשנה זו לעומת 113 פניות ציבור דאשתקד. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. במקביל לכך אנו רואים עליה משמעותית ב"מסלול מהיר" אשר נועד לפניות שירות בלבד, ומטופל ע"י מחלקות הגביה ולא ע"י ההנהלה. בשנת 2020 טופלו 563 פניות שירות במסלול המהיר, לעומת 231 פניות דאשתקד. עליה זו בפניות ניכרת בבירור לאור מגפת הקורונה וסגירת סניפי השירות בגין הנחיות משרד הבריאות, לאור כך השירות ניתן באמצעים מקוונים ודיגיטלים. הפניות טופלו ע"י סניפי הגביה ונסגרו טלפונית/ בסמס / במייל ע"י נציגות השירות.

## התפלגות פניות הציבור לשנת 2020 לפי ערים

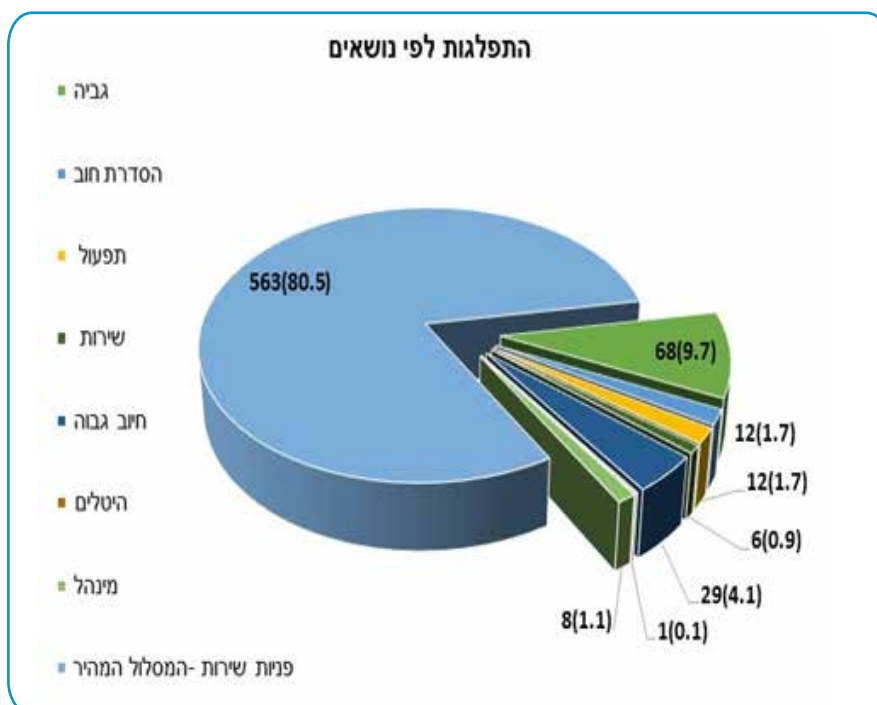
פילוח פניות לפי עיר				
אחוזים	סה"כ	פניות שירות המסלול המהיר	פנ"צ	נושאים
43%	303	239	64	דימונה
33%	234	191	43	ערד
8%	55	45	10	מצפה רמון
14%	101	88	13	ירוחם
1%	6	0	6	חיצוני
<b>100%</b>	<b>699</b>	<b>563</b>	<b>136</b>	<b>סה"כ</b>





## התפלגות פניות הציבור לשנת 2020 לפי נושאים

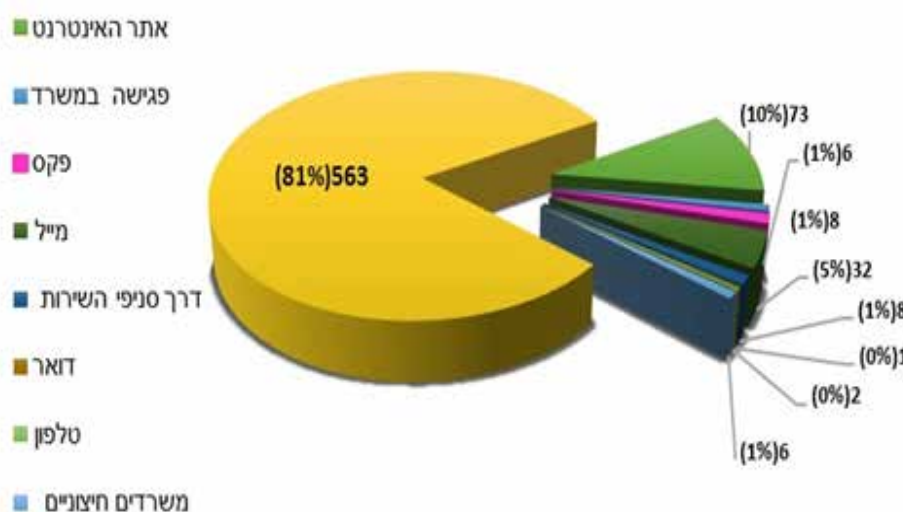
פילוח פניות לפי נושא פניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
9.7%	68	גביה
1.7%	12	הסדרת חוב
1.7%	12	תפעול
0.9%	6	שירות
4.1 %	29	חיוב גבוה
0.1%	1	היטלים
1.1%	8	מינהל
85.5%	563	אתר אינטרנט לקבלת שירות מהגביה
<b>100%</b>	<b>699</b>	<b>סה"כ</b>



## התפלגות פניות הציבור לשנת 2020 לפי מקור הפניה

פילוח פניות לפי מקור הפניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
10.4%	73	אתר האינטרנט
10.9%	6	פגישה במשרד
1.1%	8	פקס
4.6%	32	מייל
1.1%	8	דרך סניפי השירות
0.1%	1	דואר
0.3%	2	טלפון
0.9%	6	משרדים חיצוניים
80.5%	563	אתר אינטרנט לקבלת שירות מהגביה
<b>100%</b>	<b>699</b>	<b>סה"כ</b>

התפלגות לפי מקור הפניה



## 9. הסבר על חשבון המים

### רקע כללי:

התאגיד אחראי להפעלת ואחזקת רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי 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. מדי המים בכל ערי התאגיד הוחלפו למערכת מתקדמת המשדרת את צריכת המים אוטומטית למערכות התאגיד. מערכת זו מאתרת במהירות חריגות בצריכת המים השוטפת, נזילות במערכת המים הביתית ועד חבלות ושיבושי מד. כאשר המערכת מתריעה על בעיה, נקבעת הצריכה על פי נתונים קיימים במערכת / או ע"פ הערכה, בהתאם לכללי רשות המים והביוב. 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 ומפורסמים באתר רשות המים. צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך 7.385 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.
2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת בסך 13.461 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

ברבעון האחרון של שנת 2020 עודכנה הטבת מים לכלל הצרכנים. הטבה זאת התבטאה בתוספת של 1 קו"ב לנפש לתקופה בתעריף א' (4 קו"ב במקום 3 קו"ב). הטבה זו עודכנה בקרב כל התושבים.

הכמות המוכרת לצורך חישוב בתעריף מים נמוך היא 3.5 מ"ק לחודש לכל נפש המתגוררת בבית ובלבד שדיווח על כך לספק המים (7 מ"ק לחשבון תקופתי).  
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 המשוויך - (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 הנ"ל, כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", של 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, 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 ממערכת 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.

## 10. פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 106-105 לאמות המידה.

כללי תאגידי מים וביוב, (אמות המידה והוראות בעניין רמה הטיב ואיכות השירות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, תשע"א 2011) סעיפים 106-105, עוסקים במתן פיצויים לצרכנים בגין הפרת כללים שבוצעו כלפיהם. במהלך שנת 2020, נעשו 17 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגינם שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 852 ש"ח.

