

(מספרינו: 104860)

**דוח שנתי לצרכנים
על פי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה
והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של
השירותים שעל חברה לתת לצרכניה),
תשע"א – 2011**

**שנת 2015
מניב ראשון בע"מ**

פתח דבר:

"מניב ראשון בע"מ", תאגיד המים והביוב של ראשון לציון, אחראי לניהול, תכנון, פיתוח ותחזוקה של תשתיות המים והביוב בעיר כולה משנת 2002.

החברה מובילה פרויקטים הנדסיים מורכבים, המשלבים החלפת תשתיות ישנות בתשתיות חדשות ובריאות יותר, טיוב מי תהום ואיגום מי גשמים, על מנת לאפשר לתושבי ראשון לציון ליהנות ממים זורמים איכותיים ומתשתית ביוב וניקוז תקינות. כל זאת מתבצע בניהול יעיל החוסך במשאבים ומאפשר החזרת כספים לתושבי העיר דרך פעילות העירייה באמצעות דיבידנד.

מניב רואה חשיבות בפעילות קהילתית במסגרתה מסייעת לתלמידים נזקקים בחלוקת ציוד לימודי בפתיחת שנת הלימודים זו השנה **התשיעית** ברציפות.

אנו מודים לכם, התושבים, על האפשרות לתת לכם שירות ומתחייבים לעשות כל שביכולתנו על מנת להמשיך ולהעניק לכם שירות מקצועי, יעיל ואיכותי גם בעתיד.

תמיד לשירותכם,

סאלי לוי,

מנכ"לית מניב

מניב ראשון בע"מ

"מניב ראשון בע"מ" - הינו תאגיד מים וביוב הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.

מניב הינו תאגיד סטאטורי הכפוף לרגולציה המוכתבת על ידי רשות המים.

החל מ- 1.1.09 רשות המים היא הגוף הממונה מטעם הממשלה על ניהולו, תפעולו ופיתוחו של משק המים

בישראל.

חקיקה:

החוקים העיקריים החלים על מניב:

- חוק המים, התשי"ט 1959.
- חוק מדידת מים, תשט"ו-1955.
- חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.
- כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1988.
- כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע-2009.
- כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע-2009.
- כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה) תשע"א-2011.

דירקטוריון החברה

1. מר דב צור, ראה"ע – יו"ר
2. עו"ד ליאל אבן זוהר בן-דוד – מ"מ יו"ר
3. גב' עליזה גואטה- מנהלת אגף חשבות עיריית ראשון לציון
4. עו"ד יוסי אלקריף- נציג ציבור
5. מר אורי לוי- נציג ציבור
6. עו"ד אבי עומרד- נציג ציבור
7. גב' רויטל שרעבי- ס. גזבר עיריית ראשון לציון
8. גב' גלית טבלוב – נציגת ציבור

הסמכויות הדירקטוריון על פי חוק תאגידי מים וביוב תשס"א-2001:

(1) לאשר מדי שנה את תכניות ההשקעות והפיתוח של החברה וכל שוני בהן;

(2) לאשר מדי שנה את התקציב הרגיל ואת תקציב הפיתוח של החברה וכל שוני בהם;

(3) לקבוע את תקן כוח האדם בחברה ואת מדיניות השכר בחברה, לרבות תנאי פרישה והטבות

כספיות אחרות, וכל שינוי במדיניות זו;

(4) לעקוב אחר אופן ביצוע החלטותיו בידי המנהל הכללי של החברה.

דירקטוריון מתווה את מדיניות החברה ומפקח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעולותיו.

ליבת מהותה של מניב ראשון בע"מ

- אספקת מים איכותיים, תשתיות מים, ביוב וניקוז מותאמות צרכים לתושבי העיר ראשון לציון, תוך מתן שירות מקצועי והוגן, בהווה ובעתיד
- פיתוח ויזום מקורות מים חדשים ותשתיות ביוב ותיעול מתקדמות.
- טיפול ממוקד בתקלות "שבר".
- שרות לקוחות איכותי (הקשר עם התושבים).
- יישום מערכת כלכלית יעילה ורווחית.

פירוט מבנה התאגיד

גב' סאלי לוי - מנכ"לית

תחת סמכותה של המנכ"לית הוצבו יחידות הבאות:

- ❖ חטיבת הנדסה
- ❖ חטיבת צרכנות ושרות לקוחות
- ❖ חטיבת כספים
- ❖ חטיבת תפעול
- ❖ חטיבת אמרכלות וביטחון

בעלי תפקידים ודרכי התקשרות - מניב ראשון בע"מ

מניב ראשון בע"מ

שדרות היובל, ת.ד. 8515

ראשון לציון 7518302

טלפונים :

Talk@meniv-rishon.co.il

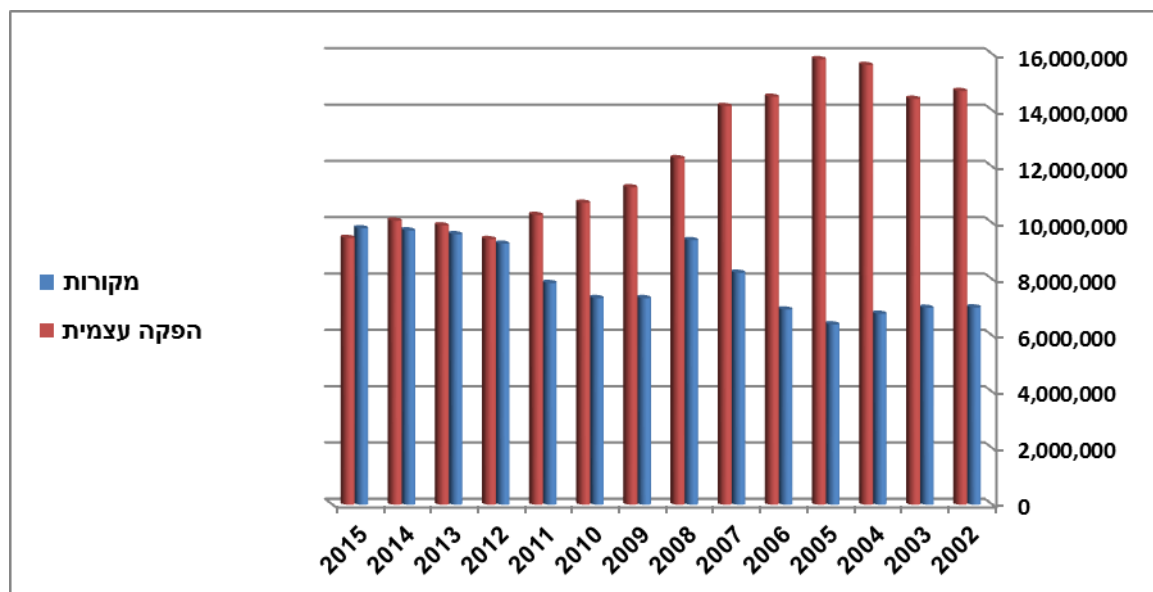
לשכה : 9483222

hedvas@meniv-rishon.co.il	לשכת מנכ"ל – 9483223
oshratl@meniv-rishon.co.il	חטיבת הנדסה – 9483236
IgorR@meniv-rishon.co.il	תיאומים ו GIS – 9483241W9483245
talip@meniv-rishon.co.il	תיאום ובקרת עב' הנדסיות - 9483210
ItzikM@meniv-rishon.co.il	מנהל תפעול - 9483267
LiorV@meniv-rishon.co.il	חשב החברה – 9483244
YuriB@meniv-rishon.co.il	גזבר החברה – 9483247
shimonm@meniv-rishon.co.il	מנהל אמרכלות ובטחון – 9483235
Elinorl@meniv-rishon.co.il	מנהלת שרות לקוחות וצרכנות – 9483201
liliR@meniv-rishon.co.il	הממונה על חופש המידע - 9483226
TaliH@meniv-rishon.co.il	הנהלת חשבונות ספקים : 9483254W9483246
MichalH@meniv-rishon.co.il	אכיפה – 9483225W9483255W9483292
NavaO@meniv-rishon.co.il	ביטוח – 9483229
liorcg@meniv-rishon.co.il	מחשוב – 9483261
liliR@meniv-rishon.co.il	הבטחת איכות – 9483226
	מוקד מניב – 9483232
	שרות לקוחות - מוקד בירורים ותשלומים: 1599-501009 או טלפון חינם: 1-800-351110
	פקס: 9483277 W 9483262

פרטים בדבר מקורות המים של החברה

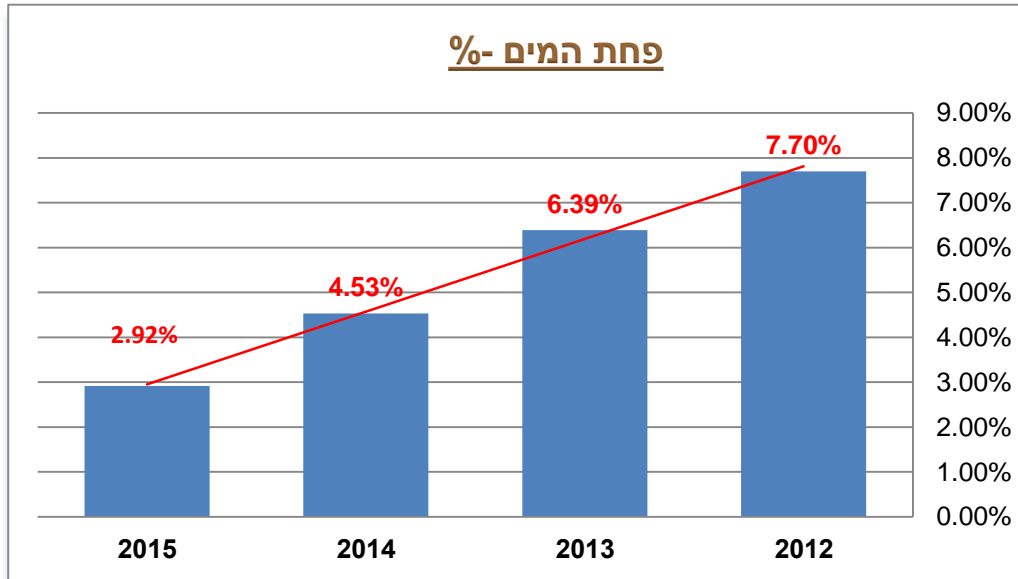
המים שסופקו לתושבי ראשון לציון בשנת 2015: על ידי חברת מקורות – 52%, מהבארות שבבעלות מניב 48%.

אספקת מים בהתאם למקורות האספקה 2002-2015



רכישת מים ו/או הפקה עצמית וצריכת המים

2012	2013	2014	2015	אפיון
235,120	237,640	257,457	259,900	אוכלוסיה לפי הל"מ"ס (נפש)
8,989,511	9,314,999	10,089,136	9,049,660	הפקה עצמית (מ"ק)
9,433,987	9,608,209	9,744,980	9,934,835	קניה מחברת מקורות (מ"ק)
19,026,579	19,528,673	19,834,116	18,984,495	סה"כ הפקה עצמית+קניה ממקורות (מ"ק)
12,217,983	12,524,915	12,981,391	13,262,240	צריכה במגורים (מ"ק)
17,144,800	17,861,739	18,489,592	18,391,841	צריכה עירונית (מ"ק)
409,390	408,351	434,837		צריכה תעשייתית (מ"ק)
8,126	12,881	11,983	39,244	צריכה חקלאית (מ"ק)
17,562,316	18,281,117	18,936,412	18,431,085	סה"כ צריכה (מ"ק)
1,464,263	1,247,556	897,703	553,410	סה"כ פחת (מ"ק)
7.70%	6.39%	4.53%	2.92%	סה"כ פחת (%)



מספר הצרכנים וסוגיהם נכון ל- 31.12.2015

מס צרכנים/מדים	סוג שימוש
75,591	מגורים
1,073	גינון ציבורי
476	מוסדות
5,525	מסחר ומלאכה
399	בניה
614	כל צריכה אחרת
-	תעשייה
8	חקלאות
83,686	סה"כ

הבטחת איכות המים

בקרה על איכות המים

מערך הבקרה על איכותם התברואית של המים מתבסס על בדיקות מיקרוביאליות, כימיות ופיזיקליות המתבצעות על פי תוכנית שנקבעה בתיאום עם משרד הבריאות בתחילת השנה. התוכנית קובעת את תדירות הבדיקות, כמו גם, את פריסת נקודות הדיגום בעיר ומאפשרת לאתר את מקור החריגה, במידה וקיימת, ולטפל בה בהתאם.

נקודות דיגום

נקודות דיגום מים, נקבעו בהתאם למספר התושבים ואופי מערכת האספקה העירונית, בכפוף לתקנות איכות מי השתייה ודרישות משרד הבריאות. במערכת המים העירונית של ראשון לציון מבוצע הדיגום ב-86 נקודות: 16 נקודות בקידוחי המים לפני הכלרה, 9 נקודות בקידוחי המים אחרי הכלרה, 11 נקודות בבריכות מים ומגדלים, 44 נקודות ברשת אספקת המים העירונית, 4 נקודות בצמתי מיהול ו-2 חיבורי מקורות. דיגום המים מתבצע על ידי דוגם מוסמך (שהוסמך על ידי משרד הבריאות), במועדים קבועים והדגימות לבדיקות מיקרוביאליות מובאות בקירור לבדיקה במעבדות משרד הבריאות.

צמתי מיהול		
שם הנקודה	קוד נקודת דיגום	מס'
סיליקט- עין הקורא	14377	1
תש"ח (רמז- ויניק- בולקין)	14162	2
ותיקים	14360	3
פיק"א	14121	4

חיבורי מקורות		
שם הנקודה	קוד נקודת דיגום	מס'
ח.מ. בוסטר קריית גנים	14405	1
ח.מ. ליד המחלף	14402	2

בריכות ומגדלים		
שם הנקודה	קוד נקודת דיגום	מס'
בריכה 1 קריית גנים	14381	1
בריכה 2 קריית גנים	14373	2
בריכה 1 ע"י המחלף	14380	3
בריכה 2 ע"י המחלף	14212	4
בילו ירושלים בריכה	14397	5
בריכה גבעת עמידר	14395	6
מגדל גני ראשון	14396	7
בריכה כפר אריה	14398	8
מגדל תעשייה	14392	9
בריכה תש"ח	14213	10
בריכה פיק"א	14120	11

רשת אספקה					
שם הנקודה	קוד נקודת דיגום	מס'	שם הנקודה	קוד נקודת דיגום	מס'
קריית קליב רשת	14572	23	בי"ס ידלין רשת	14557	1
רח' פטריה רשת	14573	24	בי"ס הירשפלד רשת	14558	2
גני יהודית רשת	14561	25	אגף הנטיעות רשת	14578	3
רחוב שרת רשת	14562	26	גן ילדים קריית גנים	14400	4
בית גירון רשת	14368	27	גן ילדים נווה כרמים	14401	5
רח' לישנסקי רשת	14370	28	רשת נאות אשלים	14154	6
גן ילדים קריית כורש	14371	29	שיכון סלע רשת	14563	7
גן ילדים נווה ים רשת	14399	30	בי"ס בית יעקב	14567	8
פרס נובל רשת	14155	31	רשת ב"ח למצות	14568	9
נווה דקלים רשת	14161	32	רשת בי"ס צל אלונים	14576	10
ב"ח לגלידה רשת	14559	33	רשת מכון וולקני מטבח	14577	11
רמת אליהו מרכז רשת	14560	34	בי"ס קפלן נחלת רשת	14362	12
נאות שקמה רשת	14157	35	בי"ס לבנות נחלת רשת	14363	13
דואר מרכזי רשת	14556	36	בי"ס חביב רשת	14566	14
הברון הירש רשת	14569	37	הכורמים רשת	14570	15
גן ילדים מבצע קדש	14364	38	גן רצון רשת	14571	16
בי"ס יפה נוף	14365	39	גן ילדים בית לחם רשת	14574	17
גן הוורדים	14367	40	גן נחום רשת	14575	18
מלבן	14391	41	בי"ס גורדון רשת	14564	19
מעוין שורק	14375	42	בי"ס רמז רשת	14565	20
רשת נחלת דרום	14078	43	שכונת צוריאל רשת	14080	21
רשת נחלת צפון	14079	44	רשת שכונת כלניות	14077	22

טבלה 2- נקודות הדיגום במערך אספקת המים לשנת 2015

בארות לפני הכלרה					
מס'	קוד נקודת דיגום	שם הנקודה	מס'	קוד נקודת דיגום	שם הנקודה
1	14407	ויניק	9	14469	פארק 2
2	14409	עין הקורא	10	14419	עזרה ובצרון
3	14415	סיליקט	11	14384	דיקלה
4	14421	יעבץ	12	14386	ימית
5	14379	בולקין	13	14390	צפונית ב
6	14425	גורדון	14	14429	באר תעשייה
7	14427	ותיקים	15	14382	קדמת ראשון
8	14417	מערבית	16	14413	רמז

בארות אחרי הכלרה					
מס'	קוד נקודת דיגום	שם הנקודה	מס'	קוד נקודת דיגום	שם הנקודה
1	14420	יעבץ	6	14383	דיקלה
2	14416	מערבית	7	14385	ימית
3	14498	פארק 2	8	14389	צפונית ב
4	14418	עזרא ובצרון	9	14424	גורדון אחרי מתקן טיפול
5	14360	ותיקים			

בדיקות פרמטרים כימיים ופיזיקליים

בדיקות כימיות ופיזיקליות מורחבות מבוצעות במקורות מי השתייה (בארות). הבדיקות כוללות:

- בדיקות לגורמים בעלי השפעה בריאותית: חומרים אי אורגניים, חומרי הדברה, חומרים אורגניים ממקור תעשייתי, חומרים רדיואקטיביים וגורמים נוספים.
- בדיקות לגורמים בעלי השפעה אורגנולפטית (טעם, ריח, צבע וכיוצ"ב) ובדיקות לפרמטרים פיזיקליים אחרים.

התקנות דורשות בדיקות כימיות גם במערכות האספקה על מנת לעקוב אחר איכותם הכימית של המים המסופקים לצרכנים.

תוצאות איכות המים

טבלה 3 – ריכוז בדיקות בקטריולוגיות בנקודות הדיגום הפרוסות בעיר לשנת 2015

סוג נקודה	תוכנן	ביצע	אחוז ביצוע	אחוז תקינות	אחוז חריגות
רשת	979	979	100.0%	99.6%	0.4%
מתקן הפקה	61	61	100.0%	100.0%	0.0%
חיבור מקורות	64	64	100.0%	100.0%	0.0%
סה"כ	1104	1104	100.0%	99.6%	0.4%

בבחינת תוצאות הבדיקות המיקרוביאליות של המים בתקופה הנסקרת כפי שניתן לראות בטבלה 3, התוצאות תואמות את הקריטריונים המחמירים שנקבעו בתקנות של משרד הבריאות. החריגות שהתקבלו במי הרשת נבעו בשל תקלות טכניות וכשהתגלו בוצעו פעולות מתקנות ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החריגה.

טבלה 4- ריכוז תוצאות בדיקות כימיות ופיזיקליות לשנת 2015 – מי בארות

גורמים בעלי השפעה אורגנולפטית				גורמים בעלי השפעה בריאותית - חומרים אי-אורגניים			
הגורם	סימול	רמה מירבית מותרת (מג"ל)	בארות- רמה מירבית שהתקבלה (מג"ל)	הגורם	סימול	רמה מירבית מותרת (מק"ג"ל)	בארות- רמה מירבית שהתקבלה (מק"ג"ל)
אבץ	Zn	5	0.02	ארסן	As	50	0.70
אלומיניום	Al	0.2	0.00	קדמיום	Cd	5	0.00
אשלגן	K	אין תקן	1.10	ניקל	Ni	20	0.00
ברזל	Fe	1	0.00	כרום	Cr	50	3.30
גופרה	SO4	250	14.40	כסף	Ag	100	0.00
כלל מוצקים מומסים	TDS	אין תקן	500.00	בריום	Ba	1000	57.00
כלוריד	Cl	400	169.00	כספית	Hg	1	0.00
דטרגנטים אניונים	MBAS	0.5	0.18	סלניום	Se	10	0.00
נחושת	Cu	1.4	0.00	עופרת	Pb	10	0.00
מגנזיום	Mg	אין תקן	16.30	ציאניד	CN	50	0.00
מנגן	Mn	0.5	0.00	חנקה	NO ₃	70000	107000.00
סידן	Ca	אין תקן	73.00	מוליבדן	Mo	70	0.00
מתיל טרט בוטיל אתר	MTBE	0.04	0.00	פלואוריד	F	1700	261.00
גורמים בעלי השפעה בריאותית - חומרי הדברה				בורון	B		38.50
הגורם	סימול	רמה מירבית מותרת (מק"ג"ל)	בארות- רמה מירבית שהתקבלה (מק"ג"ל)	הגורם	סימול	רמה מירבית מותרת (מק"ג"ל)	בארות- רמה מירבית שהתקבלה (מק"ג"ל)
לינדן	LIND	1	0.00	לינדן	Lindane	1	0.00
אלאכלור	ALAC	4	0.00	אלאכלור	Alachlor	4	0.00
הפטאכלור	HEPT	0.4	0.00	הפטאכלור	Heptachlor	0.4	0.00
כלורדן	CLDN	1	0.00	כלורדן	Chlordane	1	0.00
אלדרין	ADRN	0.05	0.00	אלדרין	Aldrin	0.05	0.00
אטרזין	ATRA	2	0.00	אטרזין	Atrazine	2	0.00

גורמים בעלי השפעה בריאותית - חומרים אורגניים ממקור תעשייתי

בארות-רמה מירבית שהתקבלה (מק"ג"ל)	רמה מירבית מותרת (מק"ג"ל)	סימול		הגורם
0.00	5	BENZ	Benzene	בחן
0.00	0.5	BNZP	Benzo[a]pyrene	בחן (a) פירן
0.00	600	MDCB	Dichlorobenzene -1,2	דיכלורובנזן (1,2)
0.00	75	PDCB	Dichlorobenzene -1,4	דיכלורובנזן (1,4)
0.00	4	DCET	Dichloroethane -1,2	דיכלורואתאן (1,2)
0.00	0.05	ETDB	Ethylene Dibromide	אתילן דיברומיד
0.20	10	DCEY	Dichloroethlene -1,1	דיכלורואתילן (1,1)
0.00	200	TCET	Trichloroethane -1,1,1	טריכלורואתאן (1,1,1)
0.00	5	TCEN	Trichloroethane -1,1,2	טריכלורואתאן (2,1,1)
0.00	70	TCB	Trichlorobenzene -1,2,4	טריכלורובנזן (1,2,4)
0.00	5	DCPN	Dichloropropane-1,2	דיכלורופרופאן (2,1)
4.30	20	TCEY	Trichloroethylene	טריכלורואתילן
0.30	10	TECE	Tetrachloroethylene	טטראכלורואתילן
0.00	80	CHLF	Chloroform	כלורופורם
0.00	4	CCL4	Carbon tetrachloride	פחמן טטראכלוריד
0.00	100	MCBZ	Monochlorobenzene	מונוכלורובנזן
0.00	900	FORM	Formaldehyde	פורמאלדהיד*
0.00	700	TOLU	Toluene	טולואן
0.00	500	XYLE	Xylene	קסילן*
0.00	50	STYR	Styrene	סטירן

טבלה 5 – ריכוז תוצאות בדיקות כימיות ברשת האספקה העירונית

בארות-רמה מירבית שהתקבלה (מק"ג"ל)	רמה מירבית מותרת (מק"ג"ל)	סימול	הגורם	
1.0>	100	CHLS	כלורופורם	טריהלומתנים ברשת
0.40>	100	DCBS	די כלורו ברומו מתאן	
0.9	100	CDBS	כלורו די ברומו מתאן	
2.1	100	BRMS	ברומופורם	
2.8	100	THMS	טריהלומתנים	
0	1400	Cu	נחושת	מתכות ברשת
280	1000	Fe	ברזל	
3100	10000	Pb	עופרת	
139	1700	F	פלואוריד	פלואוריד ברשת

מרכיבים כימיים מסוימים במים יהיו מסוכנים לבריאות אך חלקם משמשים כאינדיקטורים למצב מקור המים. חלק מהמרכיבים הכימיים במים חיוניים ובלעדיהם המים לא יהיו ראויים לשתיה. מעט מאוד מהמרכיבים הכימיים ישתנו תוך פרק זמן קצר במערכת אספקת המים.

הפרמטר הכימי שחרג מהנקבע בתקן התקף הוא החנקות, נושא ריכוז החנקות מוכר לישובים השואבים את מימיהם מאקוויפר החוף (הפליאוסטוקני). בארות אשר בהם נמצאו חריגות מהתקן, מטופלות על ידי מתקן לצמצום חנקות בשיטת אלקטרו דיאליזה בררנית או באמצעות צמתי המיהול המבוקרים על ידי מערכות אלקטרוניות באופן רציף.

כל המים שסופקו בשנת 2015 לרשת האספקה למי שתייה של העיר ראשון לציון עמדו בהוראות התקן התקף.

תשומת לב מיוחדת מופנית לצרכני המים בבתים רבי קומות, בהם קיימים מיכלי אגירה תת ו/או על קרקעיים, אותם חובה לנקות ולחטא לפחות אחד לשנה. פעולה זו חייבת להתבצע על ידי בעלי מקצוע מורשים על ידי משרד הבריאות. רשימת בעלי מקצוע כנ"ל ניתן לקבל מלשכת הבריאות הנפתית ברחובות.

בקרת שפכי תעשייה

תקנות כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), התשע"ד-2014, קבעו מטרות ברורות אותן החוק נועד להשיג, ביניהם: הסדרת הזרמת שפכי התעשייה באופן שלא תגרום לנזק במערכת הביוב, מניעת מטרדים ונזקים לציבור או לסביבה הנגרמים משפכי תעשייה, והבטחה כי התאגיד יאסוף, יסלק ויטפל בכל שפכי התעשייה המוזרמים אל מערכת הביוב העירונית באופן שלא יגרום לפגיעה כלשהי.

התאגיד מכין תוכנית ניטור דו- שנתית לבקרת שפכי תעשייה. תוכנית זאת כוללת בכל שנה כ- 60 מפעלים על פי סיווג תעשייתי משתנה ומפורט בה סוג הבדיקות (דיגום חטף או מורכב) ותדירות הדיגום. התוכנית מאושרת על ידי הממונה מטעם המשרד להגנת הסביבה ובתיאום ממונה שפכי תעשייה מרשות המים. הדיגומים מתבצעים על ידי חברת איגודן, שהינה חברת בת של השפד"ן, עימה עובד התאגיד משנת 2011. תוצאות הדיגומים מפורסמים לרשות הכלל באתר האינטרנט של החברה.

ביצוע תוכנית השקעות לשנת 2015

ניצול בפועל עד 31.12.2015 באלפי ₪	סכום התקציב באלפי ₪	סעיף תקציבי	מס' סידורי
13,976	8,000	שדרוג תשתיות המים	1
10,257	10,000	שדרוג תשתיות הביוב	2
824	1,200	השלמת תשתיות - GIS	3
31,969	58,308	השקעות אחרות הכוללות הקמת מכונים להגברת לחץ, שיקום ושדרוג מכוני ביוב, החלפת מדי מים ועוד	4
57,026	77,506	סה"כ	

פרטים בדבר תמצית הדו"ח השנתי לצרכן ניתן למצוא באתר האינטרנט של מניב בכתובת: [/http://www.meniv-rishon.co.il](http://www.meniv-rishon.co.il)

טיפול במפגעים

צוות כוננות

- תאגיד "מניב" מבחינת תפעול קווי מים וביוב עובד ב- 2 משמרות:
משמרת בוקר 8:00 – 16:00, משמרת ב' 16:00 – 24:00. במקרה קבלת קריאות לילה קיים צוות כוננות של שני עובדי תפעול.

כל העובדים ב-2 משמרות עובדים כאחד בטיפול בתקלות שבר מים ו/או ביוב. בתוכם ישנם 13 נהגי ביוביות, 12 רתכים, 13 מפעילי מחפרון.

שאיפת התאגיד היא שכל עובד התפעול ישולב ב-3 מקצועות: הפעלת ביובית, טרקטור/מחפרון, רתך צנרת.

כל משמרת מנוהלת ע"י מנהלי משמרות, בראשם עומד מנהל תפעול, שכפוף למנכ"לית החברה.

פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו בהספקת מים ובשרותי הביוב בשנת 2015

פרקי הזמן לטיפול במפגעים השונים ברשת המים

סה"כ	זמן טיפול במפגע			מהות המפגע
	* מעל 12 שעות (לפרט)	תוך 12 שעות	תוך 8 שעות	
2,526		0	2,526	הפסקות מים
1,884		0	1,884	פרצים ואירועי שבר במערכת המים
4,410	0	0	4,410	סה"כ

התפלגות תקלות שאירעו בקווי המים:

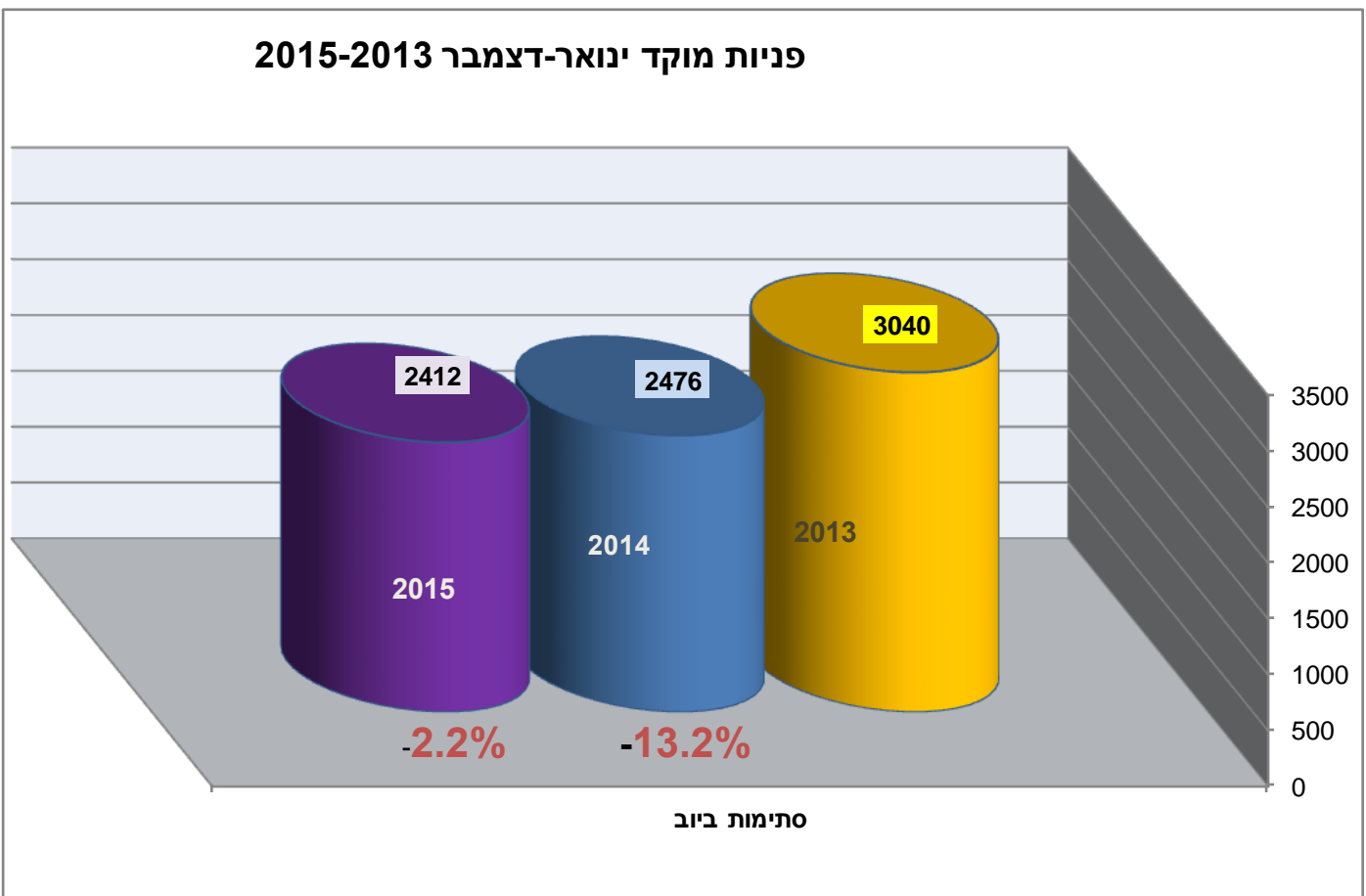
חודש	סה"כ מס' פניות
רבעון 1	377
רבעון 2	602
רבעון 3	501
רבעון 4	404
סה"כ	1,884

פרקי הזמן לטיפול במפגעים השונים ברשת הביוב

סה"כ פניות	זמן טיפול במפגע			מהות המפגע
	* מעל 12 שעות (לפרט)	תוך 12 שעות	תוך 8 שעות	
2,412			2,412	תיקוני שבר ופתיחת סתימת ביוב ציבורי
1,134	1. איכות המכסים. תיקונים מתבצעים ע"י ספק של המכסים.		1,134	תיקון שוחות, מכסים וכד'
	שוחות מחליפים בזמן שדרוג קווי ביוב			החלפת שוחות
3,546	0	0	3,546	סה"כ

פניות בנושא הצפות ביוב

פניות מוקד ינואר-דצמבר 2013-2015



✓ הירידה בפניות בנושאי ביוב נובעת, בין היתר, מתוכנית תחזוקה מונעת של שטיפת קווי ביוב ומהאפקט המצטבר של שיקום ושדרוג רשת הביוב.

מוקד חברת "מניב"

מוקד החברה מקושר בתקשורת מחשבים למוקד העירוני. כל פניה על תקלה, בתחום אחריות החברה, המתקבלת במחשב המוקד העירוני מנותבת למחשב מוקד החברה. המוקד מעביר את הפניות ליחידות הביצוע – יחידת התפעול ויחידת הנדסה של התאגיד. כל גורם בחברה, שקיבל לטיפולו פניה על תקלה, מעדכן את המוקד אודות סטטוס הטיפול בה בסיום כל שלב. כמו כן מעביר המוקד כל אירועי התראות במערכת פיקוד ובקרה ממוחשבת על מתקני המים והביוב בעיר לאנשי תחזוקת המתקנים ומבצע ניטור אבטחה על מתקני החברה.

המוקד פועל ומאויש במשמרות של 24 שעות ביממה במשך כל ימות השנה.
התקבלו למוקד "מניב" סה"כ 16,665 פניות לעומת 18,327 בשנת 2014.

שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח

✓ הוחלפה צנרת מים ב 33 רחובות באורך כ – 14,190 מטר.

✓ הוחלפה צנרת ביוב ב 28 רחובות באורך כ – 9,792 מטר.

פרטים בדבר איכות השרות לצרכן

מניב - עם הפנים לקהילה

הרחבת שעות פעילות קבלת קהל

הנהלת מניב מתכבדת להודיע על הרחבת שעות פעילות קבלת הקהל בחטיבת שרות הלקוחות.

להלן שעות הפעילות המורחבות במשרדי מניב ברחוב הכרמל 20, בניין העירייה, קומת הגלריה:

ימים א', ג', ד', ה' בין השעות : 08:30 – 15:00

ימים ב': 08:30 – 12:30

ימים ב', ד': 16:00 – 18:30

• ביום ד' אחה"צ יינתנו כל השירותים למעט אישור לטאבו והחלפת משלמים

קבלת קהל – סניף רמת אליהו רח' זלמן שניאור 23:

14:30- 08:30	ימים א', ג, ד, ה, בין השעות:
12:00 – 8:30	יום ב'
18:30 – 16:00	יום ב' אחה"צ
<u>קבלת קהל – סניף גולדה מאיר, רח' גולדה מאיר 11</u>	
14:30- 08:30	ימים א', ג, ד, ה, בין השעות:
12:00 – 8:30	יום ב'
18:30 – 16:00	יום ב' אחה"צ

שיפור בהצגת נתוני חשבון המים

במטרה להקל על הבנת חיובי המים יוצג סכום המע"מ הכלול בחשבון המים בשורה נפרדת. מודגש כי לא חל שינוי בחשבון המים כתוצאה מהצגה זו, שמטרתה מתן שרות טוב יותר.

שיפור השירות לתושב

- מרכז השירות בבניין העירייה כולל עמדה נגישה לבעלי מוגבלויות.
- השרות ניתן בשפות עברית, אנגלית, רוסית, ספרדית ומעט אמהרית.

צמצום זמני המתנה ושירות ע"י מעקב מתמיד על מנת לשפרם - בעקבות כללי אמות מידה עשוי זמן השירות להתארך לפחות ב-2 דקות (ע"פ הערכה). מצ"ב זמני השירות והמתנה משנים קודמות, המטרה היא לצמצם ככל הניתן את התארכות זמן השירות כתוצאה מכללי אמות מידה ולנסות לשמור על הנתונים מהשנה האחרונה.

זמן שרות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	סה"כ פניות ששורתו	סה"כ פניות
----------------	-----------------	-------------------	------------

09:22	15:26	36015	40292	2012
08:38	09:41	39591	42930	2013
-8.49%	-59.38%	9.03%	6.14%	שינוי ב- % לעומת אשתקד
08:38	09:41	39591	42930	2013
08:07	10:32	37161	39164	2014
-6.37%	8.07%	-6.54%	-9.62%	שינוי ב- % לעומת אשתקד
08:07	10:32	37161	39164	2014
07:06	07:02	30378	31465	2015
-14.32%	-49.76%	-22.33%	-24.47%	שינוי ב- % לעומת אשתקד

יעדי המחלקה:

- ✓ טיוב בסיס הנתונים: טלפונים ודואר אלקטרוני.
- ✓ צמצום מס התושבים המגיעים למרכזי שירות הלקוחות ע"י מתן שירות באמצעים אלקטרוניים: חשבונית במייל, טפסים מקוונים, אתר אינטרנט חדשני ומתקדם, תיק תושב.
- ✓ כפועל יוצא מכך צמצום זמני ההמתנה בכ-10% בשנת 2016.
- ✓ עדכון נפשות יזום ע"פ מרשם האוכלוסין.

דברי הסבר לחשבון המים

תעריפי המים

תעריפי המים נקבעים על ידי מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב ומפורסמים במסגרת כללי תאגידי מים וביוב. צריכה למגורים כוללת שני תעריפים: תעריף ראשון (כמות מוכרת) עבור 7 מ"ק לחודשיים לנפש כפי שהוצהר בנכס ותעריף שני (כמות נוספת) עבור יתרת כמות המים שנצרכה בנכס. התעריף לנכס שאינו משמש למגורים הינו תעריף אחיד וקבוע למעט נכסי תעשייה וחקלאות המוכרים ככאלה ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב.

עדכון מספר נפשות

על מנת לעדכן את מספר הנפשות המתגוררות בנכס יש לשלוח לתאגיד בדואר או לפקס 03-9483262 את המסמכים הבאים: טופס הצהרה בדבר מספר הנפשות מלא וחתום ע"י המחזיק הרשום ע"ג חשבון המים (ניתן להורדה באתר מניב www.meniv-rishon.co.il). תצלום ספחי תעודת זהות או תמצית מרשם אוכלוסין כמשמעותו בסעיף 3 לחוק מרשם האוכלוסין- התשכ"ה 1965, של כל המתגוררים דרך קבע באותה יחידת הדיור, המעיד על שמם ומקום מגוריהם.

ילדים שטרם מלאו להם 18 שנים- יש לצרף את ספחי תעודת זהות או תמצית מרשם אוכלוסין של ההורה שמפורטים בו פרטי הילדים.

חשבון המים של צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר הנפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

הטבה לאוכלוסיה מיוחדת

מידע בדבר מתן הטבה לאוכלוסיות מיוחדות ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה: www.meniv-rishon.co.il

החלפת מחזיקים (משלמים / דיירים) בנכס

בכל עת בה מתבצעת החלפת מחזיקים בנכס, מכל סיבה שהיא, חלה חובה על המחזיק היוצא ועל המחזיק הנכנס לבצע סגירה של חשבון המים באמצעות המצאתה של קריאת שיעון המים ביום העזיבה ותשלום חשבון המים במשרדי התאגיד וזאת במקביל לפעולות המבוצעות בעירייה. כל עוד לא התקבלה הודעה על כך במשרדי התאגיד וגם אם נמסרה על כל הודעה לעירייה מבלי שנמסרה הודעה דומה לתאגיד, יישא המחזיק הרשום בנכס בחובת התשלום.

צריכה פרטית

הצריכה שנמדדה במד המים המשויך על פי קריאת מונה או הערכת צריכה.

הפרשי מדידה

ההפרש בין הצריכה שנמדדה במד המים הראשי בתקופת החיוב לבין סך הצריכות שנרשמו במדי המים המשויכים כפי שנמדדו באותה תקופה. הפרשי המדידה מתווספים לצריכה הפרטית. הפרשי המדידה מחושבים לפי חלוקה שווה בין כל הצרכנים במבנה או ע"פ הוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין התשכ"ט-1969, ובתנאי שהוצגו לתאגיד המסמכים כמתבקש בסעיף 1.2 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.

צריכה חריגה בגין נזילה

במידה והתגלתה נזילה בנכס רשאי הצרכן להגיש בקשה להקלה בגין כמות המים שאבדה בנזילה, בהתאם להוראות החוק. התנאים להכרה בנזילה הינם: צריכת המים בתקופת הנזילה שווה או עולה על 150% מ"הצריכה הרגילה" כפי שהוגדר בחוק.

טרם חלפו 6 חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה.

במד משויך - לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-12 החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב שבעבורה מבוקשת ההכרה.

במד ראשי - לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-24 החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב שבעבורה מבוקשת ההכרה.

הצרכן הצהיר כי החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה. חובה לצרף לבקשה אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה.

אגרת מינימום

צרכן יחויב באגרת מינימום בגובה 3 מ"ק לחודשיים במידה וצריכתו שווה או נמוכה מכמות זו.

ריבית פיגורים

אי תשלום חשבון במועד המצוין על גבי חשבון המים יגרור תוספת ריבית פיגורים החשב הכללי.

בדיקת מד מים

צרכן רשאי לדרוש שמד המים המותקן ברשת המים שבנכסו יבדק במבדקה שאושרה על ידי מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב. בעד בדיקת מד מים כאמור ישלם הצרכן מראש אגרת בדיקת מד מים. האגרה תוחזר לצרכן במידה ותעלה הבדיקה שמד המים לא תקין, ובנוסף, יקבל הצרכן החוזר בגין החודשים שבהם חרגה צריכת המים הנמדדת מרמת הצריכה הנורמאלית, זאת, על בסיס ממוצע הצריכות במד המים החדש.

בירור חשבון מים

בכל פניה לבירור חשבון המים יש למסור קריאת מונה עדכנית ליום הבירור ולציין את מספר המשלם ומספר הנכס המופיעים בגוף החשבון. חיוב על בסיס הערכת קריאה סימון "0" בחשבון המים. בכל מקרה בו לא התאפשרה קריאת מד המים יחויב התושב בהערכה על בסיס נתוני הצריכה הרגילה בנכס. יש לוודא שמד המים נגיש לקריאה. במידה ולא, באחריות הצרכן לאפשר לתאגיד גישה לקריאת המונה במועדים הקבועים. בהתאם לכללים, תיאום ביקור כרוך בתשלום.

אחריות הצרכן לרשת המים הפרטית

"מניב ראשון" אחראית על רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי (משותף) בכל נכס. האחריות על רשת המים, ממד המים הראשי בנכס ועד למדים הפרטיים, חלה על כל דיירי הנכס. האחריות ממד המים הפרטי ואילך חלה על כל יחידת דיור בפני עצמה. אחריות זו כוללת גם אובדן מים הנובע מנזילות או מאבזורים שאינם תקינים.

הערה

בבניינים עם מיכלי מים על גג הבניין או במקום אחר, יש לוודא את ניקיון המיכלים ואת סגירת הכניסות על מנת למנוע זיהום של מים ממקורות חיצוניים. על פי הוראות משרד הבריאות יש לנקות את המיכלים פעם בשנה על ידי גורם מוסמך על מנת למנוע זיהומים.