

דוח לתושב

תשע"ז 2016

תושבים יקרים

בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב הננו מתכבדים להגיש לכם את הדוח השנתי לשנת 2016.

השנה התאגיד הצליח לקבל את אישור משרד הבריאות ורשות המים להקמת מתקן לטיוב מי תהום באחד מקידוחי התאגיד. מדובר במתקן לטיפול במי שתייה שנועד לשמור על איכות מי השתייה המופקים מהקידוח ולשמר את מי האקוויפר החשובים כל כך למשק המים. המתקן החל לעבוד בהצלחה בחודשים האחרונים. מתקן זה מצטרף לעוד שני מתקני טיוב מי האקוויפר שהתאגיד מפעיל ומתחזק באישור משרד הבריאות.

כמו כן, אנו נמצאים בשלבים מתקדמים של הקמת תחנת השאיבה לביוב במתחם העסקים החדש שייבנה בסמוך לכביש החוף - אנרג'י פארק. מדובר בפרויקט תשתיתי מורכב ביותר הן מבחינה הנדסית והן מבחינת מימוני. תחנת שאיבה לביוב מהגדולות והמורכבות מסוגה בארץ, היקף ההשקעה בתחנה צפוי לעמוד על כ- 15 מיליון ₪. התחנה היוותה את אחד החסמים להקמתו של מרכז העסקים, ואנו גאים שהתאגיד הצליח להסיר חסם זה לטובת התפתחותה של העיר וצמיחתה.

השנה התאגיד השקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב חדישות סכום שיא של מעל 15 מיליון ₪, ביותר מעשרים אתרים ורחובות שונים ברחבי העיר. מדובר בהיקף חסר תקדים אשר כולו נועד לשיפור איכות התשתיות, מי השתייה, וצמצום פחת המים לרווחת התושבים. בשל השקעות אלה, ירדו מספר פיצוצי המים בתשתית העירונית בצורה משמעותית ביחס לשנים קודמות - ירידה של מעל 70%!

כלל השקעות אלה בצמצום פחת המים, החלפת תשתיות חדישות, באות לידי ביטוי בהמשך ירידת תעריפי המים. גם השנה, לשמחתנו, רשות המים הורידה את תעריפי המים בכ- 4%.

בדומה לשנה שעברה, התאגיד עמד השנה בהצלחה מרובה במדדי רשות המים לבחינת התנהלותם של תאגידי, וקיבל ציון "טוב מאוד" בגין ביצועים בהתנהלותו בתחומים שתחת אחריותו, וממוקם בין התאגידי המובילים בארץ, ועל כך גאוותנו.

לכם ובלאיכם,

עו"ד טל אליהו
יו"ר הדירקטוריון

עו"ד שי פרץ
מנכ"ל

רקע ומידע אודות תאגיד מי חדרה

תאגיד מי חדרה הוקם ביום 30 בספטמבר 2008, מכח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר חדרה. התאגיד החל בפעילות עסקית ביום 1 בנובמבר 2008. התאגיד בבעלות מלאה ובשליטה של עיריית חדרה.

תאגיד מי חדרה אחראי על מתן שירותי מים ושירותי ביוב לתושבי העיר חדרה, טיפול, תחזוקה, תפעול ופיתוח משק המים והביוב של העיר חדרה, ופעילויות נוספות בתחומים הקשורים למשק המים והביוב.

התאגיד משרת אוכלוסייה המונה כ- 95,000 תושבים הפרושה בשטח מוניציפאלי של כ- 53,000 דונם (מהגדולים בארץ). שטח גדול זה מחייב פריסת תשתיות מים וביוב בהיקפים משמעותיים. אורך קווי המים כ- 220 ק"מ, אורך קווי הביוב כ- 190 ק"מ.

התאגיד אמון על הכנת תכניות לפיתוח משק המים והביוב בהתאם לצפי גדול האוכלוסייה בעיר חדרה, וצרכי התחזוקה השוטפת של הצנרת ומתקנים, לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת חדישה בעלות של מיליוני שקלים בשנה, תחזוקת מתקני קדוח ושאביה הפרושים ברחבי העיר, טיוב מים מאקוויפר החוף, הקמת מערכות ניטור, ביטחון, פיקוד ובקרה מרחוק על מתקני המים והביוב. רשת המים העירונית מתוכננת לפי עקרון יתרות הספקת מים ממספר מקורות מים חלופיים (חיבורי מקורות, קידוחי מים הממוקמים ברחבי העיר, בריכות איגום) וזאת על מנת לעמוד ברציפות הספקת מים חיוניים לתושבי העיר 24 שעות ביממה, גם במקרה של תקלה באחד ממקורות ההספקה.

התאגיד ערוך ומצטייד באופן שוטף לספק מים גם בעתות חירום באמצעות מקורות הספקה אלטרנטיביים בהתאם להנחיות רשות חירום לאומית (רח"ל) והיחידה לביטחון מים ברשות המים.

כמו כן, במסגרת פעילותו התאגיד עוסק בפיתוח מערכות המים והביוב, לרבות בדרך של הכנת תכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, אשר מבוצעות לפי קצב פיתוח השכונות החדשות בעיר (שכונת חלומות הפארק, שכונת חופים, שכונת אולגה מערב, הקמת תחנת שאיבת ביוב ותשתיות מים בפארק העסקים החדש, הסכם פיתוח עם רשות מקרקעי ישראל ועיריית חדרה בשכונת בית אליעזר, הנחת תשתיות ביוב מרכזיות בתוואי מסילת הרכבת, ועוד).

בכל הפעולות והמשימות שפורטו, התאגיד מקפיד לפעול במקצועיות, אמינות ובמסירות, תוך אחריות ושיתוף פעולה להשגת המטרות והיעדים. התאגיד שם דגש מיוחד על איכות השירות לתושב, הן באופן טיפול פניות התושבים לתיקון תקלות והסרת מפגעים בתשתיות המים והביוב, והן באופן הטיפול במרכז שירות הלקוחות. התאגיד הוסמך וקיבל את תו הזהב בגין שלושת תקני האיכות בהם - OHSAS 18001, ISO 9001, ISO 14001.

דירקטוריון התאגיד

מנכ"ל התאגיד
עו"ד שי פרץ

רו"ח אטרי לוי
מר ברכה שי
עו"ד ויינברג קרן
עו"ד גוילי ורד

יו"ר דירקטוריון עו"ד טל אליהו
אדר' רובינשטיין אליסיה
רו"ח ארגמן עידן
גב' הרשקוביץ סיגל

השקעות התאגיד לשנת 2016

שיקום שדרוג ופיתוח מערכות מים לשנת 2016

- הושקע סך של כ-2.7 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים חדשים, באורך של 2,013 מ'.
- הונחו תשתיות מים בשכונות חדשות בסך של כ-2.3 מיליון ₪, באורך של 2,950 מ'.



שיקום שדרוג ופיתוח מערכות ביוב לשנת 2016

- הושקע סך של כ-3.6 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב חדשים, באורך של 1,463 מ'.
- הונחו תשתיות ביוב בשכונות חדשות בסך של כ-6.8 מיליון ₪, באורך כולל של 2,012 מ'.



השקעות מתוכננות לשנת 2017

תכנון שיקום שדרוג ופיתוח מערכות מים לשנת 2017

- מתוכנן להשקיע סך של כ- 4.3 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים חדשים.
- מתוכנן להשקיע סך של כ- 3.2 מיליון ₪ בהנחת תשתיות מים בשכונות חדשות.

תכנון שיקום שדרוג ופיתוח מערכות ביוב לשנת 2017

- מתוכנן להשקיע סך של כ- 6.7 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב חדשים.
- מתוכנן להשקיע סך של כ- 11.3 מיליון ₪ בהנחת תשתיות ביוב בשכונות חדשות ובהקמת תחנת שאיבה אזורית.

סה"כ תכנון השקעות בשנת 2017 - 26.8 מיליון ₪. (כולל השקעות אחרות בסך 1.3 מיליון ₪)



היערכות לשעת חירום



תאגיד מי חדרה מקיים באופן שוטף תרגילים לבחינת היערכות למצבי משבר והתמודדות בשעת חירום. בשנה האחרונה ביצע התאגיד תרגיל שטח לפריסת תחנות חלוקת מים לתושבים בפיקוח פיקוד העורף ורשות המים. מטרת התרגיל הינה לבחון את אופן פריסת התחנות, זמני תגובה, שיתוף הפעולה עם העירייה ותרגול המתנדבים כחלק מהיערכות לשעת חירום.

בנוסף, התאגיד ערך השנה תרגיל לשיקום תשתיות מים שזוהמו בשיתוף עיריית חדרה, משרד הבריאות, חברת מקורות ורשות המים. מדובר בתרגיל ראשון מסוגו בישראל, התאגיד זכה לשבחים מצד נציגי הרשויות, שציינו לטובה את הרמה המקצועית הגבוהה.

כמות המים שסופקה ע"י התאגיד

ונתוני פחת מים ופחת גבייה

במהלך השנה השוטפת התאגיד פעל רבות במטרה להקטין את פחת המים בעיר. המאמצים נשאו פרי, אחוז פחת המים קטן בשיעור של כ 5% ביחס לשנה קודמת.

2015	2016	
6,547,000	7,183,000	כמות המים שסופקה (מ"ק)
9.9%	9.4%	שיעור פחת מים
13.5%	11.7%	שיעור פחת גבייה - בגין השנה השוטפת

מספר הצרכנים של התאגיד

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2015	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2016	סוג צרכן
28,297	30,308	מגורים
357	330	גינון ציבורי רשות מקורי
365	345	מוסדות רשות מקומית
8	9	בתי חולים ומקוואות
2,117	2,099	מסחר ומלאכה
345	294	בניה
1,242	1,381	כל צריכה אחרת
32,731	34,766	סה"כ בית

מקורות המים של התאגיד

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2016 הסתכמה ב- 7,925,000 מ"ק, לפי ההתפלגות הבאה:

קידוח מים	אספקת מים שנתית (מ"ק)
ג'	739,000
ברנדס	642,000
משטרה	321,000
וייצמן	569,000
חפציבה	437,000
סה"כ	2,708,000

חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור בית אליעזר	3,423,000
חיבור מנשה	1,794,000
סה"כ	5,217,000

השלכות סביבתיות של פעילות החברה

כל שפכי העיר מוזרמים למתקן טיהור השפכים האזורי הממוקם באזור התעשייה הצפוני חדרה. לתאגיד מספר תחנות שאיבה לביוב הממוקמות ברחבי העיר. באזור קו החוף, קיימות שתי תחנות שאיבה - תחנה "עין הים" ותחנה "כפר הים". בשל קרבתן של התחנות לים קיימת סכנת גלישת ביוב לים. על מנת למנוע את גלישות הביוב לים, התאגיד מפעיל בתחנות אלה מערכות בקרה וניטור מתקדמות וכן מערכת אספקת חשמל על ידי מקור חשמל חלופי.



שיבושים ותקלות

שאיִרעו באספקת מים ושירותי ביוב

לא התקיימו שיבושי מים אשר הצריכו הפסקת מים ליותר מ-4 שעות. לפני כל הפסקת מים יזומה מעדכן התאגיד את התושבים בשעות הפסקת המים, באמצעות תליית מודעות על לוחות המודעות ודלת הכניסה בבניינים וכן באמצעות המוקד הטלפוני ואתר האינטרנט של התאגיד.

מידע בדבר איכות השירות לצרכן

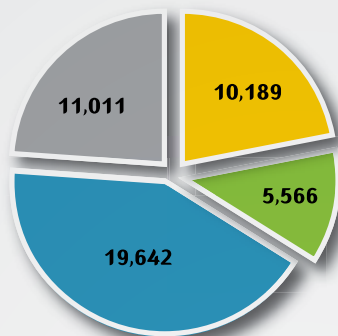
מס' הפניות וממוצע זמן המתנה

פניות בדואר, בפקס ובמייל	פניות למוקד העירוני	פרונטלי	מוקד גביה טלפוני	כמות פניות
4,393	1,817 - מים 1,733 - ביוב	37,404	49,482	
		14:55	1:18	ממוצע זמן המתנה (בדקות)



חלוקת פניות לפי סוגים

ממות הפניות	סוג הפניה
5,566	תשלום חשבון
19,642	בירור חשבון
11,011	עדכון פרטים
10,189	בירור צריכת מים
3,074	אחר
49,482	סה"כ פניות



- בירור צריכת מים
- עדכון פרטים
- בירור חשבון
- תשלום חשבון

אתר האינטרנט



אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והונגש לנוחיותכם ולרווחתכם.

בין יתר הפעולות אשר תוכלו לבצע באתר ניתן לבצע תשלומים, לקבל חשבוניות במייל, הורדת טפסים והראות קבע, קבלת הסברים על חשבון המים ועוד. באתר זה תוכלו להתעדכן באופן שוטף מעת לעת אודות פעילות התאגיד, תוכלו לדווח לנו על תקלות במערכות המים והביוב, ולקבל מידע "און-ליין" על הפסקות מים.

הסבר אודות חשבון המים

תעריפי המים הינם אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמות המים שנצרכה בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. חשבון המים נשלח לתיבות הדואר של התושבים אחת לחודשיים. צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים.

ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב (קוב) נכון ליום הקריאה. על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא נגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע על פי הערכה.

צריכה מחויבת במד מים "פרטי": הצריכה המחויבת במד המים משקפת את הצריכה הפרטית ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו תיווסף צריכה משותפת, במידה וקיימת.

צריכה משותפת: נקבעת לפי ההפרש בין מד המים הראשי לבין סך מדי המים ה"פרטיים". הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל היחידות בנכס משותף, אלא אם כן המציאה נציגות הבית המשותף מסמכים לפי הוראת סעיף 58 לחוק המקרקעין, ומתווסף לצריכה הפרטית כצריכה לכל דבר.

הסיבות לצריכה המשותפת מגוונות, השכיחות שביניהן: שטיפה, השקיית גינה או נזילות גליונות/סמויות.

אחריות על רשת המים: מי חדרה אחראית על רשת המים העירונית הציבורית, עד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

כיצד נקבעים תעריפי המים והביוב? תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים ולביוב והינם אחידים בכל הארץ.

תעריפי המים למגורים: חשבונות המים והביוב לצריכה ביתית יחושבו על פי שני תעריפים: תעריף א' (נמוך) - עבור כמות של עד ל-7 מ"ק לנפש לחודשיים. תעריף ב' (גבוה) - עבור כל כמות שמעל ל-7 מ"ק לנפש לחודשיים.

עדכון מס' נפשות: על מנת לקבל את ההקצבה לנפש בכל יחידת דיור, על כל תושב לעדכן את מספר הנפשות ביחידת דיור בה הנו מתגורר. את טופס ההצהרה ניתן להשיג באתר האינטרנט של "מי חדרה" (www.mei-hadera.co.il) ובמשרדי שירות הלקוחות של התאגיד. יש למלא, לחתום ולצרף צילום ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס אשר הינם מעל גיל 18 (ילדים מתחת לגיל 18, יוצגו בספח של ההורים). **לגבי תושבי חוץ** יש לשלוח לתאגיד תצהיר מאומת לגבי מקום המגורים (ניתן לשלוח ספח ת.ז של המעסיק), צילום דרכון ואישור שהייה כדון.

חשוב לדעת: בהתאם להנחיית רשות המים וכנדרש בתקנות לכללי המים, על כלל תאגידי המים במדינה להיערך לביצוע עדכון הנפשות במערכות התאגיד בהתאם לנתוני מרשם האוכלוסין. מטרת הרפורמה היא להקל על התושבים. כל עדכון במספר הנפשות בעתיד, יזווח אוטומטית ממערכות מרשם האוכלוסין למערכות התאגיד, ללא צורך בעדכון יזום של התושב. תאגיד מי חדרה נמצא בעיצומו של התהליך, וזאת לצורך קביעת הכמות המוכרת לתעריף הנמוך בחשבון המים. התאגיד קורא לצרכנים שקיבלו פניה בחשבונות המים, לבדוק את הנתונים ובמידת הצורך לעדכן את מספר הנפשות באחת מהדרכים הבאות: באתר האינטרנט של התאגיד, בפקס ובמייל וזאת בצירוף צילומי ת"ז וספחים של כלל הבגירים המתגוררים בנכס.

חיוב מזערי: צרכן יחויב לפי צריכה של 3 מ"ק לחודשיים אף אם צרך בפועל פחות מכך.

החלפת משלמים: בקשה לשינוי צרכן בנכס תוגש בנוסח הערוך לפי טופס "בקשה להחלפת צרכנים בנכס" המתפרסם באתר מי חדרה בצירוף הסכם שכירות/מכירה חתום על ידי הצדדים, צילומי תעודות זהות וקריאת מונה המים ליום העזיבה. **החלפת צרכנים בנכס** תבוצע בכפוף להצגת פרטי הצרכן החדש בנכס והסכמתו להירשם כצרכן בנכס. בקשה המוגשת על ידי שוכר בנכס שלא הציג את פרטי הצרכן החדש כנדרש תאושר בכפוף להוכחת סיום תקופת השכירות בנכס. **חיוב בתשלום** בעד שירותי המים והביוב שניתנו עד למועד הגשת הבקשה יחול על הצרכן המבקש.

תשלום חשבון המים והביוב: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית לפי חוק, ויגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה ותביעות משפטיות לפי דין.

מידע בדבר זכאות להפחתה בתשלום

תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום), תשע"ד-2014, מגדירות קבוצות אוכלוסייה המפורטות בתקנות, כזכאיות לתשלום מופחת בעד כמות מים נוספת על הכמות המותרת.

משמעות ההטבה היא הכפלת "הכמות המוכרת" בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: קבלת 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך, להלן קבוצות הזכאים להטבה:

- זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שוערך 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) (א) 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 1ג לחוק האמור
- זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 1ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ד לחוק האמור

חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים מועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי משרד הבריאות, משרד הביטחון, או הרשות לזכויות ניצולי שואה. התאגיד אינו רשאי לספק את ההנחה למי שאינו מופיע ברשימות המדווחות על ידי אחד מהגורמים המצוינים.

מוקד מידע לפניות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות
באתר רשות המים www.water.gov.il

תמיד אליכותכם

מרכז שירות לקוחות

רחוב ששת הימים, מתחם תחנה מרכזית "אגד"

חייגו חינם: 1800-709-192 | פקס: 04-6212258

דואר אלקטרוני: info@mei-hadera.co.il

זמני קבלת קהל:

ימים א', ג' 8:00 - 13:00, 16:00 - 19:00

ימים ב', ד', ה' 8:00 - 14:00

יום ו' 8:00 - 12:00

משרדי הנהלת התאגיד

רחוב דוד אלעזר 27, מתחם "צומת האלופים"

בית הפרקליט קומה 2

זמני קבלת קהל:

ימים א', ה' 9:00 - 13:00

יום ג' 16:00 - 18:30

מענה טלפוני: בימים ב', ד'

בין השעות 10:00 - 12:00

דואר אלקטרוני: mazkirut@mei-hadera.co.il

טלפון: 04-6122333 | פקס: 04-6214280

אתר התאגיד

www.mei-hadera.co.il