

# דו"ח לתושב

לשנת 2025

מי חדרה



# דו"ח שנתי לשנת 2025

סכום גבוה של כ- 18.5 מיליון ש"ח במספר אתרים ורחובות שונים ברחבי העיר.

מדובר בהשקעה משמעותית וגבוהה מהמינימום הנדרש על ידי רשות המים, אשר כולה לטובת שיפור איכות התשתיות, איכות מי השתייה, וצמצום פחת המים לרווחת התושבים.

בשל מצב הבטחוני, התאגיד כגוף חיוני לשעת חירום, נערך בהתאם להנחיות היחידה לביטחון מים ברשות המים, לשמירה על רציפות תפקודית של מערכות המים והביוב בעיר, מתן מענה לאספקת מים בחרום, ריענון והצטיידות מחסני החרום, מוכנות דיזל גנרטורים במתקנים ההנדסיים, ציוד מגן לעובדי השטח, ושמירה על מפלסי מים גבוהים במאגרי המים. כ"כ, התאגיד הגביר את הפיקוח וההגנה על מערכות המחשוב ההנדסיות, בתאום עם מערך הסייבר הלאומי.

כל זאת, במקביל למשימות השוטפות, שיקום תשתיות מים וביוב, שמירה על אספקת מים סדירה, ומתן שירות מיטבי לתושבים.

## תושבים יקרים,

בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב הננו מתכבדים להגיש לכם את הדוח השנתי לשנת 2025.

אבן יסוד הניצבת בלב העשייה של התאגיד היא הדאגה לאיכות השירות לתושבים. התאגיד משקיע מאמצים גדולים כדי להעניק לתושבים שירות איכותי וברמה גבוהה.

שיפור איכות התשתיות, השירות, והמענה לתושב עולה גם בתוצאות סקרי שביעות רצון. סקר פניות מוקד תקלות במגזר מים וביוב לשנת 2024, 93% מהנשאלים, השיבו כי הפניות טופלו. סקר שביעות רצון בקרב צרכנים שפנו למרכז שירות הלקוחות בנושאים צרכניים שונים, ממוצע איכות השירות עמד על 83%.

התאגיד השקיע בשנת 2025 בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב חדישות

## שלכם ובשבילכם,

עו"ד שי פרץ  
מנכ"ל

ניר בן חיים  
יו"ר דירקטוריון  
וראש העיר



## רקע ומידע אודות תאגיד מי חדרה

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 תוכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, אשר מבוצעות בהתאם לקצב פיתוח השכונות החדשות בעיר.

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.

**תאגיד מי חדרה הוקם ביום 30 בספטמבר 2008, מכח ובהתאם להוראות חוק תאגיד 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- 115 אלף 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- 316 ק"מ, אורך קווי הביוב 277 ק"מ.

התאגיד אמון על הכנת תוכניות 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 ש"ח בשנה, תחזוקת מתקני קידוח ושאביבה הפרושים ברחבי העיר, טיוב

## חברי דירקטוריון התאגיד

  
**מנכ"ל התאגיד**  
מר שי פרץ


  
גב' נילי הראלי

  
גב' מירב ינקלביץ

  
גב' ליאורה ארבל

  
גב' קרין קרבצ'וק  
דן גור

  
מר יגאל כהן

  
**יו"ר דירקטוריון**  
מר ניר בן חיים

## תווי תקן תקני ISO

במסגרת פעילות מתמדת לשיפור יכולות בכל תחומי העיסוק לטובת תושבי העיר, התאגיד חרט על דגלו עמידה בסטנדרטים הגבוהים ביותר בניהול שמתבטאים בתקני ISO עדכניים: תקן-9001, תקן-14001, תקן-27001, תקן-45001 ותקן-27018 ותקן-22301 בתחומי בקרת איכות, איכות הסביבה, בטיחות וגהות בעבודה, אבטחת המידע, ניהול תחזוקה של מערכות מים וביוב והגנה על מידע אישי מזהה בענן.

כ"כ הוענקה לתאגיד תעודת ספיר למצוינות ניהולית על עמידה בדרישות תקני ניהול.

## השקעות שבוצעו בשנת 2025

סך הכל  
השקעות  
שבוצעו  
בשנת 2025  
**18.6**  
מיליון ש"ח

הונחו תשתיות מים בשכונות חדשות  
בסך של **2.4 מיליון ש"ח**

הושקע סך של **5.6 מיליון ש"ח** בשיקום  
והחלפת קווי מים קיימים,  
באורך של **4.8 ק"מ**

מערכות מים

הונחו תשתיות ביוב  
בשכונות חדשות  
בסך של **1.9 מיליון ש"ח**

הושקע סך של **8.7 מיליון ש"ח** בשיקום  
והחלפת קווי ביוב קיימים,  
באורך של **2.3 ק"מ**

מערכות ביוב

## השקעות מתוכננות לשנת 2026

סך הכל  
השקעות  
מתוכננות  
לשנת 2026  
**42.8**  
מיליון ש"ח

מתוכנן להשקיע סך של **11.7 מיליון ש"ח**  
בפיתוח תשתיות מים שישרתו  
את הגידול באוכלוסייה

מתוכנן להשקיע סך  
של **8 מיליון ש"ח**  
בשיקום והחלפת קווי מים קיימים

מערכות מים

מתוכנן להשקיע סך של **11 מיליון ש"ח**  
בפיתוח תשתיות ביוב שישרתו  
את הגידול באוכלוסייה

מתוכנן להשקיע סך  
של **12.1 מיליון ש"ח**  
בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים

מערכות ביוב

## הפרויקטים שלנו



↓  
**רחוב מוהליבר**  
הנחת קו ביוב 1000 מ"מ



↓  
**רחוב שפק**  
שדרוג קו מים בקוטר 6"



↓  
**רחוב דרך השלום**  
הנחת קו ביוב 800 מ"מ



↓  
**רחוב הרברט סמואל**  
הנחת קו מים בקוטר 16"



↓  
**רחוב הליבנה**  
הנחת קו ביוב 1000 מ"מ



↓  
**רחוב שועלי שמשון**  
שדרוג קו מים בקוטר 8"

## שיקום תשתיות מים וביוב פרטיות במבני הדיור הציבורי

תאגיד מי חדרה בשיתוף עיריית חדרה הקימו בשנת 2015 קרן ייעודית, לטובת מימון שיקום תשתיות מים וביוב פרטיות במבני הדיור הציבורי, מקום בו ידם של התושבים אינה משגת. מדובר בפרויקט ניסיוני וראשון מסוגו בארץ. לאור הצלחתו של הפרויקט בעיר חדרה, רשות המים החליטה לאמץ את הפרויקט ולהרחיבו לכלל תאגידי המים בארץ.

מה קורה למגבונים הלחים כשזורקים אותם היישר אל האסלה הביתית?

בשני המקרים הדבר גורר הוצאות מיותרות!

או שהם סותמים לכם את הצנרת הביתית

או שהם סותמים את צנרת הביוב העירונית



# מגבונים לחים לאסלה!

← הימנעו מהשלכת מגבונים לחים, תחבושות הגייניות, טיטולים וכל מה שלא אמור להימצא באסלה!

← זכרו: המגבונים אינם מתכלים ולכן השלכת מגבונים לאסלה גורמת נזק גדול לסביבה!

שומרים על הסביבה ומונעים סתימות והצפות ביוב! 



## כמות המים שסופקה על ידי התאגיד ונתוני פחת מים ופחת גבייה

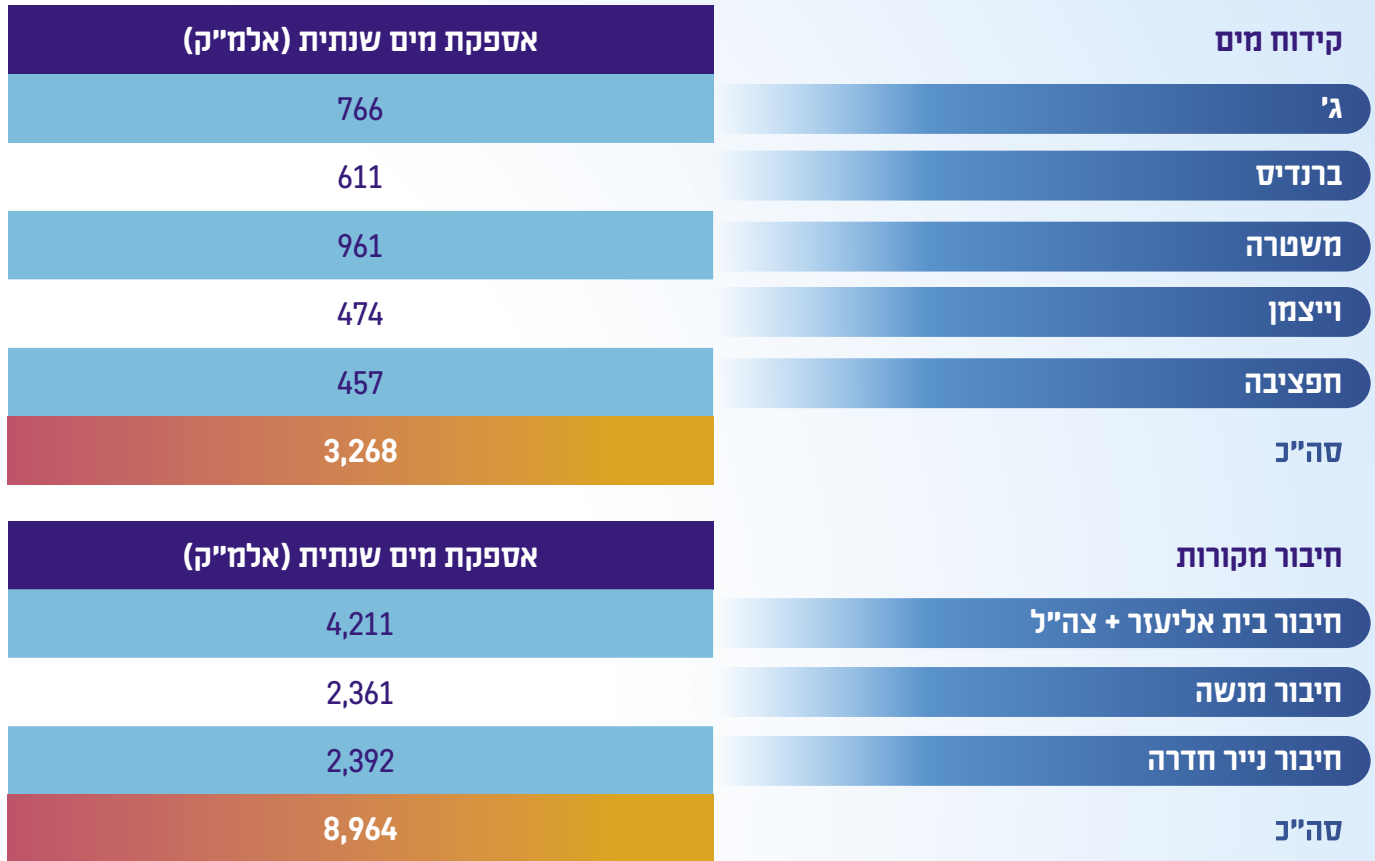
2024	2025	
12,046	11,829	כמות המים שסופקה (אלמ"ק)
3.9%	3.3%	שיעור פחת מים
5.7%	6%	שיעור פחת גבייה שוטף

## מספר הצרכנים של התאגיד

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2024	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2025	סוג צרכן
35,633	35,952	מגורים
424	427	גינון ציבורי רשות מקומית
287	303	מוסדות רשות מקומית
7	7	בתי חולים ומקוואות
3,105	3,125	מסחר ומלאכה
16	16	חקלאות
225	224	בניה
10	10	צרכנות מפורטת
<b>39,707</b>	<b>40,064</b>	<b>סה"כ</b>

## מקורות המים של התאגיד

תאגיד מי חדרה הוא בין הבודדים בארץ שמפיק מים מקידוחים עצמאיים ולא תלוי רק ברכישה ממקורות נוספים. כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2025 הסתכמה ב- 12,232 אלמ"ק, לפי ההתפלגות הבאה:



## דו"ח איכות מי השתייה בעיר חדרה לחודשים ינואר-דצמבר לשנת 2025

הרינו מתכבדים להמציא לתושבי חדרה דיווח על איכות המים המסופקים ברשת האספקה העירונית

דו"ח תוצאות הבדיקות המיקרוביולוגיות של המים

סוג בדיקה	סוג נקודה	מתוכנן	בוצעו	תקינות*	חריגות**	חריגות
מיקרוביולוגי	רשת מים	847	835	835	0	0%
מיקרוביולוגי	כניסה	53	53	53	0	0%
מיקרוביולוגי	מתקן הפקה	39	39	39	0	0%

## דו"ח תוצאות הבדיקות הכימיות של המים

סוג בדיקה	סוג נקודה	מתוכנן	בוצעו	תקינות*	חריגות**	חריגות
מתכות ברשת	רשת מים	53	54	53	1	1.88%
פלואוריד	רשת מים	4	4	4	0	0%
חנקה	רשת מים	14	14	14	0	0%
טריהלומתנים	רשת מים	2	2	2	0	0%

\* פער הבדיקות בין המתוכנן למבוצע, נובע מבארות אשר לא פעלו בימי הבדיקות או בשל ימי שבתון, חגים ומועדים. \*\* דיגום חוזר תקין. תאגיד מי חדרה מספק מים באיכות מעולה העומדים בכל הקריטריונים המחמירים ביותר של משרד הבריאות.

## הערכות לשעת חירום

תאגיד מי חדרה נערך באופן שוטף למצבי חירום ומשברי מים. התאגיד מחזיק ומתחזק מלאי של ציוד לחלוקת מים בזמן חירום ומתרגל באופן סדיר תרחישים אפשריים של פגיעה באספקת מים לתושבים. פעילות התאגיד בתחום החירום מלווה ומפוקחת על ידי היחידה לביטחון מים ברשות המים. המלצת פיקוד העורף הינה לאגור מים בכמות של 12 ליטר לנפש ל- 3 ימים. חלק מהיערכות התאגיד לחירום, היא הגנה על תשתיות מחשוב חיוניות ומערכות בקרה. לנוחיותכם, מצורף בעמוד אחרון המלצות בנושא אגירת מים לשעת חירום. בביקורת אחרונות ציינה רשות המים כי "התאגיד ערוך בצורה טובה מאוד להתמודד עם אירועי מים בתרחישים שונים".

## השלכות הסביבתיות 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 היס" ותחנה "כפר היס". 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.

## מוקד תקלות תפעול באספקת מים ושירותי ביוב

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב: בשנת 2025 לא אירעו שיבושים משמעותיים.



1,854

כמות פניות ביוב

2,875

כמות פניות מים

## הפסקות מים

התאגיד נוקט אמצעים לצמצום הפסקות מים לא צפויות על ידי שיקום קווי מים ישנים מעל המינימום הנדרש על ידי רשות המים או עם מספר פיצוצים רב; סקרים אקוסטיים למציאת דלף סמוי ותיקון; ניהול לחצי מים מותאם צריכה. התאגיד נוקט אמצעים לצמצום הפסקות מים מתוכננות על ידי הערכות מראש, מתן הודעות וצמצום פגיעה בצרכנים. התאגיד פועל בנושא הפסקות מים לפי הכללים, כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את צרכני המים מראש על קיומה של הפסקת מים. הודעות נמסרות לצרכנים באמצעות דיורר ישיר, SMS, על לוחות המודעות בבניינים ו/או בתיבת הדואר. כמו כן, הודעה בנושא באתר התאגיד ובמוקד התקלות. הפסקת המים היזומות לא עולות על 8 שעות. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הפסקות המים מבוצעות לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות. בעת הפסקות מים לא יזומות (כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת וכו'), נמסרות הודעות למוקד העירוני.

100

כמות הפסקות מים

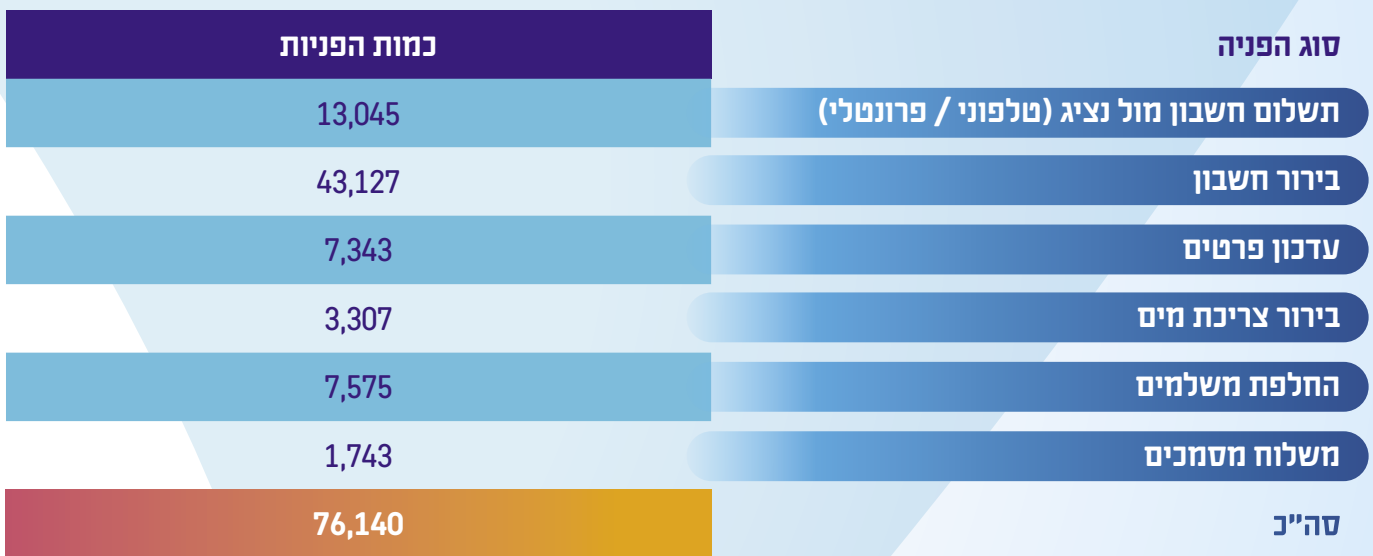
## מידע בדבר איכות השירות לצרכן

מס' הפניות וממוצע זמן המתנה

אפליקציה	פניות בדואר, בפקס ובחייל	מרכז שירות פרונטלי	מוקד שירות טלפוני	כמות פניות
13,352	1,342	27,676	33,770	
3.9 ימים	1.7 ימים	03:44 דקות	02:41	ממוצע זמן המתנה/טיפול בפניות

## מידע בדבר איכות השירות לצרכן

מס' הפניות וממוצע זמן המתנה



החלפת משלמים

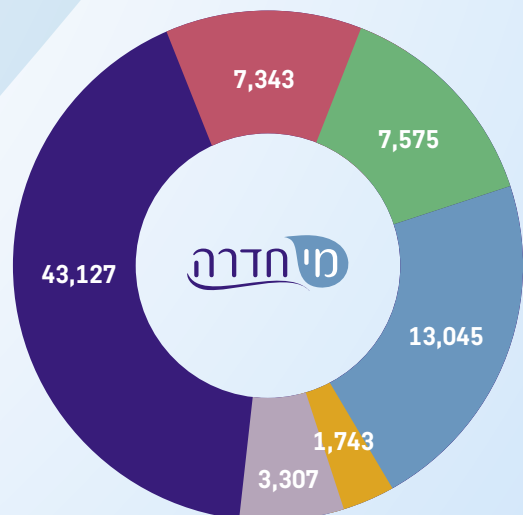
תשלום חשבון מול נציג

בירור חשבון

משלוח מסמכים

בירור צריכת מים

עדכון פרטים





## נזילה בצנרת המים

אם אותרה נזילה בנכס, גם אם היא קטנה חשוב לתקן בהקדם, כדי למנוע בזבוז מים וחיוב מיותר. לאחר התיקון, ניתן להגיש לתאגיד בקשה להקלה בתשלום בעקבות נזילה שאותרה ותוקנה לפי התנאים המפורטים מטה.

**הליך הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה**  
יש להגיש טופס בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה ולצרף אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה.  
ניתן למלא בקשה באמצעות טופס מקוון באתר התאגיד.

### להלן התנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה:

- הכרה בנזילה תבוצע במקרה בו צריכת המים בתקופה המדווחת חורגת ב- 150% ומעלה מהצריכה הממוצעת בנכס
- ניתן להגיש בקשה עד חצי שנה מתום תקופת החיוב הראשונה שבגינה מבוקשת ההכרה בנזילה
- התעריף המופחת יינתן, לכל היותר, לגבי 2 תקופות צריכה רצופות (4 חודשים)
- תעריף נזילה בעד כמות של עד 100 מ"ק מעל הצריכה הרגילה- תעריף בעד כמות מוכרת (התעריף הראשון)
- תעריף נזילה בעד כמות העולה על הצריכה הרגילה בתוספת 100 מ"ק- אחד ש"ח למ"ק
- **נכס פרטי** - הכרה בנזילה תינתן בעבור שני מקרים של נזילה בשנה, בתנאי שלא ניתנה הכרה בנזילה ב- 12 החודשים שקדמו למועד הבקשה
- **נכס משותף** - נכס הכרה בנזילה במד מים ראשי, תינתן לכל היותר בעבור מקרה אחד של נזילה בשנה, בתנאי שלא ניתנה הכרה בנזילה ב- 12 החודשים שקדמו למועד הבקשה.

### קיימת עליה לא מוסברת בצריכת המים שלי, מה עלי לעשות?

אם לא אותרה נזילה בנכס, באפשרותכם לפנות אל התאגיד ולפתוח בהליך בירור מסודר. הליך הבירור מורכב מבדיקות ראשוניות אשר מבוצעות ללא תשלום ומבדיקה נוספת אשר מבוצעת בתשלום ומוגדרת וקבוע בכללים, למשל: שליחת מד המים לבדיקה במבדקה, היה ולפי תוצאות הבדיקה מד המים לא תקין, יוחזר התשלום בגין הבדיקה וחשבון המים יתוקן בהתאם לכללים.

במידה והבחנתם בעליה משמעותית בצריכת המים בהשוואה לתקופות קודמות, יתכן כי קיימת נזילת מים בנכס.

### כיצד ניתן לגלות נזילה בצנרת המים?

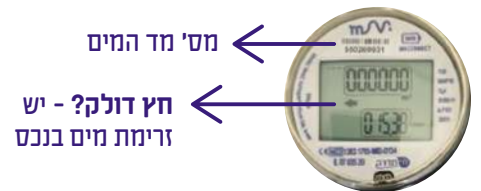
ראשית, יש לוודא שמספר מד המים שמוחקן בנכס, תואם למספר מד המים שמצוין בשיחה הטלפונית ו/או בהודעת SMS שנשלחה.

### הסיבה לצריכה רציפה

לרוב הסיבה תהיה נזילה או שימוש רציף (כמו מילוי בריכה, ברז השקיה שנשאר פתוח).

### כיצד בודקים במד המים אם יש זרימת מים בנכס?

- **חץ דולק** - מד המים מתקדם, ויש זרימת מים בנכס.
- **חץ כבוי** - מד המים לא מתקדם, ואין זרימת מים בנכס.
- אם אין שימוש במים בנכס (מכונת כביסה, מדית, השקיה, וכיוצ"ב) - החץ אמור להיות כבוי.



### מספר בדיקות פשוטות ומהירות יכולות לעזור לכם למצוא לבד את מקור הנזילה

- **בשירותים** - בדקו האם מיכל ההדחה בשירותים תקוע, או האם הניאגרה באסלה מטפטפת.
- **בגינה** - בדקו את מערכת ההשקיה. חשוב לבדוק גם את חלקי המערכת הנסתרים באדמה.
- **דוד מים** - בדקו את החלק התחתון של הדוד ואת שסתום פורק הלחץ לנזילות.

היה והבדיקות הפשוטות לא עזרו, והחץ דולק גם כשאינו שימוש של מים בנכס, יש להזמין בעל מקצוע לבדיקה מעמיקה יותר.

5.4 ימים

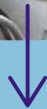
זמן טיפול ממוצע בפניות

739

כמות הבקשות שאושרו ועמדו בתנאי כללי רשות המים להכרה בתעריף נזילה

## נגישות לשירות

בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות תשנ"ח-1998, תאגיד מי חדרה פועל רבות לקידום והנגשה של השירותים הניתנים עבור אנשים עם מוגבלות, להלן פירוט פעילות התאגיד באמצעים שונים:



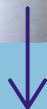
### הסדר נגישות משרדי התאגיד

משרדי הנהלת התאגיד ממוקמים ברח' דוד אלעזר 27, קומה 2 כניסה באמצעות מעלית שירות בקומת קרקע. חניות נכים - קיימים מס' חניות נכים בחזית הבניין. שירותי נכים - קיימים שירותי נכים בקומת קרקע. עזרים לכבדי שמיעה - בעמדת השירות קיימת מכשיר עזר לכבדי שמיעה תוך סינון רעשי רקע. עמדת שרות - עמדות השירות הותאמו ויכולות לתת שירות גם לאנשים עם מוגבלות.



### נגישות אתר אינטרנט

האתר עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשע"ג 2013, והותאם לפי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568). בוצעה התאמה לדרישות הנגישות של ארגון W3C לרמה 2 (AA) ונבנה לפי התקן של W3C ל- CSS ו- HTML. האתר מותאם לתצוגה בדפדפנים שונים, לרבות שימוש בטלפון הסלולרי.



### יצירת קשר

לפניות בנושא נגישות ניתן לפנות באמצעות הדרכים הבאות:  
כתובת למשלוח דואר: ת.ד. 201 חדרה.  
טלפון: 1800-70-91-92  
פקס: 04-6212258  
דוא"ל: info@mei-hadera.co.il  
טופס מקוון באפליקציית MAST באתר התאגיד.



### נגישות מרכז שירות לקוחות

מחלקת שירות הלקוחות מוקמת ברח' מלחמת ששת הימים - קיימת גישה נוחה ורחבה למרכז השירות. חנית נכים - קיימים מס' חניות נכים בחזית מרכז השירות. שירותי נכים - במרכז השירות קיימים שירותי נכים. עזרים לכבדי שמיעה - בעמדת השירות קיימת מכשיר עזר לכבדי שמיעה תוך סינון רעשי רקע.

## אתר האינטרנט של התאגיד

אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והוגש לנוחיותכם, בין הפעולות אשר תוכלו לבצע באתר ניתן לבצע תשלומים, לקבל חשבוניות במייל, הורדת טפסים, קבלת הסברים על חשבון המיס ועוד. באתר תוכלו להתעדכן באופן שוטף מעת לעת אודות פעילות התאגיד, תוכלו לדווח לנו על תקלות במערכות המיס והביוב, ולקבל מידע "און-ליין" על הפסקות מיס.

הנכם מוזמנים להיכנס לאתר התאגיד - [www.mei-hadera.co.il](http://www.mei-hadera.co.il)

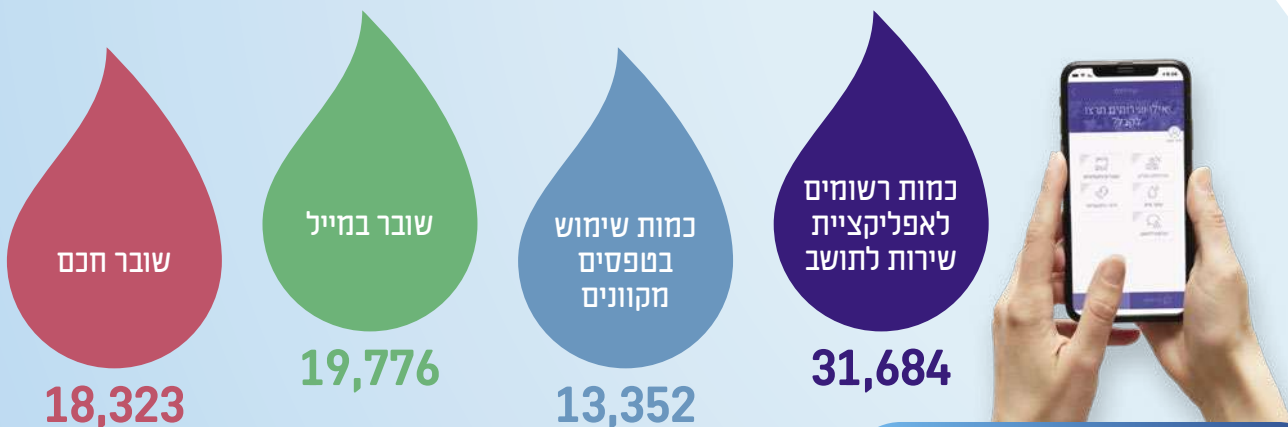
## שירותים דיגיטליים לתושב

מהיום לא עומדים בתור לביצוע תשלומים, מילוי טפסים ועוד. הכנסו לאתר ותוכלו ליהנות מחוויית שימוש מהירה, פשוטה ויעילה יותר. האפליקציה מציעה ערוצי תקשורת חדשניים ודינמיים בין התושב לתאגיד ומעניקים חווית שירות משופרת, נגישה וחסכנית בזמן, כל זאת בקלות, בזמן שנוח לכם ללא צורך בהגעה למוקדי השירות קבלת קהל .

ניתן לבצע את מרבית הפעולות באמצעות טפסים מקוונים: ביצוע תשלומים, רישום לחשבונית במייל, החלפת משלמים, עדכון נפשות, זימון תורים, חשבון חכם לנייד, פירוט נתוני צריכה, פירוט מצב חשבון, מענה סוכן AI.

הורידו את אפליקציית MAST והתחברו בקלות לכל השירותים הדיגיטליים.

## היקף שימושים באפליקציה הדיגיטלית שירות לתושב



## שובר חכם ובמייל

**55% מהצרכנים בחדרה מקבלים שובר באמצעים דיגיטליים.**

הנכם מוזמנים להצטרף למהפכה הדיגיטלית של תאגיד מי חדרה ולקבל את חשבון המיס התקופתי ישירות לנייד. השובר החכם מציג בצורה חכמה וברורה את החשבון התקופתי ומאפשר תשלום דיגיטלי מהיר, פשוט ומאובטח. השובר החכם נשלח בהודעת SMS ישירות לטלפון הנייד והצפייה בו אפשרית מכל מקום ובכל זמן, לנוחיותכם.

בנוסף, באמצעות השובר החכם תוכלו להגדיר קבלת תזכורת לתשלום במועד מאוחר יותר- כך שלא תפספסו את המועד האחרון לתשלום.

ניתן להצטרף לשירות באמצעות פלטפורמת הדיגיטל MAST באתר התאגיד.

# הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

## תקופת חשבון

חשבונות המים נשלחים לצרכנים אחת לחודשיים. תחילתה בתאריך הקריאה הקודמת וסיומה בתאריך הקריאה הנוכחית.

## סוג קריאה

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאה או על פי הערכה. במקרים בהם לא ניתן לקרוא את מד המים (היעדר גישה, שער נעול וכו') תיקבע הצריכה על פי הערכה. סיבת הערכה תפורט בחשבון בשדה "סיבת הערכה".

## מספר ימי חיוב

מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית ובגנים מחויב הצרכן בחשבון.

## צריכה פרטית במד משותף

כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהיא ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת במד הפרטי.

## צריכה משותפת (הפרשי מדידה חיוביים)

הפרשי מדידה הם ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס, לבין סך כל הכמויות שנמדדו בכל מדי המים המשותפים בנכס, באותה תקופה. הפרשי המדידה מחולקים באופן שווה בין כלל הצרכנים בנכס המשותף והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.

## הפרשי מדידה שליליים

הסיבות להיווצרות הפרשי מדידה שליליים עשויות לנבוע ממד מים ראשי שאינו תקין, מהשפעת מערכות להגברת לחץ (משאבות) בבניין או מליקויים בצנרת ובחיבורים הדירתיים.

## מספר כרטיס מים

מספר מזהה פנימי, בו נרשמת היסטוריית הצריכות במערכת.

## מספר משלם

מספר תעודת זהות או ת.פ. של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.

## גרף התפלגות צריכת המים

הצגת התפלגות צריכה המים פרטית והפרשי מדידה, בתקופות החשבון השונות.

## פירוט חיובי מים

סיכום החיובים והזיכויים הכספיים לחשבון הנוכחי, עלות שירותי מים וביוב בגין הצריכה הפרטית והפרשי המדידה שנצרכו בנכס בתקופת חשבון. העלות מחושבת על ידי הכפלת התעריף למ"ק במספר המ"ק שנצרכו בפועל. במידה וישנם זיכויים בחשבון, הם יקוזזו מהחיוב התקופתי השוטף.

## ניצוד נקבעים תעריפי המים והביוב?

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

## תעריפי המים

תעריפים לשירותי מים וביוב לצריכה ביתית יחושבו על פי שני תעריפים:

**תעריף א' -** תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס  
**תעריף ב' -** תעריף עבור כמות נוספת מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.

עסקים מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידה.

## הקצבה לאוכלוסייה מיוחדת

מספר קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבלת ההטבה בתעריף המים - הטבה של תוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הראשון לכל זכאי.

## עדכון מס' נפשות

מספר הנפשות המדווח על ידי הצרכן לחברה בהתאם לטופס דיווח כמפורט באתר.

על מנת לקבל את ההקצבה לנפש בכל יחידת דיוח, יש לעדכן את מספר הנפשות ביחידת דיוח בה הנו מתגורר.

צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות בלבד.

את הטופס ניתן להשיג באתר התאגיד ובמשרדי שירות הלקוחות של התאגיד. בהתאם לכללים התאגיד פועל לביצוע עדכון נפשות בהתאם לנתוני מרשם אוכלוסיין.

מטרת הרפורמה היא להקל על התושבים. כל עדכון במספר הנפשות בעתיד, מדווח אופוטמית ממערכות מרשם האוכלוסיין למערכות התאגיד.

## אזרח לא ישראלי

יש לשלוח לתאגיד תצהיר מאומת לגבי מקום המגורים, צילום דרכון ואישור שהייה כדין.

## חיוב מזערי

צרכן יחויב לפי צריכה של 3 מ"ק לחודשיים גם אם צרך פחות מכך באותה תקופה.

## תשלום חשבון המים והביוב

צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון.

אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.

אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך לאחר תשלום.

## מספר מסלקה

המספר המזהה של החשבונית במערכת החברה. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום באינטרנט.

## 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 בהתאם לסעיפים 105, 106 לכללי אמות מידה בשנת 2025 התאגיד שילם פיצויים לצרכניו בסך 143540.03 - אש"ח - 2,122 מקרים בגין ביצוע הערכת צריכה שלא בניסיונות הקבועות בכללים.



## 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 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(א1)(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 4א 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 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 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.

← חוקד מידע לפניות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות באתר רשות המים [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il).

## תמצית הדו"ח השנתי



כמות מים  
שסופקה לצרכנים

11,829 אלמ"ק



רכישה מחברת  
מקורות

8,964 אלמ"ק



הפקה מקידוחים  
(אקוויפר)

3,268 אלמ"ק



סה"כ השקעות  
בתשתיות לשנים  
2024-2025  
(ביצוע ומתוכנן)

61.4 מיליון ש"ח



פחת גביה

6%



פחת מים

3.3%



פניות שטופלו  
במוקדי השירות

76,140



בדיקות איכות מים  
שבוצעו

1001



זמן המתנה  
ממוצע במוקד  
שירות טלפוני

02:41 דקות



זמן המתנה  
ממוצע במרכז  
שירות פרונטלי

03:44 דקות



כמות צרכנים  
שמקבלים שובר  
חכם

18,323



כמות צרכנים  
שמקבלים  
חשבונית במייל

19,776



מסי צרכני  
התאגיד

40,064

מתוכם 35,952 צרכני מגורים



תעודת ספיר

למצוינות  
ניהולית



תקני ISO

6



כמות רשומים  
לאפליקציית  
שירות לתושב

31,684

מי חדרה  
שמים את  
התושב  
במרכז!

תושבים יקרים,

תאגיד מי חדרה סיים פרויקט החלפת מדי המים בעיר למדים חכמים אשר משדרים את צריכת המים ובכך ניתן לנטר את צריכת המים באמצעות מערכת ממוחשבת, אשר תשפר משמעותית את השירות לצרכן.

# מערכת קריאות מוני מים מרחוק

יתרונות מדי קר"מ

✓  
רמת דיוק  
ואמינות  
גבוהה

↓  
הפחתה  
משמעותית  
בצריכת  
מים חריגות  
ונזילות  
מתמשכות

✉  
עדכון על  
חבלות במדי  
המים וזיהוי  
מדי מים  
תקולים

Ⓜ  
התראות  
על נזילות  
= ודליפות  
חיסכון  
בנסף

←  
כאשר מתקבלת התראה במערכת על חשש לנזילה, התאגיד מבצע שיחה טלפונית בתוך 2 ימי עסקים, בהעדר מספר טלפון של הצרכן ישלח מכתב בדואר בתוך המועדים הקבועים בכללים.

←  
מערכת הקר"מ הינה מערכת טכנולוגית מתקדמת לקריאת מדי המים באמצעות שידור מרחוק. מערכת הקר"מ קולטת את נתוני צריכת המים באופן תדיר, דבר המאפשר יכולת התראה מהירה על חשד לדליפות, תקלות וכדו'.

←  
חשש לנזילה במד מים משויך מתקיים כאשר קיימת מדידה של צריכת מים רציפה במשך פרק זמן העולה על 24 שעות, למעט בנכס שמאופיין בצריכה רציפה של מים או שלא ניתן לקבל לגביו חייווי על צריכה רציפה.

←  
חשש לנזילה במד מים משויך מתקיים כאשר קיימת מדידה של צריכת מים רציפה במשך פרק זמן העולה על 24 שעות, למעט בנכס שמאופיין בצריכה רציפה של מים או שלא ניתן לקבל לגביו חייווי על צריכה רציפה.

# עדיף להיות מוכנים.

משק המים רגיש לתנודות לא צפויות: הפסקת מים לא מתוכננת, זיהום מים פתאומי, פגיעה מרעידת אדמה, מלחמה ועוד. תאגיד ימי חדרה ערוך באופן מיטבי לספק מים בשעת חירום או בעת הפסקת מים ארוכה, באמצעות פריסת תחנות לחלוקת מים ברחבי העיר. למרות זאת, התארגנות מעין זאת אורכת מספר שעות. כדי להקל על משך הזמן ללא אספקת מים, אנו ממליצים לכל בית אב לשמור בבית מנת מים לכל אדם המתגורר ביחידת הדיור שלכם.

לאגור מים בכמות של 12 ליטר מי שתייה לנפש ל- 3 ימים, בשימוש מצומצם ומוקפד. כמות זו אמורה לתת מענה ראשוני במקרי קיצון.

המלצת פיקוד העורף

מים שנרכשו באריזות אטומות יש לרענן על פי הוראת היצרן. מים שנאגרו באופן עצמאית במכל אטום, יש לרענן אחת לחודש במים טריים.

שמירת מי ברז

תמיד טוב שיש בקבוקי מים בבית!

## ערכת סניטציה

איך שומרים על ניקיון כשאין מים?

מה בערכה?



בנוסף לבקבוקי המים, רצוי לשמור בבית ערכת סניטציה, הכוללת ברובה מוצרים פשוטים הנמצאים בבית בשימוש יומיומי.

את הערכה יש לשמור במקום מוצל, קריר ויבש בממ"ד או בחדר המוגדר לשימוש בשעת חירום.

חבילת מגבונים לחים או גיל אנטיבקטיריאלי המיועדים לסיוע בשמירה על הגיינה אישית במקום מים ←

שקית סניטציה שקית לצרכים סניטריים שקית מיוחדת לשימוש בשירותים ←

שקיות לאיסוף פסולת לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים סביבתיים ←

כלים חד פעמיים ומגבות נייר לשימוש במקרים בהם לא תתאפשר רחצת כלים ←



## מרכז שירות לקוחות

רחוב ששת הימים, מתחם תחנה מרכזית "אגד"

דואר אלקטרוני: info@mei-hadera.co.il

טפסים מקוונים באתר התאגיד

פקס: 04-6212258

זמני קבלת קהל:

ימים א', ג' | 08:00-13:00, 16:00-18:00

ימים ב', ד' | 08:00-14:00

יום ה' | 08:00-13:00

מוקד טלפוני:

חייגו חינם: 1800-70-91-92

ימים א'-ה' 08:00-20:00 | ימי ו' 08:00-12:00

## משרדי הנהלת התאגיד

רחוב דוד אלעזר 27, מתחם "צומת האלופים"

בית הפרקליט קומה 2

זמני קבלת קהל:

ימים א', ה' | 09:00-13:00

יום ג' | 15:00-17:30

מענה טלפוני בענף הנדסה וכספים:

ימים ב', ד' | 10:00-12:00

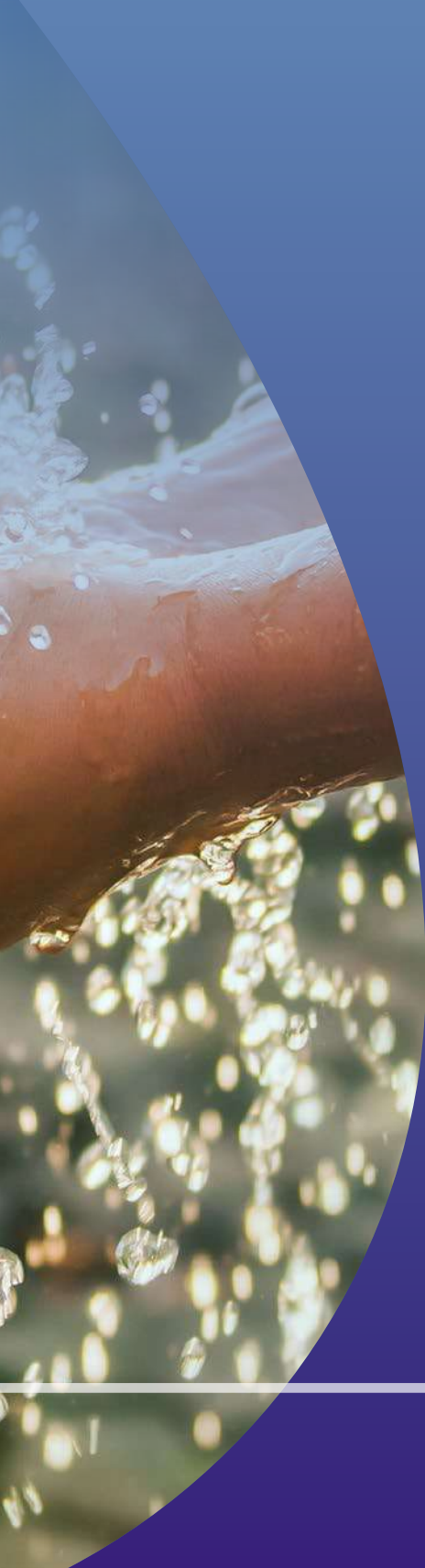
טלפון: 1800-70-91-92

## אזור אישי

שירות לתושב - שירותים דיגיטליים MAST

- אזור אישי באתר
- פניות מקוונות
- טפסים חכמים
- זימון תור מראש
- חשבונות חכמים לנייד
- Bill2mail
- פירוט נתוני צריכה
- פירוט מצב חשבון
- מענה סוכן AI

[www.mei-hadera.co.il](http://www.mei-hadera.co.il)



---

תמיד לשירותכם!