



דו"ח שנתי בדבר פעילות תאגיד מי שיקמה לשנת 2023



לפי סימן ב' לכללי תאגידי המים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכנייה), תשע"א - 2011

1. רקע ומידע אודות התאגיד

תאגיד המים "מי שקמה" בע"מ הוקם בשנת 2008 כתאגיד מים וביוב אזורי, בהתאם להוראות חוק תאגידי המים והביוב שחוקקה כנסת ישראל בשנת 2001. על פי חוק זה, מחויבת כל רשות מקומית בישראל, להקים תאגיד מים וביוב, שיפעל בנפרד מהרשות במטרה לשפר את השירות ולשדרג את תשתיות המים והביוב.

עיריית חולון, עיריית אור יהודה, מועצת אזור ומועצת בית דגן הן בעלות המניות של התאגיד: עיריית חולון מחזיקה ב 77.1% מהמניות, עיריית אור יהודה מחזיקה ב 14.6% מהמניות, מועצת אזור מחזיקה ב 4.9% ממניות התאגיד והמועצה המקומית בית דגן מחזיקה ב 3.4% ממניות התאגיד.

התאגיד נותן שירותי מים וביוב לכ- 255 אלף תושבים ומתחזק כ- 103,524 אלף מוני מים.

התאגיד רוכש מחברת מקורות כ- 20.1 מיליון מ"ק מים בשנה ומתחזק כ- 400 ק"מ צנרת מים ועוד כ- 400 ק"מ צנרת ביוב. \

מתקני ביוב: התאגיד מתחזק 2 תחנות לשאיבת ביוב בחולון ובבית דגן, המזרימות את השפכים לקווי השפד"ן.

מתקני מי קיץ: התאגיד מתחזק 4 תחנות שאיבה למי קיץ הקולטות את מי הנקז הזורמים במובלים ומסניקות אותם לקו הביוב.

מתקני מים: התאגיד מתחזק בריכת איגום בת 3,000 מ"ק מים וכן תחנת שאיבה למים באזור.

מי שקמה כפופה לרשות הממשלתית למים ולביוב, הפועלת כרגולטור מטעם המדינה, והיא מחויבת להציג לממונה על התאגידיים באופן שוטף דוחות כספיים וכן דוחות נוספים המשקפים את פעילותה ואופן תפקודה בתחום משק המים והביוב. כמו כן להציג דוחות בקרת איכות מים למשרד הבריאות ולפרסמם באתר התאגיד.

מנכ"ל התאגיד ושמות חברי הדירקטוריון, נכון לשנת הדו"ח:

מנכ"ל התאגיד:

• מר אריק מולה

יו"ר הדירקטוריון:

• מ"מ ראש עיריית חולון, רו"ח זוהר נוימרק



חברי דירקטוריון:

- מר דני פדר
- רו"ח מוטי בן אברהם
- עו"ד שרית לוי
- אלי דויד
- ליטל דראי יעקובוביץ

דרכי התקשרות עם התאגיד:

שיחת חינם לבירורים, תשלומים ותקלות 1800-300-252

מייל שירות לקוחות לכל הרשויות: holon@mei-shikma.co.il

חולון:

מרכז שירות לקוחות: רח' תמנע 23 חולון

יום א': 08:00-18:30 (רצוף)

ימים ב', ד', ה': 08:00-15:00

יום ג': 15:00-18:30 (אין קבלת קהל בבוקר)

טלפון לבירורים: 1800-300-252

פקס: 072-24462923

מוקד תקלות 106 / 1800-300-252

אזור:

קבלת קהל: רח' יצחק שדה 18 אזור (בניין מועצת אזור)

בימים א', ב', ד', ה': בין השעות 08:00-13:00

ביום ג': בין השעות 16:00-18:00

טלפון בשעות קבלת הקהל: טלפקס 03-6540555

מוקד תקלות: 106 / 1800-300-252



אור יהודה:

קבלת קהל: במשרדי התאגיד רח' אריאל שרון 8 (בניין A) אור יהודה

בימים א'-ה': בין השעות 08:00-14:00

אחה"צ בימים א'-ג': בין השעות 15:30-18:00

טלפון בשעות קבלת הקהל: 03-7715544 פקס- 03-6127080

מוקד תקלות: 1800-300-252 / 106

בית דגן:

קבלת קהל: רח' מנחם בגין 5 בית דגן (בנין המועצה)

בימים א', ב', ד', ה': בין השעות 08:00-15:00

ביום ג': בין השעות 08:00-13:00 ו 16:00-18:00

טלפון בשעות קבלת הקהל: 03-7263311 פקס: 03-7263399

מוקד תקלות: 1800-300-252

משרדי ההנהלה:

כתובת: רח' תמנע 23 חולון

כתובת למשלוח דואר: ת.ד. 15 חולון 5810001

טלפון: 03-5411500 פקס: 072-2765656

pnivot@mei-shikma.co.il

קבלת קהל במחלקת הנדסה:

ימים ב' ו ד' בין השעות 08:30-12:30



2. כמות המים שסיפק התאגיד ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגבייה לשנת 2023 ו 2022

2023	2022	
19,012	18,809	כמות המים שנמכרה
5.5%	4.6%	פחת מים
6.9%	6.5%	פחת גבייה בגין השנה השוטפת
98%	97%	אחוז גבייה מצטבר עד השנה הקודמת

3. מספר הצרכנים של החברה לשנים 2022 ו 2023

2023	2022	
מס' צרכנים	מס' צרכנים	סוג השימוש
96,786	97,424	מגורים
935	938	גינון ציבורי
543	530	מוסדות
18	18	בתי חולים ומקוואות
7,926	7,673	מסחר ומלאכה
350	438	בניה
24	139	כל צריכה אחרת
106,582	107,182	סה"כ צרכנים



4. פרטים בדבר מקורות המים של החברה

כל צריכת המים של הערים חולון, אור יהודה, בית דגן ואזור מסופקת ע"י חברת מקורות, המזרימה מים מהקו המערבי שניזון מהמוביל הארצי ואו ממתקני ההתפלה בדרום. בנוסף ישנה אספקה של 593,105 מיליון קוב מים מבארות בתחומי העיר חולון.

בשנת 2023 רכש התאגיד מחברת מקורות כ- 20.1 מיליון מ"ק מים.

5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

5.1 התאגיד עוסק באופן שוטף בפיתוח ואחזקה של רשת המים והביוב. כחלק מפעילות האחזקה

התאגיד ביצע במהלך שנת 2023 שטיפה וצילום של כ-51 ק"מ קווי ביוב עירוניים, וזאת במטרה לצמצם את פריצות הביוב מהצנרת העירונית ולאפשר זרימה חלקה.

5.2 התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר והוסמך על ידי מכון התקנים בתקנים

הבאים:

iso 9001: 2015

iso 14001: 2015

iso 45001: 2018

iso 27001: 2013

תחום האיכות הוגדר על ידי הנהלת התאגיד כיעד מרכזי, הגדרת יעדי האיכות כחלק מהאסטרטגיה העסקית של התאגיד מהווה הצהרה, במסגרתה אנו חותרים ומתמידים בתהליכי הטמעת האיכות בכלל הפעילויות שמקדם התאגיד.

תקן iso 9001: 2015 מגדיר תשתית ניהולית שעל בסיסה יכול ארגון לממש מטרות איכות אסטרטגיות, המהוות חלק מכלל המטרות האסטרטגיות שלו.

תקן iso 14001: 2015 הינה סדרת התקנים המקנה כלים לניהול סביבתי, התקנים עוסקים בניהול יומיומי של התחומים בהם לארגון השפעה על הסביבה ואיכותה.

תקן iso 45001: 2018 מגדיר סדרת פעולות עבור מערכת ניהול בטיחות וגהות, העוסקת בניהול מבוקר של כל מרכיבי פעילות הארגון הנוגעים לבטיחותו של העובד, בריאותו וגהותו התעסוקתי.

תקן iso 27001: 2013 לניהול אבטחת מידע.

5.3 בקרת שפכים תעשייתיים: התאגיד מנטר שפכים של מפעלים ועסקים באופן שוטף ובהתאם

לתוכנית עבודה שנתית המאושרת על ידי המשרד להגנת הסביבה ורשות המים. במהלך שנת 2023 בוצעו 2,288 דיגומים ותוצאות ניטור בתי העסק מתפרסמות באתר האינטרנט של התאגיד.

חולון: 1475 דיגומים

אור יהודה: 514 דיגומים

אזור: 155 דיגומים



בית דגן : 144 דיגומים

5.4 פרויקט ניטור ואיתור חריגות באיכות המים : בשנת 2022 התאגיד התחיל פיילוט למוצר חדשני לניטור איכות מים שהורחב במהלך שנת 2023. במסגרת פרויקט התקין התאגיד עד כה בשבע נקודות אסטרטגיות מערכת חדישה לאיתור חריגות באיכות המים, עד סוף הפרויקט אמורות להתווסף עוד 10 נקודות נוספות.

המערכת דוגמת ומנטרת את איכות המים באופן רציף לאורך כל שעות היממה ומתריעה בזמן אמת על כל חריגה מהנורמה. בנוסף לכך התאגיד מבצע ברמה יומיומית דיגום פיזי של מי השתייה על פי הנחיות משרד הבריאות ותקנות בריאות העם.

5.5 התקנת מדי קר"מ (מדים לקריאה מרחוק) : בשנת 2023 הסתיים הפיילוט הראשוני בו הותקנו 2000 מדי קר"מ באזורים ממוקדים שנבחרו מראש במטרה לבחון את תפקוד ויעילות המדים ועברנו לשלב הבא בו אנו מתקינים את מדי הקר"מ בצורה שוטפת לכלל הצרכנים במסגרת תוכנית העבודה רב שנתית.

6. תיאור כללי של השקעות החברה בחולון, אור יהודה, אזור ובית דגן
סיכום השקעות לשנת 2023 (באלט"ח ללא מע"מ)

סה"כ	ביוב	מים	
44,586	30,648	13,938	שיקום ושדרוג
11,351	4963	6388	פיתוח

תוכנית השקעות לשנת 2024 (באלט"ח ללא מע"מ)

סה"כ	ביוב	מים	
39,986	12,668	27,318	שיקום ושדרוג
18,366	4,641	13,625	פיתוח



7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם

הודעות בדבר סגירת מים יזומה:

במהלך שנת 2023 הוציא התאגיד 144 הודעות בדבר סגירת מים יזומה חלקן בעקבות העבודות של נת"ע ונת"א.

התאגיד פועל בנושא הפסקות מים יזומות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות החלים עליו. כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את הצרכנים 48 שעות מראש על קיום הפסקת המים, הודעות בנושא נמסרות לצרכנים בדיוור ישיר על ידי הודעות על לוחות המודעות בבניינים ואו בתיבות הדואר במידה ואין. הודעה קולית נשלחת לטלפונים הקווים בשעות הערב כ- 48 שעות לפני הפסקת המים וכן הודעת SMS לטלפונים הניידים כמו כן הודעה בנושא עולה לאתר האינטרנט של התאגיד.

בהפסקות מים לא יזומות כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת ועוד, נמסרות הודעות למוקדים העירוניים בישובים השונים ובמידת הצורך גם לפורומים הגדולים בכל ישוב.

8. פרוץ מלחמת חרבות ברזל ב 7/10/2023 וההשפעה על עבודת התאגיד

עם פרוץ המלחמה מספר עובדים חיוניים מהתאגיד, בעיקר ממחלקת התפעול, גויסו למילואים מה שגרם לצמצום מצבת העובדים השוטפת, יחד עם זאת נעשו מאמצים רבים הן מצד העובדים המגויסים להגיע לעבודה כשהתאפשר להם והן מצד עובדי התפעול הנותרים בכדי שרמת השירות וזמני המענה לטיפול בתקלות לא יפגע.

מערך שירות הלקוחות הצרכני של התאגיד תוגבר בשעות הבוקר ואף הוסף יום נוסף לקבלת הקהל בשעות הבוקר במקום אחה"צ וזאת בכדי לאפשר לצרכנים ולעובדים להיות בבית ולא להסתובב ברחובות בשעות הערב, בנוסף השירות בערוצים הדיגיטליים תוגבר.

9. פרטים בדבר איכות השירות שניתן לצרכן בסניפים הראשיים בשנת 2023

תאגיד מי שיקמה פועל באופן עקבי מיום הקמתו לשיפור איכות השירות כחלק אינטגרלי ממשימותיו האסטרטגיות. אנו בתאגיד משקיעים משאבים רבים בשירות הלקוחות, תוך התאמת המערך להיקף התפעולי של החברה.

מערכת לניהול תורים:

לתאגיד מערכת לניהול תורים המאפשרת לו לנהל את התורים ובכך לחסוך בזמן ולהעניק שירות טוב ויעיל יותר, המערכת מוצבת בשני הסניפים הגדולים של התאגיד בחולון ובאור יהודה. צרכן אשר זימן תור במחשב או באמצעות הנייד מגיע למרכז שירות הלקוחות ומצטייד במספר ממסוף ניהול התורים, בהתאם לנושא פנייתו מופנה הצרכן לעמדה הפנויה. כמו כן, כרוז קולי ותצוגה על מסך טלוויזיה מכריז על המספר הבא בתור ומופנה לעמדה הפנויה. מערכת זו מתעדת את הפניות ונושא כל פנייה, זמני ההמתנה ומשך זמן השירות שניתן



לצרכן. אחת לחודש התאגיד מפיק דוחות מהמערכת בנושאים אלו לצורך בקרה ושיפור השירות.

מערכת CRM במחלקת שירות הלקוחות:

מערכת CRM מתקדמת מותקנת במוקדי שירות הלקוחות בכדי לאפשר ניהול יעיל ואמין אחר הפניות ואופן הטיפול בכל פניה ופניה. כל פניה המתקבלת בתאגיד בכל ערוצי התקשורת מתועדת ובעצם יוצרת היסטוריית לקוח, המערכת מאפשרת לבצע מעקב אחר כל פניה ופניה בכל שלב עד לתום הטיפול. המערכת מאפשרת עמידה בלוחות זמנים ומעקב אחר עמידה בכללי אמות המידה.

מערכת MAST, פלטפורמה יזידותית למתן שירותים דיגיטליים:

התאגיד ממשיך לקדם את הפלטפורמה לשירותים דיגיטליים באמצעות אפליקציית ה-MAST, מערכת אשר מספקת שירותים דיגיטליים דרך אתר התאגיד ובאפליקציה ייעודית שניתן להורידה לנייד. הפלטפורמה מאפשרת לצרכנים ליצור קשר עם התאגיד באופן דיגיטלי ונוח וכן לבצע מגוון רחב של פעולות אונליין כגון: הגשת טפסים, תשלומים, דיווח כל מפגעי מים וביוב, ליצור קשר, זימון תור לקבלת הקהל ועוד. כמו כן המערכת מאפשרת לתאגיד לעדכן צרכנים בתחומי השירות השונים באמצעות הודעות sms. המערכת מאפשרת לתאגיד לייעל את השירות לתושב, חוסכת בזמני תגובה ומונעת טרטור מיותר של הצרכן למרכז שירות הלקוחות.

דף פייסבוק, ערוץ טלגרם וצ'אט בוט באתר התאגיד לשאלות ותשובות

התאגיד מתפעל מספר ערוצים דיגיטליים בהם הוא מעניק שירות לתושבים. בדף הפייסבוק משרת כאמצעי לקבלת מידע ולמתן שירות לכל דבר ועניין. כמו כן, התאגיד מתחזק צ'אט בוט אוטומטי באתר המאפשר לתושבים לשאול שאלות ולקבל תשובות במידי ואף לפנות לקבלת שירות במידה ושאלתם לא נענתה. בנוסף יש לתאגיד, ערוץ טלגרם בו הוא מעדכן באופן שוטף את החברים בערוץ בדבר פעילותו.

מוקד שירות לקוחות טלפוני חינמי:

לתאגיד מוקד שירות לקוחות חינמי אשר פעילותו בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימי שישי בין השעות 08:00-12:00, כמו כן מערכת ממחושבת הפועלת 24 שעות בה ניתן לבצע תשלומים.

במקרים בהם קיים עומס זמני לבירור עם נציג מקצועי ניתנת לצרכן האפשרות להשאיר את פרטיו במערכת לצורך חזרת הנציג אליו במהלך השעות הקרובות.



אתר אינטרנט:

לתאגיד אתר אינטרנט מתקדם ואינטואיטיבי אשר מונגש בהתאם לתקנות נגישות השירות, שנקבעו על ידי נציבות שיווין זכויות במשרד המשפטים. האתר כולל אפשרויות רבות ומגוונות שניתן לבצע באתר ביניהן הורדת טפסים, למלא טפסים מקוונים, ביצוע תשלומים, רישום לשירות חשבונית במייל, דיווח על מספר נפשות ועוד.
באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים בנושאים שונים כגון: הפסקות מים יזומות, שינויים בשעות קבלת הקהל בתקופות החגים, הנחיות חדשות ועוד.

מספר הפניות שהתקבלו במחלקת פניות ציבור בשנת 2023

פניות לפי חוק חופש המידע- 3

חולון- 120

אזור- 4

בית דגן- 1

אור יהודה- 11

טלפוני	
127,807	כמות
3: 45	ממוצע זמני המתנה (בדקות)

מספר הפניות שהתקבלו בתאגיד בערוצים הדיגיטליים השונים

270	דואר ישראל
16,399	דואר אלקטרוני + פקס
118	תיק תושב
30,081	אפליקציית MAST



הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי

החשבון התקופתי הנשלח לצרכנים עודכן התאם לכללי אמות המידה החלים על התאגיד, ולהלן הסבר המושגים המפורטים בו :

1. מספר משלם : מספר ת.ז של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
2. מספר זיהוי מים : מספר פנימי המשמש את התאגיד לזיהוי מד המים הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.
3. מספר זיהוי נכס : מספר ייחודי של הנכס במערכת המחשוב של התאגיד.
4. מספר מד מים : מספר סידורי המופיע על גבי מד המים המשויך.
5. מספר נפשות : מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור של צרכן המים, על-פי הצהרתו.
6. מהות השימוש : קוד המאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים- מגורים, בניה, מסחר מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
7. סוג מד המים : מד דירתי או משותף. במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור רץ : דירתי 1, דירתי 2.
8. תאריך הקריאה : התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת בקו"בים).
9. קריאה קודמת : נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.
10. קריאה נוכחית : נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.
11. סוג הקריאה : מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי הערכה. הערכה נעשית במקרים בהן אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.
12. קוד הערכה : במידה ולא נקרא מונה המים מסיבה כלשהי נרשם קוד המאשר כי צריכת המים היא הערכה ולא קריאה מדויקת.
13. תוספת לצריכה : מציין האם ישנה תוספת צריכה אשר אינה מופיעה במד המים. לדוגמה בעת החלפת מונה מים מוסיפים את הפרשי הצריכה אשר נקראו מהמונה הישן לצריכות המונה החדש.
14. צריכה פרטית : הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי הפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת).



15. צריכה משותפת: ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה בכל המדים הדירתיים בנכס. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית לצריכה לכל דבר. הפרשי המדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה ועוד.
16. תקופת החיוב: חשבונות המים נשלחים לבתי התושבים אחת לחודשיים כל משלוח שכזה מוגדר כתקופה.
17. גרף: מציג את התפלגות צריכת המים הפרטית והמשותפת בתקופות החשבון הנוכחית והאחרונות.
18. מספר מסלקה: המספר המזהה של החשבונית במערכת, נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.
19. ספח התשלום: הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר, ספח זה הוא הקבלה הנשלחת למי שקמה. הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח שלאחר התשלום משמש כחשבונית מס.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

1. צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.
2. תעריפי המים והביוב הינם אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת חשבון בתעריפי המים כפי שמצוין בחשבון. ע"פ הכללים שקבעה הרשות, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: תעריף ראשון- הצרכן זכאי לקבל כמות של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך, בעד כל נפש שמתגוררת ביחידת הדיור ובלבד שידווח על כך לתאגיד. תעריף שני גבוה- בעבור כל צריכה נוספת אשר מעבר לכמות המוכרת (3.5 מ"ק לנפש לחודש) לסך כל הנפשות ביחידת הדיור היה ולא דיווח הצרכן על מספר הנפשות יחושב חשבון המים על פי שתי נפשות.
3. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים, יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון.
4. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית והצמדה לפי חוק, כמו כן אי תשלום במועד עלול לגרום הליכים משפטיים או מנהליים.



10. מידע בסך כל הפיצויים ששילמה החברה לצרכנייה לפי סעיפים 105-106

לכללי אמות המידה

בשנת 2023 לא שולמו פיצויים לצרכנים.

אריק מולה
מנכ"ל

זוהר נוימרק, רו"ח
יו"ר דירקטוריון