



אמנת שרות

מהות, ייעוד, חזון ומטרות

קווי היסוד המנחים את פעילות התאגיד:

- יסוד ציבורי, לפיו כחברה עירונית, שואף תאגיד מי שיקמה לבצע תשתיות ופרויקטים בעלי חשיבות ציבורית. תוך מתן דגש תמידי על איכות ושיפור השירות לתושב.
 - יסוד כלכלי עסקי, המגלם את מהות התאגיד כגוף עסקי, שמטרתו הפקת רווחים מפעולותיו.
 - יזמות עסקית.
- תאגיד מי שיקמה נועד לקדם וליזום פרויקטים כלכליים, תשתיות, מים וביוב לרווחת התושבים ובהתאם למדיניות הנקבעת ע"י דירקטוריון התאגיד.

ייעוד החברה:

להיות תאגיד איכותי ומתקדם תוך ייזום ויישום טכנולוגיות מתקדמות בניהול משק המים בחולון, אזור ובית דגן ופיתוח תשתיות מים וביוב.

מטרות התאגיד:

- מתן שירות איכותי בנושאי מים וביוב בחולון, אזור ובית דגן, תוך מאמץ מתמיד להרחבת מתן השירותים לתושבים בהתאמה לצרכי הלקוחות, התושבים.
- ניהול והפעלה מיטביים של תהליך מתן השירות לתושב, תוך התייעלות מתמדת: ניהולית, כספית וטכנולוגית.



מדדים ויעדים אופרטיביים

מתוך הגדרת מטרות העל נגזרים יעדים ומדדים אופרטיביים, להלן מסגרת לקביעת היעדים והמדדים :

מסגרת להתחייבות, מדידה/המדד	זמן טיפול/מדד
אספקה סדירה של מים לעיר חולון, אזור ובית דגן	24 שעות ביממה
משך הזמן המרבי להפסקות מים יזומות לצרכי פיתוח ואחזקת מערכות המים.	עד 8 שעות
הודעות לציבור על הפסקות מים יזומות	3 ימים מראש
משך הזמן המרבי לאבחון תקלה ותיקון במערכת המים עקב פגיעה או פרץ מים	תוך 8 שעות מהקריאה הראשונה, למעט מקרי כח עליון.
זמן מרבי להסרת מפגעי מכסים, שקיעות, פינוי מטרדים	עד 5 ימי עבודה
זמן מרבי להסרת מפגעי בטיחות כתוצאה מביצוע עבודות מים	עד 7 ימי עבודה
תיקון תקלות בשטחים ציבוריים או פרטיים כתוצאה מביצוע עבודות ברשת המים	עד 7 ימי עבודה
התקנת מדי מים לבתים חדשים	עד 5 ימי עבודה
החלפת מדי מים בצורה שגרתית או החלפת מדי מים פגומים	עד 7 ימי עבודה
צוות כוננות	24 שעות ביממה
זמן מרבי להסרת מפגעי סתימות / פריצות ביוב	עד 18 שעות
זמן מרבי לטיפול בשקיעות ופינוי מטרדים	עד 5 ימי עבודה
זמן מרבי להסרת מפגעי בטיחות כתוצאה מביצוע עבודות ביוב	עד 7 ימי עבודה
מערך בקרה על איכות המים	בדיקות מים חודשיות כפי שנקבע בתקנות בריאות העם
אספקת מים באיכות הטובה ביותר	24 שעות ביממה



מכון התקנים הישראלי



מסגרת להתחייבות, מדידה/המדד	זמן טיפול/מדד
מענה לפניות ציבור בעניין איכות המים (עכירות, ריח, טעם וצבע)	עד 1 ימי עבודה
שמירת תוצאות הבדיקות	7 שנים
דיווח תוצאות הבדיקות	כל רבעון, חציון ובסוף שנה (דו"ח שנתי המרכז את הדו"חות הרבעוניים).
מתן שרותי מידע ותיאום עם מתכננים, יזמים, קבלנים וגופים ציבוריים בעניין קווי מים וביוב קיימים ו/או מתוכננים.	עד שבועיים
אישור התאגיד למתן היתר בניה	במועד הסדרת התשלום ע"י הקבלן, בכפוף לעמידה בתנאים הדרושים.
התקנת מדי מים לצרכנים	עד 5 ימים
אישור תכניות לחיבור מבנה לרשת הביוב ומים	עד שבועיים
הודעה לצרכנים על עבודות	שבוע מראש
הודעה לצרכנים על הפסקות מים יזומות	3 ימים מראש
העמדת מידע והנחיות לצרכן בנושא רשת המים והביוב, מבנה מערכת המים והביוב, חשבונות: שקיפות מידע פרוט תקלות, תכניות שיקום ופיתוח.	פרסום קבוע בזמינות מיידית באתר האינטרנט.
איוש קבוע, 24 שעות ביממה, של מוקד מידע עירוני לציבור על תקלות בנושא מים וביוב ולקבלת פניות הציבור בנושא תקלות ומקרי חירום.	מוקד עירוני (106) פועל כל ימות השבוע 24 שעות ביממה, גם מעבר לשעות פעילות התאגיד.
הטיפול בקריאות המוקד בשעות הפעילות של התאגיד יעשה ע"י מזכירות התאגיד.	שעות המענה והטיפול בתקלות ע"י התאגיד: ימים א-ה 8:00 עד 16:00.
מענה טלפוני במשך שעות העבודה הרגילות של התאגיד לפניות	המענה יינתן בין השעות



מכון התקנים הישראלי



מסגרת להתחייבות, מדידה/המדד	זמן טיפול/מדד
- הציבור בנושאים שונים (תלונות, בירורים, הצעות). - הטיפול פניות ציבור בדואר/פקס/מייל ייענו ע"י מנהלת פניות ציבור.	8:00 עד 16:00
- קבלת קהל לבירורים בנושא צריכות המים : ✓ לתושבי חולון - בעיריית חולון ✓ לתושבי אזור - במועצה המקומית אזור ✓ לתושבי בית דגן - במועצה המקומית בית דגן	א', ב' ד', ה' 8:30-13:30 ג' 8:30 עד 13:00 16:00 עד 18:30
קריאת מדי מים והפקת חשבונות	אחת לחודשיים
מענה לפניות כתובות לבירור חשבונות	עד שבועיים
מענה לפניות טלפוניות למוקד	מיידי
בדיקת מדי מים לפי בקשת הצרכן - בדיקת בוררות	עד חודש
עדכון ובדיקת התאמה בקובץ שוברי תשלום	אחת לחודשיים
החלפת מחזיקים/בעלים	מיידי (בעת קבלת קהל) תוך שבוע (באמצעות פקס)
תיקון חשבון עקב נזילה	עד 3 חודשים
הודעה ללקוח על קבלת צ'ק שחזר	7 ימים (מרגע קבלת הצ'ק)