



משפטים 33 ה- • האחריות...

סיכום שנת פעילות

20 20



מטרות התאגיד <



רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד <

תאגיד המים מי יבנה בע"מ הוקם ב-1 ביולי 2009 על ידי עיריית יבנה וב-1 ביולי 2010 הצטרפה גם מועצה מקומית גן יבנה. התאגיד הוקם בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א 2001 במטרה ליצור "משק כספי סגור" ולהבטיח הפרדה של פעילות המים והביוב משאר הפעילויות המוניציפליות.

התאגיד מספק שירותים לכ- 73,000 תושבים ביבנה ובגן יבנה.

בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותו, אשר מחזיקות במניות החברה לפי החלוקה הבאה: יבנה - 66% וגן יבנה - 34%.



דבר מנכ"ל התאגיד <

תאגיד המים והביוב "מי יבנה" הוקם בשנת 2009 בהתאם לחוק תאגידי המים והביוב 2001 - תשס"א. הוראת החוק חייבה את עיריית "יבנה" להעביר את אחריות ניהול משק המים והביוב לידי התאגיד. בשנת 2010 הצטרפה לתאגיד "מי יבנה" מועצה אזורית "גן יבנה" והתאגיד הפך לתאגיד אזורי המשרת את תושבי העיר "יבנה" ואת תושבי המועצה "גן יבנה".

תאגיד המים רוכש את המים מחברת "מקורות" בהתאם למחיר שנקבע על ידי רשות המים, ומוכר את המים לתושבים, במחיר קבוע על פי חוק, הנקבע גם הוא על ידי רשות המים. כל הכנסות התאגיד מושקעות בשדרוג המערכות הקיימות, תוך שמירה על משק כלכלי סגור. עובדי התאגיד עושים כל מאמץ אפשרי לתת מענה איכותי ויעיל לתושבי "יבנה" ו"גן יבנה" בתחום המים והביוב, וזאת, תוך השקעה של מיליוני שקלים בתשתיות מים וביוב לרווחת התושבים.

דירקטוריון החברה מקפיד על תכנון ופיקוח פעילות התאגיד, על מנת שיעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר הקיימים כיום בעולם. כמו כן התאגיד פועל ליצירת תשתית יעילה, חדשנית ואיכותית להולכה ואספקה ברשת המים והביוב, ולמתן שירות אדיב, נעים ויעיל במחלקת שירות הלקוחות והגבייה ובמוקד תקלות המים והביוב.

בברכה,
אבישע קליין
מנכ"ל התאגיד

חזון מי יבנה <

תאגיד "מי יבנה" מאמין במתן שירות אדיב ויעיל לתושבים. התאגיד פועל בשקיפות מלאה ולפי אמות מידה גבוהות במיוחד, אשר קבע לעצמו. תאגיד "מי יבנה" נוקט במדיניות של שיתוף הציבור בתהליכים מרכזיים וחשיפה מרבית של פעילותו וזאת בהתאם להוראות חוק חופש המידע.



מקורות המים <

חברת "מקורות" היא ספקית המים העיקרית לעיר יבנה ולמועצה המקומית גן יבנה ומספקת כ- 97% מהמים. 3% נוספים מופקים מקידוחים עצמאיים. בשנת 2020 הפיק **התאגיד בגן יבנה 229,663 מ"ק מים**. חברת מקורות הזרימה לתאגיד כ-6.2 מיליון מ"ק מים באמצעות 14 חיבורי צרכן לעיר יבנה וכ- 4 חיבורי צרכן לגן יבנה.

תמהיל המים משתנה לעיתים בהתאם להחלטת חברת "מקורות" ובאישור רשות המים. אולם איכותם התברואתית של מי השתייה אינה משתנה ונשארת טובה מאוד. הודעות בדבר שינויים בהרכב המים מפורסמות כל העת באתר האינטרנט של התאגיד.

איכות המים <



רשת מקומית	מספר דגימות		תוצאות בדיקות		אחוז חריגה ראשון	מספר חריגות סופי	אחוז דגימות תקינות
	מתוכנן	בוצע	תקינות	חריגות			
יבנה	403	415	403	0	0.8%	0	100%
גן יבנה	164	182	164	0	1.9%	0	100%
סה"כ:	567	597	567	0	0%	0	100%



התוצאות מלמדות כי איכות המים אשר סופקו בעיר יבנה במהלך תקופה זו, הינה טובה מאוד ובהתאם לתקנים המחויבים בחוק.

* באתר האינטרנט של התאגיד תוכלו למצוא דיווחים נוספים של חברת מקורות בדבר איכות המים בכל רבעון בשנת 2020.

סטנדרטים גבוהים! <

התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר והוסמך על ידי מכון התקנים בתקנים הבאים: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.



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

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

תקן ISO 45001 מגדיר סדרת פעולות עבור מערכת ניהול בטיחות ובריאות, העוסקת בניהול מבוקר של כל מרכיבי פעילות הארגון הנוגעים לבטיחותו של העובד, בריאותו וגהותו התעסוקתית.

השלכות סביבתיות <

מהקמת התאגיד, נושא שמירת איכות הסביבה הינו חלק מרכזי ממדיניות ופעילות התאגיד. התאגיד מזרים את השפכים מהעיר יבנה למתקן טיהור השפכים ביבנה. את השפכים מגן יבנה, מפנה התאגיד למתקן טיהור השפכים חצור.



פרויקטים מתוכננים לשנת 2021:

יבנה:

- המשך החלפת קווי ביוב ברחובות הבשן, הגלעד, הר סיני וגלבע.
- המשך החלפת קווי מים בשכונה המטרית (יערה, חמניה, ניצנית והגולן).
- המשך החלפת קו ביוב מערבי למובל רחוב האלון.
- שדרוג תחנות השאיבה.
- ת"ש קראוונים התחלת הנחת קווים עוקפים לתחנה.
- המשך שדרוג מכון טיהור שפכים יבנה.
- התחלת תכנונים ומדידות לפרויקטים
- (האלון, מבצע חירם, שדלובסקי והחלפת קטע קו סניקה)

גן יבנה:

- המשך שדרוג קווי מים וביוב ברחוב אצ"ל.
- החלפת קווי מים ברחובות הודיה, המגן ובר כוכבא.
- החלפת קווי מים וביוב ברחוב התבור.
- החלפת קווי מים ברחובות אלעזר, הלפיד, יונתן וינאי.
- המשך הנחת קווי מים וביוב בפרויקט תמ"ל 1003.
- המשך החלפת קו סניקה מת"ש 5 למט"ש חצור.
- שדרוג חיבור מקורות לבריכה 3000.
- תכנונים ומדידות עבור שדרוג גן העיר.
- החלפת קו ביוב זלמן שליין, העוגן והאתרוג.
- החלפת סגרים בתחנות 4+5.

פרויקטים והשקעות <

סה"כ בשנת 2020 השקיע התאגיד 18.2 מיליון ₪

כ-2.9 מיליון:	כ-2 מיליון:	כ-4.9 מיליון:	כ-2.9 מיליון:
פיתוח תשתיות מים חדשות	פיתוח תשתיות ביוב חדשות	שידרוג תשתיות מים וביוב קיימות	שיקום ושדרוג "מכון טיהור שפכים"

פרויקטים שבוצעו בשנת 2020:

יבנה:

- החלפת קו ביוב ברחובות הגלבע הארבל, הר סיני והבשן.
- החלפת קווי מים נווה אילן צפון.
- החלפת קווי מים רחוב החבצלת 33-39.
- החלפת קו ביוב ראשי שדרות הסנהדרין.
- החלפת קו ביוב ראשי באזור נחל שורק/רחוב הבשן.
- החלפת קו מים רחוב הרימון.
- שדרוג ת"ש ירקון.
- החלפת קו מים רחוב האורן 63.
- ניפוץ קו ביוב ברחוב הדקל.
- שדרוג מט"ש.

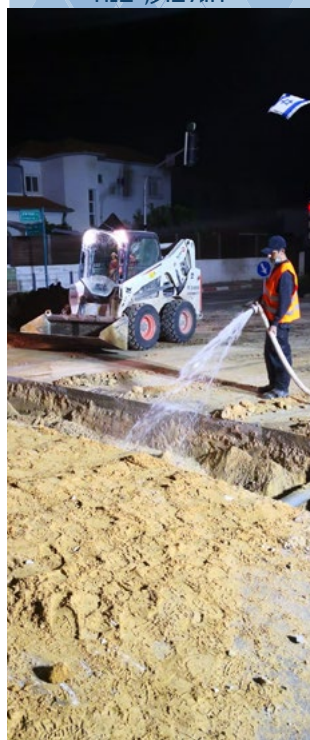
גן יבנה:

- שיקום קו ביוב רחוב הניצחון.
- החלפת קו סניקה מת"ש 5 למט"ש חצור.
- החלפת קו מים בסמטה ליד רחוב נילי/עצמאות.
- שדרוג קו גלישה לת"ש 5.
- תמ"ל 1003 המשך הקמת תשתיות מים וביוב.

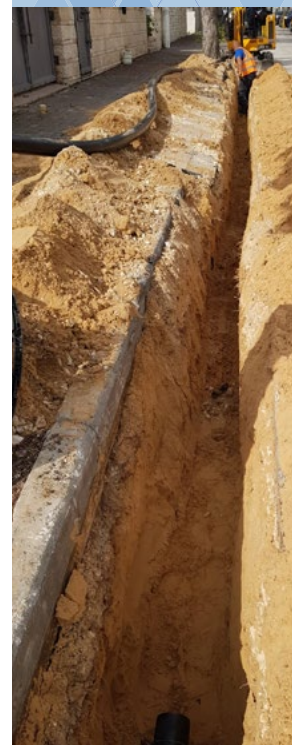
שיריול רחוב הדקל, יבנה



החלפת קווי ביוב רחוב הגלבוע, יבנה



רחוב הרימון, יבנה



החלפת קווי מים, נווה אילן



קו סניקה, ת"ש 5 גן יבנה



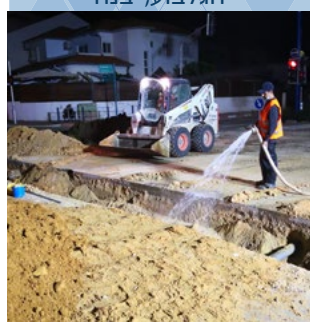
קו סניקה ת"ש 5, גן יבנה



החלפת קווי ביוב רחוב הגלבוע, יבנה



החלפת קווי ביוב רחוב הגלבוע, יבנה



עבודות תשתית, רחוב הדקל



מחלקת שירות לקוחות שירות מצוין - כל הזמן!

אנו מפעילים מגוון דרכים, המאפשרות ללקוחתנו ליצור עמנו קשר. באמצעותם, יכולים התושבים לברר אודות חשבונות המים והביוב, לשלם את החשבונות וכן לדווח על תקלות, לתאגיד שירות אפליקטיבי בשם MAST, דרכו תוכלו לבצע את כלל הפעולות אותם תבקשו וכן להירשם לשירות חשבונות במייל.

לתאגיד שני מרכזי שירות לקוחות, ביבנה ובגן יבנה. בטבלה המצורפת תוכלו למצוא נתונים אודות כמות הפניות, למוקדי השירות הפרונטליים והמוקדים הטלפוניים וכן לראות את זמני ההמתנה הממוצעת לנציגי התאגיד בכל אחד מהם.

נתוני צריכת המים בשנת 2020 <



סה"כ: 2019 < 5,563,634 | 2020 < 5,757,992

מכון טיהור שפכים יבנה - פעילות בשנת 2020 והפנים לעתיד <

מכון טיהור שפכים (מט"ש) יבנה הוקם בשנת 2009. משנת 2018 מתופעל ע"י התאגיד.

המט"ש מטפל בכ-7100 מ"ק שפכים ביום שהם כ-2,600,000 מ"ק בשנה כאשר מירב השפכים מגיעים מהעיר יבנה, ממרכז שורק ומושב בן זכאי ומעון צופיה. הקולחין נבדקים במעבדה חיצונית לפי הוראות משרד הבריאות והסביבה. המט"ש מייצר קולחין ברמה שניונית המועברת לשימוש חקלאי.

הבוצה המופקת במט"ש נשלחת למיחזור ולהכנת קומפסט לחקלאות.

בסוף שנת 2019 החל שיקום והרחבה של המט"ש לכ-12750 מ"ק וליצירת קולחין ברמה שלישונית בעלות של כ-40 מליון ₪



אתר אינטרנט ואפליקציית השירות MAST!

אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והונגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים.

האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים לרבות: הורדת טפסים למילוי, מילוי טפסים מכוונים, ביצוע תשלומים, קבלת חשבוניות למייל, דיווח על שינוי מספר הנפשות ועוד.

כמו כן מתפרסמים באתר הודעות ודוחות שונים לרבות דוחות איכות מים, דוח פעילות שנתית, דוחות ניטור שפכי תעשייה ועוד.

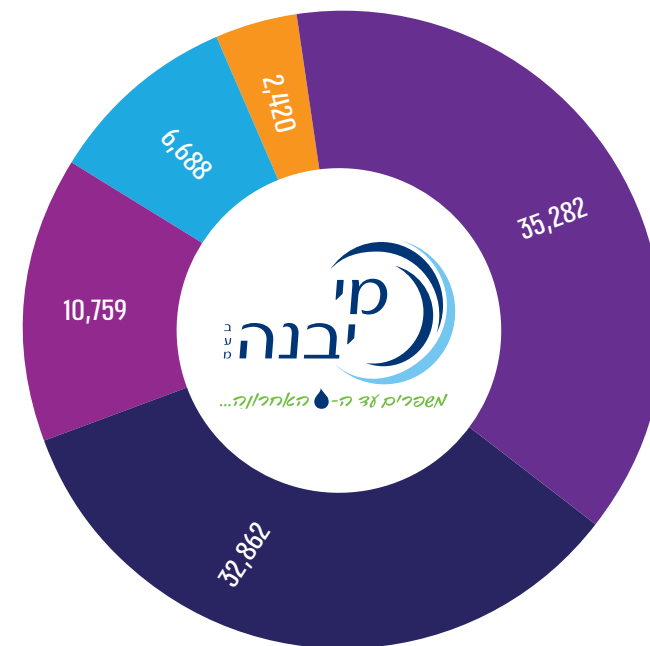
באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות טפסים ועוד.

בנוסף, אפליקציית השירות MAST! מאפשרת ביצוע פעולות בירוקרטיות רבות בלחיצת כפתור מהטלפון הנייד. בכל זמן ובכל מקום- הורידו עכשיו!



פילוח פניות תושבים בשנת 2020 <

פניות למוקד טלפוני	37.95%
תשלום במענה קולי	9.5%
בירורי מצב חשבון	33.83%
תשלומים במוקד	4.12%
תשלום באינטרנט	14.6%



סה"כ פניות שהתקבלו בתאגיד בשנת 2020:

52,729



הפסקות מים יזומות:

החל מה 1 לספטמבר נכנסו לתוקפם כללים לגבי הפסקות מים יזומות והפסקות מים כתוצאה מתקלות. התאגיד נערך ופועל בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א - 2011.

במסגרת פעילות של עבודות מים יזומות, שכלל אינן עולות על 8 שעות, מעדכן התאגיד את צרכני המים 48 שעות מראש על קיומם של הפסקות מים. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הן נעשות לרוב לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות. בשנת 2020 לא היו כלל שיבושי מים אשר הצריכו את הפסקת המים ליותר מ-4 שעות. **התאגיד ביצע 31 הפסקות מים יזומות בגן יבנה ו-3 הפסקות מים ביבנה.**

במקרה של הפסקת מים הנובעת מתקלה בלתי צפויה, מעביר התאגיד הודעה למוקד התקלות, על מנת שכל תושב המתקשר למוקד יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

פחת מים <

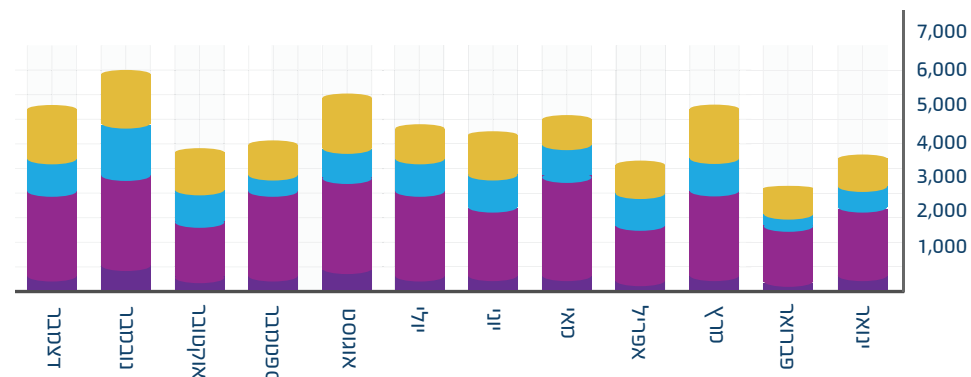
פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת על ידי התאגיד, לבין כמות המים הנרכשת על ידי הצרכנים, ברשויות יבנה וגן יבנה, מידי התאגיד. הפחת מבטא באחוזים מסך הרכישה וההפקה.

הגורמים העיקריים המשפיעים על פחת המים הינם טיב של תשתיות המים וכן נזילות ודליפות. התאגיד משקיע משאבים רבים בשיפוץ ושדרוג תשתיות המים והביוב המצויות בתחום אחריותו. בכך מביא לירידה בכמות המים אשר הולכת לאיבוד בדרכה לצרכנים.

בשנת 2020 פחת המים עמד על

10.6%

פניות כמות לשירותי מוקד טלפוני לפי חודשים



תשלומים במוקד
בירורי מצב חשבון
תשלום במענה קולי IVR
תשלום באינטרנט





מוכנות לשעת חירום <

תאגיד 'מי יבנה' רואה במוכנות לשעת חירום נושא חשוב ומקדיש לו את מירב המאמצים והמשאבים על מנת להיות מוכן בכל עת.

תאגיד 'מי יבנה', עיריית יבנה והמועצה המקומית גן יבנה, עורכים פעילויות משותפות במהלך כל ימות השנה, לרבות תרגילים משותפים פגישות ותיאומים, על מנת להיות ערוכים ככל האפשר לכל התרחישים האפשריים.

באתר התאגיד תוכלו למצוא מידע רב על מצבי החירום השונים ודרכים להתמודדות עימם. באתר תמצאו את המפות עם מיקומי תחנות חלוקת מים בעתות חירום. המפות יעודכנו בזמן אמת באתר התאגיד, אתר העירייה, אתר המועצה, מוקד 106, ויפורסמו בכל אמצעי אחר העומד ברשות התאגיד, העירייה והמועצה.

תחום אחריות <

תאגיד 'מי יבנה' אחראי על טיפול ברשת המים העירונית ועד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ולתקינותה מוטלת על הצרכן עצמו לרבות שטחי הבניין, חצרות ומגרשי חנייה.



אחוזי גבייה <



בשנת 2020 עמדו אחוזי הגבייה על: **94%**

אחוזי הגבייה מגלמים את רמת גביית החיובים מהצרכנים. רמת הגבייה מציגה את יכולתו של התאגיד לגבות את החיובים בגין חשבונות המים והביוב, כפי שהוא מחויב לעשות על פי חוק. **בשנת 2020 עמדו אחוזי הגבייה על 94%.**

תאגיד 'מי יבנה' קשוב לצרכנים בעלי חוב ומנסה להגיע עמם להסדרים, במסגרת האפשרויות הקיימות בחוק. ככל שנמשך לצמצם את פחת הגבייה, כך נוכל להשקיע את המשאבים המגיעים מחיובים בגין צריכת המים במשך שדרוג ופיתוח, לטובת כלל התושבים.

מטפלים בכל תקלה - כל הזמן! <

בשנת 2020 טיפל התאגיד ב- **1599** תקלות במערכת המים וב- **1694** סתימות ביוץ ביבנה ובגן יבנה. מיד כאשר מתקבל דיווח על תקלה במוקד התאגיד או במוקד העירוני, נשלח קבלן מים לשטח על מנת לטפל בה. נוהל זה מתבצע כאשר מתקבל דיווח על תקלה במערכת הביוב.



1. תקופת חשבון

2. מספר ימי החיוב מציג את מספר הימים בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

3. מספר הנכס תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

4. מספר משלם מספר תעודת זהות או מספר תאגיד לפי העניין, של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.

5. **מספר נפשות מוכר** מספר הנפשות המדווח על ידי הצרכן לחברה בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר החברה. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

6. סוג הקריאה מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. ההערכה תבוצע במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה ו/או אינו תקין ו/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה (בתיבת הודעות).

7. חיוב מינימאלי (מזערי) צרכן יחוייב לפי צריכה של 3 מ"ק בחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך.

8. צריכת מים צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה. על מנת שמד המים יקרא באופן תקין, על פי החוק, על הצרכן לאפשר גישה חופשית ונוחה למד המים, כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה.

9. צריכה פרטית כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית וקריאה קודמת במד המים הפרטי.

10. הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת) ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.

11. אופן חישוב החשבון סכום החיוב בגין צריכת המים והביוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

12. גרף התפלגות צריכת המים מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית והפרשי מדידה, בתקופות החשבון השונות.

13. תעריפי המים על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התשי"ע, 2009, הצריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף עבור כמות מוכרת- בינו כמות של 7 מ"ק לחדושים כשהוא מופל במספר הנפשות המוכרות בבנין. תעריף עבור כמות נוספת - מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בבנין כשהוא מופל במספר הממוסדות מחייבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודקנים מעת לעת על ידיה. למידע נוסף על תעריפי המים: www.water.gov.il

14. תשלום במועד צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד מחייב תוספת ריבית יומית 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 תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חידוש חיבור.

15. מספר 906 המספר המזהה של החשבונית במערכת החברה. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום האינטרנט.

16. ערעור על חשבון המים עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לתאגיד בהתאם להנחיות שבאתר התאגיד. במידה והצרכן מסווג כערער על החלטת התאגיד בתלונה, רשאי הצרכן על פי החוק, לפנות לרשות הממשלתית למים וביוב לברור התלונה ובלבד שנעשתה קודם לכן פנייה לתאגיד.

אחריות על רשת המים התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי בכל נכס או בית מגורים משותף. רשת המים הפרטית או הפרטית המשותפת, הינה הצנרת והאביזרים שמעבר למד המים הראשי. האחריות על רשת המים הפרטית והפרטית המשותפת חלה על הלקוח לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

[illegible][illegible]

לשירותכם תמיד!

יבנה

שעות קבלת הקהל

בימים: א', ה' בין השעות 08:30 - 14:30
ב', ד' בין השעות 08:30 - 14:30 | 08:30 - 18:00
ג' בין השעות 08:30 - 15:30

מענה טלפוני, 1-800-50-41-42

בימים: א' - ה' בין השעות 08:00 - 22:00
טל: 08-9332000 | פקס: 08-9332030
דוא"ל: office@mey-yavne.co.il

כתובת: מי יבנה שד' דואני 20, ת.ד 516,
יבנה, מיקוד 81104

גן יבנה

שעות קבלת קהל במשרדים

ביום: א' בין השעות 08:00 - 12:30 | 16:00 - 18:00
בימים: ב' - ה' בין השעות 08:00 - 13:00

מענה טלפוני, 08-6992000

בימים: א' - ה' בין השעות 13:30 - 15:00
טל: 08-6992000 | פקס: 08-6992005
דוא"ל: gan-yavne@mey-yavne.co.il

כתובת: מי יבנה רח' הרצל 42, קניון
"לב גן יבנה" גן יבנה

