



# דו"ח שנתי לתושב

2023



שירות ואיפה יותר



# דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל התאגיד

מלחמת חרבות ברזל מהווה שעת מבחן לחוסנה, אחדותה ועמידתה של החברה הישראלית. רבים מבני העיר, בסדיר ובמילואים, מגויסים בימים אלה כאשר חלקם בקרב הנופלים והפצועים תואם לדאבונו את שיעורי הגיוס הגבוהים. אנו שולחים מכאן את תנחומינו למשפחות הנופלים, מאחלים החלמה מהירה ומלאה לפצועים ומייחלים להחזרת החטופים ולשובם של חיילי וחיילות צה"ל אל ביתם בשלום.

במי גבעתיים, נערכנו באופן מהיר לחירום ולמעבר אל שגרת החירום. אנו ערוכים ומתורגלים למענה מהיר ויעיל במגוון רחב של תרחישים. דחינו את מועדי תשלום חשבונות המים למשרתי כוחות הביטחון ולנפגעים הישירים מהמלחמה ויישמנו הקלה בתעריפי המים למשפחות המארחות מפונים.

במהלך שנת 2023 הצלחנו להמשיך ולצמצם את פחת המים עד לשיעור של 2.39%. כמו כן, המשכנו להשקיע, הרבה מעבר לנדרש ממנו על פי החוק. ההשקעות בוצעו בשדרוג תשתיות הולכת המים ואיסוף הביוב, בהחלפתם של מדי המים החכמים, ביישום פתרונות לשמירה על אמינות אספקת המים ורמות הלחצים ולמניעת חסמים לפיתוחה של העיר.

בתחום השירות לתושבים, צמצמנו את זמני ההמתנה במוקד הטלפוני ובמענה לפניות בכתב במהלך שנת 2023, ושיפרנו את רמת המקצועיות בכל רמות השירות. בכוונתנו אף, להמשיך ולהרחיב את השירותים בדיגיטל.

אנו מנהלים את עבודת התאגיד על בסיס תוכניות עבודה שנתיות מפורטות בכל תחומי הפעילות, המקושרות לתקציב ולמשאבים הנוספים ומודדים את אופן עמידתנו בהן פעמיים בשנה, תוך היזון חוזר, הפקת לקחים ויישומם.

**אנו מתחייבים להמשיך ולפעול במקצועיות, מסירות ובאמינות, תוך שיפור מתמיד, למען איכות חיי התושבים.**

**בברכה,**

יובל מסילתי  
מנכ"ל

מאור יבלושניק  
יו"ר הדירקטוריון



# אודות מי גבעתיים

מי גבעתיים הינו תאגיד המים והביוב של העיר גבעתיים. התאגיד הוקם בשנת 2010 מכוח חוק תאגידי מים וביוב ונמצא בבעלות מלאה של עיריית גבעתיים. בהתאם לחוק, סמכויות ניהול תשתיות המים והביוב עברו מהרשויות המקומיות לתאגידי המים אשר פועלים לפי אמות מידה ברורות ואחידות, שירותיות, הנדסיות וכלכליות במטרה להבטיח את איכות אספקת המים והטיפול בשפכים, ניהול מקצועי ורמת שירות גבוהה.

מי גבעתיים פועל כמשק כספי סגור, כאשר כלל הרווחים מיועדים לשיפור השירות ולפיתוח, שיקום ושדרוג תשתיות המים והביוב.

## ייעוד מי גבעתיים

אספקת מים ואיסוף הביוב באופן אמין ויעיל תוך שיפור מתמיד ברמת השירות לצרכן ושמירה על בריאות הציבור ועל ערכי הסביבה.

## חזון מי גבעתיים

מי גבעתיים מספק את שירותי המים והביוב באחריות, אמינות ויעילות, יקפיד על רמת שירותים גבוהה, ויפעל לשיפור איכות חיי התושבים ולשמירה על בריאותם ועל איכות הסביבה.

## תחומי הפעילות העיקריים של מי גבעתיים:

1. אספקת מים לתושבי גבעתיים והולכת השפכים לשפד"ן.
2. תפעול ואחזקת מערכות המים והביוב הציבוריות בגבעתיים.
3. שדרוג תשתיות המים והביוב הציבוריות.
4. מתן שירות יעיל, מקצועי וזמין לתושבים.

## שירות וטיפול יותר

## מטרות מי גבעתיים

1. שיפור מתמיד ברמת השירותים לצרכני התאגיד.
2. שמירה על אמינות ואיכות אספקת המים ופינוי הביוב, בשגרה ובחירום.
3. מתן מענה הולם לצרכי הפיתוח של העיר גבעתיים.
4. שמירה על המקורות הכספיים לפעילות התאגיד.
5. פיתוח ההון האנושי במי גבעתיים ושימורו.
6. שיפור ויעול העבודה הפנים ארגונית.

### פרטי התאגיד:

צורת התאגדות: חברה בע"מ  
מספר ח"פ: 514417781

מנכ"ל התאגיד: יובל מסילתי  
רואה חשבון מבקר: רו"ח עקיבא זינגר  
יועץ משפטי: עו"ד גידי פרישטיק

### חברי הדירקטוריון נכון ליום

#### פרסום הדו"ח השנתי:

- מאור יבלושניק, יו"ר הדירקטוריון
- רו"ח מירב בן כנען - ה"ר
- משה פרץ
- ד"ר סתונית שמואלי
- רו"ח תמיר מילר
- לאה פרייברג

# פרויקטים שבצענו בשנת 2023



**השלמת שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב טייבר. עלות 3.8 מיליון ₪.**



**שדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב ריינס. עלות 3.3 מיליון ₪. מקטע הכנסת בן גוריון.**



**הנחת תשתית מים חדשה במתחם הסיטי. עלות 1.1 מיליון ₪.**

שדרוג תשתיות המים והביוב הישנות והנחת תשתיות חדשות מאפשרים הולכת מים ופינוי שפכים ברמה גבוהה, עם מינימום תקלות, משפרות את אמינות הולכת אספקת המים, 24/7, בלחצים גבוהים ותורמת לצמצום פחת המים. בכך אנו שומרים על איכות הסביבה ואיכות החיים הגבוהה בעיר.

**שדרגנו תשתיות מים וביוב  
באמצעה מ-100 רחובות בעיר,  
באלות של אמצעה מ-150 מיליון ₪.**

# פרויקטים שנבצע בשנת 2024

הנחת תשתיות ביוב  
חדשות במתחם  
תאטרון גבעתיים  
בסמוך לחניון

שדרוג תשתיות  
מים וביוב  
ברחוב יבניאלי

שדרוג תשתיות  
ביוב ברחוב  
עליית הנוער  
מקטע אבני זיכרון -  
התע"ש

הנחת תשתיות  
מים חדשות  
במתחם הסיטי

שדרוג תשתיות  
ביוב ברחוב כרמלי  
ברמת גן

שיפוץ מתקני  
התאגיד  
חיזוק ושיקום  
מתקני התאגיד  
לשם שיפור עמידותם  
בפני רעידות אדמה

שדרוג קו מים  
ראשי ברחוב ויצמן  
מקטע טייבר - כצנלסון

## עלות הפרויקטים 11.5 מיליון ש"ח

# איכות הסביבה - השלכות סביבתיות

התאגיד רואה חשיבות רבה בשמירה על איכות הסביבה וטיפול נכון במשאב הטבע היקר מכל – המים. אנו עושים זאת על ידי צמצום פחת המים ומניעת גלישות ביוב. פחת המים בגבעתיים הוא נמוך בקנה מידה ארצי. בשנת 2023, בעקבות פעילות של התאגיד צומצם פחת המים ל - 2.39%, לעומת - 3.51% בשנת 2022.

המדיניות – לשמירה על משאב המים וצמצום הפחת באה לידי ביטוי בפרויקטים ופעילויות שאנו מיישמים: שדרוג צנרות מים ישנות בעיר לצנרות חדשות בלמעלה ממאה רחובות, בהשקעה של מיליוני ₪ בשנה, טכנולוגיות מתקדמות כגון מערכת לקריאת מדי מים חכמים מרחוק (קר"מ) המספקת התראות על נזילות וחוסכות בכך מים וכסף לתושבים, מערכת שליטה ובקרה מודרנית לניהול תפעול המתקנים ורשתות המים והביוב, מערכת GIS הממפה את התשתיות בעיר ומאפשרת זיהוי וטיפול מהיר בתקלות, ומעל לכל מקצועיותם ומסירותם של עובדי התפעול של התאגיד המטפלים באופן מקצועי ומהיר בתקלות.

בנוסף, השמירה על הסביבה באה לידי ביטוי גם במניעת גלישות ביוב ותיקון מהיר של ליקויים בצנרת הביוב. כמו כן, מפקח התאגיד על מפעלים המזרימים שפכים למערכת הביוב ודואג כי לא יוזרמו חומרים אסורים העלולים לפגוע במערכת הביוב.



# איכות המים

בהתאם לתקנות בריאות העם נדגמים מי השתייה ברחבי העיר ב-32 נקודות דיגום אשר נבחרו על ידי התאגיד ואושרו על ידי משרד הבריאות.

מיקום נקודות הדיגום מקיף את כלל אספקת המים בעיר.

דיגום מיקרוביאלי מתבצע בכל נקודה - לפחות אחת לחודש. הדיגום מתבצע על ידי דוגם מוסמך למי שתייה - המוסמך לכך ממשרד הבריאות.

## דגימות מיקרוביאליות

תוצאות דיגום מיקרוביאלי

תקינות	נמצאו חריגות	בוצעו בפועל	נקודת הדיגום
100%	0	67	בארות - לאחר הכלרה
98%	2	102	חיבורי מקורות
96.6%	16	478	רשת הספקה
	18	647	סה"כ

כאשר מתגלה חריגה מערכים שנקבעו ע"י משרד הבריאות מתבצע דיגום חוזר בכדי לאשר או לשלול את החריגה. במי בגבעתיים לאחר דיגום חוזר נשללו כל החריגות ולא נדרשו פעולות נוספות.



מי השתייה בטובתכם  
באיכות מעולה!

# הערכות לשעת חירום

מי גבעתיים פועל מדי יום לשמירה על תקינות מערכת המים והביוב, לרווחת התושבים. במקביל לפעילות השוטפת, חשוב לנו להיות ערוכים בצורה מיטבית לשעת חירום ולמקרים בהם יעלה הצורך בהתנהלות מותאמת לתקופות משבר מים ואירועים חריגים.

כדי לשמור על פעילות רציפה ותקינה גם במצבים אלה יש לתאגד תוכנית פעולה למצבי חירום.

בין היתר, הכשיר התאגיד כוח אדם מקצועי לטובת הנושא: עובדי התאגיד מתנסים באופן קבוע בתרגילים המדמים מצבי אמת.

במקרי חירום בהם תיפסק אספקת המים נבצע חלוקת מים בתחנות ייעודיות. מיקום תחנות חלוקת המים יתפרסם באתר ובדף פייסבוק מי גבעתיים, באתר העירייה ובכלי התקשורת.

## אוכלוסייה בעלת צרכים מיוחדים

תושבים המוגדרים בחוק הסייעוד כבעלי צרכים מיוחדים (נכים, עיוורים, מוגבלים, מרותקי בית וכדומה), ומדווחים לאגף הרווחה בעירייה באופן קבוע במהלך כל השנה, זכאים לאספקת מים בהתאם למצב החירום, אשר תגיע לביתם על ידי מתנדבים.

# הנחיות לתושבים

## ערכת מים

הקפידו על הימצאות מלאי מים בבית, 3 ליטר לאדם ליום, למשך 4 ימים. יש לאחסן את המים במיכלים/בקבוקים במקום קריר ומוצל, ולמלא מחדש מים אחת לשלושה חודשים. את המים שרוקנתם מומלץ להשתמש כמי השקייה.



## ערכת סניטציה

מומלץ לאחסן בבית "ערכת סניטציה".

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

מומלץ שהערכה תכלול:

- מגבונים לחים ו/או ג'ל אנטיבקטריאלי המיועדים לשמירה על היגיינה אישית במקום מים.
- כלים חד פעמיים ומגבות נייר - לשימוש כאשר לא תתאפשר רחצת כלים.
- שקיות לאיסוף פסולת - לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים.



# שירות לקוחות

אתר מי גבעתיים | [www.mei-givatayim.co.il](http://www.mei-givatayim.co.il)  
מותאם לבעלי מוגבלויות.



מסנ'ר | מי גבעתיים f  
ווטסאפ | 055-976-2008

מוקד שירות לקוחות - בירורים ותשלומים

1-800-800-814 או \*3814

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

מוקד עירוני - תקלות

107 או \*3107



מוקדי שירות לקוחות - קבלת קהל

מוקד שירות הלקוחות

רח' כורזין 1, בית מולדבסקי, קומה 5

ימי א': 8:30-15:30

ימי ב, ד, ה': 8:30-13:30

ימי ג': 8:30-18:30

מרכז השירות לתושב

עיריית גבעתיים, רח' שינקין 4

ימי ב': 15:00-18:00

ימי ד': 8:00-13:30

שני מרכזי קבלת הקהל מונגשים ומותאמים לבעלי מוגבלויות.



טפסים ובקשות ניתן לשלוח גם באמצעות:

דוא"ל: [info@mei-givatayim.co.il](mailto:info@mei-givatayim.co.il)



דואר: כורזין 1, גבעתיים 5358301



פקס: 03-5714008



# פניות לשירות הלקוחות בשנת 2023

החלפת משלמים

5,727

בירור מצב חשבון

18,581

הוראת קבע

1,675

אפשרויות תשלום

1,716

תיקון נזילה

1,071

עדכון מספר נפשות

1,608

הערכות צריכה

218

הטבות אוכלוסיה מיוחדת

710

עדכון כתובת

101

צריכה גבוהה

212

אכיפה

14

שיחת מנהל

15

זמן המתנה ממוצע  
בשירות הפרונטלי  
6 דקות  
ו-51 שניות



זמן המתנה ממוצע  
בשירות הטלפוני  
2 דקות  
ו-56 שניות



# התפלגות פניות לפי אמצעי פנייה



## התפלגות פניות למוקד העירוני



צרכן הרואה עצמו נפגע, זכאי לפנות לרשות המים. בשנת 2023 לא שילם התאגיד פיצוי לצרכנים.

## בשנת 2023 הוחלפו 6,512 מדי מים.

החלפת המדים הינה ללא עלות לתושבים. מדי הקר"מ (קריאה מרחוק), המותקנים בכל דירות התושבים והעסקים בעיר, מבוססים על טכנולוגיה מתקדמת המתריעה בזמן אמת על צריכה גבוהה – ובכך נחסך כסף ומים לתושבים.

# תקציב לשנת 2024

9%

שירות לקוחות

24%

הקמת תשתיות  
מים וביוב

36%

תפעול תשתיות  
שפכים

31%

רכישת מים ממקורות  
הפקה עצמית  
ותפעול תשתיות מים

סה"כ 54 מיליון ש"ח

# התפלגות צרכני המים לשנת 2023

2023	2022	
25,251	25,174	מגורים
1,521	1,513	מסחר ומלאכה
203	219	מוסדות ציבור
176	172	גינון ציבורי
46	48	בניה
27,197	27,126	סה"כ

## שיעור גבייה שוטף

שנת 2023	שנת 2022
93.45%	94.28%

## פחת המים\*

שנת 2023	שנת 2022
2.39%	3.51%

## הפחתנו את הפחת

פחת המים הינו ההפרש שבין כמות המים הנרכשת ממקורות ו/או מופקת מבארות לבין זו הנמדדת אצל הצרכנים. שיעור הפחת בגבעתיים הינו מהנמוכים בישראל. הפחתת הפחת הינה בזכות השקעה מסיבית בשדרוג תשתיות מים ותחזוקה ושיקום הצנרות. חסכנו במשאב טבע - מים, ובכסף שיופנה לפיתוח תשתיות בעיר.

# כמות המים שסופקה ע"י התאגיד - במ"ק

2023	2022	מקור / שנה
2,073,860	2,176,842	אספקה מבארות
2,209,959	2,091,699	חברת מקורות
<b>4,283,819</b>	<b>4,268,541</b>	<b>סה"כ</b>

כמות שסופקה	מקור
336,800	באר ב' (המעיין 38)
629,600	באר ג' (אילת 8)
1,107,460	באר ד' (כצלנסון 102)
<b>2,073,860</b>	<b>סה"כ</b>



# הסבר בדבר עריכת החשבון

- 1. מספר משלם** - מספר ת.ז של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
- 2. סוג שימוש** - מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים - מגורים, בניה, מסחר, מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
- 3. מספר זיהוי מים** - מספר פנימי במערכת המחשוב של התאגיד הנועד לזהות את מד המים הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.
- 4. מספר נפשות מוכר** - מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור של צרכן המים, עפ"י הצהרה בכתב שהעביר צרכן המים לתאגיד, ובצירוף ספח תעודת הזהות הכולל את פירוט הנפשות המתגוררות בבית. טפסים להצהרה על מספר הנפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.
- עפ"י הנחיות רשות המים, עדכון מספר הנפשות יבוצע באופן שוטף ובממשק ישיר לנתוני מרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים.**
- 5. סוג מד המים** - מד ראשי או מד פרטי במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור: רץ פרטי 1, פרטי 2 וכו'.
- 6. מספר מד המים** - מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.
- 7. תאריך הקריאה** - התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת ב - מ"ק).
- 8. קריאה קודמת** - נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.
- 9. קריאה נוכחית** - נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.
- 10. סוג קריאה** - מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או עפ"י הערכה. הערכה נעשית במקרים בהם אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'.
- במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה.**
- 11. צריכה פרטית** - הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין הקריאה הנוכחית לבין הקריאה הקודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת).

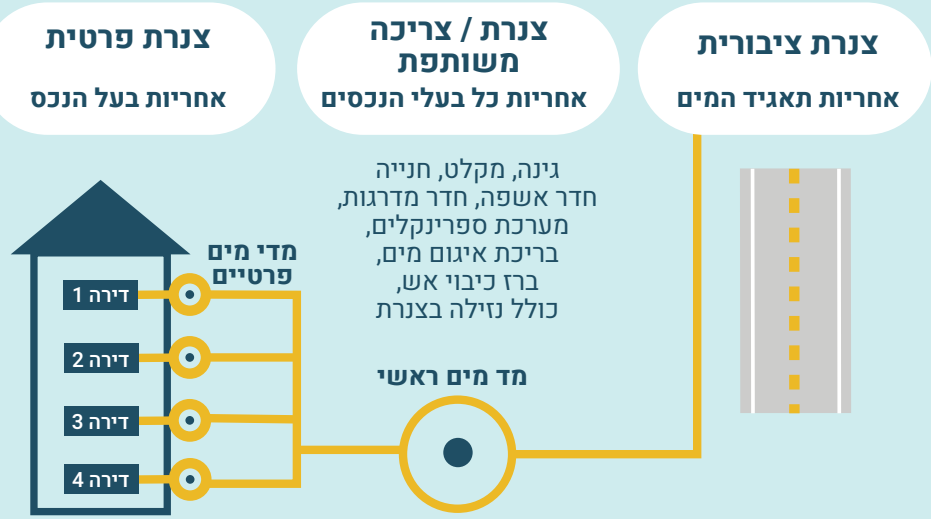
**12. הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת) -** ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה בכל המדים הדירתיים בנכס. הפרשי מדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר.

הפרשי מדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה וכו'.

**13. תעריפי המים -** תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים עפ"י כללי תעריפי המים והביזב התש"ע 2009.

קיים תעריף מוזל המתייחס לכמות של 3.5 מ"ק ראשונים לחודש כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור.

תעריף גבוה מתייחס ליתרת כמות המים הנצרכת ביחידת דיור בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות יחויבו בתעריף אחיד לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון.



# עברתם דירה? לא החלפתם שם משלם?

האחריות לתשלום עליכם



מחליפים שם משלם << אתר מי גבעתיים

www.mei-givatayim.co.il | \*3814 או 1-800-800-814

055-976-2008 ווטסאפ  מסנג'ר: מי גבעתיים 