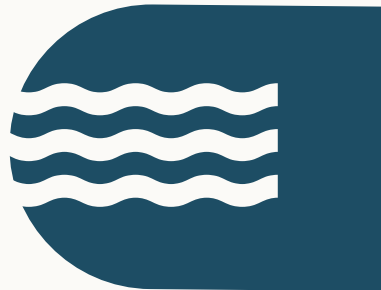




דו"ח שנתי לתושב

2024



לקוחות יקרים,

כמדי שנה אנו מפיצים לכם ולכן את תמצית פעילותנו בשנה האחרונה. גם בשנה החולפת שמנו דגש על שיפור השירות בכל אפיקי הפעילות: במוקד הטלפוני, במרכזי קבלת הקהל, בדואר האלקטרוני, באפליקציה ובווטסאפ.

השיפור התבטא, בין היתר, בקיצור נוסף של זמני ההמתנה והטיפול בפניות והרחבת השירות באפיקים הדיגיטליים. מהנתונים שבידינו אכן הושג שיפור ואנו מקווים שמי מכם שפנה אלינו, גם הרגיש בכך.

פחת המים של התאגיד בשנת 24 המשיך לרדת ועמד על שיעור של 1.91%, המבטא רמת יעילות תפעולית גבוהה במיוחד.

העבודה היעילה והחסכנית אפשרה לנו לחלק לעירייה דיבינדו בסכום שיא של עשרה מלש"ח. בכך מוחזרים רווחי התאגיד חזרה אליכם באמצעות הגדלת מקורות העירייה להשקעה ישירה בכם. המשכנו לחדש ולשדרג את מערכת המים והביוב העירונית בכל רחבי העיר, כמפורט בהמשך הדוח. כמו כן, אנו כבר רואים באופק את תחילת ביצוע מאגר המים החדש בעיר, אשר עם השלמתו תוכל גבעתיים להמשיך ולצמוח ללא מגבלת אספקה ואיגום מים.

לסיום נחזור על מחויבותנו התמידית לחתור ללא לאות לשיפור תפקודנו בכל תחומי העשייה שלנו.

בתקווה לימים טובים יותר,

יובל מסילתי
מנכ"ל

עו"ד ורו"ח נועם גבריאלי
יו"ר הדירקטוריון

אודות התאגיד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ הינו תאגיד המים והביוב של העיר גבעתיים. התאגיד הוקם בשנת 2010 מכוח חוק תאגידי מים וביוב ונמצא בבעלותה המלאה של עיריית גבעתיים. בהתאם לחוק אמון התאגיד על ניהול תשתיות המים והביוב בעיר. במסגרת זאת מספק התאגיד כ-4 מיליון מ"ק מים בשנה לתושבי העיר באמצעות 2 חיבורי מקורות, וכן 3 קידוחי מים עליהם הוא אחראי. בנוסף, התאגיד מתפעל ומתחזק את מאגר המים העירוני בגבעת קוזלובסקי ואת כל יתר תשתיות המים והביוב ברחבי העיר. כמו כן אחראי התאגיד על שדרוג ופיתוח התשתיות הללו, מדידת צריכת המים, גביית תשלומי הצריכה השוטפת ומתן שירות לכלל לקוחות התאגיד. בתאגיד מועסקים 8 עובדים בהעסקה ישירה ועוד 6 עובדים במיקור חוץ. התאגיד מפעיל שני מרכזי קבלת קהל, מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, מוקד טלפוני להודעה על תקלות ואתר אינטרנט למתן מידע וביצוע פעולות שונות.

מטרות מי גבעתיים

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

חברי הדירקטוריון נכון ליום פרסום הדו"ח השנתי

יו"ר הדירקטוריון עו"ד רו"ח נועם גבריאלי, עו"ד יצחק אורטמן, רו"ח מירב בן כנען - הלק, איריס לונשטיין, רו"ח תמיר מילר, לאה פרייברג, משה פרץ, רו"ח חיים רוזנבאום, ד"ר סתונית שמואלי.

פרטי התאגיד: 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

שדרוג תשתית ביוב ברח'
עליית הנוער (מקטע אבני
זכרון - התע"ש) בעלות של
כ־1 מיליון ₪

הנחת תשתית ביוב
חדשה במתחם תאטרון
גבעתיים בעלות של
כ־240 אש"ח

שיפוץ מתקני התאגיד
(חיזוק לצורך שיפור
עמידות בפני רעידת
אדמה) בעלות של
כ־860 אש"ח

שדרוג תשתיות מים וביוב
ברחוב יבנאיאלי בעלות
של כ־2.9 מיליון ₪

שיקום חיבור צרכן
כורזין בעלות של
כ־340 אש"ח

המשך הנחת תשתית
מים חדשה במתחם
הסיטי בעלות של
כ־860 אש"ח



פתיחת סתימות, רח' בן גוריון



הנחת קו ביוב, מתחם תיאטרון גבעתיים



הנחת קו מים, מתחם הסיטי



עבודות תשתית ביוב, רח' ויצמן

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

מאז הקמת התאגיד שדרגנו תשתיות מים וביוב הכוללות כ-100 רחובות בעיר, בעלות על מיליון ש"ח.

שדרוג תשתיות
מים וביוב ברחוב ויצמן
(מקטע טייבר - כצנלסון)

שדרוג תשתיות
מים וביוב ברחובות
השנים ובלוך

שדרוג תשתיות
מים וביוב
ברחוב גלבוץ

השנת 2025 נשקיע התכנון והביצוע פרויקטים סך של כ-11 מיליון ₪.

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 2024, בעקבות פעילות של התאגיד צומצם פחת המים ל- 1.91%, לעומת - 2.39% בשנת 2023.

השמירה 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.

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% | 1 | 73 | בארות - לאחר הכלרה |
| 100% | 0 | 118 | חיבורי מקורות |
| 100% | 10 | 436 | רשת הספקה |
| | 11 | 627 | סה"כ |

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

מי השתייה בג'בעתיים באיכות מצולה!

היערכות לשעת חירום



אנו פועלים 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 לתאגיד 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 הפייסבוק של מי גבעתיים, באתר העירייה ובכלי התקשורת.

אוכלוסייה בעלת צרכים מיוחדים

תושבים המוגדרים בחוק הסייעות 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.

ערכת מים

הקפידו על הימצאות מלאי מים בבית:
3 ליטר לאדם ליום, למשך 4 ימים.

יש לאחסן את המים במיכלים/בקבוקים במקום
קריר ומוצל.

יש לחדש מלאי אחת לשלושה חודשים.

במים 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.

אואף שהערכה תכלול:

- מגבונים לחים ו/או גל אנטיביוטיקטריאלי המיועדים לשמירה על היגיינה אישית במקום מים.
- כלים חד פעמיים ומגבות נייר - לשימוש כאשר לא תתאפשר רחיצת כלים.
- שקיות לאיסוף פסולת – לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים.

אתר מי גבעתיים | www.mei-givatayim.co.il



מותאם לבעלי מוגבלויות.

מסנ'ר | מי גבעתיים 

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 - 24/7

107 או *3107

דואר: כורזין 1, גבעתיים 5358301

דוא"ל: info@mei-givatayim.co.il

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.

* יתכנו שינויים במהלך השנה.
ניתן להתעדכן באתר האינטרנט של התאגיד.

פניות לשירות הלקוחות בשנת 2024

הוראת קבע

651

אפשרויות תשלום

1,802

החלפת משלמים

6,628

בירור מצב חשבון

21,955

הטבות אוכלוסיה מיוחדת

176

הערכות צריכה

170

תיקון נזילה

1,244

עדכון מספר נפשות

1,416

אכיפה

6

עדכון כתובת

29

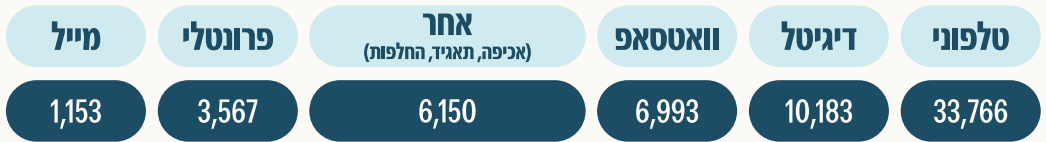
צריכה גבוהה

184

זמן המתנה ממוצע בשירות הפרונטלי
4 דקות
ו-21 שניות

זמן המתנה ממוצע בשירות הטלפוני
2 דקות
ו-19 שניות

התפלגות פניות לפי אמצעי פנייה



התפלגות פניות למוקד העירוני



צרכן הרואה עצמו נפגע, זכאי לפנות לרשות המים.
בשנת 2024 לא שילם התאגיד פיצוי לצרכנים.

בשנת 2024 החלפנו 6,483 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 נחסכים כסף ומים לתושבים.

תקציב התאגיד

מתוכנן



בפועל



בשנת 2024

3,405

18,478

8,912

6,302

4,104

17,244

7,239

5,752

שירות לקוחות

איסוף שפכים
והולכתם

אספקת מים

הפקת מים
ורכישתם

לשנת 2025

4,218

18,563

8,091

10,027

שירות לקוחות

איסוף שפכים
והולכתם

אספקת מים

הפקת מים
ורכישתם

התפלגות צרכני המים לשנת 2024

| 2024 | 2023 | |
|---------------|---------------|--------------|
| 25,509 | 25,251 | מגורים |
| 1,523 | 1,521 | מסחר ומלאכה |
| 166 | 203 | מוסדות ציבור |
| 177 | 176 | גינון ציבורי |
| 46 | 46 | בניה |
| 27,421 | 27,197 | סה"כ |

שיעור גבייה שוטף

| שנת 2024 | שנת 2023 |
|----------|----------|
| 95.50% | 93.45% |

פחת המים*

| שנת 2024 | שנת 2023 |
|----------|----------|
| 1.91% | 2.39% |

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 ניכרת בשדרוג תשתיות מים ותחזוקה מוקפדת של צנרת המים ברחבי העיר.

חסכנו במשאב טבע - מים, ובכסף שיופנה לפיתוח תשתיות בעיר.

כמות המים שסופקה ע"י התאגיד - במ"ק

| | | |
|-----------|-----------|--------------|
| 2024 | 2023 | מקור / שנה |
| 2,029,092 | 2,073,860 | אספקה מבארות |
| 2,218,184 | 2,209,959 | חברת מקורות |
| 4,247,276 | 4,283,819 | סה"כ |

| | |
|-------------|----------------------|
| כמות שסופקה | מקור |
| 428,300 | באר ב' (המעין 38) |
| 569,500 | באר ג' (אילת 8) |
| 1,031,292 | באר ד' (כצלנסון 102) |
| 2,029,092 | סה"כ |



עברתם דירה
ולא החלפתם שם משלם?
האחריות לתשלום עליכם

אחזיקים שם משלם באתר אי ג'בתיים

www.mei-givatayim.co.il

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. בהעדר הצהרה ברירת המחדל הינה 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.
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 (דירתית) 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.

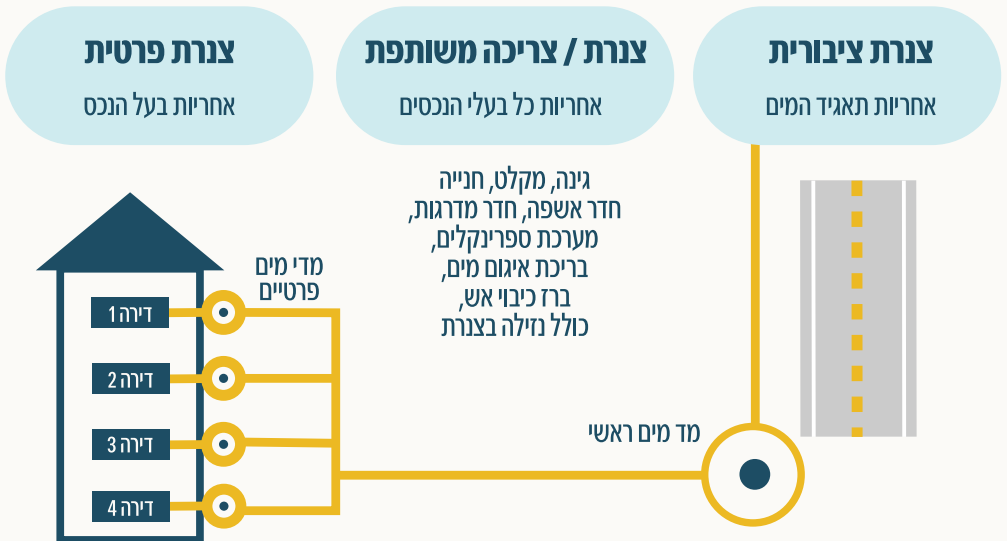
הפרשי מדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר. הפרשי מדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה וכו'.

13. תעריפי המים - תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים עפ"י כללי תעריפי המים והביוב 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.





דו"ח שנתי לתושב

2024

