



מאגר המים החדש של מי גבעתיים



דו"ח שנתי לתושב 2025

לקוחות יקרים,

כמדי שנה אנו מפיצים לכם ולכן את תמצית פעילותנו בשנה האחרונה.

גם בשנה החולפת שמנו דגש על שיפור השירות בכל ערוצי מתן השירות: במוקד הטלפוני, במרכזי קבלת הקהל, בדואר האלקטרוני, באפליקציה ובווטסאפ. השיפור מתבטא, בין היתר, בקיצור נוסף של זמני ההמתנה הן במוקד הטלפוני והן למענה לפניות בכתב ובהרחבת המידע המסופק באמצעות האפליקציה. מהנתונים שבידינו אכן הושג שיפור ואנו מקווים, שמי מכם שפנה אלינו, גם הרגיש בכך.

תאגיד מי גבעתיים הינו מתאגדי המים החסכוניים והיעילים בארץ. הדבר בא לידי ביטוי הן בהיקף כח אדם מצומצם, הן בפחת מים נמוך במיוחד והן בשיעור גבייה גבוה במיוחד. כל אלו מאפשרים לנו לשפר באופן מתמיד את תשתיות המים והביוב בעיר, להשקיע את כל המשאבים הדרושים בשיפור השירות ללקוחותינו ולחלק דיבידנד לעירייה.

במהלך שנת 2025 השגנו התקדמות משמעותית בהכנות להקמת מאגר המים החדש, שביצעו מתחיל בימים אלו ממש. במקביל המשכנו לחדש ולשדרג את מערכת המים והביוב העירונית בכל רחבי העיר, כמפורט בהמשך הדוח.

בברכה,

יובל מסילתי
מנכ"ל

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

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 ורו"ח נועם גבריאלי, עו"ד יצחק אורטמן,
רו"ח מירב בן כנען - הלר, איריס לוונשטיין, רו"ח תמיר מילר, משה פראָ,
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



תחילת שיקום
תשתיות מים וביוב
ברחובות השנים
ובלורך בעלות של
כ-2.6 מלש"ח



תחילת שיקום
תשתיות מים וביוב
ברחובות גלבוע
והאצ"ל בעלות של
כ-1 מלש"ח



שיקום ושדרוג
תשתית הביוב
ברחוב ויצמן
(מקטע)
טייבר-כצנלסון)
בעלות של כ-
9.1 מלש"ח



שדרוג תשתית
המים ברחוב ויצמן
(מקטע
טייבר-כצנלסון)
בעלות של כ-2.3
מלש"ח



השלמת תכנון
הקמת מאגר המים
החדש ותחנת
השאיבה במצפור
שלום בעלות של
כ-3 מלש"ח

בשנת 2025 השקענו בתכנון וביצוע פרויקטים מעל 18.5 מיליון ₪.

פרויקטים שנבצע בשנת 2026

תחילת ביצוע
שדרוג תשתיות
מים וביוב
ברחובות רחל
והדגנים

השלמת שדרוג
תשתיות מים
וביוב ברחובות
השנים ובלוך

השלמת שדרוג
תשתיות מים וביוב
ברחוב גלבוץ

תחילת הקמת
מאגר המים
ותחנת השאיבה
במצפור שלום

בשנת 2026 נשקיע בתכנון וביצוע של פרויקטים סך של כ-15 מלש"ח.

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 2025, בעקבות פעילות של התאגיד צומצם פחת המים ל - 1.6%, לעומת - 1.91% בשנת 2024.

השמירה על משאב המים וצמצום הפחת באה לידי ביטוי בפרויקטים ובפעילויות 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 וחוסכת בכך מים וכסף לתושבים, מערכת שליטה ובקרה מודרנית לתפעול 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 נערך על ידי דוגם מי שתייה בעל הסמכה מטעם משרד הבריאות.

דגימות מיקרוביאליות

תוצאות דיגום מיקרוביאלי

תקינות	נמצאו חריגות	בוצעו בפועל	נקודת הדיגום
100%	2	45	בארות - לאחר הכלרה
100%	0	106	חיבורי מקורות
100%	5	438	רשת הספקה
	7	589	סה"כ

בעקבות כל מקרה של דיגום חריג בוצע דיגום חוזר ששלל את החריגה.

מי השתייה בגבעתיים באיכות מעולה!



אנו פועלים מדי יום לשמירה תקינות מערכת המים והביוב לרווח התושבים. במקביל לפעילות השוטפת חשוב לנו להיות ערוכים בצו מיטבית לשעת חירום ולמקרים בו יעלה הצורך בהתנהלות מותאמת לתקופות משבר מים ואירועים חריג

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 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 מתנדבי אגף רווחה של עיריית גבעתיים.



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.

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.

מומלץ שהערכה תכלול:

מגבונים לחים ו/או ג'ל אנטיבakterיאלי 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.



מסנג'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 דיווח על תקלות - 24/7

107 או *3107

דואר:
כורזין 1, גבעתיים 5358301
דוא"ל:
info@mei-givatayim.co.il

מוקדי שירות לקוחות - קבלת קהל

משרדי התאגיד
רח' כורזין 1, בית מולדבסקי,
קומה 5
ימי א': 8:30-15:30
ימי ב, ה': 8:30-13:30
ימי ג': 8:30-18:30

מרכז השירות לתושב
עיריית גבעתיים, רח' שינקין 4
ימי ד': 8:00-13:30

שני מרכזי קבלת קהל
מונגשים ומותאמים לבעלי
מוגבלויות.

פניות לשירות הלקוחות בשנת 2025

הוראת
קבע

3,446

אפשרויות
תשלום

1,605

החלפת
משלמים

5,644

בירור מצב
חשבון

20,700

הטבות אוכלוסיה
מיוחדת

123

הערכות
צריכה

150

תיקון
נזילה

1,034

עדכון מספר
נפשות

1,324

אכיפה

182

עדכון
כתובת

23

צריכה
גבוהה

320

זמן המתנה ממוצע בשירות
הפרונטלי

4 דקות

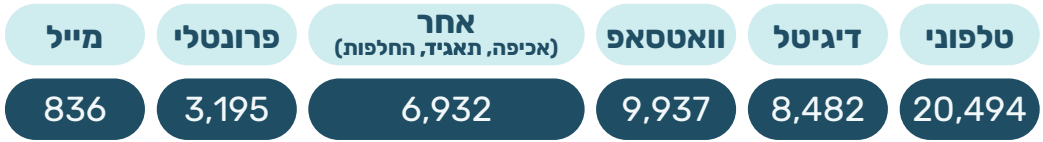
ו-21 שניות

זמן המתנה ממוצע בשירות
הטלפוני

2 דקות

ו-19 שניות

התפלגות פניות לפי אמצעי פנייה



התפלגות פניות למוקד דיווח על תקלות



צרכן הרואה עצמו נפגע, זכאי לפנות לרשות המים. בשנת 2025 לא שילם התאגיד פיצוי לצרכנים.

בשנת 2025 החלפנו 334 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.

התאגיד עורך באופן קבוע סקרי שביעות רצון בקרב לקוחות אשר פנו לקבלת שירות. הסקרים נשלחים ללקוח באמצעות SMS והם בוחנים שביעות רצון משלושה מימדים: אדיבות ומקצועיות, זמן המתנה וסגירת מעגל טיפול. במהלך שנת 2025 נשלחו 17,028 סקרים עליהם השיבו 892 לקוחות.

להלן ממצאי הסקרים בשנת 2025 בארבעת ערוצי השירות:

מוקד שירות טלפוני

אדיבות ומקצועיות - 77% מרוצים או מרוצים מאוד
זמן המתנה - 75% מרוצים או מרוצים מאוד
סגירת מעגל טיפול - 63% ציינו כי קיבלו פתרון לבעיה בגינה פנו

קבלת קהל פרונטלית

אדיבות ומקצועיות - 96% מרוצים או מרוצים מאוד
זמן המתנה - 95% מרוצים או מרוצים מאוד
סגירת מעגל טיפול - 84% ציינו כי קיבלו פתרון לבעיה בגינה פנו

פניות בכתב

בהירות התשובה - 79% מרוצים או מרוצים מאוד
שירות הנציגה - 73% מרוצים או מרוצים מאוד
משך זמן הטיפול - 65% מרוצים או מרוצים מאוד
סגירת מעגל טיפול - 58% ציינו כי קיבלו פתרון לבעיה בגינה פנו

וואטסאפ

שביעות רצון מהשירות - 57% מרוצים או מרוצים מאוד
סגירת מעגל טיפול - 57% ציינו כי קיבלו פתרון לבעיה בגינה פנו

מתוכנן



בפועל



בשנת 2025



4,218



18,563



8,091



10,027



3,748



16,817



7,404



7,139

שירות
לקוחות

איסוף
שפכים

אספקת
מים

הפקת מים
ורכישתם

לשנת 2026



4,390



17,686



7,692



9,706

שירות
לקוחות

איסוף
שפכים

אספקת
מים

הפקת מים
ורכישתם

התפלגות צרכני המים לשנת 2025

2024	2025	
25,509	25,454	מגורים
1,523	1,530	מסחר ומלאכה
166	166	מוסדות ציבור
177	172	גיבון ציבורי
46	53	בניה
27,421	27,375	סה"כ

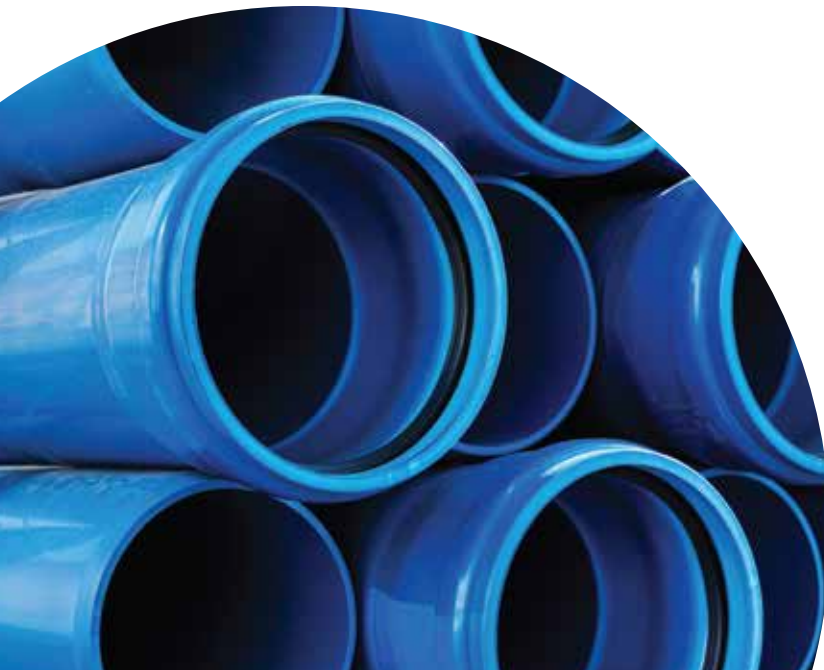
שיעור גבייה שוטף		פחת המים	
שנת 2024	שנת 2025	שנת 2024	שנת 2025
95.50%	95%	1.91%	1.6%

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	2025	מקור / שנה
2,029,092	1,999,200	אספקה מבארות
2,218,184	2,407,344	חברת מקורות
4,247,276	4,406,544	סה"כ
כמות שסופקה	מקור	
700,300	באר ב' (המעיין 38)	
1,298,900	באר ד' (שינקין 45)	
1,999,200	סה"כ	



תאגיד מי גבעתיים מזמין אתכם ליהנות ממגוון שירותים דיגיטליים מתקדמים, הזמינים עבורכם בכל עת באמצעות פלטפורמת MAST.

במסגרת השירות עומד לרשותכם אזור אישי, המאפשר צפייה במצב החשבון ובהסטוריית השוברים התקופתיים שלכם, בדיקת יתרות וביצוע מעקב שוטף אחר נתוני צריכת המים בנכס ברמה חודשית.

באמצעות השירות הדיגיטלי תוכלו גם לשלוח טפסים מקוונים, לזמן תור מראש לקבלת הקהל במשרדי התאגיד, לבצע תשלומים בצורה נוחה, מהירה ומאובטחת ולהקים הוראת קבע בכרטיס אשראי באופן עצמאי, ללא צורך בהמתנה לנציג.

לנוחיותכם, שירות הלקוחות זמין גם באמצעות WhatsApp
למתן מענה מהיר ויעיל בטלפון 055-9762008.

פרויקט מים חיים

במהלך שנת 2025 השיק התאגיד, בשיתוף אגף הרווחה בעיריית גבעתיים, את פרויקט "מים חיים".

מטרת הפרויקט היא להשתמש במערכת הקריאה מרחוק, המותקנת במדי המים של כלל תושבי העיר, לצורך מתן התרעה לאגף הרווחה במקרים בהם לא נרשמת צריכת מים אצל תושב לפרק זמן מוגדר. עם קבלת ההתרעה, אגף הרווחה פועל ליצירת קשר עם התושב בשיחת טלפון, ובמידת הצורך נשלח נציג לביתו על מנת לוודא את שלומו.

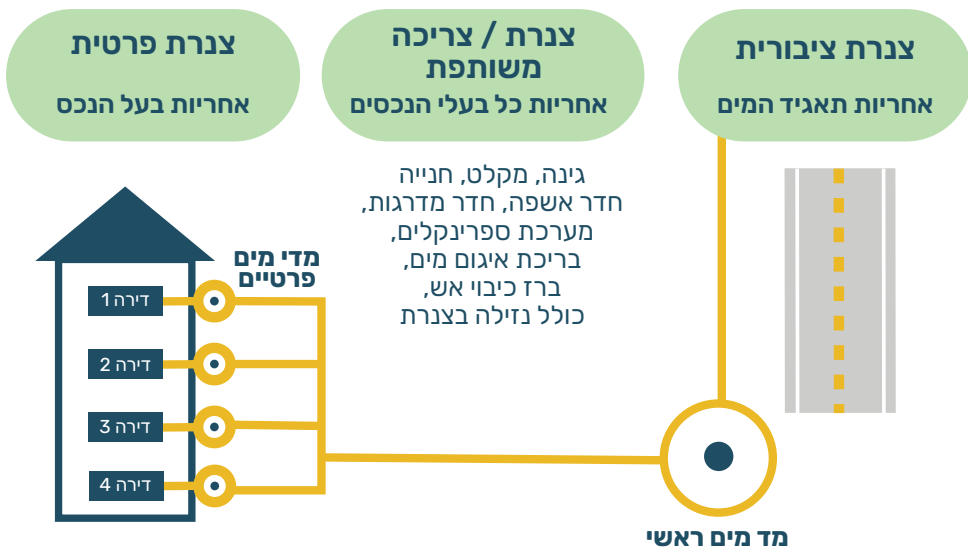
- 1. מספר משלם** - מספר ת.ז של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
- 2. מהות שימוש** - מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים - מגורים, בניה, מסחר, מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
- 3. מספר כרטיס מים** - מספר פנימי במערכת המחשוב של התאגיד הנועד לזהות את מד המים הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.
- 4. מספר נפשות מוכרות** - מספר הנפשות הרשום בנכס. זהו הנתון הקובע את כמות המים שתחויב בתעריף המוזל. מספר הנפשות המוכר מעודכן על בסיס נתוני מרשם האוכלוסין במשרד הפנים. בהיעדר נתוני מרשם תואמים, מוכרות בנכס שתי נפשות. עבור כל נפש מוכרת הנכם זכאים ל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המוזל, כאשר יתרת הכמות מחויבת בתעריף הגבוה. תשומת ליבכם: במידה ומספר הנפשות המוכר שונה ממספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור הנכם רשאים לפנות אלינו.
- 5. סוג מד המים** - מד ראשי או מד פרטי.
- 6. מספר מד המים** - מספר מד המים ברישומי התאגיד. המספר המוטבע על גבי מד המים הפיזי.
- 7. מספר ימים בתקופת החשבון** - טווח תאריכי קריאת מד המים בנכס ומספר ימי הצריכה בגינם מחויב החשבון, כהפרש שבין תאריך הקריאה הנוכחי לתאריך הקריאה הקודמת.
- 8. קריאה קודמת** - נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.
- 9. קריאה נוכחית** - נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים הנוכחית.
- 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 (צריכה משותפת).

12. הפרשי מדידה (צריכה משותפת) - ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה בכל המדים הדירתיים בנכס. הפרשי מדידה מחולקים באופן שווה 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 מועצת הרשות הממשלתית למים וביוב.

תעריף מוזל מתייחס 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.





עוברים דירה? אל תזרקו כסף למים!



עדכנו יש משלם
באתר מי גבעתיים!

mei-givatayim.co.il