

מי רַקַת טבריה  
תאגיד המים והביוב אזור טבריה



# סיכום פעילות לשנת 2023

המים שלך בידינו טובה

 [www.mei-rakat.co.il](http://www.mei-rakat.co.il)

# דו"ח שנתי לשנת 2023



## דבר ראש העיר

באזור הכנרת, טבריה ועמק הירדן המים הינו מקור מרכזי ומשמעותי לקיום החיים שלנו כאן. החקלאים, המלונאים, התושבים והמבקרים הרבים באזור תלויים באיכות ורמת אספקת המים באזור.

בעידן של מחסור תמידי במים, יש חשיבות רבה לתאגיד מים מקצועי, מסור וטכנולוגי ולכן ניתן להתגאות בתאגיד המים מי רקת טבריה, תאגיד המים של טבריה והעמקים שהוקם כדי לפתח את תשתית המים בעיר, לקדם טכנולוגיות, לנהל ביעילות מרבית את משק המים ולשפר את רמת השירות הניתנת לכם.

מאז הקמתו, השקיע תאגיד מי רקת מאות מיליוני שקלים לטובת התחדשות מתמדת של תשתית המים והביוב בעיר וביישובי האזור בהיערכות לאספקת מים בשעת חירום ובכדי לדאוג שהמים שמגיעים אל הבתים שלכם התושבים יהיו ברמה הטובה ביותר גם בשגרה וגם בחירום.

בשנת 23 המשיך התאגיד בתנופת ההשקעות והשקיע למעלה מ-40 מיליון ₪ בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים, ביוב ומתקנים בכל יישובי התאגיד לרווחת התושבים ושיפור התשתיות.

השנה המשיך התאגיד בשיפור איכות השירות המוענק לתושבים והתאגיד ביצע קפיצת מדרגה בתחום השירות המקוון לצד העלאת רמת השירות הפרונטאלי המוענק בסניפי התאגיד.

תוכנית העבודה וההשקעות המתוכננת לשנת 24 הינה תוכנית מאתגרת במיוחד ואין לי ספק כי התאגיד יעמוד בה בהצלחה.

אני מבקש להודות לחברי ההנהלה ולעובדי מי רקת על עבודתם המסורה ועל העמידה באתגרים מקצועיים, שמשפיעים על איכות החיים של כלנו.

בברכה,

**יוסי נבעה, ראש עיריית טבריה**  
יו"ר הדירקטוריון והאסיפה הכללית



## דבר המנכ"ל

### תושבים יקרים,

בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב הננו מתכבדים להגיש לכם את הדו"ח השנתי לשנת 2023.

מאז חודש אוקטובר 23 מדינת ישראל נמצאת במצב מלחמה, התאגיד כגוף חיוני לשעת חירום נערך בהתאם להנחיות היחידה לביטחון מים ברשות המים לשמירה על רציפות תפקודית של מערכות המים והביוב ברחבי התאגיד, מתן מענה לאספקת מים בחירום, ריענון והצטיידות נוספת במחסני החירום, דיזל גנרטורים בכל המתקנים ההנדסיים למים ולביוב, ציוד מיגון לעובדי השטח ושמירה על מפלסי מים גבוהים במאגרי המים.

בנוסף, התאגיד הגביר את הבקרה וההגנה על מערכות המחשוב ההנדסיות בתיאום עם מערך הסייבר ואבטחת המידע הלאומי.

השנה, התאגיד השקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב חדשות סכום של למעלה מ-45 מיליון ש"ח באתרים רבים ביישובי התאגיד, מדובר בהשקעה משמעותית ביותר וגבוהה מאוד ביחס למינימום הנדרש מתאגיד המים והביוב. כמו כן, השקיע התאגיד באיכות מי השתיה, צמצום פחת המים ושימוש בתשתיות חדשות לרווחת התושבים.

בשנה החולפת ביצענו מספר פרויקטים גדולים, בין היתר: שדרוג המתקן לטיפול בשפכים בכפר חיטים, הקמת בריכת אגירה חדשה למים, הקמת תחנת שאיבה לביוב, פיתוח תשתיות מים וביוב בשכונת החדשות ועוד.

גם בשירות הלקוחות ביצענו שיפורים רבים וביניהם מעבר מלא לשירות מקוון שבאמצעותו ניתן לבצע את כל הפעולות הדרושות במחשב מבלי להגיע פיזית למרכז שירות הלקוחות. בנוסף, קבלת שוברי התשלום באופן מקוון באמצעות מייל ואפילו בווטסאפ.

לסיכום, תושבים יקרים, תאגיד המים והביוב "מי רמת טבריה" כאן עבורכם, נמשיך לתת שירות מצוין לכל תושבי התאגיד ונמשיך לשפר ולהשקיע עבורכם.

נשמח לשמוע גם הערות וביקורות ככל שישנן.

בברכה,

שאול דוד, מנכ"ל  
מי רמת טבריה

# רקע ומידע אודות תאגיד מי רקת טבריה

פיתוח ואספקת המים והשירותים ביעילות תוך כדי תשומת לב לשמירת איכות הסביבה".

החברה משרתת כ- 70,000 תושבים ומספקת שירותי מים וביוב לכ- 20,000 בתי אב, צריכת המים המגיעה ללמעלה מ- 5 מיליון מ"ק בשנה בטבריה וביתר היישובים. אספקת המים בעיר טבריה ייחודית, שלא כמו במרבית התאגידים, אספקת המים איננה באמצעות חברת מקורות, אלא, צריכת המים של העיר טבריה מסופקת ומופקת באופן עצמאי על ידי שאיבת מים ישירות מהנרת, המים עוברים סינון וטיפול במכון הסינון ומהמכון מוזרמים המים לגובה של 500 מטר לשכונת העיר באמצעות 6 מכוני שאיבה הפזורים בעיר - החל מ-1 בינואר 2017 מכון הסינון למים מתופעל עבור התאגיד במסגרת הסכם תשתיות על ידי חברת מקורות.

ערך נכסי המים והביוב שרכש התאגיד מהרשויות השותפות מוערך בכ- 260 מיליון ₪.

**תאגיד המים והביוב "מי רקת טבריה בע"מ" (להלן: "החברה"), הינו תאגיד אזורי אשר נרשם ביום 13 בנובמבר 2007, מתוקף חוק "תאגיד מים וביוב התשס"א - 2001", החברה החלה פעילותה ב 1 באפריל 2008, בזהה למועד קבלת רישיון הפעלה, תוקפו של הרישיון הינו ל-25 שנים וכולל בתוכו את טבריה, יבנאל, מגדל וכפר כמא.**

מטרות החברה הן לבצע פעילות של מתן שירותי מים וביוב לצרכנים, ביצוע שוטף של עבודות פיתוח, שדרוג ושיקום תשתיות מים וביוב וכן פעילויות נוספות של הפקת מים, השבה, הולכה ומכירה של קולחין לשימושים חקלאיים ואחרים, ניצול בוצה ומכירתה וכל פעילות אחרת בתחומים הקשורים למשק המים והביוב תוך הקפדה יתרה של איכות סביבה, בהתאם לכך גובש חזון התאגיד:

"הבטחת אספקת מים, שירותי ביוב וניקוז לכל תושב באיכות מיטבית, באמות מידה בינלאומיות ואיכות שירות גבוהה, תוך ניהול מערכות תחזוקה בטכנולוגיה מתקדמת,

## תווי תקן תקני ISO

במהלך שנת 2014 התאגיד הוסמך לתקני ISO מטעם מכון התקנים הישראלי.

9001 - ניהול איכות

18001 - ניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה

14001 - ניהול סביבתי

התאגיד עמד בהצלחה בביקורות מכון התקנים ופועל ליישם ולפעול בהתאם לתקן לשיפור מתמיד בעבודת התאגיד, בשנת 2023 התאגיד המשיך לשמר את התקנים עפ"י הכללים ולבצע סקרים.

## חברי הדירקטוריון

יו"ר הדירקטוריון, **מר יוסי נבעה, ראש עיריית טבריה**

**ד"ר יהודה אליה**

**ד"ר קרנית מלכא**

**גב' אוסנת מלכה**

**גב' יונית בן יוסף**

**גב' מיכל אטיאס**

**גב' אלה עולמי**

## השקעות שבוצעו בשנת 2023

- 🔹 **מערכות מים:** הושקעו סך של 12.4 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים באורך של כ- 5.5 ק"מ.
- 🔹 **מתקני מים:** הושקעו סך של 7 מיליון ₪ בהקמת בריכת אגירה למים בנפח של 3,200 מ"ק ברחוב גולני בטבריה.
- 🔹 **מערכות ביוב:** הושקעו סך של 14.6 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים באורך של כ- 7 ק"מ.
- 🔹 **מתקני ביוב:** התאגיד השקיע 14 מיליון ₪ בהקמת תחנת שאיבה לביוב בטבריה.
- 🔹 **מדי מים:** הושקעו סך של 1.5 מיליון ₪ בהחלפה תקופתית של מדי מים אולטרסונים.

## השקעות מתוכננות לשנת 2024

- 🔹 **מערכות מים:** התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 8 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים.
- 🔹 **מתקני מים:** התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 9 מיליון ₪ בהקמת בריכת אגירה למים בנפח של 2,500 מ"ק ושדרוג מכון מים מס' 4 בטבריה.
- 🔹 **מערכות ביוב:** התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 12 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים.
- 🔹 **מתקני ביוב:** התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 22 מיליון ₪ בשדרוג והקמת מתקני ביוב: מט"ש כפר חיטים, תחנת שאיבה לביוב חוף צפוני, תחנת שאיבה קמח ותחנת מעבר מצפה, תחנת שאיבה פלאזה וקו סיפון טבריה להולכת שפכי טבריה עילית למתקן טיהור השפכים בכפר חיטים.
- 🔹 **מדי מים:** התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 2 מיליון ₪ בהחלפה תקופתית של מדי מים אולטרסונים.



## פרויקטים שבוצעו בשנת 2023

קווי מים מהנשיא ויצמן לרב קוק והזנה לטבריה המושבה: עלות - 2.5 מיליון ₪.

פרויקט עבודות דחופות במט"ש כפר חיטים: עלות - 5 מיליון ₪.

קווי סניקה ראשיים למים בין מכון 1 למכון 3: עלות - 1.5 מיליון ₪.



שדרוג קווי מים בשכונת נווה חן בטבריה - עלות - 1.5 מיליון ₪.



פיתוח תשתיות מים וביוב בשכונת טבריה המושבה: עלות - 12 מיליון ₪.



הקמת בריכת אגירה למים בנפח 2,500 מ"ק במכון 4 א' בטבריה: עלות כ-7 מיליון ₪.



קווי מים וביוב בכביש הטבעת בכפר קמא: עלות כ-10 מיליון ₪.

ביטול מט"ש יבנאל וקו מאסף לביתניה: עלות כ-5.5 מיליון ₪.

קווי מים וביוב בגוש 12 מגדל: עלות כ-4 מיליון ₪.

קווי מים ברחוב דובדבן בטבריה: עלות - 2 מיליון ₪.



קו מים ראשי מחיבור מקורות לבריכה 1000 במגדל: עלות - 2 מיליון ₪.





# לא משליכים מגבונים לאסלה!



# כמות המים שסופקה ע"י התאגיד ונתוני פחת מים



## טבריה

שנת דיווח 2021 (מ"ק)	שנת דיווח 2022 (מ"ק)	שנת דיווח 2023 (מ"ק)		
4,307,147	4,914,895	5,286,201	תקבולים קניה (מ"ק)	מקורות המים
0	0	0	הפקה	
<b>4,307,147</b>	<b>4,914,895</b>	<b>5,286,201</b>		<b>סה"כ מקורות המים (מ"ק)</b>
2,558,483	2,649,751	2,724,613	צריכה במגורים	השימושים במים
583,351	553,507	493,858	צריכה עירונית	
362,629	941,307	1,238,053	צריכה תעשייתית	
0	0	0	צריכה חקלאית	
166,387	203,025	220,953	צריכה אחרת	
<b>3,670,850</b>	<b>4,914,895</b>	<b>4,677,477</b>		<b>סה"כ צריכה</b>
636,297	567,305	608,724	פחת (מ"ק)	פחת
<b>14.77%</b>	<b>11.54%</b>	<b>11.52%</b>		<b>אחוז פחת מים</b>

## יבנאל

אספקת המים ביבנאל, מבוצעת ע"י אגודת מים פרטית "עלי באר", התאגיד מספק שירותי ביוב בלבד.

## מגדל

שנת דיווח 2021 (מ"ק)	שנת דיווח 2022 (מ"ק)	שנת דיווח 2023 (מ"ק)		
199,944	387,053	531,698	תקבולים קניה (מ"ק)	מקורות המים
232,672	91,557	0	הפקה	
<b>432,616</b>	<b>478,610</b>	<b>531,698</b>		סה"כ מקורות המים (מ"ק)
223,093	210,913	255,273	צריכה במגורים	השימושים במים
95,337	98,374	138,545	צריכה עירונית	
0	0	0	צריכה תעשייתית	
4555	4,269	4636.9	צריכה חקלאית	
19,394	18,487	55,097	צריכה אחרת	
<b>342,379</b>	<b>332,043</b>	<b>453,552</b>		סה"כ צריכה
90,237	146,567	78,146	פחת (מ"ק)	פחת
<b>20.86%</b>	<b>30.62%</b>	<b>14.70%</b>		אחוז פחת מים

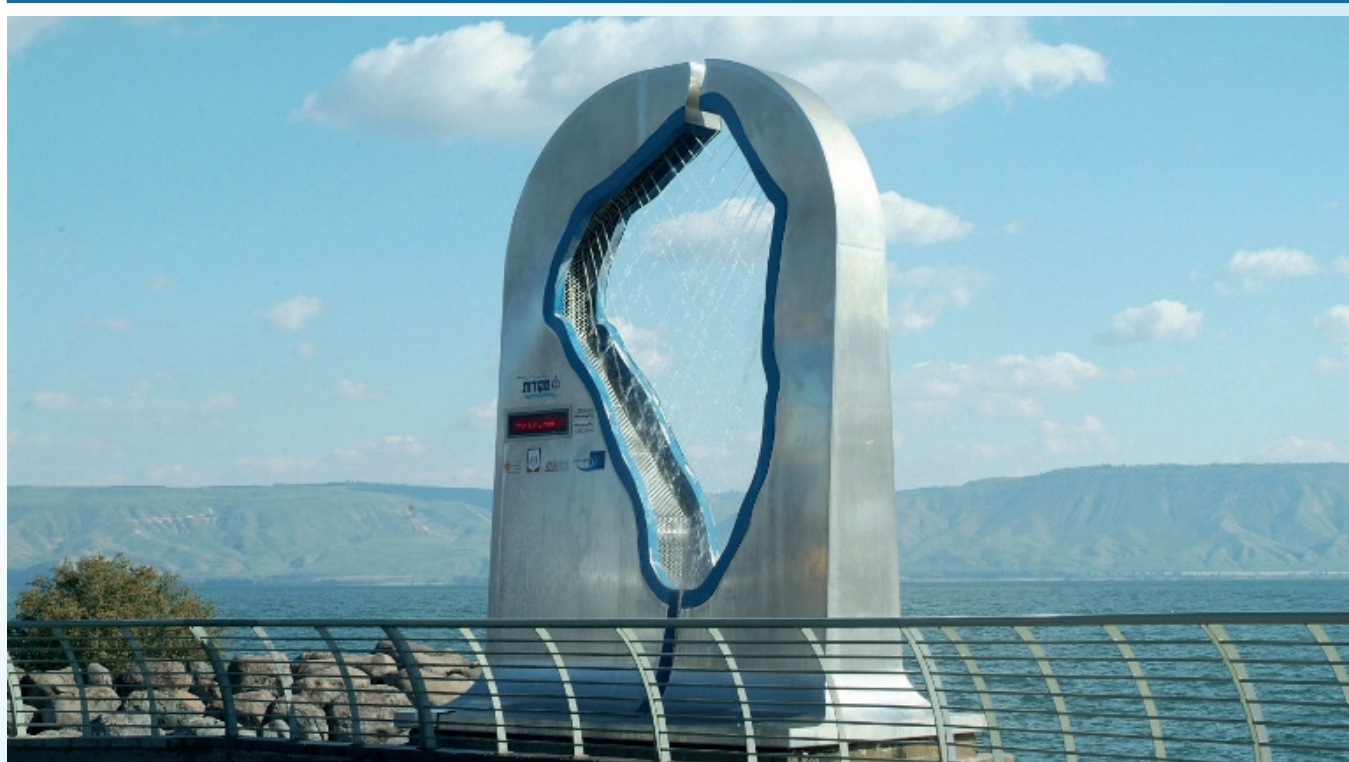
## כפר קמא

שנת דיווח 2021 (מ"ק)	שנת דיווח 2022 (מ"ק)	שנת דיווח 2023 (מ"ק)		
270,658	269,561	295,884	תקבולים קניה (מ"ק)	מקורות המים
0	0	0	הפקה	
<b>270,658</b>	<b>269,561</b>	<b>295,884</b>		סה"כ מקורות המים (מ"ק)
207,866	215,855	219,717	צריכה במגורים	השימושים במים
17,756	16,345	29,940	צריכה עירונית	
0	0	0	צריכה תעשייתית	
15053	12,416	19762	צריכה חקלאית	
0	0	0	צריכה אחרת	
<b>240,675</b>	<b>244,616</b>	<b>269,419</b>		סה"כ צריכה
29,983	24,945	26,465	פחת (מ"ק)	פחת
<b>11.08%</b>	<b>9.25%</b>	<b>8.94%</b>		אחוז פחת מים

# מספר הצרכנים של התאגיד (לכלל הרשויות)

## טבריה

שנת דיווח 2021	שנת דיווח 2022	שנת דיווח 2023	מדי מים	
20,558	21,019	20,979	מגורים	מקורות המים
250	262	255	גינן ציבורי רשות מקומית	
234	227	226	מוסדות רשות מקומית	
1,638	1,645	1,661	מסחר ומלאכה	
166	174	249	בניה	
30	35	41	תעשייה	
249	255	258	צריכה אחרת	
<b>23,125</b>	<b>23,633</b>	<b>23,669</b>	<b>סה"כ מדיים</b>	



# דוח איכות המים לשנת 2023

## לתקופה 01.01.2023-31.12.2023

### טבריה

פרופיל בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגות
מיקרוביאלית	רשת	507	507	100%	502	5	1%
סה"כ	רשת	507	507	100%	502	5	1%

### מגדל

פרופיל בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגות
מיקרוביאלית	רשת	65	65	100%	65	0	0%
סה"כ	רשת	65	65	100%	65	0	0%

### כפר כמא

פרופיל בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגות
מיקרוביאלית	רשת	52	52	100%	51	1	1.9%
סה"כ	רשת	52	52	100%	51	1	1.9%

על פי חוק תאגידי מים וביוב (התשס"א 2001) ופקודת העיריות (תיקון מס' 75) (התשס"א 2001) חלה חובת דיווח על אי איכות המים. הרינו מתכבדים להמציא לתושבי טבריה, כפר כמא ומגדל דיווח תקופתי על טיב המים לתקופה 01.01.2023-31.12.2023 הדגימות בוצעו ע"י דונם מוסמך. הבדיקות בוצעו במעבדות מאושרות הכוללות מעקב ואישור משרד הבריאות צרן המבקש פרטים נוספים, יוכל לעיין בדו"ח המצוי בתאגיד המים ו/או בלשכת הבריאות הנפתית.

# היערכות לשעת חירום



לתאגיד המים והביוב מי רקת קיימים מחסני חירום בכל יישובי התאגיד ובהם ציוד המיועד לתת מענה לתושבי העיר בתחום אספקת המים ואחזקה שוטפת של מערכת ההולכה.

כמו כן, לאחרונה ולאור המצב הוקם חדר מצב לשעת חירום באמצעותו יוכל התאגיד לספל ולנהל את האירועים והקשר עם כלל הגורמים בשעת חירום.

מיכלי מים בגדלים שונים.  
ערכות לפריסת נקודות חלוקת מים לתושבים בשעת חירום.

משאבות מים.

גנרטורים לחירום.

ציוד רב נוסף לצורך תפעול נקודות החלוקה.

כמו כן, תאגיד מי רקת נערך לאספקת מי שתייה לתושבים שננתקו ממים עד למצב בו לא ניתן להשתמש במערכת ההולכה לבתי התושבים בכל המרחב העירוני. זאת על ידי הפעלת מערך תחנות חלוקת מים לתושבים שייפרסו

בתאגיד קיימת יחידת ביטחון מים וחרום, ע"פ הנחיות הממונה על תאגידי המים והביוב. יחידה זו, נערכת להתמודדות עם תרחישי משברי מים מכל הסוגים באמצעות:

1. הכנת תוכניות חרום לאספקת מים וסילוק ביוב לכל יישובי התאגיד.

2. תיאום מול הרשות המקומית, באשר לשיתוף הפעולה בעת הצורך.

3. הכנת וביצוע תרגילים משותפים לדימוי מצבי חרום ומשברי מים.

4. הצטיידות בהיקף נרחב באמצעים לאספקת מים כגון:

תיפרסנה בכל יישוב נקודות חלוקת מים, במיקומים שיועברו לידיעת הציבור. התאגיד יספק מים לחלוקה לתושבים בנקודות החלוקה.

מידע נוסף ועדכני יועבר לציבור ע"פ הצורך בכל יישוב באמצעים שונים.

בביקורת אחרונות ציינה רשות המים כי "התאגיד ערוך בצורה טובה מאוד להתמודד עם אירועי מים בתרחישים שונים".

במקרה קיצון בכל רחבי העיר על פי תכנית מוכנה מראש. התחנות תתבססנה ברובן על מתקנים קיימים ומוכרים לתושבים ובהם: בתי ספר, מוסדות ציבור, רשתות שיווק מזון, מתנ"סים ועוד.

בתחנות החלוקה יקבל כל תושב את מנת המים היומית המגיעה לו על פי מפתחות שנקבעו מראש.

התושב שיגיע לתחנת החלוקה יקבל מיכל אישי בנפח 4 ליטר, מנה המתוכננת לשמש אותו לצרכי קיום בדגש על שתייה בלבד למשך יממה בעת חירום ועל פי הצורך



## כדאי להיות מוכנים

### שמרו בקבוקי מים בבתים

ע"מ להגביר את מוכנותכם להתמודדות עם מצבי חירום, בכלל ומשברי מים בפרט כמו גם בכדי להקטין את הלחץ בשעת חירום ואת הצורך לצאת מהבית, אנו ממליצים לכל בית אב לרכוש ולשמור בביתו מנת מים בחישוב של 4 ליטר ליממה לנפש, לשלוש יממות.

מים במקרה זה, יכולים להיות גם מי ברז, ואין חובה להחזיק רק מים מינרלים.

מים בבקבוקים, שמולאו ממי ברז, נדרש להחליף אחת ל-3 חודשים במים טריים, תוך שימוש במים לצורכי שתייה או שימוש אחר בבית. אם מדובר במים מינרלים יש לחדשם על פי הוראות היצרן (זמן התפוגה המופיע על הבקבוק). את הבקבוקים מומלץ להחזיק במקום מוצל ולהניחם על גבי הרצפה למניעת נפילה במקרה של רעידת אדמה.



# ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

שפכי כפר קמא מוזרמים לתחנת שאיבה אזורית ומשם למט"ש שדה אילן.

## ב. תחנות שאיבה לביוב

לתאגיד 11 תחנות שאיבה לביוב המשמשות תחנות לקליטת השפכים במערכת ההולכה לביוב. בתחנות מתבצע טיפול ראשוני לביוב המוזרם למתקני טיהור השפכים.



## ג. טיפול בתקלות ביוב

התאגיד מתחזק את רשת הביוב באמצעות קבלנים ייעודיים וביובית בכלל יישובי התאגיד, תקלות מטופלות באופן מיידי ללא דיחוי וכן מבוצעת על ידי התאגיד אחזקה מונעת.

## ד. ניטור שפכי תעשייה

בהתאם לכללי תאגידי המים הקובעים כי תאגידי המים והביוב מחויבים לבצע תכנית לניטור ובקרת שפכי תעשייה באזורם, על מנת למנוע מבתי עסק ומפעלי תעשייה להזרים חומרים אסורים למערכת הביוב הציבורי מבצע התאגיד ניטור שפכי תעשייה בהתאם לתכנית שנתית המאושרת על ידי רשות המים.

בהתאם לחזון התאגיד, התאגיד מבצע את כל הפעולות הנדרשות על מנת למנוע זיהום סביבתי ושמירה קפדנית על איכות הסביבה בהתאם לכללים והנחיות רשות המים, משרד הבריאות והמשרד לאיכות הסביבה.

## א. מתקני טיהור שפכים

לתאגיד קיימים מספר מתקני טיהור שפכים (מט"ש) לביוב. חוב שפכי העיר טבריה מוזרמים למתקן טיהור שפכים אזורי "ביתניה" הממוקם למרגלות אלומות ומשותף לתאגיד ולמועצה האזורית עמק הירדן. המט"ש מטפל בכ- 16,000 מ"ק ליום, הטיפול הינו טיפול שלישוני שהיא רמת הטיפול הגבוהה ביותר, כל מי הקולחין המופקים מהמט"ש אמורים לשמש את חקלאי עמק הירדן לצרכי השקיה.

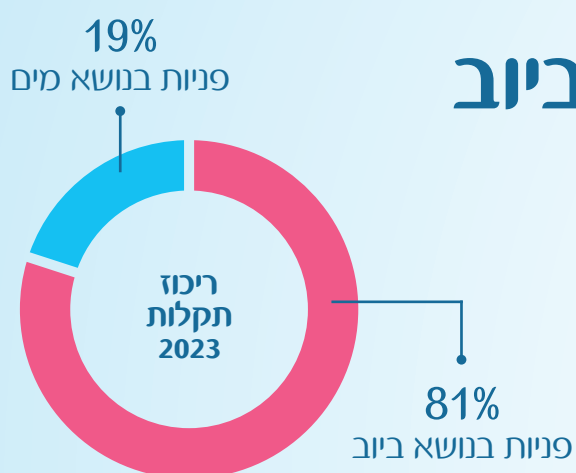
המט"ש השני אליו מוזרמים שפכי העיר טבריה (בעיקר חלקה העליון של העיר), מט"ש אזורי "כפר חיטים" המשותף לתאגיד ולמועצה האזורית גליל תחתון, המט"ש מפיך כ-1,000,000 מ"ק קולחין המשמשים את חקלאי הגליל התחתון להשקיה. המט"ש נמצא כרגע בעבודות שדרוג לטיפול שלישוני.



שפכי המושבה מגדל מוזרמים למט"ש אזורי "לבנים" ומי הקולחין משמשים להשקיה.

שפכי המושבה יבנאל מוזרמים אף הם למט"ש "ביתניה" לאחר שהתאגיד ביטל את המט"ש ששירת את המושבה.

# מוקד תקלות תפעול באספקת מים ושירותי ביוב



מוקד "גלבוע און ליין" הינו מוקד תפעולי המקבל פניות תושבים לעניין תקלות המים והביוב בכל שטח התאגיד, המוקד מחויב לעמוד בסטנדרטים שנקבעו בכללי אמות מידה וחוק הגנת הצרכן כגון: זמני המתנה, חזרה לתושב באין מענה, טיפול פניה וכדומה.

בשנת 2023 התקבלו מכלל יישובי התאגיד 457 פניות בנושא מים, ו-1,897 פניות בנושא ביוב.

**כל הפניות טופלו במלואן!**



# מידע בדבר איכות השירות לצרכן

מוצגים בזאת פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני. על פי אמות המידה ב-95% מהימים לא יעלה זמן ההמתנה הממוצע היומי על 20 דק'.

ב-3 ימים מתוך 238 ימי עבודה היו זמני המתנה גבוהים מ-20 דק'. כלומר ב-98.74% מהימים זמן ההמתנה לא עלה על 20 דק'.

זמן ההמתנה הממוצע השנתי: 07:00 דק'

## שירות לקוחות פרונטלי - סניף ראשי

חודש	סה"כ לקוחות	סה"כ קיבלו שרות	זמן שרות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	סה"כ נוטשים	אחוז הנוטשים
ינו-23	1191	906	09:47	04:13	285	23.93
פבר-23	868	632	13:32	04:55	236	27.19
מרץ-23	641	438	22:03	05:33	203	31.67
אפר-23	504	321	20:13	06:23	183	36.31
מאי-23	882	495	16:40	11:13	387	43.88
יוני-23	850	530	14:54	07:49	320	37.65
יולי-23	820	494	19:31	05:26	326	39.76
אוג-23	977	573	20:11	07:08	404	43.35
ספט-23	517	238	23:55	08:26	279	53.97
אוק-23	589	238	18:24	09:21	351	59.59
נוב-23	755	247	18:53	13:05	508	67.28
דצמ-23	639	202	22:09	09:41	437	68.39
סה"כ לתקופה	9233	5314	16:58	07:00	3919	42.45



## מוקד שירות לקוחות טלפוני

זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה מקסימלי	אחוז נענו בתוך 90 ש'	נענו בתוך 90 ש'	סה"כ נענו בתוך	אחוז מענה כללי	סה"כ ננטשו בתור	סה"כ שיחות נכנסות	חודש
0:01:11	0:15:03	83%	1,860	2,242	97%	73	2,315	ינו-23
0:00:43	0:10:27	88%	1,515	1,717	98%	30	1,747	פבר-23
0:01:15	0:14:09	82%	1,548	1,892	97%	60	1,952	מרץ-23
0:01:43	0:15:02	71%	848	1,199	96%	49	1,248	אפר-23
0:01:41	0:14:22	74%	1,815	2,469	95%	132	2,601	מאי-23
0:02:34	0:15:01	57%	1,102	1,934	92%	174	2,108	יוני-23
0:04:09	0:15:41	54%	1,406	2,604	88%	355	2,959	יולי-23
0:03:23	0:14:56	51%	1,583	3,104	91%	295	3,399	אוג-23
0:02:13	0:15:02	61%	1,116	1,821	94%	114	1,935	ספט-23
0:02:50	0:15:04	72%	1,436	1,994	94%	137	2,131	אוק-23
0:04:42	0:15:05	76%	1,861	2,449	91%	234	2,683	נוב-23
0:02:34	0:14:59	79%	1,528	1,934	90%	218	2,152	דצמ-23
0:02:25	0:15:41	69%	17,618	25,359	93%	1,871	27,230	סה"כ לתקופה

## מוקד טלפוני - פילוח פניות

חודש	בירורי חשבון	תשלומים במענה אנושי	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה קולי
ינו-23	2,007	235	780	497
פבר-23	1,349	368	722	666
מרץ-23	1,698	194	737	433
אפר-23	1,009	190	537	477
מאי-23	2,296	173	745	320
יוני-23	1,653	281	658	592
יולי-23	2,304	300	879	291
אוג-23	2,601	503	723	407
ספט-23	1,655	166	688	195
אוק-23	1,655	339	779	792
נוב-23	2,217	232	846	540
דצמ-23	1,665	269	672	559
סה"כ לתקופה	22,109	3,250	8,766	5,769

# נזילה בצנרת המים

במקרה של צריכה גבוהה, בלתי מוסברת, מומלץ לבדוק קיומה של נזילה סמויה. בדיקה ראשונית תיעשה ע"י סגירת כל הברזים בבית ובדיקת התקדמות שעון המים. תנועה של השעון במצב זה יכולה להעיד על קיומה של נזילה סמויה, אותה יש לאתר, ולתקן בדחיפות.

גם התאגיד מסייע בזיהוי צריכות גבוהות שיכולות להעיד על נזילות סמויות. לתאגיד מערכת לקריאה מרחוק של מדי המים, באמצעותה מקבל התאגיד התראות על חשד לנזילה / צריכה חריגה ביחס לתקופות קודמות, וככל שנמצא שצריכה זו חריגה, התאגיד דואג לעדכן את התושב על מנת שתתבצע בדיקה. יחד עם זאת, מומלץ לעקוב אחרי קריאות המונה, בעצמכם, מספר פעמים בתקופת החשבון. כך תוכלו לזהות מבעוד מועד, נזילה, או בעיה אחרת במערכת המים שלכם.

## קיימת עלייה לא מוסברת בצריכת המים שלי, מה עליי לעשות?

אם לא אותרה נזילה בנכס, באפשרותכם לפנות אל התאגיד ולפתוח בהליך בירור מסודר. הליך הבירור מורכב מבדיקות ראשוניות אשר מבוצעות ללא תשלום ומבדיקות נוספות אשר מבוצעות בתשלום מוגדר מראש הקבוע בכללים, למשל: שליחת מד המים למבדקה, היה ולפי תוצאות הבדיקה מד המים לא תקין, יוחזר התשלום בגין הבדיקה וחשבון המים יתוקן בהתאם לכללים.

## צריכה חריגה הנובעת מנזילה תוכר בהתקיים התנאים הבאים:

1. הצריכה הינה פי 1.5 מהצריכה הרגילה.
2. הצרכן חתם על טופס הצהרה כי מדובר בצריכה חריגה הנובעת מנזילה ותיקן את הנזילה.
3. טרם חלפו שישה חודשים מתום התקופה האחרונה לגביה מתבקש התיקון.
4. תיקון ייעשה לא יותר מפעמיים בשנים עשר חודשים במד פרטי ואחת לשנה במד משותף.
5. תיקון החשבון ייעשה לכל היותר, לגבי 2 תקופות חיוב רצופות, שבכל אחת מהן התקיימו התנאים לעיל.



# נגישות לשירות

## נגישות אתר אינטרנט

אתר הבית של תאגיד מי רקת עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), והותאם לפי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568).

בנוסף האתר עומד לפי התקנות החדשות - WCAG 2.1 ברמה AA. האתר מותאם לתצוגה בדפדפנים שונים, לרבות שימוש בטלפון הסלולרי.

## הסדר נגישות משרדי התאגיד

משרדי הנהלת התאגיד ממוקמים ברח' גדוד ברק 100, ישנה כניסה נגישה ומעלית.

**חניות נכים** - קיימות מס' חניות נכים בחזית הבניין.

**שירותי נכים** - קיימים שירותי נכים בקומה מס' 2.

**עזרים לכבדי שמיעה** - בעמדת השירות קיים מכשיר עזר לכבדי שמיעה תוך סינון רעשי רקע.

**עמדת שירות** - עמדות השירות הותאמו ויכולות לתת שירות גם לאנשים עם מוגבלות.

בסניפי שירות לקוחות של התאגיד קיימת גישה נוחה ורחבה למרכזי השירות.

**חנית נכים** - קיימות מס' חניות נכים בחזית מרכזי השירות.

**שירותי נכים** - במרכזי השירות קיימים שירותי נכים.

**עזרים לכבדי שמיעה** - בעמדת השירות קיים מכשיר עזר לכבדי שמיעה תוך סינון רעשי רקע.

## נגישות מרכז שירות לקוחות

בנושא נגישות ניתן לפנות באמצעות הדרכים הבאות:

כתובת למשלוח דואר: ת.ד. 2324 טבריה.

טלפון: 1-800-807-777

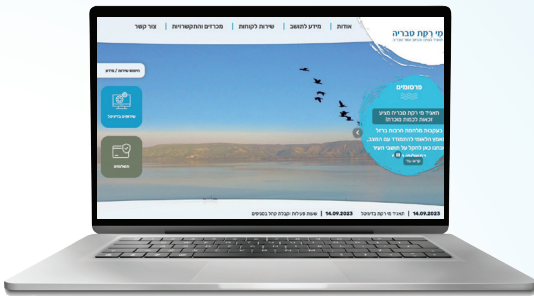
פקס: 04-6653111

דוא"ל: info@mei-rakat.co.il

טופס מקוון באפליקציית MAST באתר התאגיד

אנו ממשיכים להשקיע מאמצים רבים בהנגשה ושימור הנגישות במשרדי קבלת הקהל והאתר כחלק ממחויבותנו לאפשר לכלל האוכלוסייה כולל אנשים עם מוגבלויות לקבל את השירות הנגיש ביותר. יחד עם זאת, יתכן כי ויתגלו חלקים באתר או במשרדנו שטרם נגישים. אם נתקלתם בבעיה או שיש לכם הערה או שאלה, נשמח אם תכתבו ל- info@mei-rakat.co.il או תשלחו מכתב ל ת.ד: 2324, טבריה, טלפון: 04-6653100

# אתר האינטרנט של התאגיד



אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והוגש לנוחיותכם, בין הפעולות אשר תוכלו לבצע באתר: תשלומים, קבלת חשבונית במייל, הורדת טפסים, קבלת הסברים על חשבון המים ועוד. באתר תוכלו להתעדכן באופן שוטף מעת לעת אודות פעילות התאגיד, תוכלו לדווח לנו על תקלות במערכת המים והביוב, ולקבל מידע על הפסקות מים. הנכם מוזמנים להיכנס לאתר התאגיד [www.mei-rakat.co.il](http://www.mei-rakat.co.il)

## שירותים דיגיטליים לתושב

מהיום לא עומדים בתור לבצע תשלומים, מילוי טפסים ועוד. היכנסו לאתר של מי רקת ותוכלו להנות מחוויית שימוש מהירה, פשוטה ויעילה יותר.

האפליקציה מציעה ערוצי תקשורת חדשניים ודינמיים בין התושב לתאגיד ומעניקים חווית שירות משופרת, נגישה וחסכונית בזמן, כל זאת בקלות, בזמן שנוח לכם, ללא צורך בהגעה למוקדי השירות.

ניתן לבצע את מרבית הפעולות באמצעות טפסים מקוונים: ביצוע תשלומים, רישום חשבונית במייל, החלפת משלמים, עדכון נפשות, זימון תורים ועוד...

**חדש!** השנה הוספנו מערכת ווטסאפ חדשה המאפשרת לדווח על תקלה ללא המתנה לנציג. במערכת ניתן לצרף תמונות, סרטונים, תיאור התקלה ועוד...

**תאגיד מי רקת פועל בכל יום תוך מחשבה על התושב והקלה על התנהלותו מול התאגיד.**



# הסבר על חשבון המים

## 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.

## צריכה פרטית

כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת במד המים הפרטי.

## הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת)

ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדידים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. עפ"י חוק, הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים הנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית לכל דבר.

## צריכה משותפת

החיוב עבור צריכת מים משותפת נובע, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה ועוד.

## תוספת לצריכה

מציין האם ישנה תוספת צריכה אשר אינה מופיעה במד המים. לדוגמא, במקרים בהם מד המים עצר או הוחלף בפרק הזמן שבין הקריאה הנוכחית לקודמת מציינת התוספת לצריכה את הכמות שנקראה במד המים הישן או במקרה בו בנכס קיים יותר משעון מים אחד ואז תוספת זו מתייחסת לצריכה מהשעון הנוסף שאינו השעון הראשי בנכס.



## מספר ימי החיוב

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

## מספר הנכס

תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאימו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

## מספר כרטיס מים

מספר פנימי המשמש את החברה לזיהוי מד המים הפרטי של הצרכן.

## 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.

## תשלום במועד

צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים יומית 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 החיבור.

## ערעור על חשבון המים

עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לתאגיד. במידה והצרכן מעוניין לערער על החלטת התאגיד, רשאי הצרכן על פי החוק, לפנות לרשות הממשלתית למים ולביוב לבירור התלונה ובלבד שנעשתה קודם לכן פנייה לתאגיד.

**המען לפניות לרשות המים: הרשות הממשלתית למים ולביוב, רחוב המסגר 14, ת.ד. 20365, תל אביב, מיקוד 61203, או באמצעות טופס מקוון באתר רשות המים בכתובת [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)**



## גרף התפלגות צריכת המים

מציג את התפלגות צריכת המים בתקופות החשבון השונות.

## תעריפי המים

על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס. תעריף עבור כמות נוספת - מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידה. למידע נוסף על תעריפי המים: [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

## חיוב מזערי

צרכן יחויב לפי צריכה של 3 מ"ק, אף אם צרך בפועל פחות מכך.

## אופן חישוב החשבון

סכום החיוב בגין צריכת המים והביוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

## 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.

# מידע בדבר זכאות להפחתה בתשלום

תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום), תשע"ד - 2014 מגדירות קבוצות אוכלוסייה המפורטות בתקנות כזכאיות לתשלום מופחת בעד כמות מים נוספת על הכמות המותרת. משמעות ההטבה היא הכפלת "הכמות המוכרת" בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: קבלת 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך.

## קבוצת הזכאים להטבה:

של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול, לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.

זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.

מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שיידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה.

צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבגינם היה זכאי להטבה, חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים מועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון או הרשות לזכויות ניצולי שואה. התאגיד אינו רשאי לספק את ההנחה למי שאינו מופיע ברשימות המדווחות על ידי אחד מהגורמים המצויינים.

זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה - 1995, להלן - חוק הביטוח הלאומי.

זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות.

זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א) (א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי.

זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי.

זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3 (ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט - 1978.

זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע - 2010.

זכאי לגמלה לפי סעיף 2 (א) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א - 1980.

זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז - 1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג4 לחוק האמור.

זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד - 1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4ד לחוק האמור.

זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב] שנקבעה לו נכות בשיעור

מוקד מידע לפניות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות באתר רשות המים [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il).

# מערכת קריאות מוני מים מרחוק

אנו מחליפים את המדים למדים חדשים אשר ישדרו את צריכת המים ובכך ניתן יהיה לנטר את צריכת המים באמצעות מערכת ממוחשבת



## למה כדאי להשתמש במדי קר"מ?

נקבל קריאה  
מדוייקת ונכונה

נפחית משמעותית  
בצריכות מים חריגות  
ונהילות מתמשכות

נקבל עדכון על מדי  
מים תקולים

ניתנת התראה על  
נהילות ודליפות ובכך  
נוכל לחסוך בכסף



# המלצות לשעת חירום

**טיפים חשובים מתאגיד מי רקת טבריה  
כיצד להיות מוכנים בשעת חירום או בעת הפסקת מים ממושכת**

חשוב לזכור כי מצבי חירום יכולים להתרחש בכל רגע בין אם מדובר בהפסקת מים בלתי צפויה ובין אם מדובר במצב חירום כלשהו. הנה כמה טיפים שיכולים לעזור לכם להיות מוכנים ובטוחים:

<p><b>פסולת</b> שימוש בשקיות ניילון לאיסוף פסולת ובמיוחד מגבונים לחים שנעשו בהם שימוש</p>	<p><b>תחליפי מים להגינה</b> לשמור תמיד מגבונים לחים וג'ל אנטי בקטריאלי כתחליף למים לצרכי היגיינה אישית</p>	<p><b>אחסון מים</b> לשמור בבית 4 ליטר מים לנפש, כדי להבטיח שתיה ושימוש בסיסי במקרה של הפסקת מים</p>
<p><b>שמירה על קור רוח</b> בשעות חירום, חשוב מאוד לשמור על קור רוח ולהשתדל לא להיכנס לפאניקה ולהלחיץ את הסובבים</p>	<p><b>אחסנה נכונה</b> לאחסן את כל הפריטים הנ"ל במקום נגיש ויבש, ולוודא שהם מתחלפים ונשמרים באופן קבוע</p>	

בתאגיד מי רקת טבריה אנו מחוייבים להבטיח את בטיחותכם ונוחיותכם בכל מצב. הצוות שלנו מוכן וערוך 24/7 לספק לכם מי שתייה נקיים ואיכותיים גם בשעת חירום! אנו כאן בשבילכם, לכל שאלה או צורך. לעוד פרטים ותמיכה, ניתן לפנות אלינו בכל עת: 1-800-807-777 או לבקר באתר הרשמי: [www.mei-rakat.co.il](http://www.mei-rakat.co.il)

**שמרו על עצמכם ועל יקירכם ודעו שאנו תמיד כאן בשבילכם**

# תמיד לשירותכם



## מרכז שירות לקוחות טבריה

גליל סנטר, רחוב הגליל 52, טבריה

ימי א' - ד' בין השעות: 08:30-14:00 16:00-18:00

ימי ג' בין השעות: 08:30-14:00

ימי ב', ה' בין השעות: 08:30-16:00

## מרכז שירות לקוחות כפר קמא

מול בניין המועצה

ימי א', ד' בין השעות: 08:30-13:00

ימי ב' בין השעות: 16:00-18:00

## מרכז שירות לקוחות מגדל

בניין המועצה

ימי א' בין השעות: 08:30-15:45

ימי ג' בין השעות: 16:00-18:00

## מרכז שירות לקוחות יבנאל

בניין המועצה

ימי ב' בין השעות: 08:00-15:00

ימי ה' בין השעות: 08:00-12:00

## משרדי הנהלת התאגיד

דרך גדוד ברק 100, טבריה

ימים א'-ה' בין השעות: 08:00-16:00

המוקד הטלפוני לדיווח על תקלות מים וביוב 24 שעות ביממה

1-800-807-777 שלוחה 2





הימים שלך מוריוס טובים

טלפון/פקס: 1-800-807-777  
דואר: ת.ד. 2324 טבריה מיקוד 1412201  
דוא"ל: info@mei-rakat.co.il

 [www.mei-rakat.co.il](http://www.mei-rakat.co.il)