

דו"ח שנתי בדבר פעילות תאגיד מי רמת גן לשנת 2023



לפי סימן ב' לכלל תאגידי המים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א – 2011

רקע ומידע אודות התאגיד:

תאגיד המים מי רמת גן בע"מ הוקם בחודש יולי 2012 בהתאם להוראות חוק תאגידי המים והביוב שחוקקה כנסת ישראל בשנת 2001. על פי חוק זה מחויבת כל רשות מקומית בישראל, להקים תאגיד מים וביוב, שיפעל בנפרד מהרשות במטרה לשפר את השירות ולשדרג את תשתיות המים והביוב. תאגיד מי רמת גן נותן שירות לכ-172,000 תושבים ואחראי לתפעול ולתחזוקה השוטפת של מערכת המים והביוב בכל רחבי העיר.

בשנת 2023 התאגיד סיפק לתושביו 13,475,138 מ"ק. כאשר כ-8,992,215 מ"ק המהווים כ-70% מהמים המסופקים לעיר רמת גן הינם באמצעות רכישה מחברת מקורות והיתרה (4,372,517 מ"ק) מופקים בהפקה עצמית מבארות עירוניות.

כמו כן, התאגיד מתחזק 3 תחנות שאיבה לביוב המזרימות את השפכים למכון טיהור השפכים של השפד"ן ולאחר טיהור השפכים, המים מנוצלים להשקיה חקלאית.

בשנת 2023 הוזרמו למכון הטיהור 11,597,294 מ"ק שפכים.

הצוותים המקצועיים של התאגיד דואגים להתקין קווי מים וביוב חדשים, לתקן תקלות בשטחים הציבוריים, לתת מענה לפניית התושבים וכמובן לניהול מערך שלם של בארות מים וחיבורים למקורות המים הארציים לרווחת כלל תושבי רמת גן.

התאגיד אמון גם על פניות התושבים בכל הנוגע למים וביוב ולאכיפת התקנות הממשלתיות בתחום. תאגיד מי רמת גן גאה להיות אחד מתאגידי המים החסכוניים והיעילים בישראל כפי שניתן ללמוד מדו"חות שנתיים של רשות המים. התאגיד אף זוכה לציונים גבוהים במדדי השירות לציבור והוענקו לו 4 תעודות על ידי מכון התקנים הישראלי עבור התעדויות בארבעה תקנים:

תקן ניהול איכות ISO 9001

תקן ניהול סביבתי ISO 14001

תקן ניהול בב"ת – בטיחות ובריאות תעסוקתית OHSAS 18001

תקן אבטחת מידע ISO 27001

לתאגיד הוענק תו הזהב על עמידה בתקנים אלו.



בנוסף לאמור לעיל, מדיניות מי רמת גן הינה לשפר, באופן תמידי, את רמת השירות הניתנת ללקוחותיה. יישום מדיניות זו, בא לידי ביטוי בהקצאת משאבים כספיים וניהוליים לטובת השירות, מעקב ובקרה שוטפים של הנהלת החברה, בנושא השירות ויישום קפדני של אמות המידה לשירות כפי שנקבעו על ידי רשות המים.

מנכ"ל התאגיד ושמות חברי הדירקטוריון, נכון לשנת הדו"ח:

מנכ"ל התאגיד:

- רו"ח רונן אפשטיין

יו"ר הדירקטוריון:

- מר צחי זליכה

חברי הדירקטוריון:

- מר יוסי שרעבי

- גב' איריס גינזבורג

- גב' סיגל חורש

- מר שי- אל טמיר

דרכי התקשרות עם התאגיד:

1. מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים ודיווח תקלות 1-800-350-070 (שיחת חינם):

שעות פעילות מענה המוקד:

ימים א'-ה' 08:00-20:30

יום ו' 08:00-13:00

* ניתן לדווח על תקלות גם למוקד של עיריית רמת גן (שיחה בתשלום) 109

2. אתר האינטרנט של התאגיד:

<http://www.mei-rg.co.il>

3. אתר MAST:



4. מחלקת שירות לקוחות:

רחוב אבא הלל 14 רמת גן, בניין בית עוז, קומה 7

שעות קבלת קהל:

ימים א', ג', ה' 08:00-13:00

ימים ב', ד' 08:00-18:00

5. שעות קבלה מחלקת הנדסה:

ימים א', ג', ה' בין השעות 09:00-13:00

שעות קבלה להגשת תוכניות: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-13:00

איכות השירות, צרכנים וכמויות:

במהלך שנת 2023 התקבלו במוקד הטלפוני 101,195 פניות, מתוכן 82,948 בירורים והשאר תשלומים. זמן ההמתנה הממוצע הוא 2:29 דקות במוקד הבירורים ו-00:59 דקות במוקד התשלומים.

בנוסף לקבלת מענה פרונטאלי, הגיעו כ- 2652 תושבים לקבלת הקהל במשרדי התאגיד, כאשר זמן ההמתנה הממוצע הוא 7:12 דקות.

מספר הצרכנים של התאגיד לשנים 2022 ו- 2023:

2023	2022	סוג השימוש
81,025	78,432	מגורים
4,710	4,805	מסחר ומלאכה
577	662	מוסדות עירוניים
519	511	גינון ציבורי
388	438	בניה
1	1	בתי חולים
7	7	בתי מרחץ ומקוואות
19	19	צרכן גדול
1	1	חקלאות בהקצבה
99	7	כל צרכן אחר
87,346	84,883	סה"כ צרכנים

מידע בדבר סך כל הפיצויים ששולמו לצרכנים לפי סעיפים 105 ו-106 לכללי תאגידי מים וביוב:

נושא	סעיף	מספר ההפרות	סכום הפיצוי לתושב (₪)	סה"כ פיצוי (₪)
פניות צרכן	אי משלוח תשובה ללקוח בתוך 3 ימים על פנייתו שהתקבלה	0	0	0
	אי משלוח תשובה ללקוח בתוך 14 ימים על סטטוס פנייתו	0	0	0
החלפות מדים	מד לא הוחלף בזמן (מד ראשי)	0	0	0
	הערכה למד תקול מעבר למותר	280	100 ₪	28,000 ₪
	אי מתן הודעה לצרכן על החלפת מד	0	0	0
צריכה חריגה	אי התראה על צריכה חריגה	0	0	0
	אי שליחת הודעה לצרכן על צריכה חריגה/חריגה מאוד תוך 5 ימים	0	0	0
	אי שליחת איש שטח להתראה על צריכה חריגה מאוד תוך יום עסקים	0	0	0
	אי עדכון הצרכן על תוצאות בירור לפי התקופה הקבועה בכללים	0	0	0
סה"כ		280		28,000 ₪

פירוט פניות צרכנים – שיבושים ותקלות:

פירוט פניות צרכנים בנושאי מים שונים לשנת 2023

כמות הפניות	נושא
	בזבוז מים
43	ברז הידרנט לא תקין / פגיעה בברז כיבוי
3	הארקה בשעון המים
12	התחברות ללא מד מים
87	חול בשעון המים
	חיבור מים
143	לחץ מים לא תקין
204	מגוף מים לא תקין - שיבר ראשי לא תקין
247	מד מים פגום - שעון מים
29	מכסה מגוף / מכסה מים – מכסה שביר
145	מפגעי קבלן צנרת מים
	נזילה עקב עבודה
291	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
261	נזילה
230	נזילת מים לפני השעון+ חיבור בית
	פיצוץ מים משני - פרטי
22	פיצוץ מים ראשי + מעבר כביש + קו ראשי
79	ראש ברז פגום
31	תוקן אספלט קר / מצעים
49	תיקון ריצוף + אי סיום עבודה
47	איכות מים - כלור במים
41	תקלות שונות
404	תקלה באספקת מים
4	אוויר במים
	גניבת מד מים
69	גניבת מים
2,441	סה"כ

פירוט פניות צרכנים בנושאים ביוב שונים לשנת 2023

כמות הפניות	נושא
לא באחריות התאגיד	ביוב במבנה עירוני
לא באחריות התאגיד	ביוב במוסדות חינוך
לא באחריות התאגיד	בעיות ניקוז
304	מכסה ביוב פגום / חסר
48	מכוני ביוב
62	מפגעי עבודות קבלן
77	החלפת שוחות
673	סתירת ביוב
750	סתירת ביוב בשטח פרטי
31	עבודות פיתוח
	פריצת ביוב
83	קו ביוב שבור
12	שאיבה
	שטיפת קווים
77	תיקון משלים
147	ביוב - כללי
184	תקלות שונות - מפגע רוחות
2,448	סה"כ

הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי:

1. צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

2. תעריפי המים והביוב הינם אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת חשבון בתעריפי המים כפי שמצוין בחשבון. על פי הכללים שקבעה הרשות, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

א. תעריף ראשון – הצרכן זכאי לקבל כמות של 7 מ"ק ל-60 יום בתעריף הנמוך (כאשר ברירת המחדל לנכס היא 2 נפשות), ו-7 מ"ק נוספים בעד כל נפש נוספת מעל 2 נפשות שמתגוררות ביחידת הדיור ובלבד שידווח על כך לתאגיד (להלן הכמות המוכרת).

ב. תעריף שני גבוה – בעבור כל צריכה נוספת אשר מעבר לכמות המוכרת.

היה ולא דיווח הצרכן על מספר הנפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות.

1. עדכון תעריפים מפורסם פעמיים בשנה – בחודש ינואר ובחודש יולי.

2. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים, יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון

3. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית והצמדה לפי חוק, כמו כן אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים.

החשבון התקופתי הנשלח לצרכנים מעודכן בהתאם לכללי אמות המידה החלים על התאגיד, ולהלן הסבר המושגים המפורטים בו:

1 חשבון תקופתי-מים וביוב

תאגיד מי רמת גן בע"מ ח.פ. 514801547 ת.ד. 10610 רמת - גן



מי רמת גן
תאגיד תשתיות המים



חשבונית מס / קבלה מקור

מספר החשבונית	
עוסק מורשה	514801547
תאריך הדפסה	
מס' ימים בתקופה	

הודעות אישיות	סוג שימוש	שם המשלם
	* מס' נפשות	מס' משלם / עוסק מורשה
	ת. עדכון מס' נפשות	כתובת הנכס
	כמות זכאים להטבה	מס' כרטיס מים
	אם טרם הצהרת על מס' הנפשות בנכס, הנך נדרשת לעשות ק. פרטים נוספים בגב השובר.	מס' נכס

6 נתוני קריאה וצריכת מים							
סוג מד מים	מס' מד מים	סיבת קריאה	קריאה קודמת	קריאה נכחית	תאריך קריאה נוכחית	תוספת לקריאה	סוג קריאה (תגילה/תעור)
							7 סיבת העריכה

9 סה"כ לחיוב (מ"ק)	8 הפרשי מדידה (מ"ק)	סה"כ צריכה	צריכה פרטית (מ"ק)
--------------------	---------------------	------------	-------------------

גרף התפלגות צריכה

פרטית הפרשי מדידה

פירוט חיובים							
תעריף	1	2	3	4	5	6	
כמות מים לחיוב (מ"ק)							
תעריף למ"ק (מש"ח, ללא מע"ח)							
סה"כ לחיוב (מש"ח, ללא מע"ח)							

פירוט חיובים / זיכויים		
תאור השירות	תאור הפעולה	סה"כ ב-ש"ח

מס' מס	10	לתשלום עד
סה"כ לתשלום		

1. **תקופת החשבון** – חשבון המים נשלח לבתי הצרכנים אחת לחודשיים.
2. **מספר ימים בתקופה** – מציג את כמות הימים בפועל בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
3. **מספר הנכס** – מספר הנכס כפי שמופיע במערכת.
4. **מספר משלם** – מספר ת.ז. או ח.פ. של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
5. **מספר נפשות מוכר** – מספר נפשות המדווח ע"י הצרכן לתאגיד בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר התאגיד. חשבון המים של צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד (ע"פ סעיף 23 לכללי תאגידי מים וביוב). באפשרות הצרכן לפנות לתאגיד בבקשה לשנות את מספר הנפשות המוכר בצירוף האסמכתאות הנדרשות ע"פ הכלליים.
6. **צריכת המים** – צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה קודמת קובע את הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה.
7. **סוג הקריאה** – מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי 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 לביצועה.
8. **צריכה פרטית** – הצריכה הנמדדת במד מים פרטי (דירתית) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.
9. **הפרשי מדידה** – ההפרש בין כמות מים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שעברה בכל המדים הדירתיים בנכס. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר. הפרשי המדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה ועוד, או לחילופין נזילה.

10. **ספח התשלום** – הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק או בדואר, ספח זה הוא הקבלה הנשלחת למי רמת גן. הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח שלאחר התשלום משמש כחשבונית מס. מספר ספח - המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.

כמות המים שרכש התאגיד ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגבייה לשנים 2022 ו-2023 :

- במהלך שנת 2023 רכש תאגיד מי רמת גן 8,992,215 מ"ק מים מחיבורי מקורות (לעומת 9,741,405 מ"ק בשנת 2022) ו-4,372,517 מ"ק מים מבארות (לעומת 4,397,570 מ"ק בשנת 2022).
- בסה"כ נרכשו 13,475,138 מ"ק מים (לעומת 14,138,975 מ"ק בשנת 2022).
- פחת המים בשנה זו עמד על 0.8%. (פחת המים בשנת 2022 עמד על 4.9%).
- אחוז גבייה שוטף לשנת 2023 : 92%
- אחוז גבייה שוטף לשנת 2022 : 89%
- אחוז גבייה מצטבר בשנת 2023 עבור שנים 2016-2022 : 97.27%

דו"ח בדבר איכותם התברואית של מי השתייה

סיכום בדיקות מיקרוביאליות במתקני ההפקה ובמערכת האספקה של רמת גן

לתקופה 01/01/2023-31/12/2023

מס' הבדיקות

מס"ד	נקודת הדיגום	מתוכן	בוצע	אחוז ביצוע	מס' בדיקות תקינות	אחוז חריגה
1	באר – מי הגלם	104	104	100%	*104	0%
2	חיבור צרכן מקורות	64	64	100%	63	1.56%
3	רשת האספקה	1256	1256	100%	1247	0.72%
4	סה"כ בדיקות	1424	1424	100%	1414	0.70%

***דווח על צמיחה רציפה של חיידקים שאינם אינדיקטוריים. אין מדובר בחריגה ולמרות זאת בוצע דיגום נוסף שנמצא תקין**

הסברים:

1) **תקן מיקרוביאל למתקני הפקה** קובע כי מותר עד 50 חיידקים קוליפורמים, 10 קוליפורם ממוצא צואתי, 10 סטרפטוקוק ממוצא צואתי ב- 100 מ"ל מי דגימה. עוד נקבע ערך סף מנהל של 1000 חיידקים מסוג ספירה כללית ב- 1 מ"ל. בתקופה המדווחת כל התוצאות תקינות.

2) **תקן מיקרוביאל למי שתייה** קובע כי לא יהיו במים חיידקים קוליפורמים ב- 100 מ"ל מי דגימה.

כ"כ נקבע כי במידה ומדווחת המעבדה על נוכחות קוליפורמים, מתבצעת בדיקת המשך לחיידקי אי קולי במטרה לוודא האם מקורו צואתי, לגביו נקבע כי לא ימצא במים. במקרה של ממצא חריג, פועל התאגיד ומבצע שטיפה לקווי האספקה ופועל ומבצע דיגום חוזר בנקודה שחרגה ובנקודות נוספות שמייצגות את המערכת. להלן סיכום הפעילות בטיפול במדדים חריגים שדווחו בשנת 2023:

א. ניתן לדווח כי דווח על תוצאה חריגה אחת בח"צ מרום נווה. דווח על 1 קוליפורם ב- 100 מ"ל מי דגימה, **ללא** נוכחות אי קולי. דיגום חוזר נמצא תקין.

ב. דווחו 6 תוצאות חריגות בחמש נקודות דיגום ברשת האספקה הפנימית של העיר.

- ברבעון הראשון לשנת 2023 דווח ממצא חריג אחד: ברחוב הרצל 27 דווח על נוכחות 3 חיידקי קוליפורם ב- 100 מ"ל מי דגימה. **ללא** נוכחות אי קולי. דיגום חוזר נמצא תקין.

- ברבעון שני לשנת 2023 דווחו שתי תוצאות חריגות ברחוב הבנים 25, (דווח ב- 13.04.23 על נוכחות 2 חיידקי קוליפורם **ללא** אי קולי. בתאריך 16.04.2023 דווח על

1 חיידק קוליפורם ללא אי קולי). מבוצע דיגום חוזר מורחב. הנקודה שחרגה תקינה אולם מדווח על תוצאה אחת חריגה בנקודת דיגום שבוצעה כנקודת סקר, ברחוב הרואה 61 (ללא אי קולי). לאחר שטיפת הקו, בוצע דיגום נוסף שנמצא תקין.

▪ ברבעון הרביעי לשנת 2023 דווחו תוצאות חריגות ב- 3 נקודות דיגום: בתאריך 20.11.23 ברחוב אלימלך 14 דווח על 1 קוליפורם ללא אי קולי וברחוב שדרות התמרים 7 דווח על 1 קוליפורם ללא אי קולי. בתאריך 27.11.2023 דווח על נוכחות 1 קוליפורם ברחוב האחים בז'נרו פינת תובל, ללא אי קולי. בוצע דיגום חוזר שממצאיו תקינים.

ג. סיכום – ניתן לדווח על תמונת מצב טובה מאוד של איכות המים ברחבי רמת גן. על פי הנתונים, אחוז החריגה השנתי הוא 0.70%. התאגיד פעל על פי הנדרש, דיווח למשרד הבריאות במצב של מדדים חריגים ופעל על פי ההנחיות. ממצאי כל הדיגומים החוזרים, תקינים.

סיכום בדיקות כימיות במערכת האספקה של רמת גן						
לתקופה 01/01/2023-31/12/2023						
מס' הבדיקות					נקודת הדיגום	מס"ד
מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות		
אחוז חריגה	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	אחוז ביצוע	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות	מס' בדיקות מס' בדיקות מס' בדיקות
0%	3	100%	3	3	טריהלומתאנים	1
0%	20	100%	20	20	מתכות רשת	2
0%	*5	100%	5	6	פלואוריד	3

הסברים:

1. טריהלומתאנים – מדובר בתוצר לוואי של הכלור. התקן שלו במי השתייה הוא 100 מקג"ל. הדיגום בוצע והערכים תקינים.
2. פלואוריד* - החל מאוגוסט 2014 בוטלה חובת תוספת הפלואוריד למי שתיה. ממצאי הדיגום מעידים על ריכוזו הטבעי במים המסופקים לצרכנים.
3. מתכות רשת – דיגום המשקף את איכות וטיב הצנרת. הפרמטרים הנבדקים במסגרת זו הם ברזל עופרת ונחושת. הדיגום בוצע והממצאים תקינים.
4. לסיכום, ניתן לדווח כי המדדים הכימיים הנבדקים ברשת המים של רמת גן תקינים ועומדים בדרישות תקנות בריאות העם.

פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות:

תאגיד מי רמת גן פועל בסטנדרטים הסביבתיים המחמירים ביותר ומפקח על כל היבט סביבתי הן בתחום המים, הן בתחום הביוב והן בתחום הזרמת שפכים תעשייתיים.

קיימת תכנית שנתית לשטיפת קווי מים וביוב, מתקני השאיבה מתוחזקים באופן שוטף ובכלל זה מתבצע הליך טיפול מהיר בכל תקלה במערכת דוגמת גלישת ביוב כתוצאה מהשלכת פסולת שאינה מתכלה.

התאגיד מיישם תקנות ניטור שפכי תעשייה ופועל להעלאת המודעות לתקנות החדשות בקרב מפעלים בתחומי העיר בהתאם לתוכנית עבודה שנתית המאושרת על ידי המשרד להגנת הסביבה ורשות המים.

התאגיד מדווח באופן שוטף על איכות המים, אמון על היבטים שונים של מניעת מפגעי רעש, ריחות וזיהום מקורות מים. התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר והוסמך על ידי מכון התקנים בין היתר בתקן ISO 14001, תקן המקנה כלים לניהול סביבתי אשר עוסק בניהול יומיומי של התחומים בהם לארגון השפעה על הסביבה ואיכותה.

תיאור כללי של השקעות התאגיד:

סיכום השקעות לשנת 2023 ב-₪ ללא מע"מ

סה"כ	
9,877,000.00	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני מים
42,525,000.00	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני ביוב
52,402,000.00	סה"כ

סיכום השקעות לשנת 2022 ב-₪ ללא מע"מ

סה"כ	
11,570,000	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני מים
50,620,000	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני ביוב
62,190,000	סה"כ

בכבוד רב,



צחי זליכה

יו"ר דירקטוריון



רון אפשטיין

מנכ"ל



מי רמת גן

תאגיד תשתיות המים