



תוכן העניינים

2	הקדמה	1
3	השקעות בתשתיות בשנת 2021	2
3	נתוני אספקת מים	3
4	צרכני מים	4
5	מקורות המים	5
5	השלכות סביבתיות	6
6	איכות מים	7
6	סקירה הנדסית	8
6	שיבושים ותקלות	9
7	שרות לצרכן	10
8	פיצויים לצרכנים	11
8	חשבון המים התקופתי	12

פעילות מי ציונה לשנת 2021 – דו"ח מקוצר

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם תקציר דו"ח סיכום פעילות לשנת 2021 של תאגיד מי ציונה בע"מ. הדוח נערך בהתאם לסעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011. הדוח מכיל תמצית מידע לגבי החברה. הדוח המלא המפורט מפורסם באתר מי ציונה.

שנת 2021 עברה תחת השפעה של מגפת הקורונה והתחלת חזרה לשגרת עבודה. בזכות שדרוג אתר האינטרנט שלנו ומערך מתן השירות מרחוק הצלחנו לשמור על רמת שירות טובה גם בתקופה זו והתושבים לא נפגעו. מערכת ניהול התורים המשודרגת אפשרה לתושבים לזמן גם תור טלפוני במועד הנוח לתושב.

במהלך השנה המשכנו להשקיע בשיפור תשתיות מים וביוב, התקנו מערכת לבקרת איכות מים חדישה המנתרת ועוקבת ברציפות אחר איכות המים.

לסיום תודה לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות עובדי התאגיד על כך שעשו את המיטב גם בשנה מאתגרת זו. נמשיך ונשתפר!



**רינה קטיפ, אדר'
מנכ"לית**



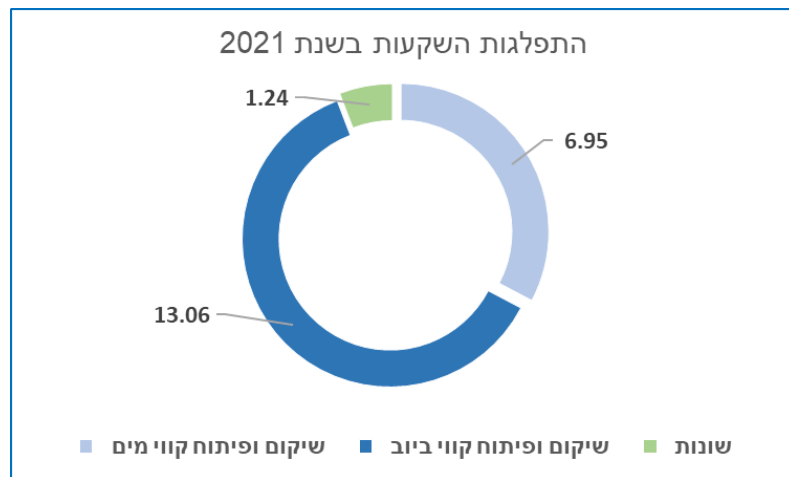
**שאול רומנו, עו"ד
יו"ר דירקטוריון**

ניתן לעיין בדו"ח המלא והמפורט באתר מי ציונה.

1. השקעות בתשתיות בשנת 2021

תאגיד מי ציונה השקיע בשנת 2021 בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב

כ – 21 מיליון ₪



2. נתוני אספקת מים

בשנת 2021 סופקו

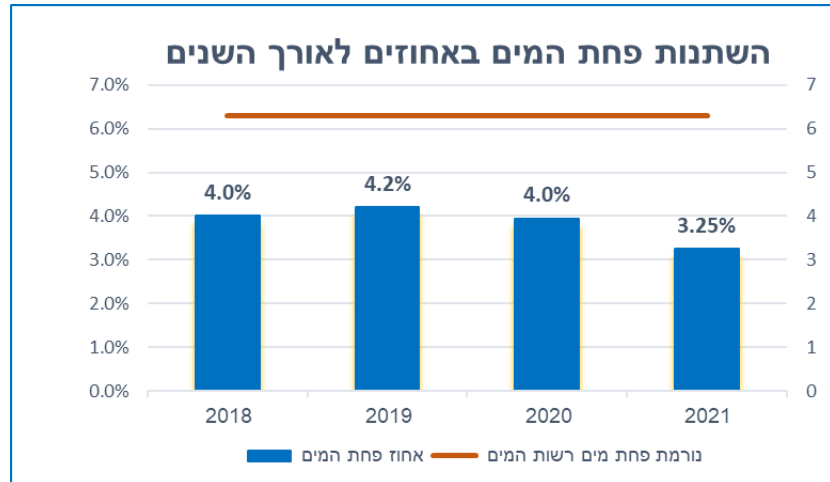
כ – 6.25 מיליון מ"ק לכ – 85,000 תושבים!

צריכת המים עלתה בכ – 3.5% ביחס לצריכת המים אשתקד.



2.1. פחת מים

בשנת 2021 פחת המים עמד על **3.25%** – כ



2.2. נתוני גביה

אחוז גביה שוטפת – **98%** – כ

אחוז גביה מצטברת – **98%** – כ

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל ומשקף את רמת גביית חיובי המים מהצרכנים. אחוז גביה שוטף מייצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה.

התאגיד לא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

3. צרכני מים

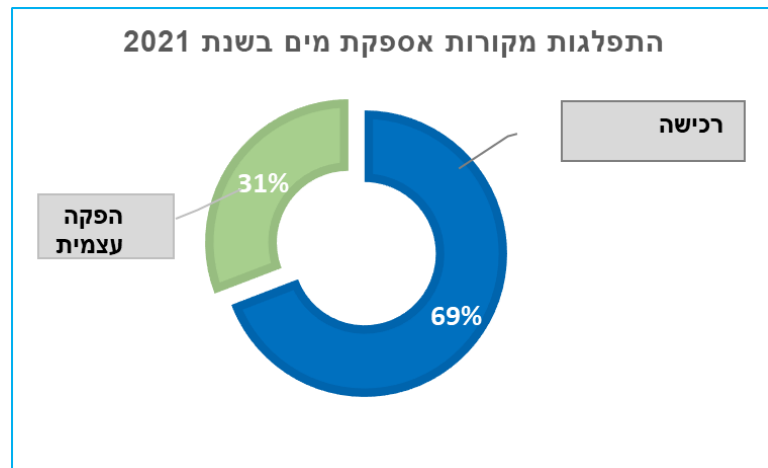
מספר הצרכנים בשנת 2021

כ- **24,650** צרכנים

4. מקורות המים

בשנת 2022 הופקו ונרכשו

6.5 מיליון מ"ק מים



5. השלכות סביבתיות

התאגיד שם לעצמו כיעד לשמור על איכות הסביבה כחלק ממדיניות התאגיד. בשנת 2014 הוסמך התאגיד גם לתקן ISO 1400 תקן ניהול סביבתי.

5.1. מכון שאיבה לביוב

במהלך 2021 הייתה תקלה אחת במכון שאיבה לביוב של קריית עקרון ומזכרת בתיה. השנה התאגיד סיים לשדרג את תחנת השאיבה לביוב.

5.2. שפכי תעשייה

בשנת 2021 בוצעו **118** בדיקות ניטור שפכי תעשייה.

המהוות 97.5% מכלל הבדיקות שתוכננו

6. איכות מים

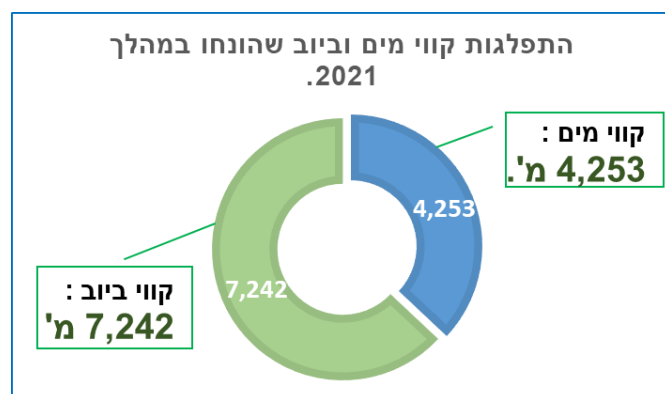
בשנת 2021 בוצעו: **751** בדיקות מיקרוביאליות .

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות

7. סקירה הנדסית

בשנת 2021 הונחו **11,505** מטר קווי מים וביוב

4,253 מטר קווי מים **7,252** מטר קווי ביוב



8. שיבושים ותקלות

8.1. אחזקה מונעת קווי ביוב

בשנת 2021 עברו שטיפה 6.7 ק"מ אורך קווי ביוב

8.2. סתימות ביוב

בשנת 2021 טופלו 483 סתימות ביוב בשלושת הישובים

8.3. דליפות מים

בשנת 2021 היו 49 פיצוצים מים .

בשנת 2021 הוחלפו 4.1 ק"מ קווי מים

8.4. הפסקות מים

בשנת 2021 היו 52 הפסקות מים יזומות .

לצורך ביצוע עבודות החלפת קווי מים, חיבורי מים חדשים ושיפור מערכות מים, נדרש לבצע לעיתים הפסקות מים יזומות. כל הפסקות המים נעשות בהתאם לכללי אמות מידה לשירות , התשע"א - 2011.

9. שרות לצרכן

9.1. פניות צרכנים למוקדים

התאגיד מפעיל לרווחת התושבים שלושה מוקדי שירות שונים .

- ✓ מוקד בירורים ותשלומים - זמין 24 שעות לתשלומים במענה אוטומטי עבור כלל צרכני התאגיד.
- ✓ מוקד תקלות – לדיווח על תקלות, פיצוצי מים וסתימות ביוב . מוקד זה זמין 24 שעות ביממה.
- ✓ מוקד שירות לקוחות פרונטלי – השנה רוב הזמן היה פעיל בעיקר מרחוק בשל מגבלות הקורונה

כמות פניות שטופלו מוקד בירורים ותשלומים

29,171 פניות

כמות פניות פרונטליות למחלקת צרכנות מים בתאגיד

8,994 פניות

כמות פניות שטופלו במוקדים הנדסיים :

1,960 פניות

9.2. זמני המתנה

זמן המתנה ממוצע למוקד בירורים ותשלומים :

03:35 דקות

זמן המתנה ממוצע במחלקת צרכנות מים

01:35 דקות

9.3. זכאות להנחה במים.

בהתאם לתקנות, קיימות קבוצות באוכלוסייה הזכאיות להנחה במים. מהות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת בתעריף הנמוך לחודש. ההנחה ניתנת באופן אוטומטי על בסיס רשימת זכאית המועברת מרשות המים, ואין צורך לפנות לתאגיד כדי לקבל ההנחה.

9.4. תרומה לקהילה

חולקו לכל תלמידי כיתות א' בכל הישובים בקבוקי שתייה רב פעמיים ייחודיים.

בנוסף בוצעה פעילות חינוכית בנושא קיימות ומים בכיתות א' וד'.



10. פיצויים לצרכנים

בשנת 2021 שולמו פיצויים: 21 צרכנים

בהתאם לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011.

11. חשבון המים התקופתי

חשבון המים התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגיד מים וביוב - אמות מידה לשירות, התשע"א 2011. כדי לשפר את הבנת החשבון, החשבון עבר שינוי ב- 2018. הסבר מפורט מופיע באתר אינטרנט של התאגיד.