

מי רַקַּת טבריה
תאגיד המים והביוב אזור טבריה



סיכום פעילות לשנת 2024

דויח לתושב

המים שלך בידינו טובים

 www.mei-rakat.co.il

דו"ח שנתי לשנת 2024

דבר ראש העיר



בשנת 24 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 25 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 כולנו.

אזור 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.

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 2024.

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-40 מיליון ש"ח באתרים רבים ביישובי התאגיד, מדובר בהשקעה משמעותית ביותר וגבוהה מאוד ביחס

למינימום הנדרש מתאגיד המים והביוב, איכות 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 בשכונות החדשות ועוד.

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

לסיכום, תושבים יקרים, תאגיד המים והביוב "מי רקת 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 רקת טבריה

רקע ומידע אודות תאגיד מי רקת טבריה



תאגיד המים והביוב "מי רקת טבריה בע"מ" (להלן: "החברה"), הינו תאגיד אזורי אשר נרשם ביום 13 בנובמבר 2007, מתוקף חוק "תאגידי 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, יבניאל, מגדל וכפר כמא.

החברה משרתת כ- 70,000 תושבים ומספקת שירותי מים וביוב לכ- 20,000 בתי אב, צריכת המים המגיעה למעלה מ- 5 מיליון מ"ק בשנה בטבריה וביתר היישובים. אספקת המים בעיר טבריה ייחודית, בשונה ממרבית התאגידיים, אספקת המים אינה באמצעות חברת מקורות, אלא, צריכת המים של העיר טבריה מסופקת ומופקת באופן עצמאי על ידי שאיבת מים ישירות מהכנרת, המים עוברים סינון וטיפול במכון הסינון ומהמכון מוזרמים המים לגובה של 500 מטר לשכונות 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 ₪.

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 על איכות הסביבה.

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

תווי תקן תקני ISO

במהלך שנת 2014 התאגיד הוסמך לתיקני 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

מר יהודה אליה

גב' קרנית מלכא

גב' אוסנת מלכה

גב' יונית בן יוסף

גב' מיכל אטיאס

גב' אלה עולמי

השקעות שבוצעו בשנת 2024



מדי מים

הושקעו סך של 2 מיליון ₪ בהחלפה תקופתית של מדי מים אולטרסונים.



מתקני ביוב

התאגיד השקיע 15.5 מיליון ₪ בהקמת תחנת שאיבה לביוב בטבריה.



מערכות ביוב

הושקעו סך של 16.2 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים באורך של כ-8.4 ק"מ.



מתקני מים

הושקעו סך של 7 מיליון ₪ בהקמת בריכת אגירה למים בנפח של 3,200 מ"ק ברחוב גולני בטבריה.



מערכות מים

הושקעו סך של 14.5 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים באורך של כ-7 ק"מ.

השקעות מתוכננות לשנת 2025



מדי מים

התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 2 מיליון ₪ בהחלפה תקופתית של מדי מים אולטרסונים.



מתקני ביוב

התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 22 מיליון ₪ בשדרוג והקמת מתקני ביוב: תחנת שאיבה לביוב חוף צפוני, תחנת שאיבה קמח, תחנת מעבר מצפה וקו סיפון טבריה.



מערכות ביוב

התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 14 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים.



מתקני מים

התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 10 מיליון ₪ בהקמת בריכת אגירה למים בנפח של 2,500 מ"ק במכון צא' ושדרוג מכון מים מס' 4 בטבריה.



מערכות מים

התאגיד מתוכנן להשקיע סך של 12 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים.

פרויקטים שבוצעו בשנת 2024

חפירה ודיפון תחנת שאיבה לביוב חוף צפוני | עלות: 5 מיליון ₪.



הקמת בריכת אגירה למים בנפח 3,200 מ"ק במכון 2 בטבריה | עלות: 5.5 מיליון ₪.



קווי מים וביוב בשכונת קריית משה ורחוב ברנר | עלות: 8 מיליון ₪.



קווי מים וביוב בשכונת טבריה המושבה | עלות: 4.5 מיליון ₪.



שדרוג מתקן לטיהור שפכים כפר חיטים וטיפול שלישוני | עלות: 4 מיליון ₪.



השלמת קווי מים וביוב בכביש הטבעת בכפר קמא | עלות: 7 מיליון ₪.



התחלת הקמת תחנת שאיבה לביוב א.ת.טבריה עלית | עלות: 8 מיליון ₪ (שלב א')



קווי מים וביוב ברחוב ברץ | עלות: 2.5 מיליון ₪.



קווי מים וביוב ברחוב שפירא בטבריה | עלות: 3.5 מיליון ₪.



התחלת פרויקט שדרוג תחנת שאיבה לביוב פלאזה | עלות: 4 מיליון ₪.



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



לא משליכים מגבונים לאסלה!



מגבונים יכולים לגרום ללא מעט בעיות כשזורקים אותם לאסלה!

סתימות
בצינורות

הצפות
ביוב

נזק
לאסלה או
למשאבה

השבתת
משאבות
ומכוני
טיהור

כמות המים שסופקה ע"י התאגיד ונתוני פחת מים



טבריה

שנת דיווח 2022 (מ"ק)	שנת דיווח 2023 (מ"ק)	שנת דיווח 2024 (מ"ק)		
4,914,895	5,286,201	5,270,360	תקבולים קניה (מ"ק)	מקורות המים
0	0	0	הפקה	
4,914,895	5,286,201	5,270,360		סה"כ מקורות המים (מ"ק)
2,649,751	2,724,613	2,829,412	צריכה במגורים	השימושים במים
553,507	493,858	363,949	צריכה עירונית	
941,307	1,238,053	1,377,705	צריכה תעשייתית	
0	0	0	צריכה חקלאית	
203,025	220,953	227,108	צריכה אחרת	
4,347,590	4,677,477	4,798,174		סה"כ צריכה
567,305	608,724	472,186	פחת (מ"ק)	פחת
11.54%	11.52%	8.96%		אחוז פחת מים

יבנאל

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

מגדל

שנת דיווח 2022 (מ"ק)	שנת דיווח 2023 (מ"ק)	שנת דיווח 2024 (מ"ק)		
387,053	531,698	530,537	תקבולים קניה (מ"ק)	מקורות המים
91,557	0	0	הפקה	
478,610	531,698	530,537		סה"כ מקורות המים (מ"ק)
210,913	255,273	260,680	צריכה במגורים	השימושים במים
98,374	138,545	167,944	צריכה עירונית	
0	0	0	צריכה תעשייתית	
4,269	4636.9	3,451	צריכה חקלאית	
18,487	55,097	21,839	צריכה אחרת	
332,043	453,552	453,914		סה"כ צריכה
146,567	78,146	76,623	פחת (מ"ק)	פחת
30.62%	14.70%	14.44%		אחוז פחת מים

כפר קמא

שנת דיווח 2022 (מ"ק)	שנת דיווח 2023 (מ"ק)	שנת דיווח 2024 (מ"ק)		
269,561	295,884	290,666	תקבולים קניה (מ"ק)	מקורות המים
0	0	0	הפקה	
269,561	295,884	290,666		סה"כ מקורות המים (מ"ק)
215,855	219,717	224,538	צריכה במגורים	השימושים במים
16,345	29,940	21,450	צריכה עירונית	
0	0	0	צריכה תעשייתית	
12,416	19762	17,111	צריכה חקלאית	
0	0	0	צריכה אחרת	
244,616	269,419	263,099		סה"כ צריכה
24,945	26,465	27,568	פחת (מ"ק)	פחת
9.25%	8.94%	9.48%		אחוז פחת מים

מספר הצרכנים של התאגיד (לכלל הרשויות)

טבריה				מדי מים	מקורות המים
שנת דיווח 2022 (מ"ק)	שנת דיווח 2023 (מ"ק)	שנת דיווח 2024 (מ"ק)			
21,019	20,979	21,014	מגורים		
262	255	258	גינון ציבורי רשות מקומית		
227	226	236	מוסדות רשות מקומית		
1,645	1,661	1,730	מסחר ומלאכה		
174	249	289	בניה		
35	41	43	תעשייה		
255	258	291	צריכה אחרת		
23,633	23,669	23,861		סה"כ מדים	



דוח איכות המים לשנת 2024

תוצאות הבדיקות הכימיות, המיקרוביאליות, הפיסיקליות, אורגנולפטיות וכו'.

טבריה

פרופיל בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגות
רשת מיקרוביאלית	רשת	578	577	100%	577	0	0%
סה"כ		578	577	100	577	0	0

מגדל

פרופיל בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגות
רשת מיקרוביאלית	רשת	78	78	100%	78	0	0%
סה"כ		78	78	100	78	0	0

כפר כמא

פרופיל בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגות
רשת מיקרוביאלית	רשת	52	48	92%	48	1	0%
סה"כ		52	48	92%	48	1	0%

הערכות 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 לטפל ולנהל את האירועים והקשר עם כלל הגורמים בשעת חירום. 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:



הכנת וביצוע תרגילים משותפים, לדימוי מצבי חרום ומשברי מים



תיאום מול הרשות המקומית, באשר לשיתוף הפעולה בעת הצורך



הכנת תוכניות חרום לאספקת מים וסילוק ביוב לכל יישובי התאגיד

הצטיידות בהיקף נרחב, באמצעים לאספקת מים כגון:

- משאבות מים
- גנרטורים לחרום
- ציוד רב נוסף לצורך תפעול נקודות החלוקה
- מכלי מים בגדלים שונים
- ערכות לפריסת נקודות חלוקת מים לתושבים בשעת חרום



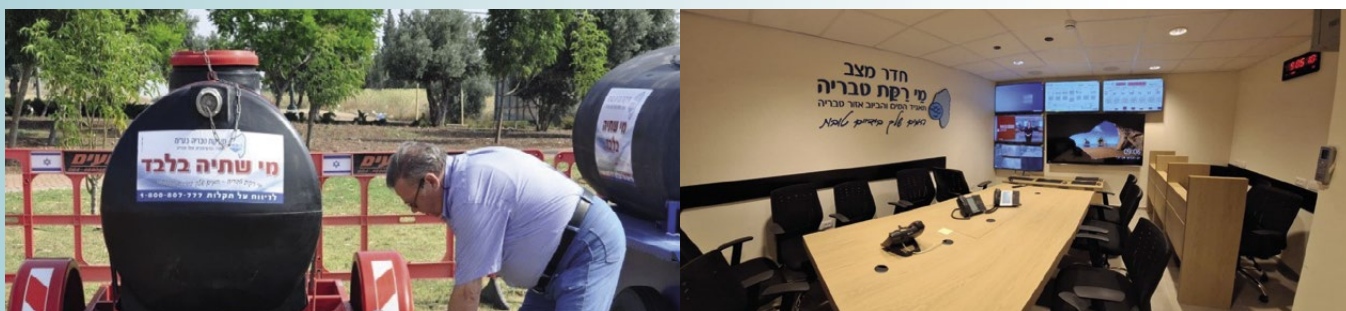
כמו כן תאגיד מי רקת נערך לאספקת מי שתייה לתושבים שנותקו ממים עד למצב בו לא ניתן להשתמש במערכת ההולכה לבתי התושבים בכל המרחב העירוני. זאת על ידי הפעלת מערך תחנות חלוקת מים לתושבים שיפרסו במקרה קיצון בכל רחבי העיר על פי תכנית מוכנה מראש. התחנות יתבססו ברובן במתקנים קיימים ומוכרים לתושבים ובהם: בתי ספר, 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 חרום ועל פי הצורך, תיפרסנה בכל ישוב נקודות חלוקת מים, במיקומים שיועברו לידיעת הציבור. התאגיד יספק מים לחלוקה לתושבים בנקודות החלוקה.

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

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



נדאי להיות מוכנים

שמרו בקבוקי מים בבתיכם

על מנת 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 הוראת 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

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.

מתקני טיהור שפכים:

1

לתאגיד קיימים מספר מתקני טיהור שפכים (מט"ש) לביוב. רוב 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 שהוא הרמה 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 מפיק 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.

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



תחנות שאיבה לביוב:

2

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



טיפול בתקלות ביוב:

3

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

ניטור שפכי תעשייה:

4

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.

מוקד תקלות תפעול באספקת מים ושירותי ביוב

28%
פניות בנושא מים



72%
פניות בנושא 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 2024 התקבלו מכלל יישובי התאגיד 749 פניות בנושא מים, ו- 1,967 פניות בנושא ביוב

כל הפניות טופלו במלואם!

מידע בדבר איכות השירות לצרכן

להלן נתונים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני המתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני המתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

על פי אמות המידה ב 95% הימים לא יעלה זמן המתנה הממוצע יומי על 20 דק'.

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

ממוצע שנתי של זמני המתנה: 07:00 דק'.



שירות לקוחות פרונטלי - סינף ראשי

חודש	סה"כ לקוחות	סה"כ שרות	זמן קיבלו שרות ממוצע	זמן שרות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	סה"כ נוסטים	אחוז הנוסטים
ינו-24	1232	764	19:10	03:37	468	37.99	
פבר-24	776	531	22:39	03:56	245	31.57	
מרץ-24	778	484	01:20	03:30	294	37.79	
אפר-24	776	553	16:23	02:53	223	28.74	
מאי-24	1050	644	18:21	02:28	406	38.67	
יונ-24	793	425	17:55	03:06	368	46.41	
יול-24	849	468	21:10	04:48	381	44.88	
אוג-24	1032	618	17:10	03:10	414	40.12	
ספט-24	1012	620	18:54	03:32	392	38.74	
אוק-24	717	503	19:05	02:47	214	29.85	
נוב-24	854	616	18:42	03:18	238	27.87	
דצמ-24	1071	727	16:46	04:17	344	32.12	
סה"כ לתקופה	10,940	6953	19:07	03:26	3987	36.44	

מוקד שירות לקוחות טלפוני

זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה מקסימלי	אחוז נענו בתוך 90 ש'	נענו בתוך 90 ש'	סה"כ נענו בתור	אחוז מענה כללי	סה"כ ננטשו בתור	סה"כ שיחות נכנסות	חודש
00:03:44	00:18:21	77%	675	875	90%	94	969	ינו-24
00:02:41	00:14:22	60%	467	773	91%	78	851	פבר-24
00:03:05	00:16:31	71%	511	718	89%	87	805	מרץ-24
00:02:49	00:13:19	73%	498	682	90%	73	755	אפר-24
00:03:47	00:14:25	78%	709	908	91%	95	1,003	מאי-24
00:02:47	00:11:45	78%	700	892	90%	102	994	יוני-24
00:02:21	00:12:33	80%	842	1,056	90%	115	1,171	יולי-24
00:02:57	00:11:45	85%	607	711	91%	69	780	אוג-24
00:02:42	00:13:19	82%	919	1,121	90%	124	1,245	ספט-24
00:03:26	00:12:38	73%	818	1,122	96%	46	1,168	אוק-24
00:03:21	00:13:31	71%	823	1,162	96%	54	1,216	נוב-24
00:03:33	00:14:59	70%	698	992	90%	107	1,099	דצמ-24
00:03:06	00:18:21	75%	8,267	11,012	91%	1,044	12,056	סה"כ

מוקד טלפוני - פילוח פניות

תשלומים במענה קולי	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה אנושי	בירור חשבון	חודש
120	638	32	875	ינו-24
185	393	59	773	פבר-24
94	645	27	718	מרץ-24
184	430	75	682	אפר-24
126	698	25	908	מאי-24
170	400	57	892	יוני-24
100	662	62	1,056	יולי-24
146	412	46	711	אוג-24
104	662	37	1,121	ספט-24
140	440	75	1,122	אוק-24
70	583	32	1,162	נוב-24
167	448	63	992	דצמ-24
1,606	6,411	590	11,012	סה"כ לתקופה

נזילה בצנרת המים

במקרה של צריכה גבוהה, בלתי מוסברת, מומלץ לבדוק קיומה של נזילה סמויה. בדיקה ראשונית תעשה ע"י סגירת כל הברזים בבית ובדיקת התקדמות שעון המים. תנועת 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 שיבצע בדיקה. יחד עם זאת, מומלץ לעקוב אחרי קריאות המונה בעצמכם, מספר פעמים בתקופת החשבון. כך תוכלו לזהות מבעוד מועד, נזילה, או כל בעיה אחרת במערכת המים שלכם.



קיימת עלייה לא מוסברת בצריכת המים שלי, מה עלי 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:

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

נגישות לשירות

הסדר נגישות משרדי התאגיד

משרדי הנהלת התאגיד ממוקמים ברח' גדוד ברק 100 ישנה כניסה נגישה ומעלית.
חניות נכים | קיימים 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 שרות | עמדות השירות הותאמו והוגנשו ויכולות לתת שירות לכלל הציבור.
בסניפי שירות הלקוחות של התאגיד קיימת גישה נוחה ורחבה למרכזי השרות.
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.

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 עודכן לפי התקנות החדשות – WCAG 2.1 ברמה AA.

האתר מותאם לתצוגה בדפדפנים שונים, לרבות שימוש בטלפון הסלולרי.



אנו ממשיכים להשקיע מאמצים רבים בהנגשה ושימור הנגישות במשרדי קבלת הקהל והאתר כחלק ממחויבותנו לאפשר לכלל האוכלוסייה כולל אנשים עם מוגבלויות לקבל את השרות הנגיש ביותר.

אם נתקלתם בבעיה או שיש לכם הערה בנושא, נשמח שתכתבו ל- info@mei-rakat.co.il או תשלחו מכתב לת.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



שירותים דיגיטליים לתושב

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

האפליקציה מציעה ערוצי תקשורת חדשניים ודינמיים בין התושב לתאגיד ומעניקים חוויית 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 מידי יום מתוך מחויבות לרווחת התושבים, במטרה להקל על התנהלותם מול התאגיד ולשפר את חוויית השירות.



הסבר על חשבון המים



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 המדים 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.

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.

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 לביור 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



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 ידיה. למידע נוסף על תעריפי המים: 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:

◊ **זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום),** התשי"ט-1959 [נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרן 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 צרן 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 שידע 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.

◊ **צרן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות** וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם 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 המצוינים.

◊ **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) (מתו שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978.

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

◊ **זכאי לגמלה לפי סעיף 2 (א)(4) 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 1ג4 לחוק נכי המלחמה בנאצים,** התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4ד לחוק האמור.

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 ונזילות מתמשכות

נקבל עדכון על מדי מים תקולים

ניתנת התראה על נזילות ודליפות ובכך נוכל לחסוך בכסף

המלצות לשעת חירום

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 או מצב חירום כלשהו, הנה כמה טיפים שיכולים לעזור לכם להיות מוכנים ובטוחים:

שמירה על קור רוח

בשעת חירום, חשוב מאוד לשמור על קור רוח ולהשתדל לא להיכנס לפאניקה ולהלחיץ את הסובבים

אחסנה נכונה

לאחסן את כל הפריטים הנ"ל במקום נגיש, יבש, ולוודא שהם מתחלפים ונשמרים באופן קבוע

פסולת

שימוש בשקיות ניילון לאיסוף פסולת ובמיוחד מגבונים לחים שנעשו בהם שימוש

תחליפי מים

להיגינה לשמור תמיד מגבונים לחים וג'ל אנטי בקטריאלי כתחליף למים לצרכי היגיינה אישית

אחסון מים

רצוי לשמור בבית 4 ליטר מים לנפש, כדי להבטיח שתיה ושימוש בסיסי במקרה של הפסקת מים

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: www.mei-rakat.co.il או לבקר באתר הרשמי: 1-800-807-777

שמרו על עצמכם ועל יקירכם ודעו שאנו תמיד כאן בשבילכם!



תמיד לשירותכם

מרכז שרות לקוחות מגדל בניין המועצה

ימי א' בין השעות:

08:30-15:45

ימי ג' בין השעות:

16:00-18:00

מרכז שרות לקוחות כפר קמא מול בניין המועצה

ימי א' - ד' בין השעות:

08:30-14:00

16:00-18:00

ימי ב' בין השעות:

16:00-18:00

מרכז שרות 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

המוקד הטלפוני לדיווח על תקלות מים וביוב 24 שעות ביממה

1-800-807-777

שלוחה 2

משרדי הנהלת התאגיד דרך גדוד ברק 100 טבריה

ימים א' - ה' בין השעות:

08:00-16:00

מרכז שרות לקוחות יבנאל בניין המועצה

ימי ב' בין השעות:

08:00-15:00

ימי ה' בין השעות:

08:00-12:00

הימים שלך בירושלם טובים

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