

דוח סיכום פעילות שנתית 2021

מה תמצאו בדוח

- רקע ומידע על אודות החברה
- הצרכנים של התאגיד ומקורות המים
- ההשלכות הסביבתיות (ואיכות המים)
- השקעות בהווה ובעתיד
- איכות השירות לצרכן ומעורבות חברתית
- חשבון המים - דוגמא, הסברים ומושגים
- טלפונים ושעות פתיחה



תאגיד מ/שג סיפפ אג'מ



משרד ראשי:
"מיהאקום"
כפר כנא



"מיהאקום"
ת.ד. 4222,
מיקוד 03961



אתר אינטרנט:
www.miahcom.co.il



להתקשרות:
טל: 04-8591700
פקס: 04-8886099



מוקד שירות לקוחות
(קו חינם: 1800-2000-61)
מוקד תקלות 24/7, 04-8591717



תאגיד שולג איפה אהנת



תוכן העניינים :

1. רקע ומידע על אודות החברה 3
2. אספקת המים, אחוזי פחת מים ופחת גבייה 5
3. הצרכנים של התאגיד 8
4. מקורות המים 9
5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד (ואיכות המים) 9
6. השקעות בהווה ובעתיד 15
7. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשירותי הביוב 16
8. איכות השירות לצרכן 18
9. חשבון המים שלכם 24



שנה של עשייה וצירוף תקדימי של מועצות אזוריות



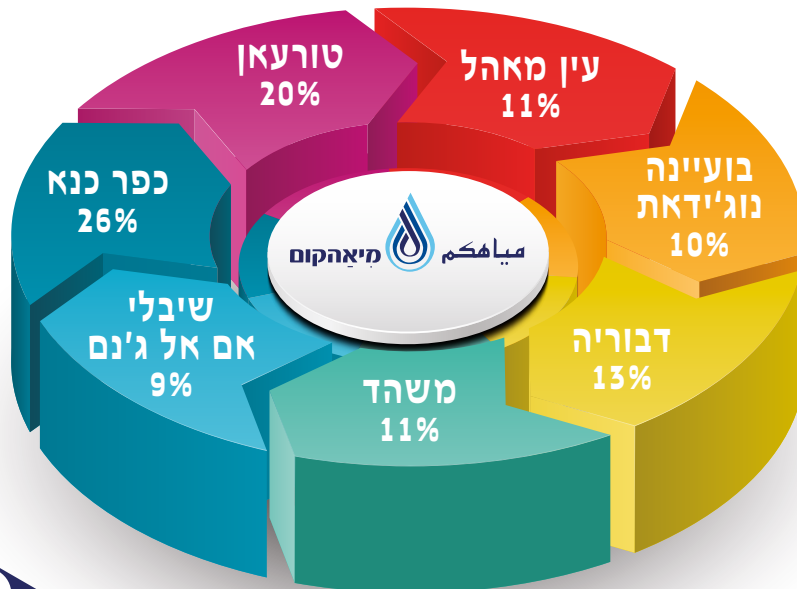
שנה של עשייה וצירוף תקדימי של מועצות אזוריות. תאגיד מיאהקום הוקם בשנת 2008, מכוח חוק תאגידי מים וביוב תשס"א 2001, מאז הספיק תאגיד מיאהקום לפתור את בעיות הפיתוח בתשתיות המים והביוב אך לא רק. פיתוח שכונות חדשות שלא היה אפשרי בכל יישובי התאגיד לפני הקמת התאגיד ב 2008, היות וכפרים אלו סבלו מהיעדר פתרון קצה למי הביוב, שבעקבותיו היו מנועים מפיתוח שכונות חדשות או אפילו הוצאת היתר בניה אחד חדש, דבר שגרם למחסור בדירור והמראת מחירי הנדל"ן ביישובים אלה, בשנת 2012 הצליח תאגיד מיאהקום להוציא כלל יישובי התאגיד מהרשימה השחורה שמונעת פיתוח שכונות חדשות, וזאת אודות להצלחתו בשדרוג מט"ש שדה אילן. והשקעת מאות מיליונים בתשתיות מים וביוב מקומיות ואזוריות, תוך מחויבות לכללי שירות ברמה גבוהה, ולאמות המידה שאימץ התאגיד. בשנה החולפת השקיע תאגיד מיאהקום 35.9 מיליונים בשדרוג תשתיות מים וביוב קיימות ובשכונות חדשות במספר יישובים למאות יחידות דיור חדשות, כמו כן המשיך תאגיד מיאהקום להוביל פרויקטים אזוריים לטיהור מי השפכים הן במט"ש שדה אילן, והן בשדרוג והקמת מט"ש דוברת בהשקעה של 260 מיליון ₪. בשנה החולפת סיימנו תהליך בירוקראטי ארוך, כאשר איגדנו שתי מועצות אזוריות, אותה משימה לאומית שהוטלה על תאגיד מיאהקום לראשונה בישראל איגוד מועצות אזוריות "בוסתאן אל-מרג" ו "אלבטוף" שכוללות שמונה יישובים לתאגיד מיאהקום, לצורך ניהול משק המים, ותשתיות הביוב, שיפור רמת השירות, ובעיקר לפתור את בעיות השיכון ביישובים אלה, שכן בשל תשתיות ברמת תחזוקה ירודה והיעדר תשתיות ביוב בחלקים רבים מהיישובים הנ"ל, היעדר פתרון קצה למי הביוב נאסר על יישובים אלה פיתוח שכונות חדשות, ו/או הוצאת היתרי בניה חדשים, יישובים אלה יזכו השנה לרמת שירות טובה, ולפיתוח תשתיות מים וביוב מקומיות ואזוריות, עד לפתרון כלל הבעיות בתשתיות המים והביוב. ברבעון הראשון של 2022 אנו עדים לפרסום מכרזים רבים שכוללים השקעות ענק במתקנים אזוריים, ובתשתיות מקומיות ביישובי תאגיד מיאהקום, ומתחייבים אנו להמשיך לפעול ולהשקיע בתשתיות על מנת לשפר את איכות חיי התושבים, לשיפור מתמיד בשירות. בהזדמנות זו ברצוני להודות לצוות העובדים והמנהלים המסורים שלנו שעובדים ימים ולילות תוך מחויבות גבוהה לשיפור רמת השירות וחיי התושבים.

בברכה,
סלאח נסאר
מנכ"ל התאגיד



1. רקע על החברה

מיאהקום - תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ, הוקם בנובמבר 2008 במטרה לנהל ולפתח את משק המים והביוב ברשויות המייסדות. זאת על פי אמות מידה וסטנדרטים, הקבועים בחוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001.



התאגיד מחוייב למטרות הבאות:

1. אספקת מים לשתיה.
2. איסוף והולכת שפכים.
3. טיפול וטיהור שפכים.
4. צמצום פחת ואובדן מים.
5. ביצוע אחזקה שוטפת, אחזקה מונעת ושבר.
6. הפעלת משק מים לשעת חירום.
7. פיתוח רשת מים וביוב חכמה.
8. הפעלת מוקד תקלות: 04-8591717.



חברי הדירקטוריון: (2021)

אינג' אמיל סלימאן - יו"ר הדירקטוריון
נציג הישוב בועינה נג'ידאת
מהנדס אזרחי - מהנדס רשות מקומית

עו"ד פהמי חמדאן
נציג הישוב כפר כנא
משרד הנהלת חשבונות וייעוץ מס.

עו"ד מוחמד דראושה
נציג הישוב שיבלי - אום אל ג'נם
גזבר המועצה המקומית

מוחמד עדוי כלכלן
נציג הישוב טורעאן
גזבר המועצה המקומית

עו"ד אשרף חסן
נציג הישוב משהד
משרד עורכי דין

עו"ד אברהים אבו ליל
נציג הישוב עין מאהל
משרד עורכי דין

רו"ח אימן עואודה
נציג הישוב כפר כנא
משרד לראיית חשבון

מנכ"ל התאגיד:
עו"ד סלאח נסאר



2. اسפקت الميم



מערכת אספקת מי השתייה לצרכנים שבתחומי התאגיד כוללת 15 חיבורי צרכן של חברת מקורות, 3 בוסטרים, 9 בריכות, 176 ק"מ קווי מים. סך כל רכישת המים על ידי התאגיד לשנת 2021 הסתכמה ב - 6,537,195 מ"ק מחברת מקורות עבור כל יישובי התאגיד.

שנת 2020

אחוזי פחת	הפרש (במ"ק)	כמות מים שנרכשו ע"י התאגיד	כמות מים נצרכת (*)	מספר צרכנים	הישוב
13.05%	234,923	1,800,219	1,565,296	5,078	כפר כנא
8.83%	98,946	1,120,682	1,021,736	3,495	טורעאן
12.14%	101,847	839,199	737,352	2,559	דבוריה
10.77%	56,764	526,842	470,078	1,476	משהד
20.48%	98,666	481,776	383,110	1,578	שיבלי אם אל ג'נם
11.64%	71,488	613,949	542,461	1,699	בועינה נוג'ידאת
8.77%	73,080	832,846	759,766	3,153	עין מאהל
11.84%	735,715	6,215,513	5,479,799	19,038	סה"כ

(* הזו"ח מבוסס זו"ח לרשות המים)



שנת 2021

אחוזי פחת	הפרש (במ"ק)	כמות מים שנרכשו ע"י התאגיד	כמות מים נצרכת (*)	מספר צרכנים	הישוב
10.52%	192,535	1,829,947	1,637,412	5,290	כפר כנא
9.10%	112,026	1,230,901	1,118,875	3,668	טורעאן
5.80%	51,339	885,396	834,058	2,615	דבוריה
9.21%	49,636	538,695	489,059	1,599	משהד
17.17%	85,308	496,967	411,659	1,651	שיבלי אם אל ג'נם
13.08%	91,252	697,832	606,580	1,798	בועינה נוג'ידאת
8.78%	75,254	857,457	782,203	3,301	עין מאהל
10.06%	657,349	6,537,195	5,879,846	19,918	סה"כ

(* הזו"ח מבוסס דו"ח לרשות המים)

בטבלאות הנ"ל מפורטים נתונים לגבי פחת המים. נתון זה מבטא את ההפרש שבין כמות המים הנרכשת מחברת מקורות לבין כמות המים הנצרכת ומחויבת בספרים. במילים אחרות, הפחת משקף את אחוז המים שלא חויב בתשלום על ידי התאגיד, אך התאגיד משלם על רכישתם לספק המים.

כאמור בטבלאות שלעיל, בשנת 2020 עמדו נתוני פחת המים על 11.84%, ובשנת 2021 אחוז הפחת ירד ועמד על 10.06%.

התאגיד עושה רבות למען צמצום פחת ואובדן של מים, תוך שהוא פועל במסגרת פרוגרמה למיגור פחת, וזאת על ידי הגדרת צרכים כמותיים ואיכותיים לשם השגת היעד שהוגדר. התוכנית נבנתה עם קום התאגיד ונמשכת עד היום. היא כוללת שורה של פעולות, החל ממעקב אחר פיצוצי מים וגילויי דלף ונזילות, דרך מערך יזום של החלפות מדי מים ועד נושאי תשתית וצרכנות. משמעות הדבר - טיפול בפחת הפיזי והמנהלי כאחד.

* המשך עבודה אינטנסיבית של החלפת מדי מים. במהלך שנת הדיווח התאגיד ממשיך לבצע החלפת מדי מים למדי מים אלקטרוניים בעלי יכולת שידור קריאות בזמן אמת למשרדי התאגיד, הפרויקט כבר בשלבי סיום.

* המשך חלוקת הישובים לאזורי מדידה (DMA) בכל יישובי התאגיד וביצוע הפרדה מוחלטת בין האזורים.

* ביצוע סקר דלף מים בכל יישובי התאגיד.

* ביצוע סקר צרכנים בחלק מיישובי התאגיד כולל גם בין היתר קביעת מיקום מד המים ע"י מודד ומכשור לווייני הנדסי.

- * בניית שכבות GIS וקביעת מיקום מדי המים על פני מפה.
- * טיוב קובץ צרכנים והתאמתו למצב בשטח, לרבות עדכונים של שמות צרכנים, מספר נפשות וסוגי שימוש.
- * טיפול בגניבות מים ושימושים בלתי חוקיים תוך ביצוע חקירות והגשת תלונות במשטרה ותביעות משפטיות.
- * מעקב אחר צריכות נמוכות עם חשש לשיבוש מדידת צריכת המים ובדיקות הנדסיות לצריכות אפס.

גביה והסדרי תשלום:

עמידת התאגיד במטרותיו וביעדיו מותנית, בין השאר, ביכולתו לגבות את תשלומי המים מהצרכנים. בטבלה הבאה מפורטים נתוני הגבייה בשלושת השנים האחרונות כולל שנת הדיווח בחלוקה ליישובים שבתחומי התאגיד:

הישוב	אחוז גבייה 2018 נכון ל- 31.12.2018 (א)	אחוז גבייה 2019 נכון ל- 31.12.2019 (ב)	אחוז גבייה 2020 נכון ל- 31.12.2020 (ג)	אחוז גבייה 2021 נכון ל- 31.12.2021 (ד)	אחוז גבייה 2021 נכון ל- 24.03.2021 (ה)
כפר כנא	70.76%	67.41%	64.10%	71.67%	79.68%
טורעאן	63.57%	63.34%	63.49%	74.75%	84.98%
דבוריה	66.25%	66.12%	61.80%	76.39%	81.80%
משהד	63.37%	61.04%	55.64%	68.82%	73.41%
שיבלי אם אל ג'נם	59.09%	57.14%	55.83%	70.63%	72.88%
בועינה נוג'ידאת	73.30%	62.63%	61.12%	72.38%	78.15%
עין מאהל	56.76%	53.00%	55.54%	63.36%	75.88%
ממוצע	64.73%	61.53%	59.65%	71.14%	78.11%
כולל	65.50%	62.82%	60.86%	71.31%	79.26%

- (א) מבוסס על דו"ח ריכוז אחוזי גביה לשנת 2018 עד יום 31/12/18 - מים בלבד כולל רשויות
- (ב) מבוסס על דו"ח ריכוז אחוזי גביה לשנת 2019 עד יום 31/12/19 - מים בלבד כולל רשויות
- (ג) מבוסס על דו"ח ריכוז אחוזי גביה לשנת 2020 עד יום 31/12/20 - מים בלבד כולל רשויות
- (ד) מבוסס על דו"ח ריכוז אחוזי גביה לשנת 2021 עד יום 31/12/21 - מים בלבד כולל רשויות
- (ה) מבוסס על דו"ח ריכוז אחוזי גביה לשנת 2021 עד יום 24/03/22 - מים בלבד כולל רשויות

3. הצרכנים של התאגיד

התאגיד משרת את הרשויות המייסדות, על פי החלוקה הבאה לפי סוגי הצרכנים (סוגי שימוש) הטבלאות שלהלן מציגות את התפלגות סוגי הצרכנים לשנת 2021

שנת 2021

סוג הישוב / סוג הצריכה	מגורים	בנייה	מוסדות ציבור	מסחר ומלאכה	בתי חולים	חקלאות בהקצבה	תעשייה בהקצבה	גינון ציבורי	אחר	סה"כ צרכנים ליישוב
כפר כנא	3,920	182	78	205		71	9	33	793	5,291
טורעאן	2,693	177	58	96		91	1	27	520	3,663
דבוריה	1,958	161	29	69		30	2	1	365	2,615
משהד	1,196	115	29	31		14			214	1,599
שיבלי אום אל ג'נם	1,203	96	30	27		12		25	258	1,651
בועינה נג'ידת	1,344	121	48	25		46	1	16	197	1,798
עין מאהל	2,551	279	34	66		23			348	3,301
סה"כ	14,865	1,131	306	519	0	287	13	102	2,695	19,918



4. מקורות המים

מקור המים היחידי של תאגיד כפרי גליל תחתון הוא חברת מקורות, סך כל רכישת המים על ידי התאגיד לשנת 2021 הסתכמה ב-6,537,195 מ"ק.

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד



התאגיד פועל לשמירה על בריאות הציבור ולצמצום מקסימלי של פגיעה בסביבה כתוצאה משירותיו. זאת באמצעות מיסוד של מערכות אמינות לאספקת מים ולאבטחת איכותם, וכן מערכות אמינות להולכה, לסילוק ולטיהור שפכים. כל מרכיבי מערכות המים והביוב, שהתאגיד הקים ומתחזק, עומדים בהנחיות התכנון אמות המידה ההנדסיות ובתקנים הישראליים. בנוסף, כל החומרים, הציוד, הצנרת והאביזרים הינם בעלי ת"י ומתוכננים בהתאם להנחיות רשות המים, משרד הבריאות ומשרד הגנת הסביבה.

עיקר הפעילות, שנעשתה בשנת הדיווח בכל הקשור בהשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד, מסתכמת בפירוט הבא:

א. המשך שיקום ושדרוג מט"שים:

עיקר ההשלכות הסביבתיות מקורן בטיהור השפכים והפיכתם לקולחים, שעומדים בתקנות בריאות העם. כך שיהיה ניתן להשתמש בקולחים להשקיה ולהזרמה לנחל ללא מפגעים סביבתיים. להלן המט"שים שהתאגיד שידרג ועובד על שדרוגם:

מט"ש שדה אילן: קולט את שפכי כפר כנא, משהד וטורעאן, לרבות חלק משפכי מא. גליל תחתון וחלק משפכי עיריית נוף הגליל. רמת הטיפול בשפכים במט"ש לא עמדה לפני קום התאגיד בתקנות, וזאת בגלל תחזוקה ירודה וחוסר בציוד האלקטרו-מכני. בשנת 2015 המט"ש שודרג לקיבולת 12,000 מק"י ולרמת טיפול שלישוני, כמתבקש בתקנות. לאחרונה ובעקבות ההחלטה על ביטול מט"ש נטופה והולכת השפכים למט"ש שדה אילן, החל התאגיד בהליך תכנון והרחבת המטש לקיבולת של 48,000 מק"י ולאיכות הנדרשת בתקנות

מט"ש נטופה: משרת את היישוב בוועינה נוג'דאת, וכן עוד יישובים שלא כלולים בתחום אחריותו של התאגיד. בשנת 2018 המט"ש היה בשלבי פרסום מכרז להרחבה ושדרוג לרמה שלישונית, אך התקבלה החלטה של רשות המים לביטול המט"ש והולכת השפכים למט"ש שדה אילן, על כן, התחיל התאגיד להתכונן להרחבת מט"ש שדה אילן בעקבות ההחלטה.

מט"ש דברת: משרת את היישוב עין מאהל, וישרת בעתיד את שיבלי אום אל ג'נם, שפכי דבוריה יוזרמו גם הם למט"ש זה לאחר שתוקם תחנת שאיבה מרכזית, שנמצאת בימים אלו בשלבי בקשה לקבלת היתר בניה. הצפי לשדרוג המט"ש - עד סוף 2025. במט"ש דברת איכות הקולחים שניונית, והוא מתוכנן להרחבה ל-35,000 מק"י ושדרוג לאיכות קולחין שלישונית בהתאם לתקנות.

מט"ש רנ"י הסוללים: המט"ש שודרג ומפיק שפכים באיכות שלישונית ובקיבולת של 7000 מק"י בשלב ראשון. בשלב שני מתוכננת עוד הרחבה לקיבולת של 14,000 מק"י.



ב. שדרוג מערכות הולכה אזוריות:

מערכת הולכה איזורית למט"ש שדה אילן: התאגיד קיבל את המערכת במצב תחזוקה ירוד, והיו גלישות חוזרות ונשנות לנחל יפתחאל - מה שגרם למפגע סביבתי באגן ההיקוות של נחל הקישון. הדבר היווה סכנת זיהום למוביל המים הארצי ולקידוחי נטופה 4. התאגיד נמצא כיום לאחר שדרוג של המערכת האיזורית, דבר שימנע לעשרות שנים קדימה את המפגע הסביבתי שהיה.

מערכת הולכה איזורית למט"ש נטופה: התאגיד קיבל את המערכת במצב תחזוקה ירוד. הגלישות שהיו מהמט"ש גרמו למפגע סביבתי בבקעת בית נטופה. עם זאת, הגלישות אינן בתדירות גבוהה. בעקבות ההחלטה של רשות המים לביטול מט"ש נטופה, התאגיד התחיל לקדם תכנון להולכת השפכים של בועינה, מא אל בטוף למט"ש שדה אילן.

מערכת הולכה למט"ש דברת: היישוב עין מאהל מחובר למט"ש דברת דרך מערכת הולכה נפרדת, לפני קום התאגיד, ממנה אירעו גלישות לנחל תבור. התאגיד בשנת 2109 שידרג את המערכת הקיימת. שפכי היישובים שיבלי אום אל ג'נם ודבוריה מגיעים לבריכות איזור, ומהן הקולחין מנוצלים ע"י חקלאי האזור. התאגיד סיים ביצוע מערכת הולכה איזורית, שתוביל את שפכי היישוב שיבלי אום אל ג'נם למט"ש דברת. בשלב מתקדם יותר, ולאחר סיום בניית תחנת השאיבה של דבוריה, שפכי דבוריה ייסנקו גם הם למט"ש דברת דרך אותה מערכת הולכה איזורית.



מערכת הולכה איזורית למט"ש רנ"י סוללים: היישוב משהד מחובר חלקית למערכת איזורית זו. מדובר במערכת ישנה, ולפיכך מתרחשות בה מידי פעם גלישות ביוב, במיוחד בעונת הגשמים. הדבר גורם למפגע סביבתי בקרבת נחל ציפורי. התאגיד, ביחד עם השותפים במערכת הולכה איזורית זו, סיימו את שדרוג המערכת עד למט"ש רנ"י הסוללים, השלב השני מבוצע בימים אלה ע"י תאגיד הרי נצרת.

ג. שדרוג תחנות שאיבה:

תחנות השאיבה שמחוברות למערכות ההולכה האזוריות היוו מפגע סביבתי חמור, כפי שהוסבר לעיל, וזאת מפאת רמת תחזוקה ירודה וחוסר בציד אלקטרו-מכני במתקנים! התאגיד שיקם את רוב תחנות השאיבה האזוריות, כדוגמת תחנת שאיבה מערבית ומזרחית, כפר כנא, תחנות שאיבה מזרחית ומערבית טורעאן, תחנות שאיבה מזרחית ומערבית דבוריה, תחנת שאיבה מרכזית בועינה נוג'דאת ותחנת שאיבה בשיבלי. בנוסף לאמור לעיל, התאגיד מבצע תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר לכל המתקנים. התאגיד הקים מערכת פיקוד ובקרה למתקנים אלה, שמתריעה על תקלות בפני כל האחראים על המתקנים - כך שאין מצב שקיימת תקלה באחד מהמתקנים והתאגיד לא מטפל בה במייד.





ד. מוקד לתקלות המיועד לטיפול בתלונות ופניות הציבור

מוקד התקלות של התאגיד הוא מוקד עצמאי, והוא פועל 24/7. מוקד התאגיד מאויש, כאמור, 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. רישום התקלות מתבצע באופן ממוחשב, באמצעות תוכנה ייעודית (לפירוט אופן הפעילות ונוהלי מוקד התקלות - ראו בפרק 8: איכות השירות לצרכן).

ה. ביטול בורות ספיגה:

התאגיד ביצע מערכות ביוב בתוך היישובים, דבר שגרם לביטול כמעט רוב בורות הספיגה והחלפתם במערכות ביוב מרכזיות. ביטול בורות הספיגה מפסיק את חלחול השפכים והגעתם למי התהום.

ו. הקפדה על פינוי הפסולת לאתר מורשה:

בכל התקשוריותו של התאגיד עם קבילני ביצוע תשתיות המים, הביוב והמתקנים ההנדסיים, הקבלן מחויב לפנות את הפסולת לאתר מורשה. בנוסף, התאגיד דואג שהחברות המנהלות את מתקני הטיפול בשפכים ותחנות השאיבה יפנו את הבוצה והגבבה לאתר מאושר על ידי הרשויות המוסמכות.

ז. טיהור שפכים, שמירה על איכות סביבה גבוהה, ומחזור מים

התאגיד מקצה משאבים רבים בכל הנוגע לטיהור שפכים ושדרוג מערכות, לשיפור השירות מצד אחד, ושמירה על אמות מידה גבוהות לאיכות סביבה, ומניעת גלישת מי ביוב אל מקורות המים ושימוש חוזר במים המטוהרים, המהווה מטרה לאומית ועולמית לפתרון בעיית זמינות המים.

מט"ש שדה אילן

כחלק מהצורך להסרת חסמי דיור, שידרג התאגיד את מט"ש שדה אילן, ברמה של טיהור שלישוני, ע"פ הנדרש בתקנות בריאות העם, דבר שמאפשר שימוש במים המטוהרים לכל סוגי החקלאות, ותורמת רבות למניעת מפגעי סביבה, ולמאמץ הבינלאומי לשימוש חוזר במים המטוהרים, לשימוש יעיל במשאב המים.

שדרוג מט"ש נטופה ומט"ש דוברת

לאחר ההצלחה הגדולה בשדרוג מט"ש שדה אילן, וכחלק ממדיניות הסרת חסמי דיור התחייב התאגיד לשדרוג מט"ש דוברת כך שסיים את תהליך הכנת מסמכי מכרז לשדרוג המט"ש לקיבולת 12,000 מ"ק ליום, עד שהשותפים ורשות המים החליטה לשנות את התכנון כך שהמט"ש יוגדל כך שיטפל ב 35,000 מק"י, דבר זה גרם לעיכוב ביציאה למכרז וכן להכנת תב"ע חדשה למט"ש. וכן תכנון לשדרוג מט"ש נטופה, אבל שוב ובשל החלטת רשות המים והשותפים בפרויקט לבטל את המט"ש ולהוליך את השפכים למט"ש שדה אילן, נעצר הליך היציאה למכרז שהיה מוכן!



שדרוג מערכות הולכה ידיונית לסביבה

בהמשך למדיניות שמירת מקורות המים, מניעת מפגעי סביבה, משדרג התאגיד את מערכות ההולכה האזוריות למכוני הטיהור מכל כפרי התאגיד אל מכוני הטיהור, תוך שימוש בצנרת פוליאיתילן לסילוק שפכים, שיתרונה של מערכת שפכים זו הינה האטימות המוחלטת ע"י ריתוך והלחמה, מניעה היווצרות חומצה גופריתנית בחלקו העליון של הצינור, שכן תהליכי הקורוזיה עלולים לגרום לקריסה של קטעי צינור ולעמידות נמוכה בפני לחצים מכניים אשר גורמים לדליפות ביוב. תופעת הקורוזיה, שהביאה לעתים אף לאיכול קטעי צנרת מפלדה שלמים, לכן השיטה החדשה נתנה מענה לבעיה זו וגם לעמידות לקרינת השמש וזאת על מנת למנוע דליפה ממערכת הולכת שפכים כדי להגן על מקורות המים, המערכות האקולוגיות, המגוון הביולוגי ומשאבי טבע אחרים ולמניעת מפגעים סביבתיים.



ה. ניטור שפכים: התאגיד עובד לפי תכנית ניטור השפכים, שאושרה על ידי המשרד להגנת סביבה. התוכנית מבוצעת על ידי דוגמים מוסמכים, וכך התאגיד עוקב אחרי בתי העסק שנמצאים בתחום השיפוט שלו (כדוגמת בתי בד, תחנות דלק, משחטות וכו') ודוגם את איכויות השפכים המוזרמים על ידם למערכת הביוב.

איכות המים

ביצוע תכנית דיגום מאושרת ע"י משרד הבריאות של בדיקות מיקרוביאליות ליישובי תאגיד כפרי גליל תחתון-מיאהקום
תכנית דיגום מאושרת 2021

התאגיד מבצע את תכנית הדיגום כנדרש עפ"י התקנות. כמו כן, התאגיד מבצע בדיקות לפי הצורך ובהתאם למצב רשת המים ובהתאם לדרישות משרד הבריאות. התאגיד מבצע בהתאם לפניות\תלונות ציבור בדיקות מיוחדות במי שתייה כגון מוליכות חשמלית, הגבה ועוד. אחוזי הביצוע של תכנית הדיגום השנתית הם גבוהים מאוד ואחוז הבדיקות החריגות הסופי הוא אפס. במהלך שנת 2021 בוצעו כ 1046 בדיקות כאשר מתוכן היו 4 בדיקה לא תקינות עם חריגות בבדיקות המיקרוביאליות אך בבדיקות החוזרות הדגימות היו תקינות. אחוז ביצוע תכנית הדיגום לשנת 2020 הוא 100%.

התאגיד ביצע כמו כן את תכנית הדיגום הכימית שנקבעה לו לשנת 2021. כל הבדיקות היו תקינות ואחוזי ביצוע התכנית היו 100%.

התאגיד פעל ליישום תקנות בריאות העם בתחום מיגון רשת המים הציבורית ע"י חיוב הצרכנים\העסקים החייבים עפ"י התקנות בהתקנת מז"ח. עד היום הותקנו ברוב ישובי התאגיד מז"חים, צפי סיום ההתקנה סוף יוני 2022. התאגיד עוקב אחר בדיקות תקופתיות של המז"חים הקיימים ביישובים הללו אחת לשנה. בנוסף לאמור לעיל התאגיד פעל ליישום טכנולוגיות חדשות למעקב אחר ביצוע תכנית הדיגום המיקרוביאלית והכימית בשטח. התאגיד קיבל הרשאה ממשרד הבריאות לעבודה במערכת הלימס לבניית תכנית הדיגום השנתית המיקרוביאלית והכימית מזה שנתיים.

להלן טבלה מסכמת של ביצוע רבעוני ושנתי של תכנית הדיגום המיקרוביאלית לשנת 2021:

רבעון	הישוב	קבוצת הבדיקה	סוג נקודת בדיקה	מס' דגימות מתוכננות	מס' הדגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	מס' בדיקות חריגות	אחוז חריגה
רבעון - 1	כפר כנא	שגרית	רשת וכניסה	54	54	100%	54	0	0
	משהד	שגרית	רשת וכניסה	21	21	100%	21	0	0
	טורעאן	שגרית	רשת וכניסה	54	54	100%	54	0	0
	דבוריה	שגרית	רשת וכניסה	36	36	100%	36	0	0
	שיבלי אם אל ג'אנם	שגרית	רשת וכניסה	18	18	100%	18	0	0
	עין מאהל	שגרית	רשת וכניסה	36	36	100%	36	0	0
	בועינה	שגרית	רשת וכניסה	21	21	100%	21	1	0
	סה"כ דגימות לרבעון 1				240	240	100%	240	0
רבעון - 2	כפר כנא	שגרית	רשת וכניסה	63	63	100%	63	0	0
	משהד	שגרית	רשת וכניסה	21	29	100%	29	0	0
	טורעאן	שגרית	רשת וכניסה	63	63	100%	63	2	0
	דבוריה	שגרית	רשת וכניסה	42	42	100%	42	0	0
	שיבלי אם אל ג'אנם	שגרית	רשת וכניסה	18	18	100%	18	0	0
	עין מאהל	שגרית	רשת וכניסה	42	42	100%	42	0	0
	בועינה	שגרית	רשת וכניסה	28	28	100%	28	1	0
	סה"כ דגימות לרבעון 2				277	285	100%	277	2
רבעון - 3	כפר כנא	שגרית	רשת וכניסה	54	57	100%	57	1	0
	משהד	שגרית	רשת וכניסה	21	21	100%	21	0	0
	טורעאן	שגרית	רשת וכניסה	54	54	100%	54	0	0
	דבוריה	שגרית	רשת וכניסה	36	36	100%	36	0	0
	שיבלי אם אל ג'אנם	שגרית	רשת וכניסה	18	18	100%	18	0	0
	עין מאהל	שגרית	רשת וכניסה	36	36	100%	36	0	0
	בועינה	שגרית	רשת וכניסה	21	21	100%	21	3	0
	סה"כ דגימות לרבעון 3				240	243	100%	240	1
רבעון - 4	כפר כנא	שגרית	רשת וכניסה	63	63	100%	63	0	0
	משהד	שגרית	רשת וכניסה	28	28	100%	28	3	0
	טורעאן	שגרית	רשת וכניסה	63	63	100%	63	0	0
	דבוריה	שגרית	רשת וכניסה	42	42	100%	42	0	0
	שיבלי אם אל ג'אנם	שגרית	רשת וכניסה	30	30	100%	30	0	0
	עין מאהל	שגרית	רשת וכניסה	42	42	100%	42	0	0
	בועינה	שגרית	רשת וכניסה	21	31	100%	31	1	0
	סה"כ דגימות לרבעון - 4				289	267	100%	267	1
סה"כ דגימות מדווחות בשנה בנקודת רשת				1046	1056	100%	1046	4	0.038

תאגיד כפרי גליל תחתון-מיאהקום מודיע כי מי שתייה באחריותו באיכות גבוהה

תאגיד המים "מיאהקום" מפרסם לציבור דוח שנתי בעניין איכות מי שתייה בתחום אחריותו, מהדוח עולה כי מי שתייה נבדקו לפי הנחיות משרד הבריאות.

בהתאם לכללי תאגידי המים והביוב לשנת 2001, וחוק הרשויות המקומיות (תיקון 75 בחוק) לשנת 2001, אנו שמחים לפרסם דוח סיכום ביצוע ותוצאות לפי מעבדות מאושרות של משרד הבריאות.

1046 בדיקות בוצעו בתקופה מחודש 01 עד חודש 12 לשנת 2021. המספר הסופי של הדגימות הלא תקינות הוא 0.

אחוז חריגה סופי הוא 0.009%.

אחוז ביצוע של תכנית הדיגום הוא 100%.

מי שתייה באחריות התאגיד ראויים לשתייה ובאיכות גבוהה מאוד.



התאגיד מקפיד על אבטחת איכות המים המסופקים לצרכנים ונוקט במספר רב של פעולות לאבטחת איכות מי שתייה, כמפורט להלן:

* ביצוע דיגום מי שתייה באופן רציף, בהתאם לתכנית שנקבעה מראש על ידי משרד הבריאות.

* אחזקה לכל ברזי הדיגום, כולל החלפה לברזים תקינים העונים על דרישות משרד הבריאות.

* ביצוע הדיגום על ידי דוגמים בעלי הסמכה ממשרד הבריאות. * שטיפת קווי מים ראשיים.

* חיטוי ודיגום בריכות מים בהתאם לתקנות בריאות העם.

מידי שנה התאגיד מבצע חיטוי לכל הבריכות הפעילות

שבבעלותו, באמצעות קבלן מוסמך מטעם משרד הבריאות.

* אחזקת ערכה במשרדי התאגיד לדיגום ולביצוע בדיקות בקטריאליות וכימיות.

* הוספת מגופים חוצצים ברשתות המים לצורך שליטה ותיחום מעגלי מים. התאגיד אינו מבצע תהליך הפלרה ו/או הכלרה. תהליכים אלה הינם באחריות חברת מקורות.



תוצאות הדגימה השנתית לשנת הדיווח פורסמו באתר האינטרנט של התאגיד באופן שוטף. כמו כן, התאגיד שלח תוצאות דיגום רבעוניים ושנתיים עם חשבונות המים השוטפים.

6. השקעות בהווה ובעתיד

תאגיד המים כפרי גליל תחתון עובד לפי תכנית השקעות תלת שנתית, שמאושרת על ידי יחידת הממונה על התאגידיים ברשות המים.

במהלך שנת הדיווח 2021 השקיע התאגיד 35.9 מיליון שקל במערכות הכוללות של מים וביוב שבתחומיו. בטבלה הבאה מופיע סיכום ההשקעות שביצע התאגיד ביישובים שבתחומו בחלוקה לפי קטגוריות:



ההשקעות

שנת 2021	שנת 2020	שנת 2019	תיאור במאזן
11,047,427	2,631,532	1,689,370	פיתוח מערכת מים
11,707,224	12,844,231	6,992,842	פיתוח מערכות ביוב
1,776,936	783,576	1,578,878	פיתוח מט"שים
24,531,589	16,259,339	10,261,090	סה"כ פיתוח
6,886,123	8,359,693	6,986,388	שיקום מערכת מים
841,929	101,781	2,107,596	השקעות במוני מים
7,728,052	8,461,474	9,093,984	סיכום שיקום מערכת מים
3,664,042	4,009,115	6,292,949	שיקום מערכות ביוב
			שיקום מערכות מט"שים
11,392,094	12,470,589	15,386,933	סה"כ שיקום
35,923,683	28,729,928	25,648,023	

הנתונים לפי דו"חות כספיים מבוקרים 2020-2021 (תזרים מזומן)



7. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשירותי הביוב

מערכת המים

במהלך שנת הדיווח תועדו כלל התקלות/ פניות שאירעו ברשת המים, על פי סוגיהן לאורך השנה. בטבלה הבאה מוצגים נתונים אלה בסיכום שנת:

מספר הפעמים שבהן התרחש המפגע לאורך השנה ומיקומו	מהות המפגע
1162	הפסקות מים
15	זרם מים חלש
15	לחץ מים גבוה
417	נזילות מים
30	תקלה במד מים /מד מים לא תקין
0	הפסקת מים כללית (למעלה מ-12 שעות)
0	זיהום מקורות מים
15	לחץ מים גבוה מ-6 אטמ'
015	לחץ מים נמוך מ-2.5 אטמ'
0	הלמי מים

יש לציין, כי על פי רישומי התאגיד טופלו מרבית התקלות ברשת המים בתוך 8 שעות. כפי שניתן לראות בטבלה, בשנת הדיווח לא היו אירועי חוסר מים על רקע זיהום מים או על רקע תקלה מתמשכת (למעלה מ-12 שעות ברציפות) בת"ש למים שבבעלות התאגיד ו/או בבריכת מים שבבעלות התאגיד. התאגיד מבצע פעולות יזומות ומתוכננות מראש להחלפת קווי מים וכן אביזרים פגומים ובלויים ברשת המים.



מערכת הביוב

במהלך שנת הדיווח תועדו כלל התקלות, שאירעו ברשת הביוב, על פי סוגי התקלות לאורך השנה, לרבות התיקונים שבוצעו. בטבלה הבאה מוצגים נתונים אלה:

מספר הפעמים שבהן התרחש המפגע לאורך השנה ומיקומו	מהות המפגע
2,814	סתימות ביוב ציבורי ופתיחתן
112	תיקוני שבר במערכת הביוב
32	פיצוץ קווים/גלישות
13	תיקוני מכסים שבורים
42	תיקוני פנצ'יק
2,562	סה"כ

על פי רישומי התאגיד, טופלו מרבית התקלות ברשת הביוב בתוך 8 שעות. סתימות הביוב מפוזרות בכל רחבי היישובים ואינן במתחמים. רוב הסתימות נובעות מהשלכת פסולת, אשר אינה מיועדת לזרום בקווי ביוב.

בשנת הדיווח הוגברה הביקורת על שפכים, המוזרמים מהעסקים, והתאגיד ממשיך בתוכניות ניטור שפכים. כמו כן, הוגבר הפיקוח על עבודת הביוביות, בכל הקשור באופן שחרור סתימות.

יש לציין, כי בשנת הדיווח אין מיפוי של מפגעי ביוב. התאגיד פעל לבניית אפליקציה לאיסוף המידע מהשטח, שתעזור בקבלת תמונה יותר ברורה לגבי תיעוד מיקום וכמות התקלות.





8. איכות השירות לצרכנים

"מיאהקום" תאגיד כפרי גליל תחתון הוקם במטרה לשרת את האוכלוסייה בתחום המים והביוב. מאז הקמתו הציב התאגיד מול עיניו את טובת הלקוח והבטיח לשרתו ברמה גבוהה והוגנת, ולהעניק את השירות הטוב ביותר שהלקוחות יכולים לקבל.

השירות ללקוח מורכב מסט ארוך של מרכיבים והוא נשען על מערכת נהלים, תקנים ודרישות קפדניות. הנהלת "מיאהקום" החליטה שהשירות הוא בראש מעייניה וכי אנשי צוות השירות ללקוח חייבים לבצע את המקסימום שהם יכולים לטובת הלקוח תוך חתירה לשיפור מתמיד בשירות. איכות וטיב השירות נבדקים לאורך שרשרת מתן השירות (מהפקיד הזוטר ועד לבכירים, מהמענה הטלפוני ועד העבודה המקצועית של המחלקות השונות), כדי לוודא תקינותו של כל פרט שמשפיע על רמת השירות ועל מערכת היחסים בין התאגיד לבין לקוחותיו.

התאגיד פועל בהתאם לאמות מידה לטיב השירות, שמתפרסמות מעת לעת על ידי רשות המים.

א. מרכזייה טלפונית: ניתוב שיחות לאגפי התאגיד לרבות כל הסניפים המרוחקים, המרכזייה כוללת הקלטת שיחות לשיפור השירות ומעקב אחר שיחות שלא נענו באמצעות קו חגיגי לפניות הציבור (1-800-2000-61). ובמוקדים הטלפוניים.

בהתאם לממצאים יצא כ"י ממוצע זמן המתנה של צרכן / פונה במרכז שירות הוא כ 20 דקות. ממוצע זמן הטיפול בכל פניה במרכז שירות כ 6 דקות. ממוצע זמן מענה טלפוני לשיחות נכנסות הוא 13.3 שניות.

התאגיד כמנהגו מבצע סקר שביעות רצון לקוחות לקהל הפונים לתאגיד, תוצאות הסקר מראים על אחוז גבוה לקוחות מרוצים מהפתרון שניתן ע"י צוות התאגיד וזה כמובן מעיד על האימון שנוצר בין התאגיד ללקוחותיו ומדגיש את רמת השירות בה הוא פועל. לקוחות שגילו אי שביעות רצון חלקית מהפתרון התברר כי חלק מהפתרון הסופי נמצא תלוי בגורמים אחרים.

להלן טבלת שיחות נכנסות לפי תחומים:

16,151	צרכנות ושירות לקוחות
1,490	הנדסה כולל היתרי בניה
13,738	מוקד תקלות
16,162	מזכירות כללית



ב. דמי הקמה ואישור תכניות: (מחלקת היתרים) המחלקה מטפלת בבקשות להיתרי בנייה ואישור תכניות, לגיטימציה, אישור למתן טופס 4 וחיבורי מים וביוב, והכל בכפוף להסדרת החובות לרבות דמי הקמה אגרות והטילים במהלך שנת הדיווח המחלקה טפלה ב 2,435 פניות

טבלה מסכמת לשנת 2021

סה"כ	דבוריה	בועינה נוגידאת	שיבלי אום אלגנם	עין מאהל	משהד	טוראען	כפר כנא	
454	43	77	24	56	55	66	133	בקשות תיקים חדשים
450	52	84	26	34	36	87	131	בקשות נוספות לתיקים קיימים
164	8	30	9	13	22	22	60	בנייה חדשה
165	15	24	9	23	17	22	55	תוספות בנייה
141	16	24	2	19	16	16	48	ליגיטמציה
139	19	19	7	13	13	22	46	מד מים נוסף
12	1	2	3	0	2	4	0	בקשה לחיבור ביוב
108	13	8	7	23	18	21	18	פקודות חיבור ביוב
6	0	1	1	0	1	0	3	בקשה לחיבור מים
514	63	75	22	55	52	94	153	פקודות חיבור מים
213	30	46	14	21	19	47	36	טופס 4
43	10	4	1	4	3	9	12	מד מים חקלאי
11	1	0	0	1	2	5	2	קוד 61
15	1	4	0	1	4	1	4	מועצה
2435	272	398	125	263	260	416	701	סה"כ

ג. צרכנות: המחלקה אחראית על בניית תיק לקוח בספרי התאגיד מהפניה הראשונה של התושב ועד לאספקת השירות הנדרש, כולל פקודת התקנת מד מים ו/או חיבור ביוב והפיכת הלקוח לצרכן החל מהתקנת מד המים ועד להפקת החשבון התקופתי.

קריאות מדי המים המכנים מבוצעות על ידי צוות קוראים פעם בחודשיים, כולל צילום המד ובדיקת תקינותו. בשנת הדיווח כמעט מדי המים כבר הוחלפו למדי מים דיגיטליים העובדים בשיטה של קריאה מרחוק העובדת בתקשורת RF ומעבירה נתונים למחשב התאגיד, מערכת הקר"מ יודעת להעביר גם התראות שונות כגון נזילות, נגיעות במד צריכות חריגות וחבלות למניהם.



בשנת הדוח, בוצעו כ-120 אלף קריאות, 90% מתוכם בוצעו באמצעות המערכת הממוחשבת והשאר בקריאה ידנית באמצעות מספונים קריאה פיזית מצולמת. בהתאם לכללים התאגיד מחויב לקרוא את מדי המים האלקטרוניים באופן ידני פעם בשנה. קובץ הקריאות עובר בדיקה לוגית מעמיקה, השוואות, ניתוחים ובדיקת צריכות חריגות ומופרזות. בסוף תהליך ההשוואה נשלחים לצרכנים חריגים מכתבים והודעות (גם הודעות SMS).

בשנת הדו"ח נרשמו 3,395 מקרים של צריכות חריגות מאוד. בשנת הדוח נרשמו 661 מקרים של צריכה חריגה.

בשנת הדוח הוחלפו כ-15,000 מדי מים מכל הקטרים במסגרת פרויקט קר"מ - מדי מים אלקטרוניים, בנוסף החלפות מדי המים מתבצעות לפי גיל מד ומצב מד, ההחלפות הם החלפות תקופתיות בהתאם לתקופת הגיול שנקבעת ע"י מכון התקנים באישור רשות המים, ולפי מצב המד החלפות שירות וזה מתבצע בעיקר לאחר בסיום הקריאות - שבורים, עצורים ותקולים למיניהם מתבצעת החלפה בדרך כלל מיידית לאחר קבלת המידע על המד.

ד. פקידי קבלת קהל ומוקדי שירות: קבלת קהל בסניפי שירות הלקוחות מתבצעת פרונטלית, טלפונית וגם באמצעות דואר אלקטרוני. כל הפניות, הקשורות לחשבון המים (בין היתר: תשלומים, בירורי חיוב, בקשות להכרה בנזילה, בקשת בורות לבדיקת מד במבדקה, החלפת משלמים ופרטי לקוח, עדכון מספר נפשות וטיוב נתונים), מתועדות במערכת הבילוג, כולל סריקות מסמכים ותיעוד פנייה שמתקבלת במרכז השירות.



להלן טבלת סוגי הפניות שהתקבלו בשנת 2021:

מספר הפניות	סוג הפנייה
907	פנייה בהכרה בנזילה
1373	עדכון נפשות
554	פניה לחתימה על הוראת קבע
514	החלפת משלמים
89	בוררות - בדיקת מד מים במבדקה
10,461	בירורים - פניות אחרות
83.494	תשלומים



ה. גבייה: בחשבון המים מצוין תאריך אחרון לתשלום. ניתן לשלם את חשבון המים בדואר, באתר התאגיד, באפלקציה Miahcom ובאמצעות סריקת הברקוד המופיע בחשבון, או בחתימה על הרשאה בנקאית. חשבון שלא ישולם בזמן, מתווספת עליו ריבית בהתאם לכללים. צרכן שלא משלם את חשבון המים התקופתי מועבר לתהליך אכיפת חובות - החל מהודעת דרישה ומשלוח התראות וכלה בביצוע הליכי גבייה, הפסקת אספקת מים (לחייבים עסקיים ואחרים), עיקולי צד ג' לרבות עיקולי בנקים ועיקולי מטלטלין כלי רכב ורכוש.

ו. אכיפת החוק: המחלקה מרכזת את תחום העבירות המנהליות והפליליות, שיקים חוזרים, תביעות על סכום קצוב, נגיעות ונזקים ברשת הציבורית, התחברויות לא חוקיות לרשת המים והביוב, תיקי פשיטת רגל ואיחוד תיקים.

ז. טיפול בפניות תושבים (מעקב דואר נכנס): מכתבים, פקסים ומיילים, שמתקבלים במשרדי התאגיד, מתועדים במערכת הממוחשבת ומועברים להתייחסות הגורם המטפל. אישור קבלת הפנייה נשלח לפונה, ותוך 14 יום הפונה מקבל תשובה עניינית. במידה והתשובה מתעכבת, הפונה מקבל הודעת דחייה למועד התשובה החדש.

ח. אגף הנדסה: אחראי על מחלקות מים וביוב, ובכלל זה אחריות על תכנון וביצוע פרויקטים בתחום שיפוט המועצות המאוגדות, בניית תוכנית השקעות תלת שנתית ומעקב יישום. בתוך כך, אחריות על איכות המים המסופקת לצרכנים.

ט. מחלקת מים: אחראית על ניהול תשתיות המים ביישובי התאגיד, פיקוח על על פרויקטים בתחום המים ואחריות תחזוקה ותשתיות מים, לרבות תחנות שאיבת מים ובריכות מים.

י. מחלקת ביוב: אחראית על ניהול תשתיות הביוב ביישובי התאגיד, פיקוח על פרויקטים בתחום הביוב ואחריות תחזוקת תשתיות הביוב, לרבות תחנות שאיבה, קווי סניקה והולכת מי ביוב, מט"שים ותחזוקת קווים אזוריים.

יא. רכזי תפעול - אחזקה: בכל יישוב פועל רכז תפעול תורן (24 שעות ביממה). באחריותו אחזקת מערכות המים והביוב ביישוב בתחזוקה השוטפת. בעבודה היום יומית מתפקד לפי תכנית עבודה לביצוע עבודות אחזקה וטיפול בתקלות. הרכז מקבל הודעות ממוקד התקלות ופועל לתיקונן.

יב. עדכונים באינטרנט - אתר האינטרנט של התאגיד (www.miahcom.co.il) מספק מידע לתושבים בכל תחומי האחריות של התאגיד: עדכונים, פרסומים שונים, מכרזים, הודעות, חוקים החלים על התאגיד כגוף ציבורי, תעריפים מים וביוב, משק לשעת חירום, הסברים אודות חשבון המים ומד המים, טפסים, אפשרות תשלום חשבון המים באמצעות כרטיס אשראי, כניסה לתיק תושב שבו ניתן לעיין בצריכות המים, במשימות ופניות הלקוח, ביתרות חוב ועוד.



י"ג. מוקד תקלות (04-8591717)

מוקד התקלות בתאגיד מאויש ופועל 24/7, מקבל הודעות על תקלות מים וביוב למערכת ממוחשבת ייעודית. התקלה מועברת ישירות לרכז התפעול ביישוב שבו קרתה התקלה וגם לקבלן המטפל.

במהלך הטיפול בתקלה, הפונה מעודכן בהתקדמות הטיפול גם טלפונית וגם באמצעות מסרונים שנשלחים לנייד.

התאגיד דואג לבדיקת רמת שביעות רצון הלקוח הפונה, על מנת לשפר את רמת השירות, מה עוד כי הפניות / התקלות ממוינות לפי רמת דחיפות, ישנן תקלות שהטיפול שלהן מתבצע במיידית ללא כל דחוי.

מאחר שקיימת היום מערכת הנדסית, הבנויה על שכבות GIS, נמצא התאגיד בתהליך בניית מערכת דיווחים והמרת תקלות לשכבה לצורך בדיקת תדירות התקלות. מערכת זו אמורה להתבסס על נתונים אשר מועברים מרכזי תפעול בגין התקלות המדווחות ישירות למוקד.

במהלך שנת הדיווח תועדו כלל התקלות, שאירעו ברשת המים וברשת הביוב. בטבלה הבאה מוצגים נתונים אלה לפי חלוקה ליישובים:

הישוב	תקלות מים	תקלות ביוב
כפר כנא	345	627
טורעאן	266	594
דבוריה	102	434
משהד	118	344
שבלי אם אלגנם	35	116
בועינה נוג'דאת	65	348
עין מאהל	219	596
סה"כ	1,150	3,059

י"ד. הכנת תכניות אב למים וביוב

במסגרת מטרותיו, ועל מנת לאפשר את הרחבת היישובים שבתחומיו, פועל התאגיד להכנת תוכניות אב למים ולביוב ברשויות. תוכניות אלה נועדו לתת פתרון לאספקת מים אמינה ולסילוק שפכים - בראייה עתידית ליישובי התאגיד. חלק מתכניות האב למים ולביוב כבר אושרו במוסדות המוסמכים וחלק נמצאות בשלבים סופיים של אישורים סופיים ברשויות השונות.



טו'. מוכנות התאגיד לאספקת מים בשעת חירום



1) התאגיד ערוך ומוכן ונמצא במוכנות גבוה לשעת חירום. בתאגיד קיימות תוכניות למתן מענה ולהתמודדות בעת חירום ומשבר מים רחב אשר עברה אשרור מחדש ונבדקה ע"י היחידה לביטחון מים ברשות המים - מרחב צפון.

2) עם תחילת שנה"ע 2021 עודכנו כלל תוכניות החירום שם יישובי התאגיד ובכל מצבי הכוננות וכן נכתבו תוכניות משלימות ע"י הרשויות המקומיות כחלק מהיערכות למשבר מים בכל יישוב. בנוסף, תוכניות החירום של היושבים תואמו ואושרו מול רשות המים במסגרת הביקורת השגרתיות המתקיימות יחד עם נציגי פיקוד העורף ורשות החירום הלאומית - רח"ל. תוכניות אלה מתורגלות ע"פ גרף תרגילים שמנהל הביטחון והחירום בתאגיד בנה יחד עם ממונה הביטחון והחירום של הרשויות.

3) בשנת העבודה 2021 נמשך תהליך הרכש וההתעצמות וכן שדרוג מחסני החירום של התאגיד- נבנה מחסן חירום ביישוב כפר כנא, מחסן זה מיועד לתת מענה ליישובים כפר כנא, משהד ועין מאהל. במהלך שנה זו הותקנו אמצעי מיגון בשני מחסני החירום - כפר כנא ודבוריה הכוללים - התקנת סורגים לחלונות, מערכות אזעקה ומצלמות אבטחה בשני המחסנים ובבריכה האמצעית ביישוב טורעאן כמו כן, הציוד הנגרר - עגלות ומכלי מים הנגררים - נצבעו מחדש וחזרו לכשירות מליאה.

4) בשנת העבודה 2021, התאגיד אושרר מחדש כ"מפעל חיוני" ו" מפעל קיומי" ע"י משרד העבודה והשירותים החברתיים - אגף החירום וניתן אישור לתקופה של שנתיים נוספות. בוצעה הסברה ותדריך עובדים בנידון והוסברה להם משמעות ריתוקם לעבודה בשעת חירום.



5) מרכז ההפעלה וחדר המצב של התאגיד מתבסס על חדר הישיבות הקיים במשרדי התאגיד בכפר כנא. הדבר נבדק ואושר ע"י רשות המים ופיקוד העורף מבחינת מיגון ומרחב מוגן.

6) לתאגיד קיימת תוכנית לבניית מרכז הפעלה / חדר מצב לצורכי שליטה באירועים בעת חירום. בשנה"ע 2021 התקן גרטור חירום למבנה המשרדים של התאגיד ולחדר ולמרכז ההפעלה.

7) התאגיד נמצא בשלב מתקדם של מימוש תוכנית המיגון לכלל מתקני המים והביוב של התאגיד בכלל היישובים תוכנית זו כוללת - מיגון פיזי ומיגון אלקטרוני ונועד לשפר את השליטה והאבטחה במתקנים אלה.

8) היערכות התאגיד לחלוקת מים בשעת חירום התאגיד ערוך ומוכן לחלוקת מים בשעת חירום ונמצא בכוננות גבוה למתן מענה לכל תרחיש על בסיס הכ"א אדם הקיים בתאגיד שמיועד לבנות תחנות חלוקת המים בחירום וכן על בסיס הציוד הקיים במחסני החירום.

טז. ניהול ותפעול מערך בטיחות

במהלך 2021 נושא זה המשיך לשמש כמוקד עניין והייתה בו קפיצת מדרגה משמעותית לאור הדברים שבוצעו בתחום. הדבר נעשה כחלק מכניסת התאגיד והיערכות לקבלת תקני ה-ISO. תקן הבטיחות והבריאות התעסוקתית חייב את התאגיד בביצוע וקידום מספר רב של פעולות למיסוד ושדרוג הבטיחות במתקנים והעלאת התודעה אצל העובדים והקבלנים. נושאים אלה באו לידי ביטוי בדברים הבאים:

- א. הוקמה וועדת בטיחות תאגידית, ניתן להם כתב מינוי ע"י מנכ"ל התאגיד. הוועדה מתכנסת פעם בחודש ומנהלת מעקב אחרי בעיות בטיחות ונושאים הקשורים לתחום ומטפלת בהם מול הגורמים הרלוונטיים.
- ב. בוצעו הדרכות והסברה בקרב העובדים - הדרכת בטיחות כללית לכלל העובדים בתחום העבודה וארגונומיה וכן הדרכה נוספת לעובדי השטח בתחום עבודה בגובה ועבודה בחלל מוקף.
- ג. בוצע סקר סיכונים מקיף לכלל קבלני האחזקה העובדים עם התאגיד לרבות עובדי האחזקה ועובדי הביוב עם קבלני הביוביות.
- ד. בוצע סקר מפגעים בכלל המתקנים השייכים לתאגיד - מתקני המים והביוב כולל 7 מבני המשרדים ושירות הלקוחות הנמצאים ביישובים ושייכים לתאגיד. סקרים אלה הגדירו תוכנית עבודה **שבוצעה ברובה**.

י"ז. תרומה לקהילה

שנת 2021 היא תקופה של ריחוק חברתי בעיקר, אך התאגיד עדיין דוגל למרות הכל בנושא האחריות החברתית והסביבתית, מחויבותו עמוקה לחיי הקהילה ולסביבה.

9. חשבון המים שלכם

על מנת לאפשר את פעילות התאגיד ומימוש מטרותיו, נדרשים כמוכן משאבים כספיים. אלו מגיעים מתקציב המדינה ומגביית תשלום עבור המים שסיפקה החברה לתושבים. חשבון המים נשלח אל לקוחות התאגיד (הצרכנים) אחת לחודשיים לפחות, והוא ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב - אמות מידה התשע"א 2011.



לפניכם הסברים ומושגים בנוגע לחשבון המים והביוב:

תקופת חשבון: חשבונות המים נשלחים לצרכנים אחת לחודשיים.

צריכת המים הפרטית: נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה.



אופן חישוב: תעריפי המים והביוב נקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב והינם אחידים בכל הארץ. רשות המים קבעה שני תעריפי מים למגורים - תעריף א' (מוזל) ותעריף ב' (חריגה). לכל נפש נקבעה צריכה חודשית של 3.5 מ"ק. בחשבון התקופתי מחושבת צריכת המים בתעריף המוזל על פי מכפלת מספר הנפשות ב-3.5 מ"ק. הכמות שנצרכה מעבר לכך תחושב לפי תעריף ב'.

שימוש אחר, שאינו מוגדר כמגורים, מחושב לפי תעריף שנקבע לאותו שימוש ע"י רשות המים במכפלת כמות המים שנצרכה בתקופה האמורה.

חשוב להצהיר ולעדכן את התאגיד במספר הנפשות בנכס, על מנת לקבל את הכמות המוכרת בתעריף א'. את טופס ההצהרה על מספר הנפשות בנכס ניתן להוריד מאתר האינטרנט של התאגיד (בכתובת: <http://www.miahcom.co.il>) או לקבלו במשרדי שירות הלקוחות ביישוב. יש למלא, לחתום ולצרף ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס אשר הינם מעל לגיל 18.

לתשלום עד: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים לפי הוראות החשב הכללי, בחישוב יומי לפי חוק. אי תשלום החשבון יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה ותביעות משפטיות, ואף צמצום אספקת המים.

נגישות למד המים: על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לאפשר נגישות מירבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה ובהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוב.

אחריות הצרכן על רשת המים: התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי בבתיים משותפים, ובבתים פרטיים עד למד המים המשותף. האחריות על רשת המים הפרטית, ובכלל זאת מדי המים המשותפים (פרטיים), הינה על הלקוח, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

סכום מינימום - חיוב מזערי: בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב, תש"ע-2009), כל צרכן חייב בתשלום סכום מינימום, גם אם לא צרך מים כלל ו/או הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מ"ק לחודש.

סוג הקריאה: מציינת האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי הערכה.

צריכה רגילה: הכמות שעברה במד המים המשויך בתקופה המקבילה בשנה הקודמת. בהעדר תקופה מקבילה כאמור, הכמות הממוצעת שעברה במד המים בשתי תקופות החיוב האחרונות אשר בהן נקרא מד המים.

צריכה גבוהה: כמות המים שנמדדה במד המים המשויך, השווה או העולה על 130% אך נמוכה מ-150% מהצריכה הרגילה.

צריכה חריגה: כמות המים שנמדדה במד המים המשויך, השווה או העולה על 150% ונמוכה מ-200% מהצריכה הרגילה.

צריכה חריגה מאוד: כמות המים שנמדדה במד מים המשויך, השווה או עולה על 200% מהצריכה הרגילה במד המים, ובלבד שלא תפחת מ-30 מ"ק לחודש.

חילופי דיירים/צרכנים: על פי חוק, חובה על המחזיק בנכס להודיע בכתב לתאגיד מיאחוקום על כל שינוי הדיירים/צרכנים בנכס. ביקש צרכן לבטל את רישומו כצרכן בנכס מסוים, תבצע החברה את הפעולה רק אם יוצגו באותו מעמד פרטי צרכן חדש בנכס, והסכמתו של הצרכן החדש להירשם כצרכן בנכס.

בדיקת מד מים: על פי חוק, צרכן רשאי לדרוש בדיקת תקינות מד המים במעבדה. עבור בדיקת מד המים ישלם הצרכן מראש אגרת בדיקה. האגרה תוחזר לצרכן, אם הבדיקה העלתה שמד המים אינו תקין. בקשה לבדיקת מד מים תוגש לאחר תהליך של בירור חיוב.

ערעורים על חשבון המים: עם קבלת החשבון, יש לבדוק את פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לא יאוחר מ-30 ימים מהמועד האחרון לתשלום, בצירוף צילום הקריאה במד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים אינו מהווה עילה לאי פירעון חשבון המים בתאריך שנקבע. הטיפול בערעור הינו על פי ההנחיות הקבועות בכללים או באמות המידה על פיהן פועל תאגיד המים.



מנכ"ל התאגיד
עו"ד סלאח נסאר



יו"ר הדירקטוריון
אינג' אמיל סלימאן



מיאפקום אלירותכ

ניתן ליצור עימנו קשר באחת מהדרכים הבאות:
 משרד ראשי: מיאהקום, כפר כנא, ת.ד. 2224, מיקוד 16930. טל: 04-8591700, פקס: 04-8886099
 אתר אינטרנט: www.miahcom.co.il
 תיק לקוח (ניתן להיכנס אליו דרך אתר האינטרנט)
 מייל: info@miahcom.co.il
 מוקד שירות לקוחות (קו חינם: 1800-2000-61)
 מוקד תקלות 24/7 04-8591717
 כמו כן, פועלים מרכזי שירות ביישובי התאגיד כדלקמן:

ימים ושעות קבלת קהל	טל'/פקס'	סניף
שני 08:30-13:00, 15:00-18:00 שלישי 08:30-15:30 רביעי 08:30-13:00, 15:00-18:00 חמישי 08:30-15:30 שבת 08:30-14:30	טל'. 1-800-2000-61 פקס'. 04-6517107	כפר כנא
שני 08:30-14:30 שלישי 08:30-13:00, 16:00-18:00 רביעי 08:30-14:30 חמישי 08:30-14:30 שבת 08:30-14:30	טל'. 1-800-2000-61 פקס'. 04-6517122	טורעאן
שלישי 08:30-13:00, 16:00-18:00 רביעי 08:30-13:00 שבת 08:30-13:00	טל'. 1-800-2000-61 פקס'. 04-6701065	דבוריה
שלישי 08:30-13:00, 16:00-18:00 חמישי 08:30-13:00	טל'. 1-800-2000-61 פקס'. 04-6772064	שיבלי אום אל ג'אנם
שני 08:30-13:00, 16:00-18:00 חמישי 08:30-13:00	טל'. 1-800-2000-61 פקס'. 04-6730332	בועינה נוג'דאת
שני 08:30-13:00, 16:00-18:00 רביעי 08:30-14:30 שבת 08:30-14:30	טל'. 1-800-2000-61 פקס'. 04-6452518	עין מהל
קבלת קהל במשרד ראשי בכפר כנא	טל'. 1-800-2000-61	משהד



דו"ח סיכום הפעילות מופיע גם באתר התאגיד:
<http://www.miahcom.co.il>



انحداد قرى الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض
תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ

תאגיד מים וביוב גליל תחתון



משרד ראשי:
"מיהקום"
כפר כנא



"מיהקום"
ת.ד. 4222,
מיקוד 03961



אתר אינטרנט:
www.miahcom.co.il



להתקשרות:
טל: 04-8591700
פקס: 04-8886099



מוקד שירות לקוחות
(קו חינם: 1800-2000-61)
מוקד תקלות 24/7, 04-8591717