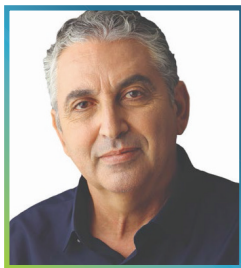




דו"ח  
פעילות  
שנתית  
2023  
חוברת לתושב



## תושבים יקרים,

ההתפתחות של העיר רעננה, לצד הגידול באוכלוסייה וצמיחת המגזר העסקי, מציבים בפנינו אתגרים רבים, בעיקרה המחויבת לספק לכם מים איכותיים ונקיים, לצד תשתיות מתקדמות ושירות מיטבי.

שיתוף הפעולה הפורה בין עיריית רעננה ותאגיד מי רעננה, מוכיח עצמו גם השנה. מטרתנו היא לספק את השירות הטוב ביותר, גם פיתוח תשתיות באיכות המים, לצד שקיפות ונגישות לכל מידע חיוני.

אני מוקיר תודה לתאגיד מי רעננה על שיתוף הפעולה המוצלח. הדו"ח המצורף מציג את תמונת המצב של עבודת התאגיד, במהימנות, במקצועיות ובשקיפות מלאה.

בברכה,  
**חיים ברוידא**  
ראש העיר רעננה



### **תושבים נכבדים,**

מה שייזכר לדיראון עולם משנת 2023 - תשפ"ג הן ברמה הלאומית והן ברמה המקומית הינו האסון הנורא שנפל על מדינת ישראל ביום שמחת תורה 07.10.2023 .

בחלקה השני של שנה זו הצטרף לתאגיד מנכ"ל חדש מר רזיאל אחרק לאחר שהתאגיד פעל במשך למעלה משנה ללא מנכ"ל וזה עם ניסיונו הרב הפיח רוח חדשה בעובדי התאגיד המסורים ובכך מנציח את מעמדו של תאגיד מי רעננה כמצטיין בכל הפרמטרים הנמדדים בקנה מידה ארצי.

עיקר פעילות התאגיד נסוב על מוכנותו המיטבית לכל אירוע בטחוני שעלול להתרחש בעיר רעננה. מטבע הדברים, המוכנות נעשתה בשיתוף ובתאום עם מנהלי אגפי העירייה ולחוד בעניינים הייחודיים של פעילות התאגיד בתחום המים והביוב.

בהזדמנות זו ראוי לברך בשמי ובשם שאר חברי הדירקטוריון את ראש העיר הניבחר מר חיים ברוידא בקדנציה השנייה שלו, עימו היה ומקווה שימשיך להיות שיתוף פעולה פורה בתחומי עיסוקנו העירוניים ולספק מים משובחים לתושבי העיר ולסילוק הביוב למתקן לטיהור שפכים מהמתקדמים במדינת ישראל.

בברכה,

**אדריכל אריה מאור**

**יו"ר הדירקטוריון מי רעננה**



### תושבים/ות יקרים/ות,

אני מנגיש לכם את הדו"ח השנתי, המסכם את פעילות מאתגרת לתאגיד המים והביוב "מי-רעננה" לשנת 2023.

זוהי שנה מאתגרת לעם ישראל, למדינת ישראל ולתאגיד המים, המשמש כמשק חיוני הפועל ללא לאות, להיות מוכן לכל תרחיש חירום על מנת לתת מענה מקצועי ושלם לתושבי רעננה.

אתגר נוסף הוא תהליך התיעלות ארגונית שתמשך גם בשנת 2024

במהלך שנת 2023 השקענו בשיקום ושדרוג של תחנות שאיבה לביוב, מתקני מים וכ-9 ק"מ צנרת (מים וביוב) בהשקעה כוללת של 14.3 מיליון ש"ח. זאת ועוד, השקענו בהקמת תשתיות חדשות ובהקמת בארות חדשות כ - 6.8 מיליון ש"ח.

עובדי התאגיד עושים לילות כימים, ומעניקים שרות לתושבי רעננה במשך 365 ימים בשנה 24/7.

החל באחזקה שוטפת הכוללת: טיפול בסתימות ביוב, תיקון פיצוצי מים, התמודדות עם הצפות בחורף, החלפת קווי מים וביוב בכל שעות היממה והשנה.

התאגיד מפיק כ- 50% מצריכת המים של תושבי רעננה ע"י הפקה עצמית, מבארות מים בשטח השיפוט של רעננה ו- כ-50% הנותרים משלים התאגיד ע"י רכישת מים ממקורות.

המשך פינוי השפכים וטיהורם ע"י מט"ש רעננה (מכון טיהור שפכים), הפרדת הבוצה לקומפוסט ואספקת מים אלו לחקלאות.

וכל זאת, במקביל לביצוע החלפת קווי מים וביוב ברחבי העיר, אחזקת תחנות שאיבה ומכוני המים.

משימות אלו לא היו מתבצעות בצורה מקצועית וטובה לולא מחויבותם של עובדי התאגיד, לשרות, נאמנות, מסירות ומקצועיות. על כך אני מודה לכל עובדי התאגיד.

**רזיאל אחרק**  
**מנכ"ל מי רעננה**

## אודות מי רעננה

חברת מי רעננה בע"מ הוקמה ביום 19 בנובמבר 2008, מכוח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר רעננה. החברה החלה בפעילות עסקית ביום 1 בספטמבר 2009.

### מבנה האחזקות של החברה:

החברה התאגדה כחברה פרטית בבעלות מלאה ובשליטה מלאה של עיריית רעננה.

### תחומי הפעילות העיקריים של החברה:

פעילות החברה, כמפורט במטרות החברה, מסמכי ההתאגדות וברישיון הפעלה שניתן לחברה הינן: מתן שירותי מים ושירותי ביוב לצרכנים, טיפול, תחזוקה, תפעול ופיתוח משק המים והביוב של הרשות המקומית רעננה, ופעילויות נוספות בתחומים הקשורים למשק המים והביוב וכן פעולות נלוות הקשורות במישרין בפעילויות כאמור, והכול על פי הרישיונות שניתנו ויינתנו לה על ידי הממונה, בכפוף להוראות החוק, לכללים ולהוראות כל דין. כמו כן, הכנת תוכניות לפיתוח משק המים והביוב (לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת, מתקני קדוח ושאיבה, השבחת מים) בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים, וכן התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים - תחזוקת הציוד, אספקת מים, תחנות שאיבה ביוב וכדומה. במסגרת פעילותו כאמור עוסקת החברה בטיפול, שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב, לרבות בדרך של הכנת תוכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, הכנת תוכניות לעבודות פיתוח תשתיות ולשיקום תשתיות קיימות, אשר יעשו בהתאם לנתוני בלאי קיימים, הבאת תוכניות כאמור לאישור הממונה והגורמים המוסמכים לפי דין, ומעקב אחר ביצוען. בנוסף על החברה לטפל בהכנת סקרי מצאי של מערכות המים והביוב, לרבות סקירת המצאי הקיים של חיבורים, מתקנים, בארות וכדומה, נתוני צריכה ותקלות וסקירת מצב תחזוקתי של המערכות השונות.

### שמות חברי הדירקטוריון:

מר אבי שאול  
גב' נאהדה מנסור

אדריכל אריה מאור - יו"ר  
אינג' שני קידר  
מר יוסי וגנר

### מנכ"ל החברה

מר רזיאל אחרק

תאגיד מי רעננה השקיע בשנת 2023 כ-

**21 מיליון ש"ח**

ע"פ החלוקה הבאה:

3

2

כ-14.3 מיליון ש"ח  
השקעה בשיקום  
תשתיות מים וביוב



כ-6.8 מיליון ש"ח  
הושקעו בהקמת  
תשתיות חדשות  
ובהקמת בארות  
חדשות

2

# מספר מדי המים הדיגיטלים של החברה נכון ל- 31.12.23

# 02

2023	2022	2021	סוג הנכס
30,877	30,527	29,312	מגורים
584	584	587	גינון עירוני
269	262	256	מוסדות עירוניים
2,210	2,185	2,164	עסקים
48	45	42	חקלאות
15	27	15	בניה
7	4	4	בתי חולים
1	1	1	מט"ש
901	1,058	833	צריכה אחרת

סה"כ חיבורים למים שפירים:

## 34,912

סה"כ חיבורים לרשת הקולחין:  
(מים מטוהרים לחקלאות)

## 100

### כמויות ופחת מים 2023

3,492,236 מ"ק	הפקה עצמית מבארות
4,528,046 מ"ק	קנייה מחברת מקורות
8,020,282 מ"ק	אספקת מים לרשת העירונית
7,792,651 מ"ק	מכירה
227,631 מ"ק	פחת עירוני
2.8%	פחת באחוזים



## איכות השירות לצרכן בשנת 2023



זמן המתנה ממוצע

**00:00:36**

במוקד הטלפוני



**00:01:51**

בקבלת קהל

הודעה לצרכנים

מספר ההתראות ששלחנו  
לכם בשנת 2023

מכתבים על חשד לנזילה

**13,884**

מכתבים על צריכה חריגה / חשד לנזילה

**8,859**

שליחה מסרון על צריכה חריגה /  
חשד לנזילה

**20,516**



כמות הפניות שטופלו  
בכל ערוצי התקשורת  
בשנת 2023

קבלת קהל

**3,409**

פניות



שירות טלפוני

**27,949**

פניות



דוא"ל

**12,267**

פניות



אתר אינטרנט

**3,586**

פניות



Whatsapp

**5,491**

פניות



**52,702 סה"כ**

פניות



בשנת 2023 נמכרו כ-

7,792,651 מיליון מ"ק מים  
לכ-91,050 תושבים



44%

הפקה עצמית  
מבארות עירוניות  
סה"כ 3,492,236 מ"ק

56%

רכישת מים  
מחברת מקורות  
סה"כ 4,528,046 מ"ק

סה"כ נרכשו וסופקו לרשת

8,020,282 מ"ק מים

מים בשנת 2023

פחת מים - 2.8%

לתאגיד מי רעננה 6 תקני ISO  
 ותו PLATINUM  
 כמו כן, קיבל התאגיד קוד  
 וולנטרי למניעת הטרדה מינית  
 במקומות העבודה.

### ISO 9001

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 9001, המעיד על  
 נהלים ותהליכי עבודה תקינים.

### ISO 50001

ובתקן "איזו" 50001 לניהול אנרגיה יעיל.

2012

### ISO 14001

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 14001 לניהול סביבתי.

### ISO 18001

ובתקן "איזו" 18001 לניהול בטיחות בעבודה.

2014

### ISO 27001

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 27001 לניהול אבטחת מידע

### PLATINUM

התאגיד קיבל את תו פלטינה על הסמכה ל-6 תקני "איזו".

2016

## הטבה לאוכלוסיות מיוחדות

משמעות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת לכל צרכן המופיע ברשימת הזכאים בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך. המוסדות הקובעים את הזכאות - המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון לגבי נכי-צה"ל, הרשות לזכויות ניצולי השואה ולנפגעי פעולות איבה ולברר האם הנך כלול/ה ברשימת הזכאים. הצרכנים שמופיעים ברשימת הזכאים מקבלים כמות נוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך ובסך הכול 7 מ"ק לחודשיים בתעריף נמוך.

אם לדעתך הינך כלול/ה באחת מקבוצות הזכאים ולא קיבלת מכתב הודעה בדבר זכאותך, באפשרותך לפנות אל אחד הגופים האחראים לקביעת הזכאות. ניתן לחילופין לפנות אלינו בליווי ת.ז. ולבקש לברר האם הנך מופיע/ה ברשימת הזכאים למידע נוסף ניתן לבקר באתר רשות המים [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

## מידע בדבר סך הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה:

בשנת 2023 התאגיד ביצע תשלום פיצויים ל- 423 צרכנים בגין הפרה של כללי אמות המידה כפי שמובא בסעיפים 105 ו- 106 לכללי אמות המידה

## פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ושירותי הביוב:

בטבלה מצוינים בנפרד אירועי שבר בצנרת המים השפירים באזורי המגורים והתעשייה, באזור החקלאות, ובצנרת הקולחין

כמות	נושא הפניה
64	מס' פיצוצי מים בשטח עירוני
52	מס' פיצוצי מים בשטח חקלאי
4	זמן ממוצע להפסקת מים בגין תיקוני צנרת - בשעות
1,380	מס' פניות על נזילות שדווחו למוקד
3,827	מס' פניות שעמדו בתקן
407.6	אורך צנרת מים בק"מ
8,864	אורך קווי מים שהוחלפו - במטרים
1,694	סה"כ מס' מגופי רשת בעיר
3	מס' מגופי רשת חדשים שהוחלפו

## סתימות ביוב בקווים בעיר:

במהלך שנת 2023 היו 1,010 סתימות ביוב מתוכם 99% פניות שטופלו בזמן תקן.

## שטיפות קווי ביוב:

בשנת 2023 בוצעו 6.94 קילומטר של שטיפה וצילום קווי ביוב, שטיפות ללא צילום 18,715 קילומטר כחלק מאחזקה מונעת. בנוסף בוצעו 5.4 קילומטר של שירוולים ברחובות שונים.

## הצפות ביוב:

בשנת 2023 לא היו הצפות ביוב.

**פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה שפכי העיר רעננה מוזרמים למט"ש התאגיד, אין הזרמה לנחלים או לים.**

**תחנות שאיבה לביוב: התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאד. פעולות מתבצעות באופן יומי, שבועי, חודשי ושנתי.**



## חשבון תקופתי לשירותי מים וביוב

1 שם משלם:  
מספר משלם:  
כתובת הנכס:

2 פרטי תקופה	תקופת החיוב
3 חשבונית מס / קבלה מקור	מספר הטלפון/החשבונית
4 פרטים אישיים	מספר נפשות מוכר
5	תאריך עדכון נפשות
6	מספר זכאים להטבה
7 פרטי הנכס	מספר הנכס
8	מספר כרטיס מים
	סוג שימוש
	כתובת משלוח דואר



חיבת הודעות אישית

9

### אפשרויות תשלום נוספות:

בהוראת קבע

בכרטיס אשראי:  
1-801-227-227

בסניפי הבנק, בנק הדואר  
ובקופות התאגיד

### סרוק ושלם בקלות

באמצעות אפליקציית

MAST



חותמת וחתימת הקופה רק במקום זה



ניתן לשלם חשבון זה בכל הבנקים וסניפי הדואר. החשבונית אינה נסחפה חשבונית מס ללא חתימת הבנק והעירייה על סיועיה והולא אלא אם הבהירה מתכנתת בהוראת קבע במקרה של תשלום שלא באמצעות דבנק. יש לרדף הודעה זו לחשבונית.

מי רעננה בע"מ | ח.ג. 514204619 | קוד מוטב 61-72074 | מס' חשבון בנק הדואר 7-61720-8

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| 1 מספר משלם        | 6 מספר נכס            |
| 2 מספר ימים לתקופה | 7 מספר כרטיס מים      |
| 3 מספר ספח         | 8 סוג שימוש           |
| 4 מספר נפשות מוכר  | 9 ספח לתשלום          |
| 5 מספר זכאים להטבה | 10 פירוט חיובים לשובר |



## הסבר והגדרות בדבר אופן עריכת החשבון

- 1 **מספר משלם:** מספר ת.ז. של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
- 2 **מספר ימים לתקופה:** מציג את כמות הימים בפועל בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
- 3 **מספר ספח:** המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.
- 4 **מספר נפשות מוכר:** מתעדכן לפי המידע הקיים במאגרי המידע של מרשם האוכלוסין או על ידי הצהרת הצרכן בכתב ובהצגת המסמכים הדרושים למספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור של צרכן המים. טפסים להצהרה על מספר נפשות קיימים במרכז שירות הלקוחות ובאתר האינטרנט של התאגיד. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.
- 5 **מספר הזכאים להטבה:** תושבים הנכללים ברשימות הביטוח הלאומי, משרד הביטחון והמשרד לניצולי שואה, כזכאים להטבה בחשבון המים יקבלו הקצבה של 7 מ"ק נוספים לתקופה שחויבו בתעריף א'.
- 6 **מספר הנכס:** תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתואמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.
- 7 **מספר כרטיס מים:** מספר פנימי במערכת המחשוב של התאגיד הנועד לזהות את נתוני מד המים של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.
- 8 **סוג שימוש:** מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים - מגורים, בניה, מסחר מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
- 9 **ספח לתשלום:** הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה. הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת לתאגיד.
- 10 **פירוט חיובים לשובר:** פירוט של התעריפים לפיהם מחויב הלקוח, בגין המים וחיובים נוספים, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע. 2009.

**11 צריכה פרטית:** הצריכה המחויבת 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 (כולל צריכה משותפת).

**12 הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת):** ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה 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. מומלץ להתקין מדי מים למערכות ההשקיה של הגינות בבית משותף.

**13 גרף התפלגות צריכת המים:** מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית ומשותפת, בתקופות החשבון השונות.

**14 סוג מד המים:** מד ראשי או מד פרטי. במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור רץ: פרטי 1, פרטי 2 וכו'.

**15 מספר מד מים:** מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.

**16 תאריך קריאה קודמת:** התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים של תקופת החיוב הקודמת(נמדדת בקו"בים).

**17 תאריך קריאה נוכחית:** התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים של תקופת החיוב הנוכחית (נמדדת בקו"בים).

**18 קריאה קודמת:** נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.

**19 קריאה נוכחית:** נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.

**20 סוג הקריאה:** מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי הערכה. הערכה נעשית במקרים בהן אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה.



משרדי שירות לקוחות  
אחוזה 96, מרכז אלרם, רעננה.

דוא"ל: [water@mei-raanana.co.il](mailto:water@mei-raanana.co.il) 


אתר אינטרנט: [www.mei-raanana.co.il](http://www.mei-raanana.co.il) 

שעות פעילות קבלת קהל: 

א', ב', ד' וה' 08:00-12:00

ג' 13:00-15:00

מוקד טלפוני 1-801-227-227 (שיחת חינם):

לתשלום חשבון מים וביוב במענה הקולי יש להקיש 1   
לשירות לקוחות תשלומים וביירוים יש להקיש 2  
(יש לבחור שוב).

לתשלום באמצעות נציג - יש להקיש 1

לתשלומים וביירוים באמצעות נציג - יש להקיש 2

שעות פעילות המוקד הטלפוני: 

א-ה 08:00-17:00

יום ו' וערב חג - סגור

ניתן לקבל שירות ולבצע את כל הפעולות מהבית באמצעות  
לשונית תיק תושב בלינק המצ"ב:

<https://www.mast.co.il/110/services>

מחלקת הנדסה, קבלת קהל (בתאום מראש)  
להגשת תכנית להיתר בניה ברח' אחוזה 56, רעננה

א' 10:00-13:00

ג' 13:00-16:00

ה' 8:30-11:30

טלפון: 072-2772754 

דוא"ל: [oreng@mei-raanana.co.il](mailto:oreng@mei-raanana.co.il) 