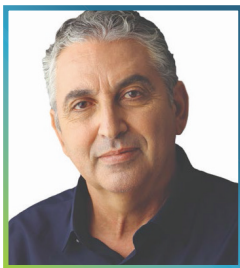




דו"ח פעילות שנתית 2021



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 יקרים,

שנת 2021 ("שנת הקורונה") הייתה שנה מאתגרת מאוד במישור הלאומי ובעיקר במרחב העירוני והתשתיתי.

תאגיד "מי רעננה" בראשותה של רו"ח ליאת ליבוביץ, המנהלים והעובדים המסורים שבתאגיד, התמודדו עם אתגרים ומגבלות שנכפו על התאגיד באופן הראוי להערכה רבה, ואכן כלל מערכות התאגיד פעלו ללא דופי לאספקת מים והולכת ביוב במרחב העירוני.

למרות המגבלות השונות נחנכו מספר פרויקטים תשתיתיים, ואציין שלושה:

- חניכת מערך של פנלים פוטו-וולטאים מעל מאגר מי קולחין מטוהרים במכון לטיהור שפכים. מערך זה יספק "אנרגיה ירוקה" למתקני המט"ש.

- חניכת שיפוץ והרחבת המכון לטיהור שפכים כך שיענה על הגידול הצפוי באוכלוסית העיר.

- הקמה וחניכת מערך שירות ללקוח, כך שישלב במקום אחד את שירות הלקוחות הפרונטאלי והמוקד הטלפוני. מערך זה יתמקד בצרכי התושב ויאפשר מתן שירות איכותי ומקצועי לתושב.

מעבר להשקעה בפרויקטים, המשיך התאגיד בהשקעה שנתית גבוהה בשימור ובחידוש תשתיות המים והביוב הקיימות וכן בהקמת תשתיות חדשות לאור התפתחותה של העיר.

אני מבקש להודות בשמי ובשם חברי הדירקטוריון לראש העיר מר חיים ברוידא, למנכ"ל העירייה מר אריאל הילדסהיימר ולמנהלי האגפים השונים בעירייה על שיתוף הפעולה הפורה שסייע רבות לתיפקוד התאגיד.

הנהלת התאגיד בראשותה של רו"ח ליאת ליבוביץ ובסיועם של חברי הדירקטוריון, ימשיכו לשמר את תפקודו ומעמדו האיתן של התאגיד לטובה כלל תושבי העיר.

בברכה,

אבי שאול

חבר הדירקטוריון



תושבות ותושבים יקרים,

את השנה האחרונה סימנו כשנת מפנה בתאגיד. עוד לפני שהחלה הקורונה במרץ 2020, פרוייקטי דגל רבים תוכננו להסתיים ולהגיע לבשלות טכנולוגית ולוגיסטית בשנה זאת, אך הקורונה הפכה את הקערה על פיה מבחינת ההכנות, בדיוק בשלבי הסיום של פרוייקטים אותם ביצענו עבורכם, התושבים. עם זאת, כפי שהבטחנו - עשינו את כל המאמצים - ואני גאה לומר שעמדנו במשימה.

הפעילות השנה נעה בין פרוייקטי תשתית שניבנו כחלק מהיערכות התאגיד לגידול בעיר, דרך פרוייקטים שהתבצעו בעיר, לשיפור, חידוש ותחזוקת מערכות המים והביוב, שיפוץ מגדל המים, שנעשה כחלק משימורו, ואף זכה לתאורה חדשה ומהפיכה בתחום השירות.

פרוייקט הדגל שלנו, היה סיום הרחבת המט"ש. מיליוני שקלים הושקעו בהכנת המט"ש לגידול הצפוי בעיר בשנים הקרובות. מדובר באחד ממיזמי התשתית הגדולים ביותר שהיו השנה בקרב תאגידי המים בארץ. במסגרת ההרחבה, הגדלנו את שטח הטיפול במט"ש, תוך שמירה על גבולותיו הקיימים; בנינו בריכות אגירה חדשות וחיידשנו את הציוד התפעולי בו.

לאחר שסיימנו, התחלנו בפרישת לוחות סולאריים על גבי בריכות המט"ש, לייצור חשמל לטובת פעילות המט"ש. דבר זה מאפשר לנו להפנות תקציבים גדולים יותר עבור פרוייקטים נוספים בעיר.

כך היה גם עם מגדל המים ברחוב בית השואבה. החלטנו לשפץ את המגדל הישן המהווה עד היום חלק ממערכת המים העירונית. בניגוד למתקנים רבים שלנו, מדובר במתקן הנמצא בלב העיר - ולכן בחרנו לא רק לשפץ ולחזק אותו כנגד רעידות אדמה, אלא גם לקשט אותו בתאורה, כחלק מסמלי העיר. אלו הם רק שני מיזמים המשקפים את הפעילות ההנדסית שלנו עבור תושבי רעננה.

השנה החלטנו להשקיע את מלוא מרצינו בתחום השירות לתושב. הקמנו מרכז שירות ברחוב אחוזה עיבוינו את מערכי השירות ושיפורנו את הטכנולוגיה; הגדלנו את אפשרויות הגישה וקבלת המידע, כמו גם את הפעולות אותן ניתן לבצע און ליין;

ולסיום, אני רוצה להודות לראש העיר מר חיים ברוידא ולחברי הדירקטוריון שצועדים איתנו יחד ולכל עובדי התאגיד שעובדים לילות כימים על מנת שלכם, התושבים, יהיו מים זורמים כל השנה.

שלכם,

ליאת ליבוביץ, רו"ח

מנכ"ל

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, השבתת 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
עו"ד סמדר גל
אינג' שני קידר

מנכ"ל החברה

רו"ח ליאת ליבוביץ

תאגיד מי רעננה השקיע בשנת 2021 מעל ל-

35.3 מיליון ₪

כ- 10.5 מיליון ₪
השקעה בשיקום
תשתיות מים וביוב

כ- 15.7 מיליון ₪
השקעות בפיתוח
תשתיות חדשות
כולל פיתוח מכון
השפכים ושידרגו

כ- 9.1 מיליון ₪
השקעות אחרות



2021	2020	סוג הנכס
29,312	28,189	מגורים
587	562	גינון עירוני
256	249	מוסדות עירייה
2,164	2,037	עסקים
48	50	חקלאות
15	14	בניה
4	4	בתי חולים
1	1	מט"ש
833	1,181	צריכה אחרת

סה"כ חיבורים למים שפירים:
33,213

סה"כ חיבורים לרשת הקולחין:
98

כמויות ופחת מים 2021

3,670,290 מ"ק	הפקה מבארות
4,441,703 מ"ק	קנייה ממקורות
8,111,993 מ"ק	סה"כ הפקה וקנייה
7,559,919 מ"ק	מכירה
552,074 מ"ק	פחת
6.8%	פחת באחוזים



איכות השירות לצרכן בשנת 2021



זמן המתנה ממוצע

00:02:19

במוקד הטלפוני



00:04:20

בקבלת קהל

אז כמה הודעות שלחנו לכם בשנת 2021?

14,059	מכתב על חשד לנזילה
9,977	שליחת SMS על חשד לנזילה
1,307	שליחת SMS על זרימה מהירה
1,491	שליחת SMS על צריכה חריגה
8,504	מכתב על צריכה חריגה
8,939	שליחת SMS על צריכה חריגה מאוד
4,810	שליחת SMS על הפרשי מדידה חריגים



אחוזי גביה מצטברים
לשנת 2021



פרטים בדבר
איכות השירות

קבלת קהל

71,062

פניות



שירות טלפוני

19,958

פניות



פקס

206

פניות



דוא"ל

15,712

פניות



אתר אינטרנט

4,644

פניות



בשנת 2021 סופקו כ-

7.6 מיליון מ"ק
לכ-87,332 תושבים



45%

מבארות עירוניות
סה"כ 3,670,290 מ"ק

55%

מחברת מקורות סה"כ
4,441,703 מ"ק

סה"כ הונפקו ונרכשו

8,111,993 מ"ק

מים בשנת 2021

לתאגיד מי רעננה 6 תקני ISO ותו 2021 PLATINUM

05

ISO 50001

תקן "איזו" 50001 לניהול אנרגיה יעיל.

ISO 9001

תקן "איזו" 9001, המעיד על נהלים ותהליכי עבודה תקינים.

2012

ISO 14001

תקן "איזו" 14001 לניהול סביבתי.

ISO 18001

תקן "איזו" 18001 לניהול בטיחות בעבודה.

2014

ISO 27001

תקן "איזו" 27001 לניהול אבטחת מידע

2016

קוד וולנטרי למניעת הטרדה מינית

PLATINUM

תו פלטינה על הסמכה ל-6 תקני "איזו".

2021

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. 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 בהם: המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון לגבי נכי צה"ל, הרשות לזכויות ניצולי השואה ולנפגעי פעולות איבה ולברר האם הנך כלול/ה ברשימת הזכאים.

ניתן לחילופין לפנות אלינו בליווי ת.ז. ולבקש לברר את זכאותך. למידע נוסף ניתן לבקר באתר רשות המים - www.water.gov.il

פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ושירותי הביוב:

כמות	נושא הפניה
21	מס' פיצוצי מים גדולים בשטח עירוני
274	מס' פיצוצי מים קטנים ובינוניים בשטח עירוני
14	מס' פיצוצי מים בשטח חקלאי
3	זמן ממוצע להפסקת מים בגין תיקוני צנרת (בשעות)
673	מס' פניות על נזילות שדווחו למוקד
3,220	מס' בדיקות שעמדו בתקן
396,537	אורך צנרת מים בק"מ
13,125	אורך קווי מים שהוחלפו (במטרים)
1,676	סה"כ מס' מגופי רשת בעיר
64	מס' מגופי רשת שהוחלפו

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

סתימות ביוב בקווים בעיר:

במהלך שנת 2021 היו 507 סתימות ביוב מתוכם 495 פניות שטופלו בזמן תקן

שטיפות קווי ביוב:

בשנת 2021 בוצעו 1,441 מטר של שטיפה וצילום קווי ביוב, שטיפות ללא צילום 3,000 מטר כחלק מאחזקה מונעת.

גלישות ביוב:

בשנת 2021 היה אירוע גלישת שפכים אחד.

הצפות ביוב:

בשנת 2021 לא היו הצפות ביוב.

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 לתחזק תחנות השאיבה. התחנות פועלות בצורה תקינה ובשנת 2021 לא נרשמו גלישות.

חשבון תקופתי לשירותי מים וביוב
מי רעננה בע"מ | ח.פ. 514204619 | קוד מוטב 61-72074

מי רעננה
מספיק רק לזמן קצת

פרטי תקופה
תקופת החיוב
מספר ימים לתקופה
תאריך הוצאת החשבון

פרטים אישיים
שם משלם
מספר משלם
מספר נפשות מוכר
תאריך עדכון מס' הנפשות
מספר הזכאים להטבה

חשבונית מס/קבלה מקור
מספר חשבונית
מספר מסלקה

פרטי הנכס
כמות הנכס
מספר הנכס
מספר זיהוי מים
סוג שימוש
כמות למשלוח דואר

צריכה לחיוב
סוג צריכה פרטית
סוג צריכה מדידה
סוג כמות לחיוב

צרכתי?
מספר מד המים
מספר מד המים
מספר מד המים
מספר מד המים
מספר מד המים

16	15	14	13	12	11	10	9	8
סוג קריאה (קריאה/מדידה)	קריאה נכחית	קריאה קודמת	תאריך קריאה נכחית	תאריך קריאה קודמת	מספר מד המים	מספר מד המים	מספר מד המים	מספר מד המים

פירוט תעריפי מים וביוב

תעריף	תעריף למ"ק [מ]	כמות צריכה לחיוב [מ"ק]	סוג צריכה בשי"ח
1			
2			
תעריף הטבה			

תיבת הודעות אישיות

פירוט חיובים לשובר

תאור החיוב	סוג צריכה בשי"ח

התפלגות צריכת המים במ"ק

צריכה פרטית הפרשי מדידה (צריכה משותפת)

אפשרויות תשלום

בבוראת קבע בכרטיס אשראי: 1-801-227-227 באתר מי רעננה: www.mei-raanana.co.il בסניפי בנק בנק הדואר ובקופות התאגיד

מי רעננה
מספיק רק לזמן קצת

**חומת וחתירת הקופה
רק במקום זה**

שמרו על קשר
1-801-227-227 (שיתח חנין) שלוחה 1
072-2772770
water@mei-raanana.co.il
www.mei-raanana.co.il
מי רעננה

הודעת זיכוי
מספר משלם
מספר מסלקה
מספר אחרון לתשלום
סוג צריכה כולל מע"מ
חשבונית מספר

מחילום חשבון זה נכלל בכרטיס מספרים סגור דואר המבטיח את סודות החשבון. כל המידע המופיע על חשבונית המים אינו אלא מידע מתוכנת. במידת צורך, נא ליצור קשר עם מנהל חשבון המים.

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

- | | |
|--|---|
| <p>11 12 תאריך הקריאה</p> <p>13 קריאה קודמת</p> <p>14 קריאה נוכחית</p> <p>15 סוג הקריאה</p> <p>16 צריכה פרטית</p> <p>17 הפרשי מדידה</p> <p>18 גרף התפלגות צריכת המים</p> <p>19 פירוט חיובים לשובר</p> <p>20 ספחי תשלום</p> | <p>1 מספר ימים לתקופה</p> <p>2 מספר משלם</p> <p>3 מספר נפשות מוכר</p> <p>4 מספר הזכאים להטבה</p> <p>5 מספר הנכס</p> <p>6 מספר כרטיס מים</p> <p>7 סוג שימוש</p> <p>8 מספר ספח</p> <p>9 סוג מד המים</p> <p>10 מספר מד מים</p> |
|--|---|

- 1 מספר ימים לתקופה:** מציג את כמות הימים בפועל בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
- 2 מספר משלם:** מספר ת.ז. או ח.פ. של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
- 3 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.
חשבון המים של צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.
- 4 מספר הזכאים להטבה:** תושבים הנכללים ברשימות של הביטוח הלאומי, משרד הביטחון והמשרד לניצולי שואה, כזכאים להטבה בחשבון המים יקבלו הקצבה של 7 מ"ק נוספים לתקופה שחויבו בתעריף א'.
- 5 מספר הנכס:** תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתואמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.
- 6 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.
- 7 סוג שימוש:** מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים - מגורים, בניה, מסחר מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
- 8 מספר ספח:** המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.
- 9 סוג מד המים:** מד ראשי או מד פרטי. במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור רץ: פרטי 1, פרטי 2 וכו'.
- 10 מספר מד מים:** מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.

11 12 תאריך הקריאה: התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדת בקו"בים).

13 קריאה קודמת: נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.

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

15 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 ההערכה.

16 צריכה פרטית: הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) 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).

17 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.

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

19 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.

20 ספחי תשלום: 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.

קבלת קהל במרכז השרות לתושב:

רח' אחוזה 96, מרכז אלרם קומה ראשונה רעננה 

אתר אינטרנט: www.mei-raanana.co.il 


ווטסאפ: 054-4395976 

שעות פעילות:

א', ב', ד' וה' 08:00-12:00

ג' 15:00-17:00

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

לתשלום חשבון מים וביוב במענה הקולי יש להקיש 1 
לשירות לקוחות תשלומים ובירורים יש להקיש 2

שעות פעילות המוקד הטלפוני:

א-ה 08:00-17:00

קבלת קהל להגשת תכנית להיתר בניה

רח' אחוזה 56

א' ו-ה' 08:00-14:00

ג' 13:00-17:00

טלפון: 072-2772754 , 072-2772751 

דוא"ל: TalW@mei-raanana.co.il 

ניתן להפקיד תכניות אינסטלציה לאישור במשרדי התאגיד
בימים א' עד ה', בין השעות 08:30-16:00.