

דו"ח שנתי

בדבר פעילות תאגיד מי רמת גן

לשנת 2024



לפי סימן ב' לכלל תאגידי המים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א – 2011

רקע ומידע אודות התאגיד

תאגיד המים מי רמת גן בע"מ הוקם בחודש יולי 2012 בהתאם להוראות חוק תאגידי המים והביוב שחוקקה כנסת ישראל בשנת 2001. על פי חוק זה מחויבת כל רשות מקומית בישראל, להקים תאגיד מים וביוב, שיפעל בנפרד מהרשות במטרה לשפר את השירות ולשדרג את תשתיות המים והביוב. תאגיד מי רמת גן נותן שירות לכ-170,000 תושבים ואחראי לתפעול ולתחזוקה השוטפת של מערכת המים והביוב בכל רחבי העיר.

בשנת 2024 התאגיד סיפק לתושביו 14,276,126 מ"ק. כאשר כ- 11,000,680 מ"ק המהווים כ- 72.74% מהמים המסופקים לעיר רמת גן הינם באמצעות רכישה מחברת מקורות והיתרה (4,122,459 מ"ק) מופקים בהפקה עצמית מבארות עירוניות.

כמו כן, התאגיד מתחזק 3 תחנות שאיבה לביוב המזרימות את השפכים למכון טיהור השפכים של השפד"ן ולאחר טיהור השפכים, המים מנוצלים להשקיה חקלאית.

בשנת 2024 הוזרמו למכון הטיהור 13,304,395 מ"ק שפכים.

הצוותים המקצועיים של התאגיד דואגים להתקין קווי מים וביוב חדשים, לתקן תקלות בשטחים הציבוריים, לתת מענה לפניית התושבים וכמובן לניהול מערך שלם של בארות מים וחיבורים למקורות המים הארציים לרווחת כלל תושבי רמת גן.

התאגיד אמון גם על פניות התושבים בכל הנוגע למים וביוב ולאכיפת התקנות הממשלתיות בתחום. תאגיד מי רמת גן גאה להיות אחד מתאגידי המים החסכוניים והיעילים בישראל כפי שניתן ללמוד מדו"חות שנתיים של רשות המים. התאגיד אף זוכה לציונים גבוהים במדדי השירות לציבור והוענקו לו 4 תעודות על ידי מכון התקנים הישראלי עבור התעדו בארבעה תקנים :

תקן ניהול איכות ISO 9001

תקן ניהול סביבתי ISO 14001

תקן ניהול בב"ת – בטיחות ובריאות תעסוקתית OHSAS 18001

תקן אבטחת מידע ISO 27001

לתאגיד הוענק תו הזהב על עמידה בתקנים אלו.

בנוסף לאמור לעיל, מדיניות מי רמת גן הינה לשפר, באופן תמידי, את רמת השירות הניתנת ללקוחותיה. יישום מדיניות זו, בא לידי ביטוי בהקצאת משאבים כספיים וניהוליים לטובת השירות, מעקב ובקרה שוטפים של הנהלת החברה, בנושא השירות ויישום קפדני של אמות המידה לשירות כפי שנקבעו על ידי רשות המים.



מנכ"ל התאגיד ושמות חברי הדירקטוריון, נכון לשנת הדו"ח

מנכ"ל התאגיד :

- רו"ח רונן אפשטיין

יו"ר הדירקטוריון :

- ראש העיר מר כרמל שאמה הכהן

חברי הדירקטוריון :

- מר יוסי שרעבי

- גב' איריס גינזבורג

- גב' סיגל חורש

- גב' שרוני דוידוף

- מר רוני כתאב

- גב' גלית שניידר מימרן

- מר צחי זליכה

- מר יאיר דמארי

דרכי התקשרות עם התאגיד :

1. מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים ודיווח תקלות 1-800-350-070 (שיחת חינם):

שעות פעילות מענה המוקד :

ימים א'-ה' 08:00-20:30

יום ו' 08:00-13:00

* ניתן לדווח על תקלות גם למוקד של עיריית רמת גן (שיחה בתשלום) 109

2. אתר האינטרנט של התאגיד :

<http://www.mei-rg.co.il>

3. אתר MAST:



4. מחלקת שירות לקוחות:

רחוב אבא הלל 14 רמת גן, בניין בית עוז, קומה 7

שעות קבלת קהל:

ימים א', ג', ה' 08:00-13:00

ימים ב', ד' 08:00-18:00

5. שעות קבלה מחלקת הנדסה:

ימים א', ג', ה' בין השעות 09:00-13:00

שעות קבלה להגשת תוכניות: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-13:00

איכות השירות, צרכנים וכמויות

במהלך שנת 2024 התקבלו במוקד הטלפוני 93,985 פניות, מתוכן 75,229 בירורים והשאר תשלומים. זמן ההמתנה הממוצע הוא 01:44 דקות במוקד הבירורים ו-01:06 דקות במוקד התשלומים. בנוסף לקבלת מענה פרונטלי, הגיעו כ-2652 תושבים לקבלת הקהל במשרדי התאגיד, כאשר זמן ההמתנה הממוצע הוא 7:12 דקות.

מספר הצרכנים של התאגיד לשנים 2023 ו-2024:

2024	2023	סוג השימוש
83,620	81,025	מגורים
4,776	4,710	מסחר ומלאכה
618	577	מוסדות עירוניים
505	519	גינון ציבורי
341	388	בניה
1	1	בתי חולים
7	7	בתי מרחץ ומקוואות
19	19	צרכן גדול
2	1	חקלאות בהקצבה
114	99	כל צרכן אחר
90,003	87,346	סה"כ צרכנים

מידע בדבר סך כל הפיצויים ששולמו לצרכנים לפי סעיפים 105 ו-106 לכללי תאגידי מים וביוב:

נושא	סעיף	מספר ההפרות	סכום הפיצוי לתושב (₪)	סה"כ פיצוי (₪)
פניות צרכן	אי משלוח תשובה ללקוח בתוך 3 ימים על פנייתו שהתקבלה	0	0	0
	אי משלוח תשובה ללקוח בתוך 14 ימים על סטטוס פנייתו	14	₪ 50	₪ 700
החלפות מדים	מד לא הוחלף בזמן (מד ראשי)	0	0	0
	הערכה למד תקול מעבר למותר	271	₪ 100	₪ 27,100
	אי מתן הודעה לצרכן על החלפת מד	0	0	0
צריכה חריגה	אי התראה על צריכה חריגה	0	0	0
	אי שליחת הודעה לצרכן על צריכה חריגה/חריגה מאוד תוך 5 ימים	0	0	0
	אי שליחת איש שטח להתראה על צריכה חריגה מאוד תוך יום עסקים	0	0	0
	אי עדכון הצרכן על תוצאות בירור לפי התקופה הקבועה בכללים	0	0	0
סה"כ		285		₪ 24,800

פירוט פניות צרכנים – שיבושים ותקלות:

פירוט פניות צרכנים בנושאי מים שונים לשנת 2024

כמות הפניות	נושא
478	אין מים
	ברז הידרנט לא תקין / פגיעה בברז כיבוי
2	הארקה בשעון המים – פס גישור
	התחברות ללא מד מים
90	חול בשעון המים
	חיבור מים
142	לחץ מים לא תקין
201	מגוף מים לא תקין - שיבר ראשי לא תקין
302	מד מים פגום - שעון מים
7	מכסה מגוף / מכסה מים – מכסה שביר
7	מפגעי קבלן צנרת מים
37	נזילה עקב עבודה
246	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
762	נזילה
	נזילת מים לפני השעון + חיבור בית
14	פיצוץ מים משני - פרטי
16	פיצוץ מים ראשי + מעבר כביש + קו ראשי
	ראש ברז פגום
34	תוקן אספלט קר / מצעים
70	תיקון ריצוף + אי סיום עבודה
36	איכות מים - כלור במים
129	תקלות שונות
	תקלה באספקת מים
1	אוויר במים
9	גניבת מד מים
	גניבת מים
2,583	סה"כ

פירוט פניות צרכנים בנושאים ביוב שונים לשנת 2024

נושא	כמות הפניות
ביוב במבנה עירוני	
ביוב במוסדות חינוך	
בעיות ניקוז	
מכסה ביוב פגום / חסר	260
מכוני ביוב	
מפגעי עבודות קבלן	11
החלפת שוחות	83
סתימת ביוב	733
סתימת ביוב בשטח פרטי	485
עבודות פיתוח	151
פריצת ביוב	
קו ביוב שבור	
שאיבה	
שטיפת קווים	
תיקון משלים	
ביוב - כללי	269
תקלות שונות - מפגע רוחות	194
סה"כ	2,186

הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי

1. צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

2. תעריפי המים והביוב הינם אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת חשבון בתעריפי המים כפי שמצוין בחשבון. על פי הכללים שקבעה הרשות, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים :

א. תעריף ראשון – הצרכן זכאי לקבל כמות של 7 מ"ק ל-60 יום בתעריף הנמוך (כאשר ברירת המחדל לנכס היא 2 נפשות), ו-7 מ"ק נוספים בעד כל נפש נוספת מעל 2 נפשות שמתגוררות ביחידת הדיור ובלבד שידווח על כך לתאגיד (להלן הכמות המוכרת).

ב. תעריף שני גבוה – בעבור כל צריכה נוספת אשר מעבר לכמות המוכרת.

היה ולא דיווח הצרכן על מספר הנפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות.

1. עדכון תעריפים מפורסם פעמיים בשנה – בחודש ינואר ובחודש יולי.

2. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים, יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון

3. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית והצמדה לפי חוק, כמו כן אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים.

החשבון התקופתי הנשלח לצרכנים מעודכן בהתאם לכללי אמות המידה החלים על התאגיד, ולהלן הסבר המושגים המפורטים בו :

1 חשבון תקופתי-מים וביוב

תאגיד מי רמת גן בע"מ ח.פ. 514801547 ת.ד. 10610 רמת - גן



מי רמת גן
תאגיד תשתיות המים



חשבונית מס / קבלה מקור

מספר חשבונית

514801547

עוסק מורשה

תאריך הדפסה

2 מס' ימים בתקופה

הודעות אישיות

סוג שימוש

5 * מס' נפשות

ת. עדכון מס' נפשות

כמות זכאים להטבה

אם טרם הצהרת על מס' הנפשות בנכס, הנך נדרשת לעשות ק. פרטים נוספים בגב העובר.

שם המשלם

4 מס' משלם / עוסק מורשה

כתובת הנכס

מס' כרטיס מים

3 מס' נכס

6 נתוני קריאה וצריכת מים

סוג מד מים	מס' מד מים	סיבת קריאה	קריאה קודמת	קריאה נוכחית	תאריך קריאה נוכחית	תוספת לקריאה	סוג קריאה (תצורה/תערה)	סיבת העריכה

סה"כ צריכה

צריכה פרטית (מ"ק)	8 הפרשי מדידה (מ"ק)	9 סה"כ לחיוב (מ"ק)
-------------------	---------------------	--------------------

פרטית ☒ הפרשי מדידה ☐

גרף התפלגות צריכה

פירוט חיובים

תעריף	1	2	3	4	5	6
כמות מים לחיוב (מ"ק)						
תעריף למ"ק (מש"ח, ללא מע"ד)						
סה"כ לחיוב (מש"ח, ללא מע"ד)						

פירוט חיובים / זיכויים

תאור השירות	תאור הפעולה	סה"כ ב-ש"ח

מע"ד

סה"כ לתשלום

10 מס' ספה

לתשלום עד

1. **תקופת החשבון** – חשבון המים נשלח לבתי הצרכנים אחת לחודשיים.
2. **מספר ימים בתקופה** – מציג את כמות הימים בפועל בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
3. **מספר הנכס** – מספר הנכס כפי שמופיע במערכת.
4. **מספר משלם** – מספר ת.ז. או ח.פ. של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
5. **מספר נפשות מוכר** – מספר נפשות המדווח ע"י הצרכן לתאגיד בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר התאגיד. חשבון המים של צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד (ע"פ סעיף 23 לכללי תאגידי מים וביוב). באפשרות הצרכן לפנות לתאגיד בבקשה לשנות את מספר הנפשות המוכר בצירוף האסמכתאות הנדרשות ע"פ הכללים.
6. **צריכת המים** – צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה קודמת קובע את הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה.
7. **סוג הקריאה** – מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי הערכה. הערכה נעשית במקרים בהם אין גישה למד המים בשל שער סגור, קלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצועה.
8. **צריכה פרטית** – הצריכה הנמדדת במד מים פרטי (דירת) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.
9. **הפרשי מדידה** – ההפרש בין כמות מים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שעברה 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, או לחילופין נזילה.

10. **ספח התשלום** – הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק או בדואר, ספח זה הוא הקבלה הנשלחת למי רמת גן. הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח שלאחר התשלום משמש כחשבונית מס. מספר ספח - המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.

כמות המים שרכש התאגיד ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגבייה לשנים 2023 ו-2024 :

- במהלך שנת 2024 רכש תאגיד מי רמת גן 11,000,680 מ"ק מים מחיבורי מקורות (לעומת 8,992,215 מ"ק בשנת 2023) ו-4,122,459 מ"ק מים מבארות (לעומת 4,372,517 מ"ק בשנת 2023).
- בסה"כ סופקו 14,276,126 מ"ק מים (לעומת 13,475,138 מ"ק בשנת 2023).
- פחת המים בשנה זו עמד על 5.6% (לפי הערכות מדידה גבוהות של חברת מקורות. פחת מים נורמטיבי עומד על 4.3%). (פחת המים בשנת 2023 עמד על 0.8%).
- אחוז גבייה שוטף לשנת 2024 : 91%
- אחוז גבייה שוטף לשנת 2023 : 92%
- אחוז גבייה מצטבר בשנת 2024 עבור שנים 2016-2023 : 97%

דו"ח בדבר איכותם התברואית של מי השתייה

סיכום בדיקות מיקרוביאליות לשנת 2024					
מס' בדיקות מתוכננות				סוג נקודת הדיגום	
114	1	100%	115	115	בארות (מתקני הפקה)
3	0	100%	3	3	בארות - חוזר
70	0	100%	70	70	חיבורי צרכן
1297	4	100%	1301	1301	רשת האספקה
4	0	100%	4	4	רשת - חוזר
1499	5	100%	1504	1504	סה"כ בדיקות

בדיקות כימיה – סה"כ שנתי 2024

סוג הדיגום	נקודות	מס' בדיקות מתוכננות	מס' בדיקות שבוצעו	מס' בדיקות חריגות	מס' בדיקות תקינות	אחוז ביצוע	אחוז חריגה
מתכת רשת	21	21	21	0	21	100%	0%
פלואוריד רשת	12	12	12	0	12	100%	0%
THM	2	2	2	0	2	100%	0%

ריכוז תוצאות בדיקות מתכות רשת 2024

מתכות רשת				
תאריך	שם הנקודה	עופרת	ברזל	נחושת
		10 מק"ג"ל	1.0 מג"ל	1.4 מג"ל
04/02/2024	דן שומרון	<MRL	<MRL	<MRL
	אורן 11	0.7	<MRL	<MRL
	היסמין	<MRL	<MRL	<MRL
	ברקת 2	<MRL	0.06	<MRL
	הנציב 7	<MRL	<MRL	<MRL
06/03/2024	גבעת גאולה מול 5	<MRL	<MRL	<MRL
	אלוף דוד 59	<MRL	<MRL	<MRL
	שז"ר 89	<MRL	<MRL	<MRL
	דרך התפוצות 60	<MRL	<MRL	<MRL
	הכבאים 17	<MRL	<MRL	<MRL
	רוחמה 39	<MRL	0.02	<MRL
	בני משה 9	<MRL	<MRL	<MRL
	תדהר 43	<MRL	0.38	<MRL

מתכות רשת				
תאריך	שם הנקודה	עופרת	ברזל	נחושת
		10 מק"ג"ל	1.0 מג"ל	1.4 מג"ל
22.05.2024	שד' ירושלים 87	<MRL	<MRL	<MRL
	הדר 13	<MRL	0.03	<MRL
	שד' העם הצרפתי	<MRL	<MRL	<MRL
	חרוזים 24	<MRL	<MRL	<MRL
	הפודים 29	<MRL	<MRL	<MRL
	אלעל 4	<MRL	<MRL	<MRL
	הראשונים 5	<MRL	<MRL	<MRL
	שד' התמרים 7	<MRL	<MRL	<MRL

ריכוז תוצאות לפלואוריד

פלואוריד				
תאריך	שם הנקודה	פלואוריד	תקן	יחידות
03/03/2024	האלון יצחק חופי 37	0.155	1.7	מג"ל
06/03/2024	קפלן גן אלקס	0.133		
11/03/2024	יוסף הגלילי 8	<MRL		
03.06.2024	יוסף הגלילי 8	<MRL	1.7	מג"ל
09.06.2024	האלון יצחק חופי 37	<MRL		
13.06.2024	קפלן גן אלקס	<MRL		

פלואוריד				
תאריך	שם הנקודה	פלואוריד	תקן	יחידות
07.08.2024	קפלן גן אלקס	<MRL	1.7	מג"ל
12.08.2024	יוסף הגלילי 8	<MRL		
18.08.2024	האלון יצחק חופי 37	<MRL		
05/11/2024	יוסף הגלילי 8	<MRL	1.7	מג"ל
10/11/2024	האלון יצחק חופי 37	<MRL		
13/11/2024	קפלן גן אלקס	0.115		

תוצאות בדיקות לתוצרי לוואי של חיטוי – שנת 2024

תוצרי לוואי של חיטוי מסוג THM				
תאריך	שם הנקודה	פלואוריד	תקן	יחידות
07.08.2024	קפלן גן אלקס	0.0557	0.1	מג"ל

2.1 עבודות הפיקוח ופעילות שנעשו בתחום הבטחת איכות המים, ע"י דוגם התאגיד, לפי תוכנית דיגום וע"י מקורות, ברשת החלוקה של מקורות, הכוללות בדיקה יום יומית, בנקודות ההפקה.

2.2 נקודות החדרת כלור, קיימות במערכת, של חב' מקורות.

פרטים בדבר השלכות הסביבתיות

תאגיד מי רמת גן פועל בסטנדרטים הסביבתיים המחמירים ביותר ומפקח על כל היבט סביבתי הן בתחום המים, הן בתחום הביוב והן בתחום הזרמת שפכים תעשייתיים.

קיימת תכנית שנתית לשטיפת קווי מים וביוב, מתקני השאיבה מתוחזקים באופן שוטף ובכלל זה מתבצע הליך טיפול מהיר בכל תקלה במערכת דוגמת גלישת ביוב כתוצאה מהשלכת פסולת שאינה מתכלה.

התאגיד מיישם תקנות ניטור שפכי תעשייה ופועל להעלאת המודעות לתקנות החדשות בקרב מפעלים בתחומי העיר בהתאם לתוכנית עבודה שנתית המאושרת על ידי המשרד להגנת הסביבה ורשות המים.

התאגיד מדווח באופן שוטף על איכות המים, אמוץ על היבטים שונים של מניעת מפגעי רעש, ריחות וזיהום מקורות מים. התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר והוסמך על ידי מכון התקנים בין היתר בתקן ISO 14001, תקן המקנה כלים לניהול סביבתי אשר עוסק בניהול יומיומי של התחומים בהם לארגון השפעה על הסביבה ואיכותה.

תיאור כללי של השקעות התאגיד:

סיכום השקעות לשנת 2024 ב- ₪ ללא מע"מ

סה"כ	
3,489,785 ש"ח	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני מים
17,042,455 ש"ח	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני ביוב
20,532,210 ש"ח	סה"כ

סיכום השקעות לשנת 2023 ב- ₪ ללא מע"מ

סה"כ	
9,877,000.00	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני מים
42,525,000.00	שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני ביוב
52,402,000.00	סה"כ

בכבוד רב



מי רמת גן
תאגיד תשתיות המים