



תאגיד מים וכיוב ראש-העין

סיכום פעילות לשנת 2018

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וכיוב תשע"א - 2011.
(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה)

דבר היו"ר

תושבי ראש העין היקרים,



כמידי שנה מוגש בזאת לידיעת הציבור דו"ח על פעילות תאגיד עין אפק.

התאגיד חרט על דגלו להעניק שירות מיטב, אדיב ואיכותי לתושבי העיר תוך שמירה על איכותם הגבוהה של מי השתייה. כדי לקיים זאת, אנו פועלים כל עת לשפר את מערכות המים והביוב תוך ביצוע דגימות מעבדה ועמידה בתקנים כפי שקבעו בתקנות בריאות המים (איכותם התברואתית של מי השתייה), התשנ"ג-2013. מדגימות אלו עולה שאיכות המים בראש העין הינה טובה מאד!

כיום העיר נמצאת בעיצומו של פיתוח מסיבי דבר אשר מעמיד את התאגיד בפני אתגרים רבים המחייבים אותו להמשיך בשדרוג מערכות המים והביוב בשכונות הקיימות, תוך הבטחה לאספקה סדירה של כלל שירותי התאגיד ובמקביל הקמת תשתיות נרחבות בתחום המים והביוב במתחמי הבניה החדשים לקליטתם של עוד כ-15,000 בתי אב בעשור הקרוב.

על פי מדיניות דירקטוריון התאגיד בראשותי ובשיתוף פעולה עם הנהלת התאגיד כל הכנסות התאגיד מושקעות בפרויקטים ברחבי העיר אשר מביאים את מירב הקדמה בתחומים השונים. רק לאחרונה אושרה תכנית ההשקעות לשלוש שנים הבאות בהיקף של עשרות מיליוני ש"ח.

כתושבת העיר אני שמחה שנפלה בחלקי הזכות להיות שותפה פעילה בהצעת תאגיד המוביל בחדשנותו בכל הקשור לשירותים המתקדמים המוצעים לתושבים. בהתאם לחזון התאגיד נמשיך להיות חוד החנית לפיתוח התשתיות בעיר, להצטיין בשירות ולשמור על המיקום הגבוה בטבלת האיכות של התאגידים העירוניים.

בשמי ובשם חברי הדירקטוריון אני גאה להציג בפניכם את דוח סיכום הפעילות השנתית של התאגיד לשנת 2018.

בברכה, עו"ד דליה קוטאיי יו"ר דירקטוריון

דבר מונ"ל

תושבים/ות יקרים/ות,



אני מתכבד להציג בפניכם את תמצית הדו"ח השנתי של תאגיד עין אפק.

אנו ב"עין אפק" מיישמים הלכה למעשה את חוק תאגידי מים וביוב שנחקק על מנת להבטיח כי כספי התושבים הגגבים בגין שירותי מים וביוב יושקעו במשק העירוני, לשיפור איכות החיים ואיכות הסביבה תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום מתוך מטרה למצער ככל הניתן את ההפרעה לתושבים.

אנו פועלים ע"פ נהלים סדורים שגובשו ע"י דירקטוריון החברה וברוח חזון החברה תוך הקפדה על שירותיות, מקצועיות ושקיפות מלאים ואני גאה לבשר לכם שהתאגיד זוכה לציונים גבוהים במדדי השירות לציבור והוענקו לו 3 תעודות ע"י מכון התקנים הישראלי עבור התעדתו בשלושה תקנים: תקן ניהול איכות (ISO 9001), תקן ניהול סביבתי (ISO 14001) ותקן ניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית (OHSAS 18001). בנוסף, הוענק לתאגיד תו ההדג על עמידה בשלושת תקני האיכות ומתועד לקבל במהלך שנת 2019 את תו הפלמיה.

מתן שירות מקצועי יעיל לצרכנו עומד בראש סדר העדיפות של החברה ואנו מבטיחים להמשיך ולשפר, בהסתמך על פניותיכם ובקשותיכם כמו גם על אמצעים טכנולוגיים מתקדמים.

בימים אלו אנו פועלים לשדרוג התאגיד בתחומים הבאים: החלפת כל מווי המים למונים חכמים (קו"מ) אשר יסייעו לתושב בפרט ולתאגיד בכלל לעקוב אחר צריכת המים וטיפול מידי בכל מקרה של תקלה או סילה ואשר יביא למניעת הוצאות כספיות מיותרות, הטמעת מערכת GIS לשיפור מערך השליטה והבקרה על תשתיות המים והביוב בעיר, שדרוג אתר האינטרנט כחלק משיפור והעצמת השירות, האתר נועד לשרת אתכם ובונה מתוך התחשבות בקהלי האוכלוסייה השונים ובבעלי המוגבלויות. באתר בוצעו שיפורים ברואות, במבמה ובתכנים וזאת כדי להפכו לכלי מובן וידידותי למשתמש, תוך הנגשתו לבעלי מוגבלויות בהתאם לחוק.

התוצאות המרשימות שבדו"ח הן תוצאה של פעילותם המקצועית והיומיות והבלתי מתפשרת של כלל עובדי התאגיד הפועלים במסירות לאורך כל השנה ועל כך תודתי להם.

שירותכם בכל עת, עו"ד יאיר אברהם מונ"ל

חברי הדירקטוריון:



עו"ד דליה קוטאי
סא"ל במיל', עו"ד במקצועה, התמחות בדיני עבודה, שימשה כסמנכ"ל משאבים ומשאבי אנוש בחברות מובילות במשק, בעלת תואר ראשון במשפטים, תואר ראשון ביעוץ חינוכי ותואר שני במנהל עסקים.

אלי שמואל
עובד בחב' היי-טק מנהל הודסה בתחום תקשורת לוויינים, בעל תואר ראשון במנהל עסקים, מתנדב פעיל במשא"ז 12 שנה, חבר בוועד שכונת טל.

איתי ויצמן
אלמ' במיל', שירת בתפקידים בכירים שונים בשירות הצבאי בתחומי משאבי אנוש וכספים וכן בתפקידים שונים במשרד ראש הממשלה. בוגר תואר ראשון בכלכלה ותואר שני במנהל עסקים/מימון.

פרופ' רחלה מגנזי
סא"ל במיל', ראש התוכנית לניהול מערכות בריאות באוניברסיטת בר אילן, בעלת תואר ראשון ושני במנהל עסקים, תואר שני ושלישי (PhD) בניהול מערכות בריאות.

חברי הנהלה:

מר אורי צדוק, מנהל כספים
מר מרק קנדל, מהנדס ראשי
מר אריאל קרפיבקה, מנהל מחלקת פרויקטים
מר אלי כהן, מנהל מחלקת תפעול

עו"ד יאיר אברהם, מנכ"ל
עו"ד דן שוץ, יועמ"ש התאגיד
רו"ח אחמד אכתיילאת, רו"ח התאגיד
רו"ח (משפטן) מני צמח, מבקר פנים





מחזון למעשה

תאגיד המים והביוב עין אפק עוסק באספקת מים, תחזוקה, שדרוג ופיתוח של תשתיות רשת המים והביוב. מאז תחילת דרכו, בשנת 2009, דוגל התאגיד בחדשנות תפעולית, טכנולוגית ושירותיות. ברוח זו משכיל התאגיד לפתח טכנולוגיות ותהליכים מתקדמים, שמביאים לשיפור מתמיד באיכות מי השתייה, לטיפול יעיל במי הביוב ולמתן מענה איכותי לתושבים. התאגיד אף נושא במחויבות למנוע מטרדים סביבתיים כמו גלישת מי ביוב, התורמת לאיכות החיים.

יעדיו המרכזיים של התאגיד הם:

ניהול ותפעול

- ✓ העצמת רמת השליטה והבקרה על התשתיות הפיזיות העומדות בסיס אספקתם של המים והטיפול בביוב.
- ✓ צמצום פחת המים העירוני.
- ✓ מיצוי פוטנציאל הגבייה בהתאם לצריכת המים בפועל של הצרכנים.
- ✓ צמצום תקלות מהותיות במערכות המים והביוב.
- ✓ פינוי והשבה יעילים של מי שפכים (ביוב) באופן התורם לשמירה על הסביבה.

שירות לתושב

- ✓ חיזוקם והרחבתם של ממשקי השירות לתושבים, כולל ממשקים דיגיטליים מתקדמים.
- ✓ מתן שירות אדיב ואנושי לכל לקוח ככל הניתן.
- ✓ בחינה מקצועית, מעמיקה ורגישה של כל פנייה.
- ✓ מתן תשובות מלאות וברורות לכל פנייה, לרבות חתירה לזמני תגובה מהירים.
- ✓ חתירה לקיצור זמני ההמתנה - במענה הטלפוני ובמחלקת שירות הלקוחות.

המדיניות המשולבת

של תאגיד המים והביוו עין אפק בע"מ

התאגיד וכל העובדים מפעמו מחויבים למימוש מערכת ניהול האיכות המשולבת, לתחזוקה ולשיפור המתמיד של האפקטיביות שלה ע"י אימוץ והטמעת תקנים בינלאומיים לאיכות (ISO9001:2015), בטיחות ובריאות תעסוקתית (OHSAS18001:2007) של העובדים וכן להגנה על הסביבה (ISO14001:2015), וזאת על מנת לעמוד:

- ← באספקת שירותים מקצועיים, יעילים ובאיכות גבוהה של אספקת מים והולכת ביוו לכלל לקוחות התאגיד.
- ← באמות המידה לשירותים כפי שהן מפורטות בכללי תאגיד המים והביוו, בדרישות חוק אחרות כנובע מכללי תאגיד המים והביוו ומחוק המים, בהוראות רשות המים ומשרדי הממשלה כפי שעולה מתקנות שהותקנו.

- ← בדרישות חוק שונות שלהן היבטי בריאות תעסוקתית, בטיחות והגנת סביבה רלוונטיות לתאגיד.
- ← בדרישות אספקת מים בשגרה ובחירום, ובדרישות צרכני המים ככל שאלו מתחייבות על ידי אמות המידה, והרשות המקומית שלה וותן שירות, כפי שעולה גם מהנחיות דירקטוריון התאגיד.

- ← ביעדי הנהלת התאגיד להפחתת השפעות המזיקות על הסביבה, הפחתת זיהומים וצריכת משאבים, כפי שעולה באופן כמותי מסקרי היבטים סביבתיים.

- ← ביעדי הנהלת התאגיד להפחתת הסיכונים התעסוקתיים העולים מסקרי סיכונים שמבצע התאגיד לכלל פעילויותיו, וכן למניעת קיום מפגעי בטיחות או סביבה כלשהם שמקורם בפעילות התאגיד או קבלי המשנה מפעמו.

- ← בדרישות אספקת מים בחירום על פי הנחיות רשות המים, וכן באירועי חירום פנימיים כגון שריפה, רעידת אדמה וכדומה.

התאגיד מתחייב לבצע באופן יעיל ואפקטיבי את תהליכיו אלו, ולמדוד את עצמו בהתאם לשביעות רצון צרכניו והניטורים והבקורות הפנימיות שהוא מבצע לאיכות, בטיחות וההשפעה על הסביבה. התאגיד מתחייב להקטין באופן מתמיד את הסיכונים, ההיבטים הסביבתיים והמפגעים, שעובדיו, מבקריו, קבלינו וצרכנינו, וכן כל מחזיקי דעה חשופים להם, וכן לשפר את שירותיו באופן מתמיד. ההנהלה תשאף לבצע את כל אלו, תוך שיתוף העובדים, וציבור הצרכנים.

ההנהלה תקבע יעדים שנתיים לשיפור מרכיבי האיכות, הבטיחות והגנת הסביבה בסקר הנהלה. מדיניות זו תופץ ותוסבר לכל העובדים וקבלי המשנה, תהיה זמינה למחזיקי דעה ולציבור ותיסקר אחת לשנה, לבדיקת המשך התאמתה לביצועי הארגון.



עו"ד דליה קוטאי,
יו"ר דירקטוריון



עו"ד יאיר אברהם,
מנכ"ל

סטנדרטים גבוהים!

התאגיד פועל לפי סטנדרטים בינלאומיים והוסמך על ידי מכון התקנים לתקנים הבאים:
ISO 9001 - מגדיר תשתית לניהול מערך איכות שעל בסיסה יכול הארגון לממש מטרת איכות אסטרטגית כחלק מתוכנית לשיפור מתמיד.

ISO 14001 - הינו תקן לניהול מערך סביבתי. התקן עוסק בבחינה של ההיבטים הסביבתיים וצמצום השפעות התאגיד על הסביבה.

OHSAS 18001 - תקן לניהול מערך בטיחות וגהות. התקן עוסק בניהול ושמירה על הבטיחות והבריאות של העובדים, הקבלנים ומחזיקי העניין הרלוונטיים.

לאור נמיהה בשלושת התקנים מכון התקנים העניק לתאגיד את תו הזהב. במהלך השנה החל התאגיד בהליך הסמכה לתקן במערכות אבטחת מידע ISO 27001 ותקן לניהול אנרגיה, ISO 50001, מה שיקנה לתאגיד את תו הפלטינה.



שומרים על הסביבה

התאגיד פועל באופן תדיר למניעת זיהומים סביבתיים ולמניעת גלישות ביוז לסביבה. לתאגיד מערכת בקרה המנוהלת ע"י גורמים חיצוניים, התאגיד נערך להקים מערכת עצמאית עם יכולת צפייה ותפעול מרחוק בהתאם לתקנות רשות המים ולתקן אבטחת מידע (ISO 27001).

מתקני התאגיד מתוחזקים על ידי חברת מקורות בפקוח של עובדי התאגיד.

תחנה ג': בשנת 2017/8 התאגיד השלים את בניית תחנה חדשה בצורה מודרנית עם מערכת לנטרול ריחות חדשנית.

תחנה ד': הוקמה כמות השפכים העוברים דרך תחנה ד' משמעותית דבר שמאפשר לתאגיד לשדרג את התחנה ולהפוך אותה לתחנה מקומית, במקביל נבחנת האפשרות אל מול משרד הבריאות ואיכות הסביבה להעתיק את התחנה מעבר לכביש 40.

תחנה ו': תחנה חדשה שנבנתה ע"י משרד השיכון בשנת 2016/7 בימים אלו התאגיד, במימון משרד השיכון, מוציא מכרז להשלמת שיפור ציוד לא תקין בציוד חדיש ומתקדם.

השלכת מגבונים ומוצרים נוספים שאינם מתכלים למערכת הביוב וחיבור מערכת ניקוד מי גשם למערכת הביוב הינם אחת מבעיות התפעול הקשות בהם נתקלים עובדי התאגיד ואשר גורמים לסתימות ולנזק הן למכוני הביוב והן לקווי הביוב.

שפכי תעשייה

התאגיד מיישם זו השנה התשיעית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), התשע"א-2010 המגדירים הוראות שונות בנושא הסדרת הזרמת שפכי מפעלים באופן שלא יגרום נזק למערכת הביוב, תהליכי המיפול בשפכים וניצול מי הקולחין, וכן למניעת מטרדים ונזקים לציבור או לסביבה.

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת מיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שאינם עומדים בתקן ועלולים לגרות נזקים אל מערכת הביוב העירונית.

לפי התקנות מנומרים בראש העין 16 בתי עסק. בשנת 2018 בוצעה כלל תוכנית הניטור השנתית שתוכננה.



שומרים על כשירות

מנהלי ועובדי עין אפק עוברים הדרכות, הכשרות והשתלמויות במגוון נושאים: חירום, אבטחת מידע, בטיחות בעבודה ועוד. התאגיד רואה בכך חשיבות רבה והתוצאות ניכרות בפעילות השומפת.



דו"ח איכות המים לשנת 2018

התאגיד עוקב בקביעות אחר איכות מי השתייה המסופקים לתושבי העיר ולבאים בשעריה, כדי להבטיח שמי הברז יהיו ראויים לשתייה. איכות המים, אופי הדיגום ותדירותו נקבעים ע"י משרד הבריאות כאשר דיגום המים מבוצע ע"י התאגיד, יש לציין כי בדיקות איכות המים הנערכות ע"י התאגיד ומשרד הבריאות, מתבצעות בנוסף לבדיקות חברת מקורות אשר מספקת את המים לעיר.

בדיקות מיקרוביאליות

תדירות: שבועי. גורמים נבדקים: קוליפורמים, קוליפורמים צוואתיים, רמת כלור. הערה: במקרה ומתגלה תוצאה חריגה מהתקן, מבוצעת בדיקה חוזרת תוך 24 שעות. במידה וגם בבדיקה החוזרת נמצאת חריגה מהתקן אדי התוצאה נחשבת כלא תקינה, והתאגיד פועל לפי הנחיות משרד הבריאות הנקבעות באופן נקודתי ופרטני

מספר בדיקות מיקרוביאליות				
מתוכנן	בוצע	חריגות	תקינות	
31	31	0	31	חיבורי מקורות
55	58	*3	55	בריכות מים
222	224	*2	222	רשת אספקה
308	313	*5	308	סה"כ

בדיקת מתכות ברשת				
מתוכנן	בוצע	חריגות	תקינות	
9	9	0	90	מתכות (עפרת/ברזל/נחושת)
9	9	0	90	סה"כ

בדיקת טריהלומתנים				
מתוכנן	בוצע	חריגות	תקינות	
1	1	0	1	טריהלומתנים (תוצרי לואי של חיטוי)
1	1	0	1	סה"כ

התוצאות מלמדות כי איכות מי השתייה שסיפק התאגיד לצרכניו הינה טובה מאוד!

* הערה: בוצעה בדיקה חוזרת ונמצא כי בבדיקה החוזרת התוצאה תקינה – לפי תקנות משרד הבריאות במידה ותוצאת בדיקה החוזרת תקינה, אדי המים ראויים לשתייה.

פרוייקטים מרכזיים לשנת 2018:



בזכות איתנות התאגיד, הושקעו בשנת 2018 כ-45 מיליון שקלים בתשתיות העיר!

כ- 8 מיליון ש"ח בשיקום ושדרוג קווי המים והביוב. 💧

כ- 15 מיליון ש"ח בפיתוח תשתיות חדשות. 💧

וכ- 22 מיליון ש"ח בתחזוקה ואחזקה שוטפת של 💧

רשת המים והביוב העירוניים.

תשתיות מים:

רחוב ד'בוטינסקי, כרמל-דית
רחוב מנור - נווה אפק
רחובות עירית, יערה, הפרחים, דן
רחובות דייה וערבה
רחוב חג'בי
רחוב שלום מנצורה
רחוב סמדר
רחוב אפק
רחוב האצ"ל
רחוב שלמה המלך
רחוב ג'ון קנדי

תשתיות ביוב:

רחוב חג'בי
רחוב יהודה הלוי 105
רחוב האצ"ל
רחוב לח"י
רחוב יהושוע בן נון
רחוב שלום זכריה
פסגת טל
רחוב וולפסון (עלית הנוער - החמישה)
רחוב סנהדרין - קו עורפי (השלמה)
רחוב ה' באייר - קו מאסף
רחוב בדק
רחוב רש"י 107
מאסף ביוב יהושוע בן נון

מתחמים חדשים:

- ← מתחם C - הקמת תשתיות מים וביוב לאזור המגורים, התעסוקה ומבני הציבור.
- ← מתחם ס - תכנון קווי מים וביוב במתחם כולו.
- ← מתחם E - הקמת קווי מים וביוב עבור 2000 יח"ד.
- ← הקמת תחנות שאיבה ד' לקליטת שפכים של המתחמים החדשים.
- ← הקמת בריכת מים ובוסטר במתחם E
- ← ביצוע אזור פיתוח חדש - רן 150 "צומת קסם".
- ← שכונת "חורשים" - הקמת קווי מים וביוב בשכונה החדשה ושדרוג התשתיות ברחובות יהושוע בן-נון והמרץ.
- ← שיקום ושדרוג תחנת שאיבה ד'



פרוייקטים נוספים:

← תכנון תכנית אב למים וביוזב עתידית שתבטיח אספקת מים תקינה וסילוק שפכי ביזב עם פיתוח העיר.

← GIS (מערכת מיפוי ממוחשבת) – מערכת מידע גאוגרפית הינה מערכת מחשוב מתקדמת המאפשרת לנהל את תשתיות המים והביזב על גבי מפה. המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביזב וע"י מייעלת את העבודה במחלקות ההנדסה והתפעול.

← מערכת קר"מ (קריאת מדים מרחוק) - התאגיד מוביל פרויקט משמעותי בכל רחבי העיר בהחלפת כל מוני המים למונים חכמים. המונים יסייעו לשליטה ובקרה על צריכת המים בדגש על גילוי נזילות בזמן אמת לרווחת הצרכן והתאגיד, בכך יביאו לחסכון כספי הן לתושב והן לתאגיד ויעזרו לצמצום פחת המים העירוני.



מערכת קר"מ



רחוב עירית, יערה ופרחים



ניפוץ קו ביזב רחוב שלום זכריה



שכונות וצבא



טיפול בסתימת ביוב רחוב המתמיד



רחוב האצ"ל



רחוב חג'בי



ניקוי קו עורפי ואדי רבה



קו ביוב עורפי רחוב ה' באייר



טיפול מונע במשאבה בתחנה ו'



רחוב סמדר



רחוב שלמה המלך



רחוב ז'בוטינסקי



רחובות דייה וערבה

אתר האינטרנט

אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והונגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים.

האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים לרבות: הורדת טפסים למילוי, מילוי טפסים מקוונים, ביצוע תשלומים, קבלת חשבוניות למייל, דיווח על שינוי מספר הנפשות ועוד.

כמו כן מתפרסמים באתר הודעות ודוחות שונים לרבות דוחות איכות מים, דוח פעילות שנתית, דוחות ניטור שפכי תעשייה ועוד.

באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות טפסים ועוד.

WWW.EINAFEK.CO.IL היכנסו עכשיו!



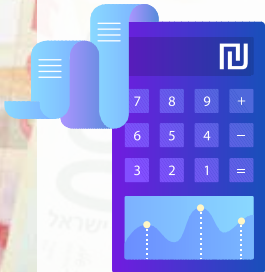
יש לך חוב לתאגיד?

עד לתאריך 31.7.19 צרכנים ביתיים יוכלו לפרוע את חובם ללא תשלום ריבית והצמדה בפריסה של עד 36 תשלומים! פנו אלינו והסדירו את חובכם!

המבצע תקף בין התאריכים ה'ל בלבד. ✓

עמידה בהסדר התשלומים שנקבע ותשלום שוטף של חיובי המים והביוב הם תנאי למחיקת סכום החוב. ✓

התאגיד רשאי לבטל את הסדר התשלום באי עמידה בתנאים המפורטים. ✓



מצוינות בשירות

מחלקת שירות לקוחות

תאגיד 'עין אפק' הציב את איכות השירות לצרכן כאחד היעדים החשובים ביותר במטרותיו ופועל בכל הכלים שברשותו על מנת לשפר את איכות השירות בצורה מתמדת. להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכנים: ממוצע זמני המתנה במחלקת שירות הלקוחות והמענה הטלפוני, פילוח סוג הפניות ומידע אודות התקלות שטופלו ע"י צוות התאגיד במהלך שנת 2018.

פילוח צרכני התאגיד



בניה
251



מסחר ועסקים
781



גינון ציבורי
460



מוסדות ציבור
81



מוסדות חינוך
109



מגורים
17,236

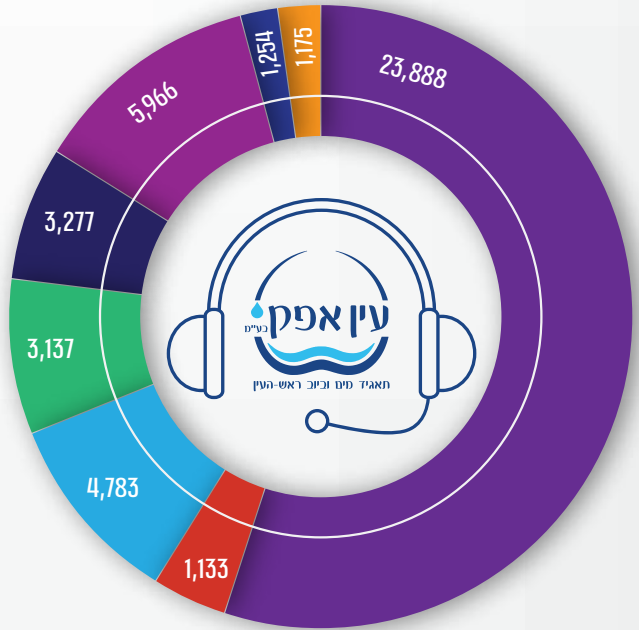
ממוצע זמני המתנה (בדקות)

זמן המתנה ממוצע	סה"כ פניות	
06:49	7,397	מחלקת שירות לקוחות
01:12	42,609	מוקד טלפוני

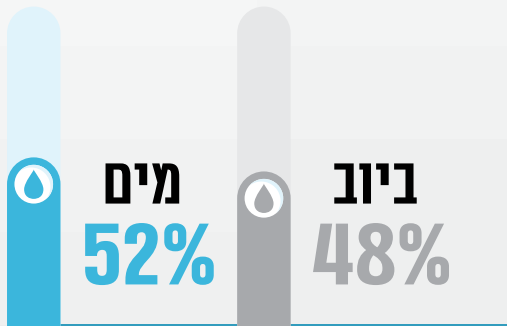


במהלך שנת 2018

סוגי פניות שטופלו



מטפלים בכל תקלה, בכל זמן



המוקד העירוני מקבל פניות תושבים לעניין תקלות מים וביוב, התאגיד מחויב בסטנדרטים שנקבעו בכללי אמות המידה וחוק הגנת הצרכן, כגון: זמני המתנה, טיפול בפניה וכדומה.

בשנת 2018 התקבלו בתאגיד:

2,072 פניות בנושא מים

1,902 פניות בנושא ביוב

כל הפניות טופלו במלואן!



לא משליכים מגבונים לחים לאסלה



שימרו על הסביבה

בואו והשתתפו בשמירה על תקינות הצורת שלכם ובשמירה על איכות הסביבה. זכרו, השלכת פסולת לאסלה יכולה לעלות לכם כסף רב.



מה ניתן להשליך לאסלה?

לא בכל התוויות רשום במפורש שניתן להשליך לאסלה, ולכן במידה ולא כתוב במפורש שניתן להשליך לאסלה, רצוי להשליך לאשפה.



השלכות

השלכת מגבונים לחים, מפיות נייר ושאר אשפה לאסלה גורמת להצפות ותקלות בצורת הביוב הפרטית והציבורית משותפת ואף גורמת לבזבז ניכר במים.

אחוזי גבייה

הנתונים משקפים את רמת הגבייה של חיובי התאגיד בין שירותי המים והביוב, כפי שהוא מחויב לעשות ע"פ חוק. הכספים אשר נגבים ע"י התאגיד בגין שירותי המים והביוב מיועדים לטובת הצרכן בין אם לשדרוג תשתיות, הנחת תשתיות חדשות, שיפור השירות ועוד. מאז שנת 2016, חל שיפור באחוזי הגבייה, בשנת 2018 אחוז הגבייה עמד על 95.9%. ככל שאחוזי הגבייה יהיו גבוהים יותר כך יהיו בידי התאגיד הכלים לביצוע פרויקטים לטובת תושבי העיר.



2016
93.17%



2017
94.6%



2018
95.9%

חשוב לדעת!



← **ריסוס והדברה - התאגיד מדביר אלפי שוחות ביוב מידי שנה.** זאת במסגרת תכנית עבודה דו-שנתית אשר במסגרתה מרוססות כלל שוחות הביוב העירוניות.

← **שטיפות קווים - התאגיד נלחם בסתימות ובגלישת קווי הביוב העירוניים.** התאגיד פועל במסגרת תכנית תלת שנתית ומבצע שטיפות בקווי הביוב העירוניים. מטרת הפרויקט היא מניעת הצטברות מגבונים ושומנים אשר יכולים לגרום לסתימות בקווי הביוב.

← **תאגיד 'עין אפק' אחראי על טיפול ברשת המים העירונית ועד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ולתקינותה מוטלת על הצרכן עצמו לרבות שטחי הבניין בהם גינה, מקלט, חניה, חדר האשפה, ברזי כיבוי אש וחדרי מדרגות.**

צורת פרטית
אחריות - בעל הנכס

צורת משותפת
אחריות - בעלי נכסים

צורת ציבורית
אחריות - תאגיד המים



הפסקות מים

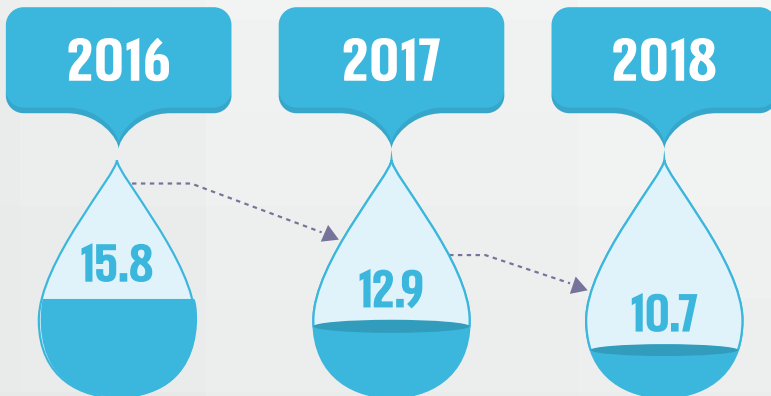
התאגיד פועל בנושא הפסקות מים יזומות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות החלים עליו. כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את הצרכנים 48 שעות מראש על קיום הפסקת המים, הודעות בנושא נמסרות לצרכנים בדיוור ישיר על ידי הודעות על לוחות המודעות בבניינים ואו בתיבות הדואר במידה ואין. בהפסקות מים לא יזומות כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת ועוד, נמסרות הודעות למוקד העירוני. בשנת 2018 בוצעו 80 הפסקות מים יזומות ע"י התאגיד ברחבי העיר.

המים המסופקים לראש העין

המים המסופקים לראש העין ע"י חברת מקורות הינם מיהול של מים מותפלים ומי קידוחים. יחסי המיהול משתנים במהלך השנה, ולעיתים אף במהלך היום, בהתאם למדיניות התפעול. בשנת 2018 רכש התאגיד 5,082,839 מ"ק מים מחברת מקורות.

פחת מים

פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת ע"י התאגיד, לבין כמות המים הנרכשת ע"י הצרכנים. הגורמים העיקריים לקיומו של פחת מים הם נזילות ודליפות. בשנת 2018 פחת המים עמד על 10.7%. הורדת פחת המים מאפשרת הקצאת כספים נוספים לטובת שיפור ושדרוג התשתיות ולשיפור השירות לצרכנים.



חירום

תאגיד עין 'אפק נערך' בכל העת למקרים של אירועי חירום. בשנים האחרונות ביצע התאגיד השקעות רבות בהיערכות לשעת חירום, הכוללות: רכישת ציוד, ובכלל זה מיכלי מים ומכלים אישיים לאספקת מים, הדרכות ותרגול העובדים, התקנת אמצעי ביטחון וחירום, רישות באמצעי אבטחה אלקטרוניים בכל מתקני המים והביוב, והטמעת מערכת GIS כעזר ושליטה וניהול מערך המים והביוב ברגיעה ובשעת חירום.

במהלך שנת 2018 נבדקה מוכנותו של התאגיד וההיערכות לחירום, במסגרת היערכות זו בוצע תרגיל זיהום מים ושיקום תשתיות. בתרגיל התאגיד והרשות נדרשו להתמודד עם תרחיש זיהום מים ושיקום תשתיות, בתרחיש מלחמתי ונפילת טילים. הביקורת קבעה כי תאגיד עין אפק נמצא ברמת מוכנות לחירום טובה מאד וסיים בציון של 97%. התרחישים והבקרה על התרגיל היו של רשות המים, בשיתוף יועצים ממשרדי הממשלה הבאים: משרד הבריאות, משרד השיכון, משרד איכות הסביבה, רשות הניקוז ומקורות אשר שיבחו והעריכו את מוכנות התאגיד לכלל התרחישים.

סיכום רשות המים לתרגיל: "הערכה רבה לכלל העוסקים במלאכה, הרצינות והמקצועיות שבאו לידי ביטוי בכל מהלכי התרגיל משלב ההכנות והביצוע, ראויים לכל הערכה יישר כוח והערכה רבה למנכ"ל התאגיד ועובדיו".

תרגיל זיהום מים ושיקום תשתיות



היערכות לשעת חירום - מידע לתושב

מצבי החירום נחלקים ל-5 מצבים כאשר לכל אחד מוגדרת נורמת מים לתושב:

מצב חירום מס' 1: מצב שיגרה, אין הגבלה על צריכת מים ביתית. עיקר היערכות התושב למצב זה הינו הכנת מלאי מים לכל המשפחה על פי חישוב של 4 ליטר לאדם ליממה לצרכי שתייה בלבד וזאת למשך 3 ימים, דהיינו 12 ליטר לנפש.

מצב חירום מס' 2: מצב בו קיימת התרעה כי צפוי להתפתח מצב חירום. עיקר היערכות התושב למצב זה הינו הכנת מלאי מים לכל המשפחה על פי חישוב של 4 ליטר לאדם ליממה לצרכי שתייה בלבד וזאת למשך 3 ימים, דהיינו 12 ליטר לנפש.

מצב חירום מס' 3: במצב זה צפויות תקלות וניתוקים באספקת המים, במצב זה יבצע התאגיד ויסות מים בין אזורי החלוקה במטרה לווסת ככל שניתן את משכי אספקת המים לבתי התושבים. יתכן מצב של חלוקת מים חלקית בתחנות חלוקת מים בשטח העיר.

מצב חירום מס' 4: במצב זה לא תתאפשר אספקת מים לחלק משכונות העיר, בשל תקלות ופגיעה בצנרת. **התושבים יתבקשו** לגשת לתחנות חלוקת מים שיהיו פרושות ברחבי העיר על פי הודעה מראש.

מצב חירום מס' 5: במצב זה אספקת המים בעיר כולה תושבת, בשל כך **תבוצע חלוקת מים לכל תושבי העיר**. במקרה זה תוגבל כמות המים שתחולק לכל נפש ל-4 ליטר ליממה עבור אדם - לכל צרכי.

ערכת סניטציה

בשעת חירום - במקרים בהם הופסקה אספקת המים יש לשמור על נקיין וסניטציה. מלבד בקבוקי המים אנו ממליצים גם להצטייד בערכת סניטציה. יש לשמור את הערכה במקום מוצל, קריר ויבש בחדר המוגדר לשעת חירום או בממ"ד.

הערכה תכלול:

חבילת מגבונים לחים או ג'ל אנוני בקטריאלי - המיועדים לשמירה על היגיינה אישית במקום מים. כלים חד פעמיים ומגבות נייר - לשימוש במקרים בהם לא תתאפשר רחיצת כלים. שקיות לאיסוף פסולת - לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים סביבתיים. שקיות סניטציה - שקית מיוחדת לצרכים סניטריים - לשימוש בשירותים. ניתן לרכוש באתרים מתמחים באינטרנט.



עו"ד דליה קופאי
יו"ר דירקטוריון



עו"ד יאיר אברהם
מונ"ל

מתנדבים בעתות חירום



תאגיד 'עין אפק' מחפש מתנדבים תושבי העיר, לסיוע בשעת חירום במגוון תחומים:

בעלי ג'יפים ונגררים

סיוע בהעברת ציוד ממקום למקום
ובעלי כלי צמ"ה

סיוע לוגיסטי

מענה לטלפונים ועזרה
במשרדי התאגיד

סיוע פיזי

בתחנות חלוקת המים

בעלי מקצוע

חשמלאים, רתכים
ואינסטלטורים

סיוע בניהול

חדר המצב של התאגיד (מהנדסים בתחום המים והביוב,
משקים / קצינים בעלי עבר צבאי מתאים)



תאגיד מים וכיכ ראש-העין

המתנדבים יעברו הדרכה לשעת חירום וישתתפו בתרגילים המתקיימים בעיר.

נא לשלוח דוא"ל לכתובת: INFO@EINAFEK.CO.IL 

ציינו שם מלא, מספר טלפון, תחום התנדבות מועדף וניסיון מקצועי אם קיים
בתחום - ואנו נחזור אליכם

חברת 'אפק השומרון'

תאגיד עין אפק קיבל את ניהול הפרויקט הלאומי של הקמת מובל כביש 5 לסניקת הביוב מאריאל דרך יישובי השומרון. לצורך כך הקים התאגיד חברת בת בשם "אפק השומרון" לביצוע הפרויקט.

חלק מהקו עובר בראש העין בגבעות המזרחיות ומהווה תנאי לאכלוס השכונות החדשות, היקף הפרויקט 70 מיליון ש"ח ובמימון מלא של מדינת ישראל.

הפרויקט הינו חלק מהראייה האסטרטגית לטיפול וריכוז במי שפכים במפעל אזורי אחד לניצול יעיל של הקולחים.

הפרויקט הינו פרויקט לאומי חשוב, איסוף השפכים ימנע את זיהום האקוויפר ויאפשר לשמור על ניקיון נחלי האזור: נחל רבה, נחל שילה, נחל קנה.



מובל כביש 5



עין אפק בקהילה

יום המעשים הטובים



יום מרגש במיוחד עבר על עובדי תאגיד עין אפק, במסגרת יום המעשים הטובים התנדבו עובדי וקבלני תאגיד עין אפק במועדון ה"חלוץ" ובבתי התושבים.

תאגיד עין אפק התגייס זו השנה השלישית ברציפות לקידום הקשר והתרומה עם ולמען הקהילה בדגש על חינוך ורווחה.

במסגרת יום זה עובדי, מנהלי וקבלני התאגיד חברו יחד וביצעו עבודות שדרוג, החלפה, תחזוקת אינסטלציה וצביעה לטיפוח ושיפור הנראות של מועדון ה"חלוץ" ובתי התושבים בשיתוף ותיאום מחלקת גיל הזהב באגף הרווחה בעיריית ראש העין ומנהלת מועדון ה"חלוץ" הגב' אורה נהרי.



בתאגיד עין אפק רואים חשיבות עליונה בהעמקת הקשר עם הקהילה ובקידום פרויקטים העוסקים בתרומה לקהילה. פעילות זו מצטרפת לשורה ארוכה של פעילויות שמבצע התאגיד במגוון רחב בתחום החינוך והרווחה.





חידון התנ"ך בסימן "המים במקורות"

תאגיד עין אפק ממשיך במסורת במתן חסות לחידון התנ"ך העירוני לבתי ספר יסודיים בסימן "המים במקורות". בחידון השתתפו 12 בתי ספר יסודיים מרחבי העיר.



— הסבר אודות חשבון המים

1. חשבון המים נשלח לבתי הצרכנים אחת לחודשיים
2. מציג את כמות הימים בפועל בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית
3. תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יותאמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה
4. מספר ת.ז. או ח.פ. של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם
5. מספר נפשות המדווח ע"י הצרכן לתאגיד בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר התאגיד. צרכן שלא העביר הצהרה על מספר נפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד (ע"פ סעיף 23 לכללי תאגיד מים וביוב).
6. צריכת המים נקבעת ע"פ קריאת מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה קודמת קובע את כמות הצריכה נכון ליום הקריאה.
7. מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או ע"פ הערכה. הערכה נעשית במקרים בהם אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב קשור בסמוך, שיחים המסתירים את המד וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה להערכה.
8. הצריכה הנמדדת במד המים פרטי (דירתית) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה/חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.
9. 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 בצורת הראשית לצרכנים המשותפים של הבניין כגון שטיפת חדר מדרגות, השקיית הגינה ועוד.
10. המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.



שעות קבלת קהל במשרדי ההנהלה (תושבים, קבלנים ויזמים)

ימים ב' ו-ה' בין השעות 09:00-13:00

יום ד' בין השעות 14:00-17:00

מוקד תקלות עירוני: 106

מחלקת שירות לקוחות:

העבודה 11/1, בנין יד יצחק קומה 1, ראש העין

שעות קבלת קהל:

ימים א', ג' ו-ה' בין השעות 08:00-15:00

יום ב' בין השעות 08:00-18:30

יום ד' בין השעות 15:00-18:30

מוקד שירות טלפוני: 1-800-350-303

שעות פעילות:

תשלום במענה קולי 24 שעות ביממה.

תשלום באמצעות נציג:

ימים א'-ה' בין השעות 08:00-22:00.

יום ו' בין השעות 08:00-12:30.

בירורים באמצעות נציג:

ימים א'-ה' בין השעות 10:00-19:00.

חדש! מעכשיו נשמור על קשר רציף בכל זמן ובכל מקום!



מורידים את אפליקציית MAST

ומבצעים פעולות בירוקרטיות במהירות ויעילות!

← שליחת טפסים בקליק אחד! ← זימון תור בקליק אחד!

← קבלת חשבונית ישירות למייל! ← עדכון הנתונים

ON-LINE ← פתרון ירוק, יעיל וחינמי!

הצטרפו לשירות באפליקציית MAST!