



תאגיד מים וביוב ראש-העין

סיכום פעילות 2019

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

דבר ראש העיר

תושבות ותושבים יקרים,



מוגשת לכם בזאת חוברת סיכום פעילות תאגיד המים והביוב העירוני "עין אפק" לשנת 2019. התאגיד פועל כל העת כדי להמשיך ולעמוד בסטנדרטים הגבוהים של איכות מי השתייה בכל שכונות העיר, ובטיפול ותחזוקה שוטפת של מערכת הביוב העירונית.

בשנים האחרונות ראש העין קולטת אלפי תושבים במספר מתחמים חדשים בעיר. אתגר זה מחייב את התאגיד להמשיך להעניק שירות מיטבי לכם התושבים ולפתח ולשדרג את התשתיות בכל שכונות העיר.

התאגיד מתחדש ומתקדם כל העת הן באמצעים טכנולוגיים והן באמצעי השירות למענכם התושבים.

תודתי ליו"ר הדירקטוריון היוצאת – עו"ד דליה קומאי, ולמנכ"ל התאגיד – עו"ד יאיר אברהם, על הובלתם את התאגיד ועובדיו להישגים אלה.

אמין מילג

בברכה,

שלום בן משה
ראש העיר

דבר הדירקטוריון

תושבים יקרים,



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

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

העיר נמצאת בשנים האחרונות בעיצומו של פיתוח מאסיבי 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 עד כ-14,500 בתי אב.

על פי מדיניות דירקטוריון התאגיד ובשיתוף פעולה עם הנהלת התאגיד, כל הכנסות התאגיד מושקעות בפרויקטים כגון: החלפת כל מדי המים האנלוגיים לדיגיטליים בשיטת הקר"מ, הפחתת פחת המים, תקינה, דף פייסבוק ייעודי, שליטה ובקרה במתקנים ושדרוג מערך המידע הגאוגרפי – GIS אשר מביאים את מירב הקידמה בתחומים השונים.

כתושב העיר אני שמח שנפלה בחלקי הזכות להיות שותף פעיל 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 2019.

אמין מילג

איתי ויצמן, דירקטור
בשם הדירקטוריון

דבר המונכ"ל



תושבי ראש העין היקרים,

אני מתכבד להציג בפניכם את דו"ח סיכום הפעילות לשנת 2019 של תאגיד עין אפק.

השנה חגגנו עשור להיווסדו של התאגיד, בתקופה זו חרט התאגיד על דגלו את נושא שיפור השירות והנגשתו לציבור לקוחותינו תוך קידום פתרונות מערכתיים וחדשניים לצד קידום תוכניות פיתוח ארוכות טווח לשנים הבאות לשיפור אספקת איכות המים והולכת השפכים.

בד בבד התאגיד מעורב בפיתוח העצום שמתנהל ברחבי העיר תוך הוספת אלפי יחידות דיור וקליטת תושבים חדשים רבים בפרק זמן קצר, דבר המציב בפני התאגיד אתגרים מורכבים ומצדיק השקעות כספיות רבות לצד יישום והטמעת טכנולוגיות מתקדמות רבות.

בשנה זו הוחל פרויקט עירוני רחב ומשמעותי של החלפת כל מדי המים בעיר למדי קר"מ, אשר חלק מיתרונותיו לצרכן יהיה יכולת שליטה ובקרה על צריכותיו האישיות און ליין ובכך מניעה של אובדן מים רבים ונדק כספי כפי שהיה עד כה.

הישגינו בשנה האחרונה באו לידי ביטוי בקבלת תו הפלטינה על היותנו בעלי 5 תקני איכות ובכך הצטרפנו לקבוצה יוקרתית ומצומצמת של ארגונים בעלי תו זה. אנו נמשיך לפעול לקידום ושיפור פעילותנו בכל הפרמטרים תוך הכנסת טכנולוגיות ומערכות מודרניות פורצות דרך בתחום עיסוקנו לרווחת תושבי העיר.

לסיים ברצוני להודות לראש העיר, מר שלום בן משה, חברי הדירקטוריון, הנהלת וצוות עובדי התאגיד שבזכותם תאגיד עין אפק מגשים את יעדיו ומגיע להישגים משמעותיים בכל התחומים.


חברכה,

יאיר אברהם, עו"ד
מונכ"ל

חברי הדירקטוריון

אייתי 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 ההנהלה

עו"ד יאיר אברהם,
מונכ"ל

מר אורי צדוק,
מנהל כספים

עו"ד דן שווע,
יועמ"ש התאגיד

מר מרק קנדל,
מהנדס ראשי

רו"ח אחמד אכטילאלת,
רו"ח התאגיד

מר אריאל קרפיקבה,
מנהל מחלקת פרויקטים

רו"ח (עו"ד) אריה ברסקי
מבקר פנים

מר אלי כהן,
מנהל מחלקת תפעול

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, למתן מענה איכותי לתושבים ולמניעת מטרדים סביבתיים.



יעדיו המרכזיים של התאגיד הם:

ניהול ותפעול

העצמת רמת השליטה והבקרה על התשתיות הפיזיות העומדות בבסיס אספקתם של המים והטיפול בביוב.



מיצוי פוטנציאל הגבייה בהתאם לצריכת המים בפועל של הצרכנים.

פינוי והשבה יעילים של מי שפכים (ביוב). באופן התורם לשמירה על הסביבה.



צמצום תקלות מהותיות במערכות המים והביוב.



צמצום פחת המים העירוני.

שירות לתושב

חידוקם והרחבתם של ממשקי השירות לתושבים, כולל ממשקים דיגיטליים מתקדמים.



מתן תשובות מלאות וברורות לכל פנייה, לרבות חתירה לזמני תגובה מהירים.

חתירה לקיצור זמני ההמתנה - במענה הטלפוני ובמחלקת שירות הלקוחות.



מתן שירות אדיב ואנושי לכל לקוח ככל הניתן.



בחינה מקצועית, מעמיקה ורגישה של כל פנייה.



המדיניות המשולבת

של תאגיד המים והביוב עין אפק בע"מ

עין אפק, תאגיד המים והביוב, הוקם למען ועבור התושבים על מנת להבטיח כי כספי התושבים המשולמים בעבור אגרות המים והביוב יוחזרו אליהם באמצעות השקעה בתשתיות חדשות ושיפור התשתיות הקיימות. השקעה זו תבטיח איכות גבוהה של מים וסילוק נכון של הביוב, וזאת תוך כדי תחזוקה ראויה וברת קיימא.

התאגיד וכלל העובדים מטעמו מחויבים למימוש מערכת ניהול האיכות המשולבת, לתחזוקה ולשיפור המתמיד של האפקטיביות שלה ע"י אימוץ והטמעת תקנים בינלאומיים לאיכות (ISO9001:2015), בטיחות ובריאות תעסוקתית של עובדים (ISO45001:2018), התייעלות אנרגטית (ISO50001:2018), אבטחת מידע (ISO27001:2013) וכן להגנה על סביבה (ISO14001:2015), וזאת על מנת לעמוד:

- באספקת שירותים מקצועיים, יעילים ובאיכות גבוהה של אספקת מים והולכת ביוב לכלל לקוחות התאגיד.
 - באמות המידה לשירותים כפי שהן מפורטות בכללי תאגיד המים והביוב, בדרישות חוק אחרות כנובע מכללי תאגיד המים והביוב ומחוק המים, בהוראות רשות המים ומשרדי הממשלה כפי שעולה מתקנות שהותקנו.
 - בדרישות חוק שונות הרלוונטיות לתאגיד שלהן היבטי בריאות תעסוקתית, בטיחות הגנת סביבה והתייעלות אנרגטית.
 - בדרישות צרכני המים כפי שמחויבות על ידי אמות המידה, הרשות המקומית שלהן נותן שירות, והנחיות דירקטוריון התאגיד.
 - בהפחתת השפעות המזיקות על הסביבה, הפחתת זיהומים וצריכת משאבים, כפי שעולה באופן כמותי מסקרי היבטים סביבתיים.
 - בהפחתת הסיכונים התעסוקתיים העולים מסקרי סיכונים שמבצע התאגיד בפעילויותיו, וכן למניעת קיום מפגעי בטיחות או סביבה כלשהם שמקורם בפעילות התאגיד או קבלני המשנה מטעמו. זאת על מנת לספק תנאי עבודה בטוחים ובריאים, למניעה של פגיעה ופגיעה בבריאות הקשורה לעבודה ולסביבה.
 - בהתייעלות אנרגטית ומיצוי משאבים.
 - בדרישות אספקת מים בחירום על פי הנחיות רשות המים, וכן באירועי חירום פנימיים כגון שריפה, רעידת אדמה וכדומה.
 - ברכש ידידותי לסביבה ויעיל אנרגטית ככל הניתן.
 - בצמצום והפחתה של סיכונים ובפעילות פרו-אקטיבית למימוש של הזדמנויות.
- התאגיד מתחייב לבצע באופן יעיל ואפקטיבי את תהליכיו אלו, ולמחיד את עצמו בהתאם לשיעורי רצון צרכניו, הניטורים והבקורות הפנימיים שהוא מבצע לאיכות, בטיחות, אבטחת מידע, אנרגיה והשפעה על הסביבה. התאגיד מתחייב להקטין באופן מתמיד את הסיכונים, ההיבטים הסביבתיים והמפגעים, שעובדיו, מבקרו, קבלניו וצרכניו, וכן כל מחזיקי עניין חשופים להם, וכן לשפר את שירותיו וביצועיו באופן מתמיד. ההנהלה תשאף לבצע את כל אלו, תוך שיתוף העובדים.

ההנהלה תקבע יעדים שנתיים לשיפור מערכת הניהול. מדיניות זו תופץ ותוסבר לכל העובדים וקבלני המשנה, תהיה זמינה למחזיקי דעה ולציבור ותיסקר אחת לשנה, לבדיקת המשך התאמתה לביצועי התאגיד.



יאיר אנבר, ע"ד
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 מטרות איכות אסטרטגיות כחלק מתוכנית לשיפור מתמיד.
- ISO 14001** - היוו תקן לניהול מערך סביבתי. התקן עוסק בבחינה של ההיבטים הסביבתיים וצמצום השפעות התאגיד על הסביבה.
- ISO 45001** - תקן לניהול מערך בטיחות וגהות. התקן עוסק בניהול ושמירה על הבטיחות והבריאות של העובדים, הקבלנים ומחזיקי העניין הרלוונטיים.
- ISO 50001** - תקן לניהול מערכת האנרגיה שכולל ניתוח של צריכות החשמל והסקת מסקנות להתייעלות וחסכון.
- ISO 27001** - תקן העוסק בהסדרת מערך ניהול אבטחת מידע.

עמידה בחמשת תקנים אלו הובילו את התאגיד לקבלת תעודת "תו פלטינה" המעיד על התאמת מערכות ניהול של התאגיד לאמות מידה של איכות ברמה גבוהה ע"פ דרישת מכון התקנים הישראלי.



שומרים על הסביבה

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

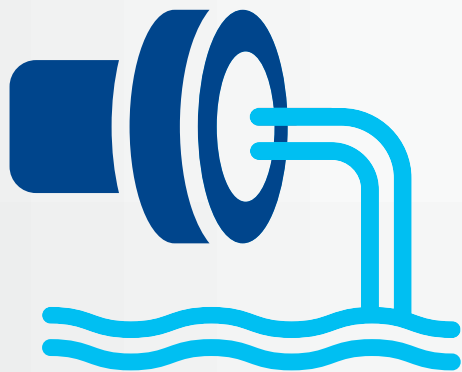
מתקני התאגיד מתוחדקים על ידי חברת מקורות בפיקוח של עובדי התאגיד.

תחנה ג': התחנה ממוקמת ברחוב יהושוע בן נון. בשנת 2017/8 התאגיד השלים את בניית התחנה בצורה מודרנית עם מערכת לנטרול ריחות חדשנית.

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

תחנה ו': התחנה ממוקמת ברחוב שדרות בן גוריון בסמוך למסוף התחבורה המתוכנן. 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 ניקוז מי גשם למערכת הביוב. היום שתי בעיות קשות בהן נתקלים עובדי התאגיד ואשר גורמים לסתימות ולנזק הן למכונת הביוב והן לקווי הביוב.



שפכי תעשייה

התאגיד מיישם זו השנה העשירית 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 הטיפול בשפכים וניצול מי הקולחין, וכן למניעת מטרדים ונזקים לציבור או לסביבה.

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב 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 2019 בוצעה 80% מתוכנית 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 השוטפת.



דו"ח איכות המים לשנת 2019

תאגיד עין אפק 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 לרשות. מספר התושבים בעיר בשנת 2019: 62,990, כמות המים שנוצרה 5,237,002 מ"ק.

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.

תוצאות בדיקות בשנת 2019 על פי חוק לתיקון פקודת העיריות מספר 75 (חובת הדיווח על איכות המים, התשס"א – 2001) תיקון סעיף 238, להלן דיווח תקופתי:

מספר בדיקות מיקרוביאליות				
מתוכנן	בוצע	חריגות	תקינות	
44	45	*1	44	חיבורי מקורות
54	56	*2	54	בריכות מים
273	275	*2	273	רשת אספקה
371	376	*5	371	סה"כ

בדיקת מתכות ברשת				
מתוכנן	בוצע	חריגות	תקינות	
10	10	0	10	מתכות (עפרת/ברזל/נחושת)
10	10	0	10	סה"כ

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

תקן מי השתייה קובע כי – 100 מ"ל מים לא ימצא חיידק קוליפורם צואתי או חיידקי קוליפורמים.

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

פרויקטים מרכזיים לשנת 2019:



בזכות איתנות התאגיד, הושקעו בשנת 2019 כ-46 מיליון שקלים בתשתיות העיר!

כ-22 מיליון ש"ח

בתחזוקה ואחזקה שוטפת של רשת המים והביוב העירוניים.

כ-16 מיליון ש"ח

בפיתוח תשתיות חדשות.

כ-8 מיליון ש"ח

בשיקום ושדרוג קווי המים והביוב.



הוספת יחידת שאיבה בבוסטר ס

שיפור ושדרוג תשתיות מים:

רחוב מנצורה
רחוב חג'בי
רחוב האצ"ל
רחוב עלי הכהן
רחוב שלמה המלך
רחוב רביבים ופולג
מגדל צדק

שיפור ושדרוג תשתיות ביוב:

רחוב ה' באייר
רחוב חג'בי
רחוב האצ"ל
רחוב שלמה המלך



מתחם C

החלפת צנרת ביוב ע"י ניפוף:

רחוב יהושוע בן נון
רחוב יהודה הלוי
רחוב הרצל
רחוב עלית הנוער



בריכת מים E

החלפת צנרת מים ע"י שירוול:

רחוב חותמי המגילה

מתחמים חדשים:

- ← מתחם C- הקמת תשתיות מים וביוב לאזור המגורים, התעסוקה ומבני ציבור
- ← מתחם E- השלמת תשתיות מים וביוב לקראת איכלוס המתחם
- ← הקמת תחנת שאיבה ד' לקליטת שפכים של המתחמים החדשים
- ← הקמת בריכת מים ובוסטר במתחם E
- ← שכונת חורשים-בוצעו קווי מים וביוב
- ← ביצוע אזור פיתוח חדש- רן 150 "צומת קסם"
- ← מגדל צדק- הוספת יחידת שאיבה בבוסטר ס
- ← תחנת שאיבה ג'- הוספת יחידת שאיבה



תחנת שאיבה ד'

פרויקטים נוספים:

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

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

← מערכת קר"מ (קריאת מדים מרחוק) – התאגיד מוביל פרויקט משמעותי בכל רחבי העיר להחלפת 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. עד כה הוחלפו 80% מהמדים בראש העין למדים חכמים.



מערכת קר"מ



רחוב מנצורה



שדרוג קו ביוב, רחוב המתמיד



סלילת קו ביוז אריאל שפד"ן



רחוב עלי הכהן



רחוב האצ"ל



תיקון פיצוץ מים במתחם E



תיקון שבר בקו ביוז



מקס גזירת סרט רחוב חג'בי



רחוב חג'בי



תיקון פיצוץ מים



רחוב רביבים ופולג



שכונת חורשים



רחוב ה' באייר



עין אפק - תאגיד טכנולוגי

התאגיד מבצע פעולות רבות על מנת לשפר את השירות הניתן לתושבים ולקצר תהליכים בירוקרטיים רבים; התאגיד השיק אתר אינטרנט חדש, נגיש ונוח המאפשר ביצוע פעולות בירוקרטיות בפשטות, מילוי ושליחת טפסים ותשלום שוברים במהירות. זאת ועוד, הרחיב התאגיד את מערך השירותים הדיגיטליים שלו באמצעות אפליקציית 'MAST' אשר מאפשרת לבצע שלל פעולות בקלות, יעילות, ללא הגבלת זמן ומקום וללא תשלום נוסף.

בנוסף, התאגיד מפעיל עמוד אינטרמדיי בפיסבוק שבאמצעותו מעביר מידע שוטף על הפרויקטים המבוצעים בעיר, הפסקות מים מתוכננות וכל מידע רלוונטי לתושבי ראש העין. כל אלה במטרה לשמור על קשר רציף עם תושבי העיר, להגברת הדיאלוג ולשיפור מתמיד של פעולות התאגיד אל מול התושבים.

כנסו עכשיו! |  | www.einafek.co.il | אפליקציית MAST! 



לשלם חשבון - אצלך בסלון!

תאגיד עין אפק מציג: שירות עד הבית!

הניתן לזכאים בלבד: ניצולי שואה, סיעודיים ומקבלי קצבת ניידות

לתיאום ביקור:

 **1-800-350-303**



מצוינות בשירות



מחלקת שירות לקוחות וגביה

פילוח צרכני התאגיד



מוסדות חינוך
111



מגורים
19,231



גינון ציבורי
436



מוסדות ציבור
82



קבלני אתרי
הבניה
117



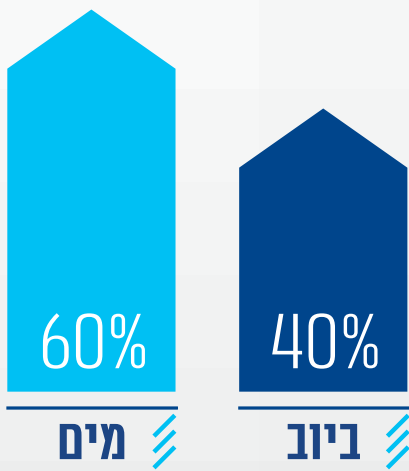
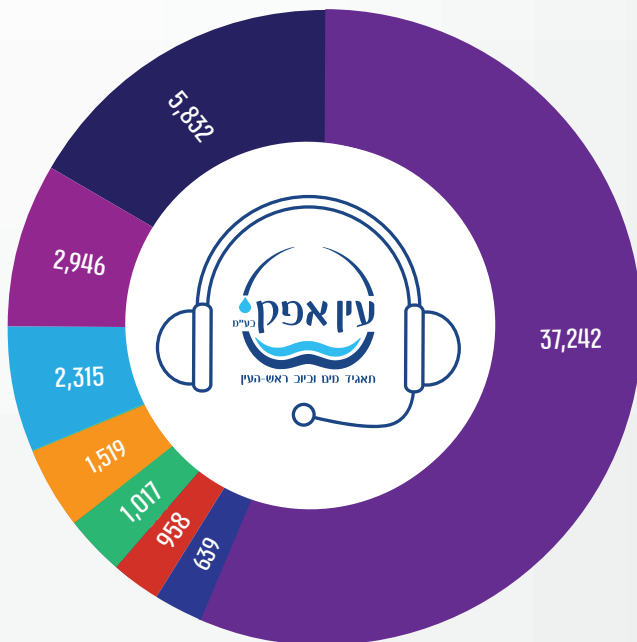
מסחר ועסקים
780

תאגיד 'עין אפק' הציב את איכות השירות לרכן 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 2019.

ממוצע זמני המתנה (בדקות)

זמן המתנה ממוצע	סה"כ פניות	מחלקת שירות לקוחות
13:03	7,237	
01:34	45,231	מוקד טלפוני

סוגי פניות שמופלו במהלך שנת 2019



מטפלים בכל תקלה, בכל זמן

המוקד העירוני (106) מקבל פניות תושבים לעניין תקלות מים וכיבוי ומעביר אותן מיידית לטיפול התאגיד, 24 שעות ביממה.

התאגיד מחויב בסטנדרטים שנוקבעו בכללי אמות המידה וחוק הגנת הצרכן, כגון: איכות הטיפול ושלמותו, זמני המתנה וכדומה.

בשנת 2019 התקבלו בתאגיד:

1,792 פניות בנושא ביוך

2,648 פניות בנושא מים

הטיפול בכל הפניות הושלם במלואו!



לא משליכים מגבונים לחים לאסלה



שימרו על הסביבה

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



מה ניתן להשליך לאסלה?

נייר טואלט בלבד.



ההשלכות

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

אחוזי גביה

הנתונים משקפים את רמת הגבייה של חיובי התאגיד בגין 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 הגביה, בשנת 2019 אחוז הגביה עמד על 96.2%. 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%

2019

96.2%



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 הפריקט 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.

צנרת פרטית
אחריות בעל הנכס

צנרת משותפת
אחריות דיירי הבניין

צנרת ציבורית
אחריות תאגיד המים



צריכה משוטפת:

גינה | מקלט | חניה | חדרה אשפה | חדר אשפה
ספינקלרים | בריכת איגום מים | חדר מדרגות
ברז כיבוי אש | כולל נדילה בצנרת

הפסקות מים

התאגיד פועל בנושא הפסקות מים יזומות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות החלים עליו.

כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות התאגיד מעדכן את הצרכנים 48 שעות מראש על הפסקת המים. הודעות בנושא נמסרות לצרכנים בדיוור ישיר על ידי פרסום על לוחות המודעות בבניינים, בתיבות הדואר ובעמוד הפייסבוק של התאגיד.

בהפסקות מים לא יזומות כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת ועוד, נמסרות הודעות למוקד העירוני. בשנת 2019 בוצעו כ-150 הפסקות מים יזומות ע"י התאגיד ברחבי העיר.

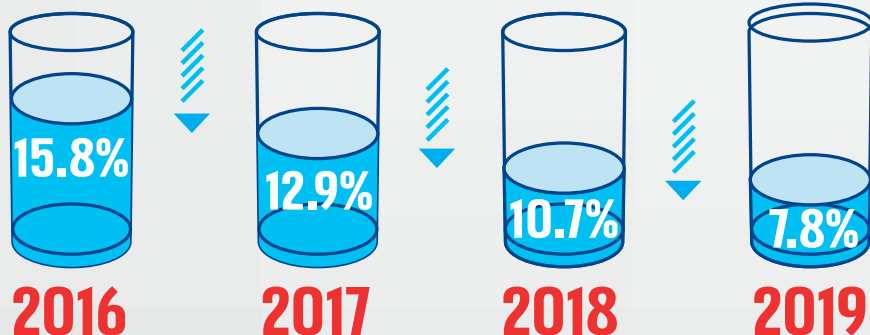
המים המסופקים לראש העין

המים המסופקים לראש העין ע"י חברת מקורות הינם מותפלים ומים מקידוחי מי תהום מקומיים ביחסים משתנים במהלך השנה, ולעיתים אף במהלך היום, בהתאם למדיניות התפעול.

בשנת 2019 רכש התאגיד 5,237,002 מ"ק מים מחברת מקורות.

פחת המים

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 נדילות ודליפות. בשנת 2019 פחת המים עמד על 7.8%. פחת המים מאפשרת הקצאת כספים נוספים לטובת שיפור ושדרוג התשתיות ולשיפור השירות לצרכנים. במהלך שנת 2019 התאגיד בצע סריקה לאיתור נדילות ברחבי העיר באמצעות טכנולוגיות מתקדמות ועד כה נתגלו כ- 50 נדילות סמויות, תת קרקעיות, שטופלו וסייעו להורדת פחת המים.



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

במהלך שנת 2019 נבדקה מוכנותו של התאגיד וההיערכות לחירום. במסגרת היערכות זו ביצעה רשות המים תרגיל זיהום מים ושיקום תשתיות והרשות המקומית ביצעה תרגיל פתע לבחינת התאגיד לפתיחת תחנות חלוקת מים. בתרגיל התאגיד נדרש להתמודד עם תרחיש זיהום מים ושיקום תשתיות, בתרחיש מלחמתי ונפילת טילים ופתיחת תחנות חלוקת מים תוך תרגול מילוי מים בתחנה עם אמצעי מילוי נגררים. 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 מוכנותו של התאגיד לכלל התרחישים.

סיכום התרגילים: "בשתי הביקורות שנערכו, הן ע"י רשות המים והן ע"י הרשות המקומית התאגיד זכה להערכה רבה. הרצינות והמקצועיות שבאו לידי ביטוי בכל מהלכי התרגיל משלב ההכנות והביצוע ואויים לכל הערכה. יישר כוח והערכה רבה למנכ"ל התאגיד ועובדיו".

תרגיל זיהום מים ושיקום תשתיות



היערכות לשעת חירום - מידע לתושב

תושבים יקרים,

בימים מורכבים אלה, תאגיד עין אפק פועל לילות כימים על מנת להבטיח שירותי מים וביוב איכותיים וסדירים לכל תושבי ראש העין ומבצע את משימותיו כמפעל חינוך, המספק שירותים חיוניים גם בשגרה וגם בחירום. הצוותים המקצועיים של התאגיד, במשרד ובשטח, אמונים בין היתר על תחום ביטחון המים ומבצעים את ההכנות הדרושות על מנת לספק מים איכותיים לשתייה גם במקרה חירום וקיצון.

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

מצב חירום מס' 1: מצב שגירה, 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 בכבד וזאת למשך 3 ימים, דהיינו 12 ליטר לנפש.

מצב חירום מס' 3: במצב זה צפויות תקלות וניתוקים באספקת המים, במצב זה יבצע התאגיד יסות 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 צרכיו.

ערכת סנימציה

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

הערכה תכול:

חבילת מגבונים לחים או ג'ל אנטי 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 סנימציה - שקית מיוחדת לצרכים סניטריים - לשימוש בשירותים. ניתן לרכוש באתרים מתמחים באינטרנט.

עין אפק - מוכנים לכל תרחיש!

יאיר אברהם, עו"ד
מנכ"ל



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
ואינוסטרטורים

סיוע בניהול

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

המתנדבים יעברו הדרכה לשעת חירום וישתתפו בתרגילים המתקיימים בעיר.

✉ **נא שלחו 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 ועד השפד"ן. 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 מי השפכים 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



תאגיד עין אפק התגייס זו השנה הרביעית ברציפות לקידום הקשר והתרומה עם ולמען הקהילה.

יום מרגש במיוחד עבר על עובדי תאגיד עין אפק. במסגרת יום המעשים הטובים שהתקיים בחודש 04/19, התנדבו עובדי וקבלני תאגיד עין אפק בבתי התושבים.



ביום זה, עובדי, מנהלי וקבלני התאגיד חברו יחד וביצעו עבודות שדרוג, החלפה ותחזוקת אינסטלציה בשיתוף אגף הרווחה בעיריית ראש העין.



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 הרווחה.



חידון התנ"ך בסימן "כאיל תערוג על אפיקי מים"

תאגיד עין אפק ממשיך במסורת במתן חסות לחידון התנ"ך העירוני לבתי הספר היסודיים בסימן "כאיל תערוג על אפיקי מים". החידון נערך בחודש 06/19 ובו השתתפו 12 בתי ספר יסודיים מרחבי העיר.



שקיפות מלאה

במסגרת הידוק הקשר בין התאגיד לקהילה, קידם התאגיד יוזמה ליצירת שיח פתוח ובניית דיאלוג עם תושבי העיר. במהלך שנת 2019 התקיימו מספר מפגשי תושבים משכונות העיר השונות, בהשתתפות נציגי התאגיד: מנהל כספים, מנהל מח' פרויקטים ומנהל מח' שירות לקוחות בראשות מנכ"ל התאגיד, עו"ד יאיר אברהם.

התאגיד רואה חשיבות עליונה במפגש ישיר עם תושבי ראש העין ופיתוח דיאלוג מתמיד לשיפור המקצועיות לרווחת התושבים. מפגשים אלה תורמים לחידוד מטרות ויעדים ע"פ הצרכים המשתנים של תושבי העיר. במסגרת המפגשים ניתנו תשובות מקצועיות ע"י הצוות המקצועי לכלל השאלות שעלו ע"י נציגי התושבים.

התאגיד ימשיך לפעול בשקיפות ובמקצועיות מלאה תוך המשך שיפור השירות לזכרו, כמו כן, ימשיך לערוך מפגשי תושבים שיעמיקו את הדיאלוג ושיתוף הפעולה בין התאגיד לתושבי ראש העין.



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 תאגידי 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 (דירתי) 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 לצריכה לכל דבר. הפרשי המדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת 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

בירורים באמצעות נציג:

ימים א', ג', ה' בין השעות 08:30-16:30

ימים ב', ד' בין השעות 08:30-19:00

תשלום באמצעות נציג:

ימים א'-ה' בין השעות 08:00-22:00

יום ו' בין השעות 08:00-12:30

תשלום במענה קולי 24 שעות ביממה

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



מורידים את אפליקציית MAST

ומבצעים פעולות בירוקרטיזות במהירות ויעילות!

← שליחת מפיסים בקליק אחד! ← זימון תור בקליק אחד!

← קבלת חשבונית ישירות למייל! ← עדכונים שוטפים

ON-LINE! ← פתרון ירוק, יעיל וחינמי!

הצטרפו לשירות באפליקציית MAST!