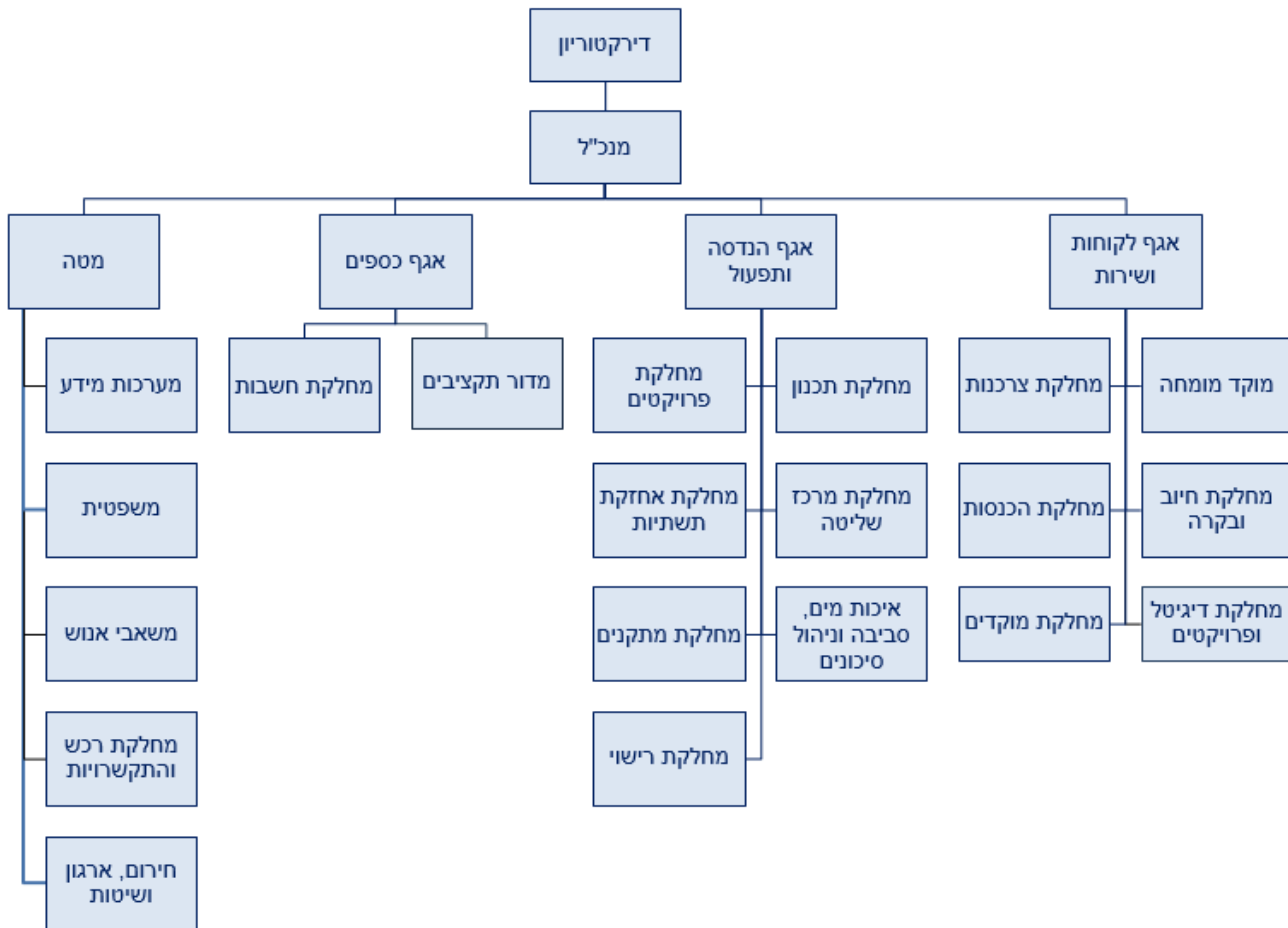


דוח תקנות חופש המידע לציבור
2019
מי אביבים

מבנה החברה



חברי הדירקטוריון:

רו"ח ניצן צדוק - יו"ר הדירקטוריון
מר נתי דרייפוס
מר אדם קנרק
גברת חני סובול
גברת ליטל מוכתר פחטר

מר שרון קרן - מנכ"ל החברה

אגף הנדסה ותפעול

רוסקה ניקולאיב, סמנכ"לית הנדסה ותפעול
אגף הנדסה ותפעול אחראי על אספקת המים, הביוב והתיעול 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. במסגרת הפעילות השוטפת האגף אמון על הטיפול בתחומים הבאים:

- שיקום והקמת תשתיות חדשות ברחבי העיר
- ביצוע פעולות יזומות של תחזוקה מונעת על מנת לשמר את תקינות התשתיות
- שמירה על איכות המים על פי תקני האיכות הנדרשים

כלל הפעולות הללו מתבצעות ביעילות האופטימלית, תוך שמירה על איכות הסביבה ומשאבי הטבע הקיימים.

אגף כספים

דלית עקיבא, סמנכ"לית כספים ומינהל
אגף הכספים אמון על הניהול הפיננסי של החברה וכן מונה את מחלקת החשבות. במסגרת תפקידו, מטפל האגף בתפעול השוטף של שכר העובדים, התנהלות עם הממונה על התאגידיים ועם הממונה על השכר במשרד האוצר.

אגף לקוחות

אסנת ינוביץ', סמנכ"לית לקוחות ושירות
שביעות הרצון של הלקוח היא זו העומדת במרכז התפיסה הארגונית.
המהלכים הארגוניים ותהליכי העבודה הם מכווני לקוח אשר שמים את מירב תשומת הלב על הפרמטרים: זמינות, נגישות, מקצועיות ואיכות.
אחריותו של אגף לקוחות ושירות היא לפעול על פי תפיסה זו ובחברה באמצעות:

- התווית מדיניות השירות (הפנימי והחיצוני) בחברה, המחייבת את כל היחידות בארגון.
- הנחייה מקצועית של יחידות הארגון.

- הגדרת סטנדרטים למענה, הטעמתם ובקרה על עמידה בהם (כולל סקרי שביעות רצון, מדידה).
- ניהול הסברה ויחסי הציבור של החברה מול הלקוחות.

מערכות מידע ותקשורת

יוסי שיאון, סמנכ"ל מערכות מידע ותקשורת
אגף מערכות מידע והתקשורת אמון על מתן מכלול פתרונות טכנולוגיים הנדרשים והתומכים בקידום פעילות החברה.
אגף מערכות המידע מטפל באפיון, פיתוח, הקמת, תחזוקת מערכות מידע לכלל פעילויות החברה וכן מתן שירותי תמיכה.

משאבי אנוש

טל קפלוטו, מנהלת משאבי אנוש
מחלקת משאבי אנוש אמונה על הטיפול בעובדים בכל שלבי מחזור חייהם בארגון, החל מגיוסם ועד לסיום עבודתם בחברה. המחלקה שמה לה למטרה לבנות ולשמר את התרבות הארגונית בחברה, להעמיק את התקשורת הפנים ארגונית, לבסס תהליכים ארגוניים שמטרתם לשפר התנהלות וביצועי עובדים, לפתח מסלולי קידום ואופק התפתחותי ועוד. מחלקת משאבי אנוש יוזמת ומפתחת קשרי קהילה ופעילויות התנדבותיות.

מחלקה משפטית

עו"ד שרי שי, יועצת משפטית
המחלקה המשפטית אמונה על ניהול התחום המשפטי של החברה על כל רבדיו, לרבות: מתן יעוץ משפטי שוטף לכלל גורמי החברה, עריכת חוות דעת, עריכת הסכמים, השתתפות בוועדות, ניהול פניות משפטיות, ניהול תביעות משפטיות, פעילות משפטית מול גופים רגולטוריים, ניהול פעילות הדירקטוריון וכל ייעוץ משפטי נוסף הנדרש להגשמת והשגת יעדי ומטרות החברה.

מחלקת ארגון ושיטות, חידום ופרויקטים מיוחדים

עמי סידי, מנהל המחלקה
מחלקה זו מטפלת בארגון ושיפור תהליכי עבודה חוצי מחלקות וחברה. תחת תחום אחריותה של המחלקה נמצאים גם תחומי הבטיחות וההתנהלות בשעת החידום.

תחומי אחריות החברה

מי אביבים היא חברת המים של העיר תל אביב-יפו, והיא פועלת תחת בעלות מלאה של עיריית תל אביב-יפו במטרה לשפר וליעל את תשתיות המים והביוב של העיר ולספק לתושביה שירותי מים וביוב איכותיים. החברה פועלת באופן רציף לשיפור איכות ורמת השירות ללקוחות החברה, ומעניקה שירות לכ- 443,939 תושבים (לפי נתוני הלמ"ס לשנת 2017), מבצעת מעל ל 100,000 קריאות שירות בשנה, ועונה על כ- 290,000 פניות בשנה בנושאי בירורים, גבייה ותשלום מידע נוסף ותלונות.

נושא השירות לתושב הינו יעד מרכזי אסטרטגי ובליבת העשייה של החברה. אסטרטגיית השירות בחברת "מי אביבים" מתמקדת ביצירת שביעות רצון גבוהה בכל נקודות הממשק של תושבי העיר עם החברה, לשם שיפור התדמית ואיכות השירות.

מי אביבים מחויבת להשקעת משאבים לשיפור בשירותי המים והביוב, והפיכתם לאיכותיים ויעילים יותר. פעולות אלה כוללות בין היתר:

- החלפת תשתיות מים וביוב ישנות ושדרוג מערכות קיימות.
- פיתוח תשתיות לתוספת בינוי ברחבי העיר ולשכונות חדשות.
- בקרת שפכי מפעלים המוזרמים למערכות הביוב והמים שיבטיחו הזרמת מים טובים ובכמות מספקת לבתי האב והעסקים
- הקטנת פחת המים ככל שניתן
- שיקום תשתיות מים וביוב ישנות
- חיבור שכונות חדשות למערכות המים והביוב של החברה
- ביצוע עבודות אחזקה ותחזוקה מונעת 24/7 בכל רחבי העיר.
- למידה והבאת הטכנולוגיות החדשות והמובילות במשק המים העירוני
- שיפור ויעול מערך ההסברה והשירות לתושבי העיר
- הפעלת מערכת בקרת מים וביוב באופן אוטומטי לטובת תפעול מיטבי ואמינות המערכות ברחבי העיר.

כמו כן, החברה מבצעת מידי יום עשרות בדיקות יזומות (וגם עפ"י בקשה) של מדי מים, שולחת התראות כאשר מזוהה חריגה בצריכה ומסייעת רבות בתיקון ובהפחתת עלויות כתוצאה מנזקים הנגרמים גם כשלא באחריותה הישירה.

דרכי התקשרות

רוצה ליצור קשר בקלות? נשמח לעמוד לרשותך בכל דרך שנוחה לך:

מייל או צ'אט? מה שנוח לך

דוא"ל
pniot@mei-avivim.co.il
צ'אט עם נציג
באתר האינטרנט שלנו
www.mei-avivim.co.il

פקס
03-5222306



שירות אישי! במרכז קבלת הקהל

רחוב שאול המלך 37
קומה 1-

יום א+ג 08:00 - 18:00
יום ב+ד+ה 08:00 - 16:00
יום ו 08:00 - 12:00

דרכי ההגעה:
קווי אוטובוס בקרבת מקום
138, 82, 70, 59, 7
חניוני אחוזת החוף בסביבה:
חניון גולדה, חניון הנרייטה סאלד 4

מוקד שירות הלקוחות שלנו פתוח עבורך שישה ימים בשבוע!

***3202**
או 1800-071-202

יום א+ג 08:00 - 19:00
יום ב+ד+ה 08:00 - 18:00
יום ו 08:00 - 12:00



האזור האישי שלך MY אביבים

ריכז כל המידע האישי:
מה צריכת המים שלי?
מהם החיובים והתשלומים
הקודמים שלי?
האם יש לי יתרות כלשהן
בחובה או בזכות?
ביצוע החלפת צרכנים
עדכון מספר דיירים

mei-avivim.co.il



סמנכ"ל לקוחות ושירות גבי אסנת ינוביץ

כתובת: שדרות שאול המלך 37 ת"א. דוא"ל: pniot@mei-avivim.co.il

ממונה חוק חופש המידע גבי מורן אקשטיין מנהלת פרויקטים, אגף הנדסה ותפעול.

כתובת: שדרות שאול המלך 37 ת"א. דוא"ל: pniot@mei-avivim.co.il

עיקרי הפעילות של החברה בשנת 2018

תשתיות

במהלך שנת 2018 השקענו 77,000,000 ₪ נה בשדרוג תשתיות וחדשנו

7.6 ק"מ צנרת מים

9.5 ק"מ צנרת ביוב

1.2 ק"מ צנרת תיעול

שירות

במהלך שנת 2018 השקענו משאבים ומאמצים רבים על מנת להשתפר ולהעניק ללקוחותינו את השירות הטוב ביותר. הקמנו מרכז קבלת קהל נגיש וחדשני. התחלנו בפריסת מדי מים לקריאה מרחוק שמנו דגש על חדשנות דיגיטלית: פיתוח טפסים מקוונים, ערוצי שירות ברשתות החברתיות ופיתוח אזור אישי בו הלקוח יכול לקבל מידע על כלל הנכסים הרשומים על שמו, להגיש בקשות, לצפות בחשבוניות ולהתעדכן בסטטוס הטיפול בפניותיו אלינו.

עיקרי הפעילויות המתוכננות לשנת 2019

תשתיות

מי אביבים מחויבת להשקעת משאבים לשיפור בשירותי המים והביוב, והפיכתם לאיכותיים ויעילים יותר. פעולות אלה כוללות בין היתר:

- ✓ החלפת תשתיות מים וביוב ישנות ביצוע עבודות תחזוקה באופן תדיר.
- ✓ חיבור צרכנים חדשים למערכות המים והביוב של החברה.
- ✓ בקרת שפכי מפעלים המוזרמים למערכות הביוב על מנת להפחית את כמות התקלות במערכת הביוב.
- ✓ מערכת בקרת לחצי מים בכדי להבטיח הזרמת מים בלחץ תקין בכל רחבי העיר.
- ✓ הקטנת פחת המים.
- ✓ שיפור וייעול מערך ההסברה והשירות לתושבי העיר.

למידה והבאת טכנולוגיות חדשות מהמובילות במשק המים העירוני.

- ✓ **אנו במי אביבים שמנו לעצמנו כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה הגבוהה ביותר.**
- ✓ **אנו פועלים לטובת מניעת זיהום הים והנחלים וכן פועלים למניעת גלישות ביוב לסביבה כחלק מפעילותנו השוטפת והיום יומית.**
- ✓ **פעילות זו מבוצעת באמצעות מערך הנדסי ותפעולי הפועל 24 שעות ביממה, 365 יום בשנה.**
- ✓ **כמו כן, שמנו לעצמנו כיעד מרכזי וכחלק מתוכנית ההשקעות שלנו להחליף ולשקם את קווי הביוב הישנים. פעילות זו כוללת גידול בהיקף שיקום קווי הביוב. בנוסף, ניתן דגש לטיפול בביטול בורות הספיגה וחיבור הבתים למערכת הביוב העירונית.**
- ✓ **אנו מפעילים מערך בקרה וניטור שפכי תעשייה וזאת במטרה לוודא כי השפכים עונים על הדרישות המופיעות בכללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המזרמים למערכת הביוב, תשע"ד-2014) ולא פוגעים בצנרת ההולכה ובתהליך הטיפול במפעל השפד"ן.**
- ✓ **שפכי העיר זורמים למפעל השפד"ן המטפל בהם עד לרמת קולחין המשמשים להשקיה חקלאית.**
- ✓ **בעזרת מערכת הבקרה המתקדמת של החברה, כל מתקני המים והביוב מופעלים באופן ממוחשב באמצעות מערכת פיקוד ובקרה, דבר הגורם לניצול אופטימלי של משאבות המים והביוב, תוך שימוש בטכנולוגיות חדישות להפעלת מנועי חשמל דבר המביא לניצולת אנרגטית אופטימלית.**

שירות

- ✓ **כמו כן בשנת 2019 - אנו מתכננים להוסיף לשורות השירות את השירותים הבאים SMS דו כיווני וואטסאפ.**

תקציב לשנת 2019

2019	
₪ 33,000,000	החלפה ושדרוג קווי ביוב
₪ 39,000,000	החלפה ושדרוג קווי מים
₪ 13,000,000	הקמת תשתיות מים וביוב חדשות
₪ 25,000,000	תשתיות על, מערכות מחשוב ועוד
₪ 110,000,000	סה"כ

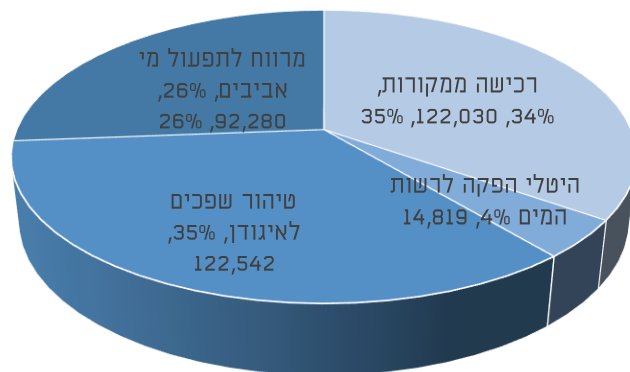
תקציב החברה

2017

הוצאות		פירוט
תחזית ביצוע 2017	תקציב 2017	
146,673,961	148,497,000	רכישת מים ממקורות
110,570,815	108,292,000	הולכה וטיהור שפכים
3,592,804	3,911,000	היטל הפקה
69,192,312	73,085,000	הוצאות תפעוליות
25,650,622	31,717,000	הוצאות הנהלה וכלליות ואחרות
24,277,555	23,980,000	הוצאות גבייה
379,958,070	389,482,000	סה"כ הוצאות

2018

הכנסות החברה לשנת 2018 כ-352,000,000 ₪



- 34% רכישה ממקורות
- 4% היטלי הפקה לרשות המים
- 35% טיהור שפכים לאיגודן
- 26% מרווח לתפעול מי אביבים



עלוני מידע שפורסמו בשנה החולפת

🕒 [דוח שנתי לשנת 2018](#)

🕒 [צרופות לחשבונות המים התקופתיות](#)

ההנחיות המנהליות הכתובות שלפיהן פועלת החברה

חברת מי אביבים פועלת בהתאם לכללי תאגידי מים וביוזב כפי שנקבעים מעת לעת על ידי רשות המים.

למידע נוסף אודות כללי המים קראו [באתר רשות המים](#).

דיווח ממונה חוק חופש המידע

מספר הבקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2018 - 2

מספר הבקשות שנענו בחיוב תוך 30 יום - 1
