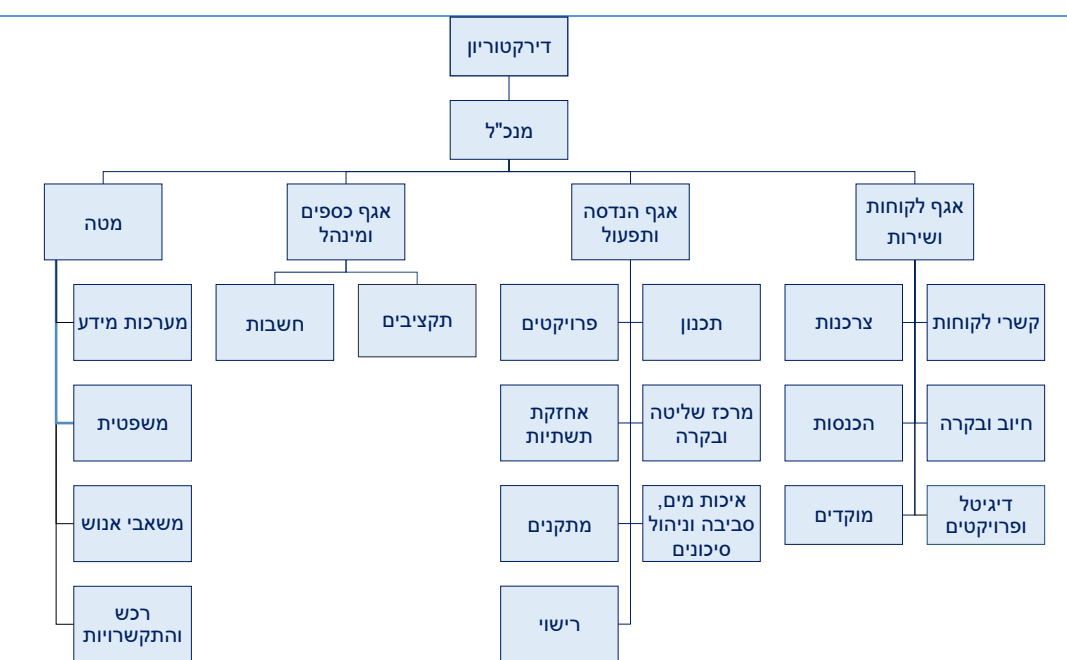




דוח תקנות חופש המידע לציבור 2019 מי אביבים

מבנה החברה



חברי הדירקטוריון:

רו"ח ניצן צדוק, יו"ר
רו"ח חנה סובול
חנה בר שי גלס
אדם קנרק
רו"ח ליטל מוכתר פחטר
נתנאל דרייפוס

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 יזמות 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 התאגידים 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.

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 מעניקה שירות לכ- 451,520 תושבים (לפי נתוני הלמ"ס לשנת 2017) ועונה על כ- 346,000 פניות בשנה בנושאי בירורים, גבייה ותשלום מידע נוסף ותלונות. אנו ממקדים את העשייה שלנו בתחום השירות ביצירת חווית לקוח ומתן מענה מהיר ויעיל בכלל ערוצי השירות תוך שימוש בטכנולוגיות חדישות ומתקדמות.

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

- החלפת ושדרוג תשתיות מים וביוב ישנות.
- פיתוח תשתיות חדשות לתוספת בינוי ברחבי העיר ולשכונות חדשות.
- ביצוע עבודות תחזוקה ותחזוקה מונעת 24/7 בכל רחבי העיר.

- חיבור צרכנים חדשים למערכות המים והביוב של החברה.
- בקרת שפכי מפעלים לטובת הפחתת כמות התקלות במערכת הביוב.
- הפעלת מערכת בקרת תשתיות מים וביוב באופן אוטומטי לטובת תפעול מיטבי ואמינות המערכות ברחבי העיר.
- הקטנת פחת המים.
- שימוש בטכנולוגיות חדשות מהמובילות במשק המים העירוני והעולמי.
- שימוש מוגבר בטכנולוגיות חדישות בטכנולוגיות ללא חפירה לצורך החלפת תשתיות מים וביוב במינימום הפרעה לאיכות החיים.

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:

הכי נוח והכי מהיר בדיגיטל

וואטסאפ
054-3224966

צ'אט עם נציג
www.mei-avivim.co.il

דוא"ל
pniot@mei-avivim.co.il



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

דרכי ההגעה:
קווי אוטובוס בקרבת מקום
138, 82, 70, 59, 7
תחניני אחוזת החוף בסביבה:
תחנין נגד'ה, תחנין הנרייטה סאלד 4

מוקד שירות הלקוחות שלנו פתוח עבורך חמישה ימים בשבוע!

***3202**
או 1800-071-202

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



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?
הגשת בקשות
עדכון בסטטוס פניה

mei-avivim.co.il



סמנכ"ל לקוחות ושירות גב' אסנת ינוביץ

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

ממונה חוק חופש המידע גב' 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 2019

תשתיות

במהלך שנת 2019 השקענו 77,000,000 ₪ ₪ בשדרוג תשתיות וחיידשנו

6.9 ק"מ צנרת מים

11.1 ק"מ צנרת ביוב

1.9 ק"מ צנרת תיעול

מי אביבים מחויבת להשקעת משאבים לשיפור בשירותי המים והביוב, והפיכתם לאיכותיים ויעילים יותר. פעולות אלה שבוצעו בשנה החולפת ומי אביבים תמשיך לבצע גם בשנה הבאה כוללות בין היתר:

- החלפת ושדרוג תשתיות מים וביוב ישנות.
- פיתוח תשתיות חדשות לתוספת בינוי ברחבי העיר ולשכונות חדשות.
- ביצוע עבודות תחזוקה ותחזוקה מונעת 24/7 בכל רחבי העיר.
- חיבור צרכנים חדשים למערכות המים והביוב של החברה.
- בקרת שפכי מפעלים לטובת הפחתת כמות התקלות במערכת הביוב.
- הפעלת מערכת בקרת תשתיות מים וביוב באופן אוטומטי לטובת תפעול מיטבי ואמינות המערכות ברחבי העיר.
- הקטנת פחת המים.
- שימוש בטכנולוגיות חדשות מהמובילות במשק המים העירוני והעולמי.
- שימוש מוגבר בטכנולוגיות חדישות בטכנולוגיות ללא חפירה לצורך החלפת תשתיות מים וביוב במינימום הפרעה לאיכות החיים.

שירות

במהלך שנת 2019 השקענו משאבים ומאמצים רבים על מנת להשתפר ולהעניק ללקוחותינו חווית לקוח וקבלת מענה מהיר ויעיל בכלל ערוצי השירות תוך שימוש בטכנולוגיות חדישות ומתקדמות.

- **אזור אישי** – באזור האישי שבאתר האינטרנט שלנו ניתן לקבל מגוון שירותים דיגיטליים ומידע מכל מקום ובכל זמן - לראות את התפלגות צריכת המים בנכס, להגיש בקשות, לשלם חשבונות, לעדכן אמצעי תשלום ולהתעדכן בסטטוס טיפול בפניה
- **שירות בדיגטל** – הרחבת ערוצי השירות לקשר ישיר עם הלקוח באמצעות שיחות וואטסאפ ומסנג'ר, טפסים מקוונים מתקדמים ומיקוד בהפניית הפעילות לערוצי השירות העצמי
- **שירות ברשתות החברתיות** – בדפי הפייסבוק ואינסטגרם של החברה עדכונים שוטפים על פעילויות החברה ותכנים מגוונים, קלילים ונגישים על השירות לתושב.
- **פריסת מדי מים לקריאה מרחוק** הרחבת התקנת מדי המים לקריאה מרחוק ברחבי העיר הכוללים יכולות טכנולוגיות מתקדמות של מדידה ובקרה ומנגנוני ההתראה המשדרים נתונים בזמן אמת - התראות על עלייה בצריכה, על שיבוש מדידה כתוצאה מחבלה או תקלה וכיוצ"ב.

- טיפול בלקוחות שנרשמה אצלם התראה על צריכה חריגה – ליווי הלקוחות בתהליך איתור גורמים לעליה בצריכת המים החל ממועד קבלת התראה ועד להשלמת הטיפול וזיכוי בעבור צריכת המם העודפת

תקציב החברה

2020	תקציב 2019	
152,495,165	141,274,772	רכישת מים ממקורות
129,127,741	128,496,190	הולכה וטיהור שפכים
4,167,098	13,788,662	הפקה
45,768,467	48,379,603	אגף תפעול
14,396,375	16,245,625	הוצאות הנהלה וכלליות ואחרות
44,094,989	44,277,962	הוצאות גבייה
390,049,835	392,462,813	סה"כ

מאגרי מידע לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981

שם המאגר	מטרות להן נועד המאגר
1. עובדים	ניהול משאבי אנוש ושכר
2. מצלמות	צרכי אבטחה
3. לקוחות	<ul style="list-style-type: none"> - ביצוע תפקידים על פי דין - גבייה - מתן שירות לקוחות - ניהול מידע על תושבים ומתן שירות לתושב - מידע במאגר המידע מתקבל דרך קבע מגוף ציבורי

עלוני מידע שפורסמו בשנה החולפת

- [דוח שנתי לשנת 2019](#)
- צרופות לחשבוניות המים התקופתיות

קרנות ומלגות שבמימון הרשות הציבורית

במהלך שנת 2019 ניתן מימון בסך של 31,650 ₪ לטובת לימודים אקדמאים לעובדים. תהליך המימון נקבע על ידי וועדה ייעודית לכך המתכנסת מידי שנה ובכפוף להתחייבות של העובד.

- לא נמצאו תמיכות שנתנה הרשות הציבורית למוסדות ציבור בשנה החולפת.



ההנחיות המנהליות הכתובות שלפיהן פועלת החברה

חברת מי אביבים פועלת בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב כפי שנקבעים מעת לעת על ידי רשות המים. למידע נוסף אודות כללי המים והמועדים בהם ניתן לעיין בהנחיות קראו [באתר רשות המים](#).

דיווח ממנה חוק חופש המידע

1. מספר הבקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2019 – 7
2. ניתן מענה לכל הבקשות שהוגשו
3. חלוקה מועדי מענה:

5	תוך 30 ימים
1	31-60 ימים
1	120 ימים ומעלה

4. מספר הבקשות שנענו על פי דין - 7
5. לא הוגשו עתירות