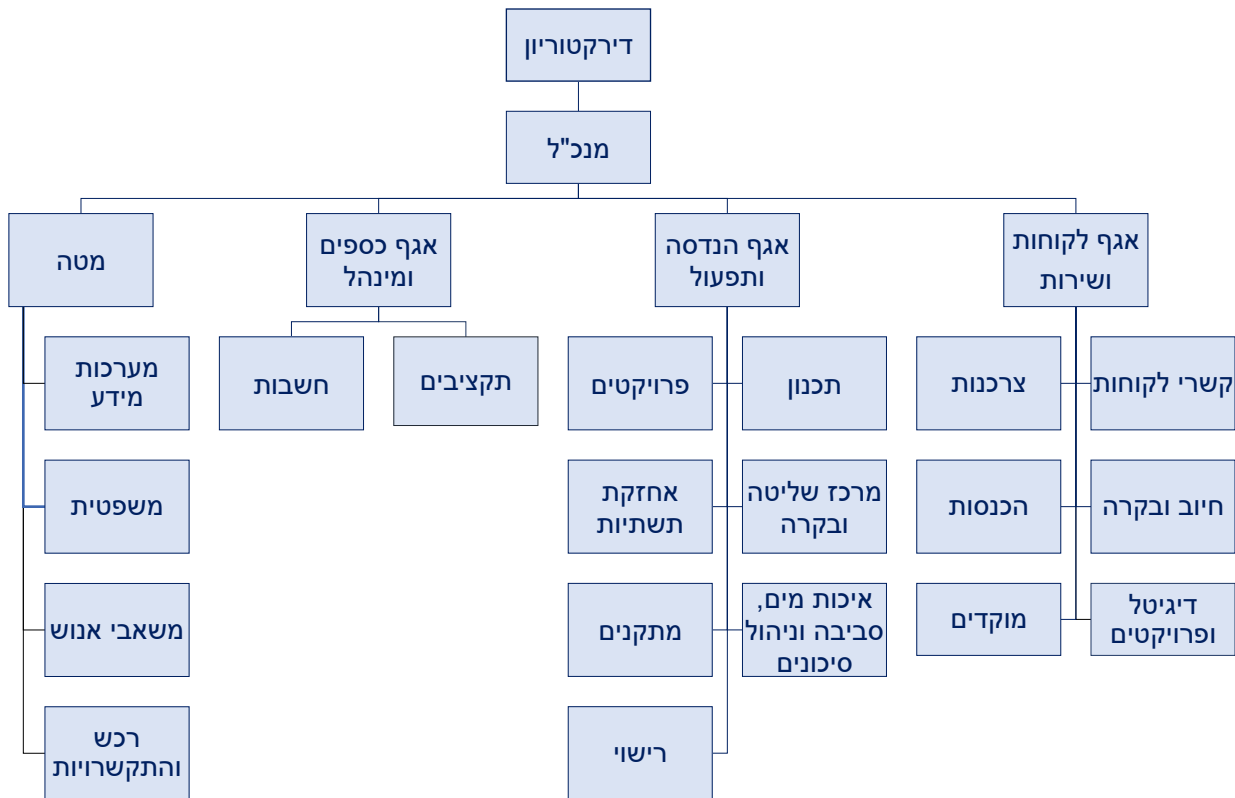




דוח בהתאם לתקנות חופש המידע לשנת 2020

מבנה 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- 460,613 תושבים (לפי נתוני הלמ"ס) ועונה על כ- 350,000 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.

חברי הדירקטוריון:

- רו"ח ניצן צדוק - סיים כהונתו כיו"ר בפברואר 2020
- מר נתנאל דרייפוס - סיים כהונתו באוגוסט 2020
- מר אדם קנרק - סיים כהונתו באוגוסט 2020
- רו"ח דני לוסטיגר - התחיל כהונתו ביוני 2020
- רו"ח חנה סובול - סיימה כהונתה באפריל 2020
- גברת חוה בר שי גלס
- עו"ד סיגל פעיל - התחילה כהונתה ביוני 2020
- עו"ד אמיר בדראן - התחיל כהונתו ביוני 2020
- רו"ח איריס שפירא ילון - התחילה כהונתה ביוני 2020
- רו"ח ליטל מוכתר פחטר
- מר אברהם מנלה - התחיל כהונתו בנובמבר 2020
- מר יהודה מורגנשטרן - התחיל כהונתו בנובמבר 2020
- עו"ד רוד רון טל - התחילה כהונתה בנובמבר 2020

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 החשבונות. במסגרת תפקידו, מטפל האגף בתפעול השוטף של שכר העובדים, התנהלות עם הממונה על התאגידים ועם הממונה על השכר במשרד האוצר.

אגף לקוחות

אסנת יוביץ', 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.

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



מוקד שירות הלקוחות שלנו פתוח עבורך חמישה ימים בשבוע!

***3202**

או 1800-071-202

ימים א-ה

08:00 - 18:00



האזור האישי שלך MY אביבים

ריכזו כל המידע האישי:
מה צריכת המים שלי?
מהם החיובים והתשלומים
הקודמים שלי?
האם יש לי יתרונות כלשהן
בחובה או בזכות?
הגשת בקשות
עדכון בסטטוס פניה
mei-avivim.co.il



סמנכ"ל לקוחות ושירות גב' אסנת ינוביץ

כתובת: דבורה הנביאה 121, פארק עתידים, בניין 7, תל אביב יפו. דוא"ל: pniot@mei-avivim.co.il



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

כתובת: דבורה הנביאה 121, פארק עתידים, בניין 7, תל אביב יפו. דוא"ל: pniot@mei-avivim.co.il

עיקרי הפעילות של החברה בשנת 2020

תשתיות

במהלך שנת 2020 השקענו 129,000,000 ₪ בשדרוג תשתיות וחיידשנו צנרת כמפורט להלן.

17.5 ק"מ צנרת מים

18.5 ק"מ צנרת ביוב

4.9 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 2020 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 בדיג'יטל** – הרחבת ערוצי השירות לקשר ישיר עם הלקוח באמצעות וואטספ ומסנג'ר, טפסים מקוונים, חשבונית אינטראקטיבית ומיקוד בהפניית הפעילות לערוצי השירות העצמי
- **שירות ברשתות החברתיות** – בדפי הפייסבוק ואינסטגרם של החברה ניתנים 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 התראה המשדרים נתונים בזמן אמת - התראות על עלייה בצריכה, על שיבוש מדידה כתוצאה מחבלה או תקלה וכיוצ"ב. במשך השנה נפרסו כ- 39,000 מדי קריאה למרחוק.
- **אזור אישי רישוי** – יישום זה מיועד ליזמים, קבלנים, יועצי אינסטלציה, אדריכלים וכל יתר בעלי העניין הבונים ברחבי העיר ומאפשר קבלת, מידע הגשת בקשות ומעקב אחר סטטוס בקשות באופן ייחודי ונגיש.

- **טפסים מקוונים** – השקנו טפסים מקוונים במגוון תחומים דוגמת החלפת מחזיקים בעת מעבר דירה, עדכון מספר הדיירים בנכס, הצהרה על נזילה ועוד המאפשרים הגשת בקשות באופן פשוט ונוח.

עיקרי הפעולות המתוכננות לשנה הנוכחית

תשתיות

- שדרוג מערכת המים והביוב הכוללת חידוש והחלפת קווים בדגש על טכנולוגיות ללא חפירה
- תכנון ופיתוח תשתיות חדשות בתב"עות ברחבי העיר
- עדכון תכנית אב לביוב
- התייעלות אנרגטית
- התקנת מערכות לניטור ואיתור נזילות
- ביצוע קידוחים חדשים
- הקמת מתקנים לטיוב בארות
- התקנת מערכות ניטור איכות מים ומפלסי ביוב וניקוז

שירות

- קר"מ – הרחבת התקנות המדים ברחבי העיר ופריסת התקשורת. הטמעת תהליכי העבודה תוך דגש הטמעת עולם הקר"מ בכלל נקודות המגע של הלקוח ושיפור מנגנוני הבקרה.
- הטמעת פרויקט – RPA אוטומציה של תהליכים, הסטת משאבים והתייעלות.
- טרנספורמציה דיגיטלית – המשך פיתוח ערוצי התקשורת הדיגיטליים, מיקוד בקידום והרחבת הפעילות בערוצי השירות העצמי.
- תהליך חילופי מחזיקים – מיקוד בטיוב תהליך זה כתהליך מרכזי ומשמעותי לחברה וללקוחות
- חשבונית אינטראקטיבית – הטמעת חשבונית אינטראקטיבית ועידוד באמצעותה לפעילות פרוקאטיבית והשלמת פעולות בדיגיטל (עדכון נפשות, הו"ק, חסרי מד)

תקציב החברה

| תקציב 2021 | ביצוע בפועל | תקציב 2020 | |
|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|
| 151,176,920 | 145,681,812 | 146,396,019 | רכישת מים ממקורות |
| 130,105,064 | 127,123,739 | 131,398,543 | הולכה וטיהור שפכים |
| 8,509,960 | 6,997,470 | 13,766,046 | הפקה |
| 48,513,594 | 40,910,213 | 46,181,750 | אגף תפעול |
| 14,515,359 | 14,344,871 | 14,256,136 | הוצאות הנהלה וכלליות ואחרות |
| 42,267,837 | 42,490,700 | 44,172,212 | הוצאות גבייה |
| 395,088,734 | 377,548,805 | 396,170,707 | 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 לחשבונות המים התקופתיות

קרנות ומלגות שבמימון הרשות הציבורית

במהלך שנת 2020 ניתן מימון בסך של 44,003 ₪ 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 ממונה חוק חופש המידע

1. מספר הבקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2020 – 7
2. ניתן מענה לכל הבקשות שהוגשו.
3. חלוקה מועדי מענה:

| מספר ימים | נתונים בפועל |
|----------------|--------------|
| תוך 30 ימים | 5 |
| 31-60 ימים | 2 |
| 120 ימים ומעלה | |

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