



דוח בהתאם לתקנות חופש המידע לשנת 2022

תחומי אחריות החברה

מי אביבים היא תאגיד המים והביוב 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.

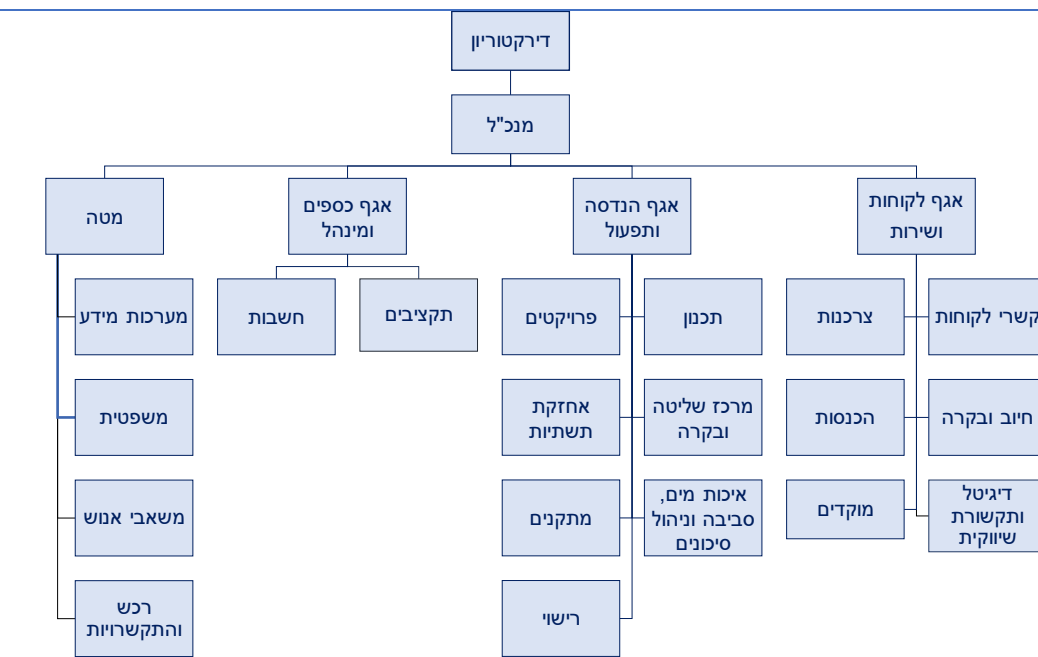
החברה מעניקה שירות לכ 473,800 תושבים (לפי נתוני הלמ"ס) ועונה על כ-346,000 פניות בשנה בנושאי בירורים, גבייה ותשלום מידע נוסף ותלונות.

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.

מבנה החברה



חברי הדירקטוריון:

חברי הדירקטוריון:

מר אברהם מנלה – יו"ר

עו"ד אמיר בדראן

גברת חוה בר שי גלס - כהונה תמה ביום 10.10.2022

רו"ח ליטל מוכתר פחטר

מר יהודה מורגנשטרן

עו"ד סיגל פעיל

עו"ד ורד רון טל

עו"ד ליאור שפירא

רו"ח איריס שפירא ילון

אגף הנדסה ותפעול

קובי ביטון, סמנכ"ל 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 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.

דרכי התקשרות



כל הדרכים ליצור איתנו קשר בקלות



האזור האישי שלך MY אביבים

- ✓ מה צריכת המים שלך?
- ✓ הסטוריית חשבונות
- ✓ סטטוס טיפול בפניה
- ✓ טפסים מקוונים
- ✓ תשלום אונליין



הכי נוח והכי מהיר בדיגיטל

דברו איתנו בוואטסאפ
054-3224966

ברשתות החברתיות



באתר שלנו
mei-avivim.co.il

ואפשר גם בטלפון *3202

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 2022

תשתיות

במהלך שנת 2022 השקענו 132,167,000 ₪, בשדרוג תשתיות וחידשנו צנרת כמפורט להלן.

11.09 ק"מ צנרת מים

9.8 ק"מ צנרת ביוב

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

מצינויות בשירות ומיקסום חווית הלקוח הינם היעדים המרכזיים שלנו. בשנת 2022 המשכנו לחדש ולהפחית, לקדם מצינויות בשירות ולייצר דיגיטציה ואוטומציה של תהליכים תוך מיקוד בחוויית לקוח והטמעת טכנולוגיות מתקדמות. נושאי הליבה שקודמו בשנת 2022 הינם:

- קר"מ – הרחבת התקנות המדים ברחבי העיר ופריסת התקשורת תוך שקיפות ללקוחות
- הטמעת תהליך התראות ללקוח על חשש לדליפה בזמן אמת
- הטמעת פרויקט RPA - אוטומציה של תהליכים, הסטת משאבים והתייעלות
- טרנספורמציה דיגיטלית – המשך פיתוח ערוצי התקשורת הדיגיטליים, מיקוד בקידום והרחבת הפעילות בערוצי השירות העצמי
- הטמעת מערכת CRM לניהול האינטראקציות שלנו עם הלקוחות במטרה ליישם תהליכים עסקיים באופן פשוט, דיגיטלי ומקצועי
- צמצום פחת המים

עיקרי הפעולות המתוכננות לשנה הנוכחית

תשתיות

- מימוש תכנית השקעות
- יישום תכנית אב לביוב
- מתקן התפלה
- תכנון בריכות אגירה (בדרום העיר ובתב"ע 3700)
- שדרוג ובניית תחנות שאיבה למי שתייה
- קדיחת באר חלופית יער מגינים
- שיפור השירות במערך הרישוי

שירות

- מוקדים- מכרז לבחירת ספק, העברת הפעילות ללא פגיעה בשירות.
- CRM - ייעול תהליכי השירות ושיפור חוויית הלקוח.
- חדשנות-
- OCR - שימוש בכלים טכנולוגיים לחילוץ מידע מצילום מסמכים
- RPA - המשך הטמעת אוטומציה בתהליכי BACK OFFICE
- קר"מ- סיום שדרוג כלל 243,000 מדי המים בעיר למדי קר"מ.
- פחת מים- שדרוג כלל מדי המים הכלליים למדי סונטה ואוקטב, צמצום הפרשי מדידה שליליים, איתור התחברויות, הפעלת סיירת פחת וצמצום נזילות ופיצוצי מים ברשת העירונית.
- הכנסות- שיפור וייעול תהליכי גביה. הקמת תהליך לתביעות משפטיות ורישום הערות אזהרה "און ליין".

תקציב החברה

תקציב 2023	ביצוע 2022	
63,216,000	34,993,000	החלפה ושדרוג קווי ומתקני ביוב
42,323,000	63,993,000	החלפה ושדרוג קווי ומתקני מים
54,036,000	31,832,000	הקמת תשתיות מים וביוב חדשות
7,800,000	1,409,000	קידוחים (בארות מים)
167,305,000	132,167,000	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	- 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 2022](#)

צדפות לחשבוניות המים התקופתיות

קרנות ומלגות שבמימון הרשות הציבורית

במהלך שנת 2022 ניתן מימון בסך של 19,500 ₪ 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 2022 – 8

2. ניתן מענה לכל הבקשות שהוגשו.

3. חלוקה מועדי מענה:

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

4. מספר הבקשות שנענו על פי דין - 8

5. לא הוגשו עתירות