



דוח מידע לתושב 2024

תאגיד מי הגליל



נסרי סעיד | מנכ"ל מי הגליל

לקוחות יקרים,

אני נרגש לברך אתכם בשנה הראשונה שלי כמנכ"ל תאגיד "מי הגליל" ולהציג את דו"ח הפעילות שלנו לשנת 2024. זו הזדמנות משמעותית עבורנו, ואני גאה לשתף את ההישגים לצד האתגרים שניצבים בפנינו. מאז כניסתי לתפקיד, אני מחויב להוביל את התאגיד לשיאים חדשים של הצלחה, צמיחה ושקיפות מלאה לכל הגורמים המעורבים וללקוחותינו. אני פועל מתוך תחושת שליחות עמוקה, ומבין את החשיבות המכרעת של השירותים שאנו מספקים לחברי התאגיד ולתושבי האזור.

במהלך השנה האחרונה התמודדנו עם אתגרים לא פשוטים, כגון אי ודאות ביטחונית, קיצוצים בתקציבים הממשלתיים ובחירות לרשויות. עם זאת, הצלחנו ליישם אחוז גבוה מתוכנית העבודה שלנו, לשדרג את מערכות הניהול של התאגיד, ובפרט בתחום הניהול השוטף ושירות הלקוחות. בין ההישגים הבולטים ניתן למנות את המעבר למדי מים דיגיטליים (קר"מ - קריאה מרחוק) ואת קידום הדיגיטציה של השירותים, אשר יביאו לשיפור משמעותי באיכות וביעילות השירותים שאנו מספקים.

דו"ח זה מציע תובנות מעמיקות על פעולותינו ועל הכיוונים העתידיים שלנו. אני בטוח שהמגמות החיוביות יימשכו, ונמשיך לפעול למען טובת הקהילה והלקוחות שלנו.

תאגיד "מי הגליל", תאגיד המים והביוב האזורי, סיים את השנה ה-15 מאז הקמתו בתחילת שנת 2010. במהלך תקופה זו, השיג התאגיד הישגים מרשימים, ומגמת השיפור נמשכת.

הישגים מרכזיים:

השקעות בתשתיות: התאגיד השקיע כ-40 מיליון ש"ח בתשתיות מים וביוב ביישובי התאגיד, כולל הקמת תשתיות חדשות ושיקום תשתיות קיימות.

הפחתת אחוזי הפחת: התאגיד הפחית את אחוזי הפחת מתחת ל-10%, לעומת כ-50% עם הקמתו. גביה מצטברת: אחוזי הגביה המצטברים עד 2024 בגין שנים קודמות הגיעו ליותר מ-90%.

דיגיטציה של מערכות: בשנת 2024, התאגיד החליט לעדכן את כל המערכות והשירותים לעידן הדיגיטלי והניהול החכם.



פתרון לביוב: הוסרו חסמים תכנוניים עם פתרון קצה לביוב בכל יישובי התאגיד. התקנת מדי קר"מ: התאגיד נמצא בשלבי סיום התקנת מדי קר"מ (קריאה מרחוק) בכל יישובי התאגיד, פרויקט שעלותו הכוללת כ-20 מיליון ש"ח מההון העצמי. גבייה אקטיבית: גבייה אקטיבית כוללת גישה ישירה לבעלי חובות עם הצעות להסדרים מותאמים, במטרה לשפר את שיעור הגבייה ולבנות אמון עם הלקוחות.

שירותים ותמיכה: מי הגליל מפעיל מוקד תלונות ותקלות חירום הפועל 24/7, ובנה מערך מים לשעת חירום בהתאם לדרישות רשות המים. בנוסף, התאגיד מציע ערוץ דיגיטלי ליצירת קשר באמצעות מחשבים וסמארטפונים, המאפשר ביצוע מגוון פעולות מרחוק.

תקנים והכרה:
התאגיד זכה להכרה עם קבלת התקנים הבאים:

- 1. ISO 9001 ניהול איכות השירות
- 2. ISO 14001 ניהול סביבתי
- 3. ISO 45001 בטיחות ובריאות תעסוקתית
- 4. ISO 27001 אבטחת מידע

מי הגליל משקיע באופן מתמשך בהכשרת עובדיו באמצעות השתלמויות מקצועיות, במטרה להישאר מעודכן ולממש את חזון התאגיד להיות המוביל בתחום השירות והיעילות.

אנו ממשיכים בתנופה לייצול ושיפור, ואני מבקש להודות לדירקטוריון ולרשויות המקומיות על שיתוף הפעולה, וכן להנהלה ולכל סגל העובדים על תרומתם להישגים המרשימים.

בברכה,
נסרי סעיד | מנכ"ל מי הגליל



תמצית הדו"ח השנתי של מי הגליל לשנת 2024

שנת 2024 הייתה מאתגרת במיוחד, עם ניהול רשת המים והביוב במהלך מלחמה, אך החברה הצליחה לעמוד באתגרים ולספק שירותים ברמה גבוהה.

איכות המים ושירות לקוחות

- תוצאות בדיקות איכות המים מראות שהמים המסופקים ליושבי הגליל הם באיכות מעולה, ועומדים בכל התקנים המחויבים בחוק.
- החברה מספקת שירות לכ - 130,000 תושבי אלבטוף ו אלשאגור, וטיפול בכ-2000 פניות בשנה בנושאים שונים.

פרויקטים ופיתוחים ופעילות סביבתית

- החברה השלימה מספר פרויקטים, כולל התקנת מדי מים חדשים והטמעת טכנולוגיה המאפשרת אוטומציה של תהליכים עסקיים כמו כן, היא פועלת למניעת זיהום והנחלים ומשקמת קווי ביוב ישנים.
- ההשקעות כוללות שדרוג תשתיות מים וביוב וחיבור צרכנים חדשים למערכות.

היערכות לחירום ובדיקות איכות המים

- החברה שיפרה את המוכנות לחירום, כולל אספקת מים וסילוק ביוב, באמצעות הדרכות ותרגולים בשיתוף עם הרשויות וגורמי ממשל.
- הדו"ח כולל תוצאות בדיקות מיקרוביאליות וכימיות של מי השתייה, המצביעות על כך שהמים עומדים בתקנות משרד הבריאות.

סיכום

- החברה פועלת לשיפור איכות השירות, מענה מהיר ויעיל, ודיגיטציה של תהליכים, במטרה להבטיח את שביעות רצון התושבים.

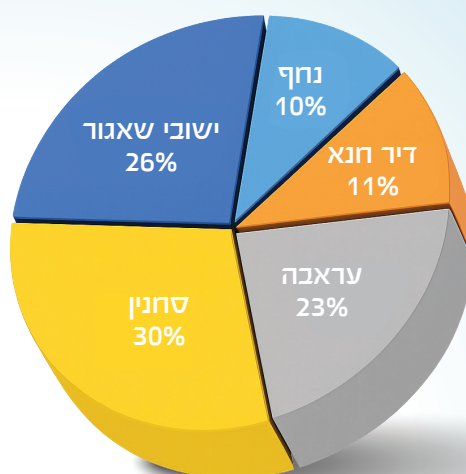
חברת "מי הגליל" נוסדה ביום 2 ביולי 2009 על ידי מספר רשויות מקומיות, כולל חלק מיישובי אל-בטוף, סכנין, עראבה ודיר חנא, וחלק מיישובי אל-שגאר, נחף, בענה, דיר אלאסד ומגד אלכרום. מטרת הקמת החברה הייתה לספק שירותי אספקת מים ושירותי ביוב לתושבי אותן רשויות.

הקמת החברה בוצעה בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א 2001, ובמסגרת רישיון ההפעלה שניתן לה בשנת 2009. החברה החלה את פעילותה ביום 1 בינואר 2010.

להלן תרשים מבנה חלוקת המניות וההחזקה של החברה

אחזקות במניות מי הגליל (%)	ישוב
9.80	נחף
10.90	דיר חנא
23.50	עראבה
29.60	סכנין
26.10	ישובי שאגור

אחזקות במניות מי הגליל (%)



**תאגיד "מי הגליל", תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ,
משרת 7 רשויות מקומיות ומונהיות מ 130,000 תושבים.**

אוכלסייה							
מגד אלכרום	דיר אלאסד	בענה	נחף	דיר חנא	עראבה	סכנין	יישוב
21,649	10,112	9,782	14,308	11,320	28,129	35,643	
130,943				סה"כ מס. תושבי יישובי מי הגליל			

התאגיד שם לו מטרה להביא את משקי המים והביוב ברשויות החברות בו לרמות הגבוהות ביותר במדינת ישראל, הן מבחינת איכות מי השתייה המסופקים והולכתם בצורה סדירה לכל צרכני התאגיד, והן מבחינת סיהור השפכים והולכתם ללא מפגעים, תוך שמירה על בריאות הציבור ואיכות הסביבה.

לשם כך, נדרשת השקעה רבה במיליוני שקלים בתשתיות המים והביוב, כולל תשתיות על, קווי הולכה, משאבות ועלויות מכון הסיהור.

בנוסף, בכדי לשמור על איתנותו הפיננסית ויציבותו הכלכלית, התאגיד פועל בהתאם לכל דין, תוך שימוש בנתונים ובסמכויות העומדות לרשותו, כפי שיפורט בהמשך, למיגור תופעות גניבות המים ותופעות אי תשלום החובות המגיעים לתאגיד מסרבני תשלום.

התאגיד מתנהל בשקיפות מלאה מול צרכניו ופועל לפי אמות המידה החלות עליו בקשר לרמה ולשיב השירות הניתן.



לאחר 15 שנים של פעילות משמעותית ועילה, אנחנו בתאגיד "מי הגליל" מתבוננים קדימה עם ראייה אסטרטגית לעוד 15 שנים. בהתאם לכך, גיבשנו מחדש את חזוננו: "להיות הגוף המוביל בתחום המים והביוב, המגביר את הקשר היעיל בין האדם, הקהילה והטבע, ומספק מים נקיים וביוב מטופל. אנו מחויבים לחיזוק שיתוף הפעולה הפורה עם הרשויות המקומיות למען עתיד טוב יותר."

מרכיבי החזון:

1. זמינות ותגובה: מתן שירות לקוחות זמין ואמפתי, המגיב לצרכים במהירות.
2. שיתוף פעולה עם רשויות מקומיות: פיתוח שותפויות לקידום פרויקטים ופתרונות ברי קיימא.
3. קהילה מעורבת: עידוד מעורבות התושבים בפעילויות לשיפור איכות המים והסביבה.
4. מים כמשאב קהילתי: חיזוק המודעות לאחריות משותפת על המים.
5. חינוך וערכות הדדיות: חינוך הציבור על חשיבות שמירה על המים בשיתוף עם בתי ספר.
6. שקיפות ופתיחות: פעולה בשקיפות וספקת מידע נגיש לציבור.
7. חזון סביבתי משותף: קידום תוכניות לשימור הסביבה בשיתוף עם הקהל.

الرؤية:

"أن نكون الهيئة الرائدة في مجال المياه والصرف الصحي، التي تعزز الترابط الفعال بين الإنسان والمجتمع والطبيعة، وتوفر مياهاً نظيفة وصرفاً صحياً مُعالجاً، مع الالتزام بتعزيز التعاون المثمر مع السلطات المحلية لتحقيق مستقبل أفضل."

מكونات الرؤية:

- תואר الخدمة والاستجابة: العمل على أن تكون "خدمة المستهلك" متاحة وفعالة، تستمع لاحتياجات المواطنين ومشاكلهم وتستجيب بسرعة وبمهنية، بالتعاون مع السلطات المحلية.
- التعاون مع السلطات المحلية: تطوير شراكات فعالة مع السلطات المحلية لتعزيز المشاريع المشتركة، وإيجاد حلول مستدامة، وإدارة الموارد بشكل مثالي.
- مشاركة المجتمع: تشجيع المشاركة الفعالة للسكان في الأنشطة المجتمعية، وورش العمل، والمبادرات التي تهدف إلى تحسين جودة المياه والبيئة، وتعزيز شعور الانتماء والفخر المحلي.
- المياه كمورد مجتمعي: اعتبار المياه مورداً حيوياً يربط بين الناس، وتعزيز ثقافة التوفير والمسؤولية المشتركة.
- التعليم والتوعية: توعية الجمهور بأهمية الحفاظ على المياه، بالتعاون مع المدارس والمنظمات المجتمعية.
- الشفافية والانفتاح: العمل بشفافية كاملة وتوفير معلومات سهلة الوصول حول العمليات والموارد والمشاريع، وتعزيز الحوار المفتوح مع الجمهور والاستماع لاحتياجاتهم.
- رؤية بيئية مشتركة: تعزيز برامج الحفاظ على البيئة بالتعاون مع الجمهور والسلطات المحلية، بحيث يشعر كل مواطن بأنه جزء من الجهود من أجل مستقبل أخضر ومستدام.

חברת מי הגליל מחויבת למעורבות פעילה עם הקהילה ביישובי התאגיד. בכל שנה, אנו משתלבים ביום המעשים הטובים ובאירועים חברתיים נוספים, תוך שיתוף פעולה עם התושבים ועם מוסדות מקומיים.

במהלך תקופת המלחמה בשנת 2024, החברה נקטה בגישה מתחשבת, והימנעה מאכיפה מסיבית על חייבים. בנוסף, הוצגו מבצעי גבייה ואפשרויות תשלומים נוחות, במטרה להקל על התושבים.

“

דירקטוריון התאגיד | מנכ"ל החברה

נכון למועד כתיבת הדו"ח, בדירקטוריון החברה כיהנו שבעה דירקטורים:

- עו"ד גומעה חלאילה, דח"צ ויו"ר - מועצה מקומית דיר חנא
- עו"ד הנאדי עאסלה, דירקטור רגיל - עיריית עראבה
- עו"ד סוהילה שואהנה, דח"צ - עיריית סכנין
- דר' וליד עבד אלג'ני, דירקטור רגיל - חבר מועצה מקומית נחף
- אנג' מאי בכריה, דירקטור רגיל - עיריית עראבה
- מר מוחמד קסום, דח"צ - עיריית סכנין
- עו"ד סאהר חרב, דח"צ - מועצה מקומית דיר אלאסד
- נסרי סעיד, מנכ"ל מי הגליל משנת 2024

”



פרטי התקשרות עם החברה

לדיווח על תקלות, תשלום/בירור חשבוניות מים באמצעות קו חיוג חינם:

1-800-800-339 / *8293

تطبيق MAST، واتساب، فيسبوك، وإنستغرام

גם כן קיים באתר האינטרנט של התאגיד ערוץ שירות דיגטלי בשם "MAST" ליצירת קשר דרך ספסים מכוונים לביצוע מגוון פעולות מרחוק כמו:

- תשלום חשבון מים.
- עדכון אמצעי תשלום.
- העברת בעלות/משלם.
- פניות למחלקת שירות וגבייה.
- פניות למחלקת פניות הציבור.
- פניה כללית.

סניף ראשי סכנין

סכנין - 3081000 ת.ד. 7379 אזור תעשייה סכנין רחוב אלפול 16.

טל' במרכזיה: 04-811-8111 פקס: 04-674-1221

ساعات الاستقبال שעות קבלה

مجد الكروم	ديرالاسد-البعنة	نحف	دير حنا	عرايه	سخنين	
מג'ד אל כרום	דיר אל אסד- בענה	נחף	דיר חנא	עראבה	סח'נין	
04-8118-157	04-8118-156	04-8118-154	04-8118-153	04-8118-152	04-8118-151	
פקס למייל 1534-8118-122						
מגל/סגור	08:30 - 15:00 16:00 - 18:00	08:30 - 15:00 16:00 - 18:00	08:30 - 15:00 16:00 - 18:00	08:30 - 15:00 16:00 - 18:00	08:30 - 15:00 16:00 - 18:00	الاثنين שני
08:30 - 15:00	08:30 - 15:00	מגל/סגור	מגל/סגור	08:30 - 15:00	08:30 - 15:00	الثلاثاء שלישי
מגל/סגור	08:30 - 15:00	08:30 - 18:00	מגל/סגור	08:30 - 15:00	08:30 - 15:00	الاربعاء רביעי
08:30 - 15:00 16:00 - 18:00	08:30 - 15:00	מגל/סגור	מגל/סגור	08:30 - 15:00	08:30 - 15:00	الخميس חמישי
08:30 - 15:00	08:30 - 15:00	מגל/סגור	08:30 - 15:00	08:30 - 15:00	08:30 - 15:00	السبت שבת
מلاحظة: مكاتبنا مغلقة أيام الأحد والجمعة הערה: משרדינו סגורים בימי ראשון ושישי						

פניות ציבור בכתב

כתובת לשליחת פניות בכתב בלבד, תאגיד מי הגליל, סכנין 3081000, א.ת. רחוב אלפול 16 ת"ד 7379

פקס לשליחת פניות ציבור: 04-6741221

ניתן לפנות גם בדואר אלקטרוני: info@megalil.co.il

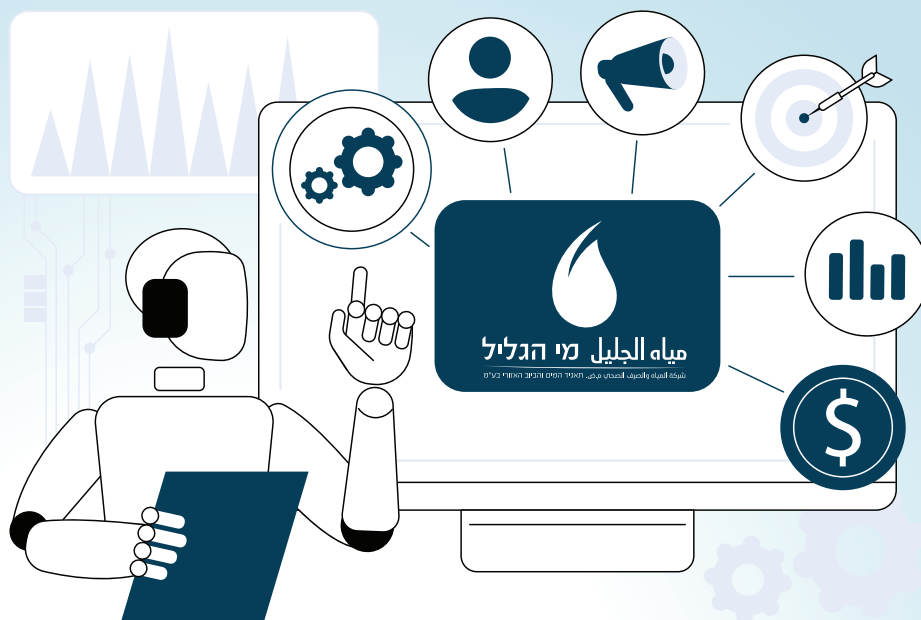
חידוש השירותים שלנו

אנו מספקים שירות לכ- 130,000 תושבי יישובי התאגיד (לפי נתוני הלמ"ס). במהלך השנה, שיפלונו בכ-2000 פניות בנושאים שונים ומגוונים בתחום הנדסה ושירות לקוחות.

אנו פועלים באופן מתמשך לשיפור איכות השירות ללקוחותינו, ממקדים את מאמצינו במצוינות בשירות, מתן מענה מהיר ויעיל בכל ערוצי השירות, וקידום דיגיטציה ואוטומציה של תהליכים באמצעות טכנולוגיות מתקדמות, במטרה למקסם את חוויית הלקוח.

בשנת 2024, המשכנו **לקדם את המחויבות שלנו** לספק שירות איכותי, נגיש וחדשני, תוך שימוש בדיגיטציה ואוטומציה לשיפור חוויית הלקוח. נושאי הליבה שקודמו השנה כוללים:

- קר"מ: השלמת התקנת מדי המים ופריסת התקשורת ברחבי העיר, והנגשת המידע ללקוחות באזור האיש.
- הרחבת פריוקט: RPA - טכנולוגיה המאפשרת אוטומציה של תהליכים עסקיים.
- טרנספורמציה דיגיטלית: המשך פיתוח ערוצי התקשורת הדיגיטליים והרחבת הפעילות בערוצי השירות העצמי.
- הסמעת מערכת CRM: לניהול האינטראקציות עם הלקוחות, במטרה ליישם תהליכים עסקיים באופן פשוט, דיגיטלי ומקצועי.
- צמצום פחת המים.



סקרי שביעות רצון

בשנת 2024, תאגיד מי הגליל ערך סקרי שביעות רצון בקרב התושבים, במטרה להבין את רמת השירות ולזהות תחומים לשיפור. הסקרים כללו שאלות על:

- **איכות המים:** הערכת טיב המים המסופקים.
 - **שירות לקוחות:** שביעות רצון מהשירות שניתן על ידי צוות התאגיד.
 - **תגובה לתקלות:** מידת המהירות והיעילות בטיפול בתקלות ודיווחים.
 - **שקיפות והעדכונים:** רמת המידע והעדכונים המסופקים לתושבים.
- תוצאות הסקרים שימשו כבסיס לשיפור מתמיד של השירותים ותהליכי העבודה בתאגיד.

פירוט התקנים של התאגיד

השלמת סדרת ארבעה התקנים העניקה לתאגיד את תו הזהב, אשר מהווה סימן להכרה באיכות ובמצוינות. תו הזהב הוא תו יוקרתי, והוא מעיד על עמידה בסטנדרטים גבוהים בתחומים שונים, כגון איכות השירות, ניהול סביבתי וחדשנות. קבלת תו הזהב משקפת את מחויבות התאגיד למצוינות.

להלן רשימת התקנים שיש לתאגיד:

- תקן מס' ISO 9001:2015 - מערכת לניהול איכות.
- תקן מס' ISO 45001:2018 - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית.
- תקן מס' ISO 14001:2015 - מערכת לניהול איכות סביבה.
- תקן מס' ISO 27001:2022 - מערכת לניהול אבטחת מידע והגנה על פרטיות.



נתוני אספקת מים

נתוני אספקת מים מתייחסים למידע הנוגע לאספקת מים באזורים שונים, וכוללים מספר פרמטרים חשובים.

התפלגות צרכנים על פי חלוקת המדים

2024	2023	2022	2021	2020	2019	סוג נכסי צרכנים
22,935	22,485	22,124	21,714	21,461	21,107	מגורים
123	116	108	131	101	90	גינן ציבורי
327	334	333	303	345	360	נכס עירוני/מוסדות
1,247	1,232	1,221	1,172	1,162	1,153	עסקים
2,864	2,786	2,720	2,349	1,980	1,729	בניה
3,148	3,059	2,733	2,689	2,461	2,338	אחרים
30,644	30,012	29,239	28,358	27,510	26,777	סה"כ

אספקה ופחת

אספקה ופחת במים מתייחסים לניהול המים המסופקים לאוכלוסייה ולזיהוי אובדן מים כתוצאה מנזקים או בזבז.

2024	2023	2022	2021	
8,491,937	8,180,598	7,917,209	7,822,323	כמות המים שסופקה
8.15%	10.73%	10.38%	10.46%	פחת מים
75.00%	88.00%	94.00%	95.00%	אחוז גבייה מצטבר

מקורות אספקת המים, למי הגליל, בשנת 2024 הסתכמה הקניה, מחברת מקורות 8,491,937 מ"ק.

נתוני פחת מים לפי ישובים

תאגיד מי הגליל פועל לשיפור ולשימור הפחת באמצעות יישום מערכות מים מתקדמות לניהול מעגלי פחת ואיתור דליפות במהירות ובדיוק. יוזמות אלו, בשילוב עם פעולות נוספות, תרמו לשיפור רמת הפחת הכללי ורמות הפחת של מים ביישובי התאגיד בשנת 2024. בכך, הצלחנו להגביר את היעילות של המשק ולהעניק שירות איכותי לתושבים. אנו מתכוונים להמשיך ולשפר את המצב גם בשנת

להלן טבלת פחת לפי ישובים לשנים 2023 ו- 2024:

ישוב/שנה	2023	2024
סח'נין	10.72	6.64
עראבה	11.74	7.42
דיר חנא	8.44	7.32
נחף	10.79	9.35
בענה	10.06	10.30
דיר אלאסד	13.56	11.28
מג'ד אלכרום	8.60	8.88
פחת כללי	10.73	8.15

חשיבות הפחתת מים

הפחתת צריכת המים, אפילו בשיעור של 1%, היא בעלת משמעות אדירה. נתון זה מתורגם לחיסכון של מיליוני שקלים, ומסייע בשימוש יעיל במשאבי המים. בנוסף, הפחתת הצריכה תורמת להבנת חשיבות איכות הסביבה ומקדמת חברה ירוקה. המאמץ להקטין את צריכת המים לא רק חוסך כסף, אלא גם משפר את איכות החיים ומסייע ביצירת עתיד בר קיימא.

כמות מדי מים לפי ישובים

להלן כמות מדי המים בתאגיד לפי ישובים לשנים 2023 - 2024

ישוב/שנה	2023	2024
סח'נין	8,881	9,070
עראבה	7,106	7,215
דיר חנא	3,278	3,355
נחף	2,925	3,004
בענה	1,881	1,925
דיר אלאסד	2,628	2,698
מג'ד אלכרום	3,306	3,388
סה"כ	30,005	30,655

כמות מדי המים צמחה במרבית הישובים, מה שמעיד על התפתחות וביקוש גובר לשירותי המים.

רשימת זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים

שנה	2023	2024
זכאים במים	7,306	9,304

כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת גביה

נתונים על כמות המים שסופקה על ידי התאגיד, כולל פחת מים ופחת גביה:

שנים	2023	2024
כמות המים שנמכרה	8,180,598	8,491,937
פחת מים	10.73	8.15
אחוז גביה	%88.00	75.00

מספר הצרכנים של החברה

נתוני מספר הצרכנים של החברה נכון ל-31 בדצמבר בשנים 2023 ו-2024:

ישוב/שנה	2023	2024
סחי'ן	8,881	9,070
עראבה	7,106	7,215
דיר חנא	3,278	3,355
נחף	2,925	3,004
בענה	1,881	1,925
דיר אלאסד	2,628	2,698
מג'ד אלכרום	3,306	3,388
סה"כ	30,005	30,655



מקורות המים של החברה

תאגיד מי הגליל מספק את אספקת המים ליישוביו באמצעות מערכת הולכת המים הארצית של חברת "מקורות". המים המוזרמים ליישובים הם מי שתייה, המפוקחים ומנוטרים על ידי חברת מקורות, תוך הקפדה על סטנדרטים גבוהים של איכות ובטיחות. תאגיד מי הגליל אינו מבצע טיפול או הוספת חומרים כלשהם למים, אלא עוסק במעקב מתמיד אחר איכות המים במהלך כל השנה, כדי להבטיח כי המים המיועדים לשתייה עומדים בדרישות הבריאותיות הנדרשות.

הנתונים לגבי מספר החיבורים וכמויות המים שנרכשו במסגרת הספקת המים בשנים 2023 ו-2024 מצביעים על מגמות חיוביות בשירות ובצריכה.

ישוב	מס' חיבורים	אספקת מים שנתית 2023 מ"ק	אספקת מים שנתית 2024 מ"ק
סחנין	2	2,455,167	2,488,400
עראבה	1	2,228,128	2,275,509
דיר חנא	1	807,311	843,450
נחף	1	851,517	593,094
בענה	1	800,197	751,403
דיר אלאסד	2	884,400	892,145
מג'ד אלכרום	1	1,139,736	1,191,478

מכון סיהור שפכים

סיהור שפכים הוא תהליך להסרת מזהמים, כימיקלים וחיידקים ממי הביוב, באמצעות טכנולוגיות כמו סינון מכני וטיפול ביולוגי, כדי להפוך את השפכים למי קולחין שניתן להשתמש בהם בחקלאות או להזרמה לנחלים.

שפכים סניטריים: שפכי שבעת היישובים מוזרמים למט"ש כרמיאל

- כל שפכי יישובי תאגיד מי הגליל, מחוברים למכון סיהור שפכים אזורי כרמיאל.
- מט"ש כרמיאל מנוהל ע"י איגוד ערים כרמיאל לביוב - התאגיד שותף בשדרוג מכון הסיהור בשנים 2010, 2011 ו-2012 בהיקף מעל 20 מיליון ש"ח.

תשתית מי הגליל למט"ש:

- ✓ מאסף ראשי של יישובי אלבטוף (סח'נין, עראבה ודיר חנא) הסתיים.
- ✓ מאסף ראשי של יישובי אלשאג'ור (בענה, דיר אלאסד ומג'ד אלכרום) הופעל למחצה, ומיועד להשלמה מלאה בשנת 2025-2026.
- ✓ בשני המאספים, מי הגליל השקיע עד כה כ-100 מיליון ש"ח, וישקיע עוד כ-30 מיליון ש"ח עד להשלמה.

שפכי תעשייה

התאגיד מבצע פעולות ניסור ואכיפה על הזרמת שפכי תעשייה במפעלים וזאת במטרה לצמצם את הזרמת השפכים הפוגעים ברשת הביוב העירונית ופעילות במכוני הסיהור. והכל לפי תכנית ניסור שפכים שהוכנה ע"י תאגיד מי הגליל ואושרה ע"י המשרד להגנת הסביבה. בנוסף התאגיד מכין תוכנית טיפול בשפכי העקר לעונת מסיק הזייתים תוך שיתוף פעולה הדוק עם רשות המים והמשרד להגנת הסביבה. מי הגליל קיבל תעודת הצטיינות ממשרד הגנת הסביבה, על טיפול יעיל בעבר בשנים 2016-2018.

טיב המים שמספק תאגיד מי הגליל

במהלך שנת הדיווח, בוצעו בדיקות מיקרוביאליות ובדיקות שגרתיות במספר יישובים. בדיקות אלו הן קריטריון להבטחת איכות המים שמספק תאגיד מי הגליל ליישובי התאגיד, ומסייעות בזיהוי בעיות פוטנציאליות ובשמירה על בריאות הציבור. להלן פירוט ריכוז הבדיקות לפי יישוב:

ריכוז הבדיקות (מיקרוביאליות, שגרתית) שבוצעו בשנת הדיווח, לפי יישוב

יישוב	פרופיל בדיקות	סוג נקודה	סך דגימות שנעשו	מספר דגימות מתוכן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה	מספר חריגות סופי	אחוז חריגות סופי
סכנין	מיקרוביאלית	רשת	182	196	196	% 100.0	0	% 0.0	0	% 0.00
עראבה	מיקרוביאלית	רשת	156	168	168	% 100.0	0	% 0.0	0	% 0.00
דייר חנא	מיקרוביאלית	רשת	185	189	189	% 100.0	0	% 0.0	0	% 0.00
נחף	מיקרוביאלית	רשת	156	162	162	% 100.0	1	% 0.6	1	% 0.00
בענה	מיקרוביאלית	רשת	185	189	189	% 100.0	0	% 0.0	0	% 0.00
דייר אלאסד	מיקרוביאלית	רשת	189	196	196	% 100.0	2	% 1.0	2	% 0.00
מג'ד אלכרום	מיקרוביאלית	רשת	158	162	161	% 99.0	0	% 3.2	0	% 0.00
סה"כ לספק			889	993	932	% 99.9	1	% 0.3	0	% 0.00
סה"כ ללשכה			1071	1129	1128	% 99.9	1	% 0.3	0	% 0.00
סה"כ לדוח			1071	1129	1128	% 99.9	1	% 0.3	0	% 0.00

אחוז הגביה השוטף משקף את סך התשלומים שהתקבלו בשנת 2024 ביחס לחיובים שנוצרו באותה שנה. אחוז הגביה השוטף עמד בשנת 2024 על כ-75%. צוות התאגיד וחברת מ. ג. ע. ר. מקבוצת מ. גרוב פועלים במקצועיות כדי להציע הסדרי תשלומים לבעלי חוב, במטרה לאפשר להם להסדיר את חובותיהם לרווחת התושבים. התאגיד מספק מערכת תשלומים נוחה, הכוללת אפשרויות להוראות קבע, תשלום דרך אתר האינטרנט, תשלום במענה טלפוני, ותשלום בבנק הדואר.

פיתוח והשקעות

תאגיד מי הגליל משקיע משאבים לשיפור שירותי המים והביוב באמצעות שדרוג תשתיות, טכנולוגיות סיהור, והגברת זמינות השירות ללקוחות. הפעולות המבוצעות כוללות:

- **החלפת ושדרוג תשתיות מים וביוב:** שיפור התשתיות הקיימות להבטחת שירותים אמינים.
- **פיתוח תשתיות חדשות:** התאמת התשתיות לצורך תוספת בנייה ברחבי האזור ובשכונות חדשות.
- **תחזוקה מונעת 24/7:** ביצוע עבודות תחזוקה בכל האזור, לשמירה על פעילות רציפה.
- **חיבור צרכנים חדשים:** חיבור לקוחות חדשים למערכות המים והביוב של התאגיד.
- **בקרת שפכי תעשייה:** ניהול נכון של שפכים תעשייתיים להפחתת תקלות במערכת הביוב.

בנוסף, התאגיד החל בפרויקט התקנת מדים לקריאה מרחוק (קר"מ) בעלות של כ-20 מיליון ש"ח. נערך שיפוץ כללי בתחנות השאיבה, והוטמעו טכנולוגיות מתקדמות לשדרוג המערכת.

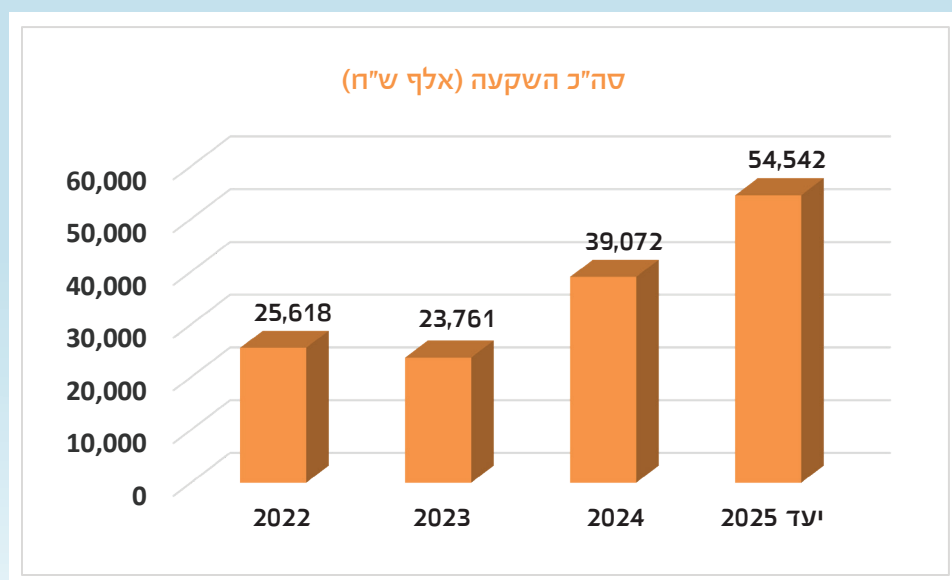
התאגיד עושה שימוש בטכנולוגיות חדישות, כולל טכנולוגיות ללא חפירה, כדי להחליף תשתיות מים וביוב במינימום הפרעה לאיכות החיים של התושבים.



השקעות תאגיד מי הגליל בשנת 2024 והשקעות מתוכננות לשנת 2025

השקעת תאגיד מי הגליל בשדרוג ותחזוקת תשתיות המים והביוב ביישובי התאגיד היא קריטית לשיפור איכות השירות ולשמירה על בריאות הציבור. ההשקעות מתבצעות לאורך השנים האחרונות, עם דגש על שיפור התשתיות והצגת פתרונות חדשניים. להלן פירוט ההשקעות לפי שנת ביצוע:

שנת ביצוע	סה"כ השקעה (אלפי ש"ח)
2022	25,618
2023	23,761
2024	39,072
יעד 2025	54,542



בשנת 2024 חלה עלייה משמעותית בהשקעות של תאגיד מי הגליל, עם השקעה של 39,072 מיליון ש"ח, לעומת השנים הקודמות. עלייה זו נבעה מהשקעות בשדרוג תשתיות המים והביוב, אשר מיועדות לשיפור השירות והבטחת איכות המים.

בנוסף, בשנת 2025 מצופה להמשיך במגמת העלייה, עם השקעה נוספת של 54,542 מיליון ש"ח. השקעה זו תתמקד בהרחבת התשתיות, יישום טכנולוגיות חדשות לשיפור היעילות, והגברת הקיבולת של המערכות, כדי לעמוד בדרישות הצמיחה של היישובים והעלייה באוכלוסייה. המשך ההשקעות הללו חיוני לשמירה על בריאות הציבור ולשיפור איכות חיי התושבים ביישובי התאגיד.

מערכת קר"מ - קריאה מרחוק

בתחילת שנת 2024, תאגיד מי הגליל החל בהתקנת מדי מים מתקדמים עם טכנולוגיית מדידה אולטרסונית ופריסת רשת תקשורת עדכנית המבוססת על טכנולוגיית LORA. מדי המים, מתוצרת חברת ארד הישראלית, מציעים פתרונות חדשניים המאפשרים לתאגיד להעניק שירות יעיל, שקוף ומקצועי לצרכנים.

עלות הפרויקט הכולל עומדת על כ-20 מיליון ש"ח.

מערכת הקר"מ (קריאה מרחוק) מאפשרת למדי המים החדשניים לשדר את נתוני הצריכה ישירות למערכת הבקרה של התאגיד. מערכת זו מספקת חשבונות מים מדויקים יותר, מזהה חריגות או צריכה גבוהה בזמן אמת, ומבצעת דיווח מידי באמצעות SMS. בנוסף, תושבים יכולים לגשת לנתוניהם דרך אפליקציה ידידותית בשם Pro Meter Your Read.

המערכת תורמת לחיסכון ניכר בעלויות המים, משפרת את שקיפות הצריכה ומאפשרת בקרה רצופה על נתוני הצריכה 24/7. עד לסוף שנת 2024, הוחלפו כ-70% ממדי המים ביישובי התאגיד, כאשר ההשלמה צפויה להתבצע בסוף החציון הראשון של 2025. בשנת 2024, התאגיד הודיע לאלפי תושבים על חשד לנזילות בצנרת המים וצריכות חריגות בסמוך למועד גילוי, מה שהוביל לחיסכון כספי משמעותי לתושבים ולמניעת בזבז מים, תוך שמירה על הסביבה.



השקעות החברה בתחום בטחון מים לשעת חירום

במהלך מלחמת אוקטובר 2023, פעל תאגיד מי הגליל במתכונת חירום מלאה. בשנת 2024, רשות המים ערכה ביקורת מקיפה, שבה נבחנה רמת שיתוף הפעולה של התאגיד עם גורמים שונים, וכן מוכנותו מבחינת קבלנים וצוות.

לאחר הביקורת, נערך תרגיל סימולציה של מצב חירום בחדר המצב הממוגן. במהלך השנה, התאגיד היה שותף פעיל בכל הערכות המצב של הרשויות וקיים תרגולים והכנות שוטפות למצבי חירום, במטרה להבטיח את המשך מתן השירותים החיוניים לתושבים.

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום בטחון מים לשעת חירום לשנת 2024 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2025:

תיאור השקעה	סכום השקעה ב ש"ח
2024	226,000
2025	300,000

שיבושים ותקלות

במהלך שנת 2024 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים או בשירותי הביוב. התאגיד פעל ביעילות כדי לשמור על רציפות השירות ותפקוד תקין של המערכות, והצליח להבטיח אספקה סדירה ואיכותית לתושבים.

פניות בנושא מים וביוב לשנת 2024

בשנת 2024, תאגיד מי הגליל קיבל מגוון פניות מהתושבים בנושא מים וביוב. הפניות כללו:

תקלות בצנרת: דיווחים על נזילות ותקלות במערכות המים.
שירות לקוחות: בקשות למידע על חשבונות מים והסדרי תשלומים.
בעיות איכות מים: פניות בנוגע לאיכות המים המסופקים.
ביוב: דיווחים על בעיות במערכות הביוב, כולל סתימות וריחות לא נעימים.
התאגיד טיפל בפניות באופן מהיר ויעיל, במטרה להבטיח שירות איכותי ולשמור על רווחת התושבים.

התפלגות פניות

בשנת 2024 טיפלנו ב כ 2000 פניות לפי החלוקה הבאה:

כמות	
120	בדיקת מד
228	עדכון נפשות
110	בירור חשבון
385	בירור חוב
44	בירור לגבי מדים
425	צריכה פרטית
517	תיקון נזילה
0	בדיקת איכות מים
157	החלפת משלמים/בעלים
1,986	סה"כ



ביאור החשבון התקופתי

מדי חודשיים נשלח ללקוחות חשבון תקופתי, הכולל חיוב עבור כמות המים שנצרכה בתקופה האחרונה. החשבון מחושב בהתאם לסך צריכת המים הפרטית, בצירוף הפרשי המדידה (צריכה משותפת), אם קיימים.

צריכת המים הפרטית

צריכת המים נקבעת על בסיס קריאות מד המים (מד מים משויך). ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת מייצג את כמות הצריכה במ"ק, נכון ליום הקריאה הנוכחית. במקרים שבהם לא ניתן לבצע קריאת מד המים, הצריכה תיקבע על סמך הערכה.

הפרשי המדידה של הבניין (צריכה משותפת)

בכניסה לבניין מותקן מד מים ראשי, המודד את כל המים המסופקים לבניין מהרשת העירונית, אשר משמשים את דיירי הצריכה פרטית, גיבון, חדרי אשפה משותפים ועוד. לצורך חישוב הפרשי המדידה, יש להפחית מכמות המים שנמדדה במד הראשי את סך המים שנמדדו במדי המים המשויחים לדירות. הפרשי המדידה מחולקים באופן שווה בין כל דיירי הבניין, או בהתאם לבקשת נציגות הבניין, על פי שטחן היחסי של הדירות.

סוגי התעריפים

צריכה ביתית של מים מחויבת בשני תעריפים: תעריף 1 (נמוך) ותעריף 2 (גבוה). עבור כל דייר הרשום ביחידת דיור, תוכר כמות של 7 מ"ק מהמים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריף נמוך. יתרת כמות המים שנצרכה ביחידת הדיור באותה התקופה תחויב בתעריף גבוה. מספר הדיירים המוכרים ביחידת הדיור נקבע בהתאם לרשומות במרשם האוכלוסין או לפי הצהרת הלקוח, בהתאם לכללי המים (קביעת כמות מוכרת). כמות הדיירים המינימלית תעמוד על 2 דיירים. בתקופת חשבון שבה מספר הימים שונה מ-60.83, כמות המים שתחויב בתעריף נמוך תשתנה בהתאם. לקוחות הרשומים לשירות חשבונית במייל מקבלים גם גרסה אינטראקטיבית של החשבונית, הכוללת הצגת נתונים אונליין על סטטוס תשלום החשבונית, אפשרות לביצוע פעולות (כגון עדכון מספר דיירים, הצטרפות להו"ק, בקשה להתקנת מד מים), וכן מגוון נתונים השוואתיים על צריכת המים באופן גרפי.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

מדי חודשיים נשלח ללקוחות חשבון תקופתי, הכולל חיוב עבור כמות המים שנצרכה בתקופה האחרונה. החשבון מחושב בהתאם לסך צריכת המים הפרטית, בצירוף הפרשי המדידה (צריכה משותפת), אם קיימים.

להלן הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי: תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הוא מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כפי שמצוין על גבי החשבון.

$$\{\text{סכום החיוב}\} = \text{כמויות המים} \times \text{תעריף המים}$$

כמויות צריכת המים

כמויות צריכת המים נקבעות על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק, נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה נקבעת על פי הערכה.

{כמות צריכה} = הקריאה הנוכחית מ"ק - קריאה קודמת מ"ק

תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב נקבעים על ידי רשות המים. תאגיד מי הגליל גובה את התעריפים בהתאם לחוק. על פי הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

תעריף נמוך: לכל צרכן מוכרת כמות צריכה המחושבת בהתאם למספר הנפשות $3.5 \times$ מ"ק לחודש (חישוב יומי).
התעריף גבוה: מחושב על הכמות השולית. כלומר עבור כמות העולה על 3.5 מ"ק לנפש לחודש (חישוב יומי).

✓ **מספר הנפשות המוכר:** מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיוור, כפי שדווח על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב על נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת זהות שבו רשומים דיירי הבית, בהתאם לכללים. עם כל שינוי או עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולצרף את הספח.

✓ **צריכה פרטית:** כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן היא ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת במד המים הפרטי (משויך). לצריכה זו יתווספו הפרשי המדידה.

סוג קריאה:

כמות הצריכה לחיוב נקבעת בהתאם לקריאת מד המים בפועל או על פי הערכה. הערכה מתבצעת במקרים שבהם אין גישה למד המים, כאשר מד המים אינו תקין, קיים חשש לתקלות במד, או כאשר לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

הפרשי המדידה (כולל צריכת מים משותפת): הפרשי המדידה הם ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי המדידה נובעים משימוש בצנרת הראשית לצרכים משותפים של הבניין, כגון תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים, הפרשי המדידה נובעים מנזילות בצנרת המים המשותפת. חיובי מזערי (דמי שימוש קבועים): בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מינימלית של 1.5 מ"ק לחודש, גם אם צרך בפועל פחות מכך או לא צרך מים כלל.

הסדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

על פי חוק החשמל, בעל הנכס אחראי לתקינות מערכת החשמל (הארקה) בנכס. במסגרת פעילות התאגיד להחלפת מדי המים, נמצא כי לעיתים בוצעו שיפוצים ושינויים בדירות ובבניינים, מה שהוביל להחלפת קטעי צינורות מתכת בצנרת פלסטיק. שינוי זה קטע את רצף ההארקה, דבר שעשוי לגרום לסכנת התחשמלות בתוך הבתים. כדי למנוע סכנה זו, חובה על בעל הנכס לבדוק את תקינות מערכת ההארקה ולהתקין גישור על הקטעים החסרים. עבודה זו חייבת להתבצע על ידי חשמלאי מורשה, כדי להבטיח את בטיחות הדיירים.

סיכום דוח לשנת 2024

בשנת 2024, התאגיד השיג הישגים משמעותיים בתחומים שונים, כולל השקעות רציניות בתשתיות, שיפור שירות הלקוחות, שיפור במד פחת המים, והגברת הנגישות. אנו מחויבים להמשיך לפעול לשיפור השירותים ולתמוך בקהילות שלנו.

שנת 2025 צפויה להיות שנה מלחה ופורה לסובת כולנו - התאגיד, הרשויות, הלקוחות, הספקים והקבלנים. כולנו פועלים למטרה אחת: ליצור עתיד בר קיימא ומשגשג עבור הקהילה שלנו.



מים זורמים קהילה מחוברת

אנו מספקים מים ושירותים
איכותיים, ובונים קשרים
חזקים לקידום עתיד
בר קיימא ובריא לכל תושב.



شركة المياه والصرف الصحي م.خ.
תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

www.megalil.co.il



Nesher
STUDIOS



شركة المياه والصرف الصحي م.خ.
תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ