

דוח צרכנים שנתי 2021

לפי סימן ב' לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה) תשע"א - 2011

11,000,000
 ובלגת כמיה המיה המשתרעה
 מן قبل الشركة من مصادر 2021

9,000
 المستهلكين
 شركة 2021

- ← للهيئة عدد من مواقع المياه والصرف الصحي في البلديات . كل مياه المجاري التي يتم جمعها بواسطة الهيئة تُنقل إلى مواقع تنقية الصرف الصحي . الهيئة تقوم بعملية تنقية مياه الصرف الصحي الصناعي طبقاً لنظم التنقية، وذلك وفقاً لبرنامج تم المصادقة عليه من قبل وزارة جودة البيئة .
- ← قامت الهيئة باستثمار كبير في مجال البنى التحتية وتوفير المياه وعلاج مياه الصرف الصحي وذلك طبقاً لبرامج التطوير والتأهيل، التي تشمل أيضاً إقامة خطوط جديدة، تأهيل البنى القائمة، تغيير عدادات المياه، تنظيم استهلاك المياه، توسيع مواقع الصرف الصحي وغيره .
- ← اضطرابات وأعطال في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي في عام 2021: لم تكن هناك مشاكل عينية، باستثناء أنشطة الصيانة .

تلخيص فحص جودة الماء للعام 2021

نوع النقطة	عدد العينات المخط	عدد العينات التي تم أخذها	نسبة التنفيذ	عدد العينات الصالحة	نسبة العينات غير الصالحة	نسبة العينات غير الصالحة
شبكة	768	768	100%	760	98.9%	1.1%

توجه المستهلكين في قضايا المياه المختلفة لعام 2022-2021

أعطال	دفعات	استفسارات
2020 2,789 هاتفياً	25,000 وجها لوجه	2,055 هاتفياً
2021 2,789 هاتفياً	25,000	1,766
مدة الانتظار المتوسطة 2 دقائق	1.5 دقائق	3 دقائق

مبוא כללי

תאגיד המים נווה מדבר בע"מ הוקם בראשית בשנת 2011 כתאגיד מים וביוב אזורי. התאגיד כולל 6 רשויות מקומיות במגזר הבדואי: תל שבע, לקיה, חורה, כסיפה, ערעה בנגב ושגב שלום. התאגיד משרת אוכלוסייה של כ- 90 אלף תושבים, ובנוסף נסמכים עליו בנוסף כ- 40 אלף תושבי פזורה.

התאגיד הוקם ופועל בהתאם לחוק תאגיד מים וביוב שחוקקה כנסת ישראל בשנת תשס"א - 2001. על פי חוק זה, מחויבת כל רשות מקומית בישראל להקים תאגיד מים וביוב, שיפעל בנפרד מהרשות ויאפשר את שדרוג תשתיות המים והביוב וידאג לשיפור השירות.

התאגיד קיבל לידי את נכסי הרשויות המקומיות שבתחומו על פי מצבם ההיסטורי והוא פועל לשיקום הנכסים הקיימים לפיתוח תשתיות חדשות ומודרניות.

דרכי התקשרות

משרד ראשי באר שבע המשרד נותן מענה בנושא תשלומים, גבייה ושירות לקוחות

כתובת המשרד: רח' העצמאות 47, באר שבע
מען למכתבים: רח' הגורן 6, עומר מיקוד 8496500
1-800-350-004 (שיחת חינם), 08-6230758 פקס: 08-6230958
www.navemedbar.com (ניתן לבצע פעולות של תשלומים והורדת טפסים)

מוקד תקלות המוקד משרת את תושבי התאגיד בנושאי תקלות
1-800-350-004 (שיחת חינם) או ***6645**

שעות קבלת קהל

משרד ראשי
 ימים א' - ה', 08:00 - 15:30
 ימים ב' ו-ד', 16:00 - 18:00

סניפים לפי ימים

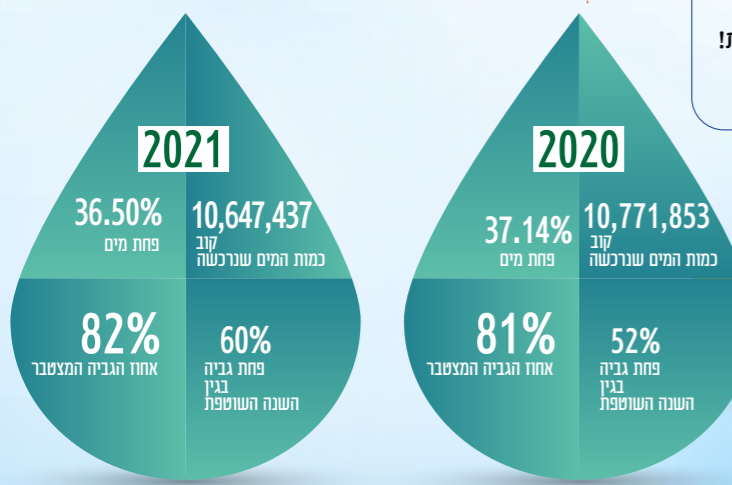
ימים - א', ב', ד', ה' 08:30-12:30 | מ- 13:30-15:30
 יום ג' 09:30-12:30 | מ- 13:30-17:00

MAST!

מהיום קל יותר לבצע פעולות עם אפליקציית MAST!

הורידו את אפליקציית MAST ישירות לנייד שלכם - בכניסה לאפליקציה בחרו "תאגיד נווה מדבר" ותהנו משירותי דיגיטל חדשניים, בקלות, בפשטות ובנוחות!

Available on the Google play | Available on the iPhone App Store



כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתוני פחת מים

לجنة لحالات الطوارئ

هيئة المياه "واحة الصحراء" م.ض. جهزت خطة لساعات الطوارئ لنقل المياه للسكان في كل لحظة. هذه الجهوزية تشمل التزود بوسائل توزيع المياه، تحضير خطة نشر نقاط توزيع مياه، تأهيل طاقم مهني لهذا الشأن وغيره.

من المهم أن نتذكر أن على المواطنين أيضاً أن يكونوا جاهزين لأوقات الطوارئ مثل الحرب، الهزات الأرضية، سقوط صواريخ وغيرها. الجبهة الداخلية توصي بأن يتم تخزين 4 لتر ماء لليوم لمدة ثلاثة أيام لكل فرد في ساعات الطوارئ.

علينا أن نؤكد أن الهيئة، بالتعاون مع السلطات المحلية، تعمل من أجل تأمين المياه لكل مواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة مباشرة إلى منزله.

شرح عن كيفية تحضير الحساب

استهلاك الماء - يتم تحديد استهلاك الماء وفقاً لعداد الماء.

أسعار المياه والصرف الصحي - يتم تحديدها وفقاً لسلطة المياه. هيئة المياه تقوم بجباية الأسعار وفقاً للقانون ووفقاً لنظم سلطة المياه.

عدد الأشخاص المعروفين - هو عدد الأبنفس التي تسكن في البيت المستهلك للمياه، وذلك وفقاً لتصريح مكتوب قام المستهلك لهيئة المياه. الاستهلاك الشخصي - كمية المياه المستهلكة بواسطة الفرد وهي الفرق بين قراءة العداد الحالية والسابقة في عداد الماء الشخصي.

فارق العداد (يشمل عداد ماء مشترك) - الفرق بين كمية المياه التي دخلت في العداد الرئيس للمالك وبين كمية المياه التي تم قياسها في كل العدادات الخاصة في مكان المالك في وقت المحاسبة.

شرح واف حول عملية تحرير الفاتورة موجود في موقع الهيئة وفي الفاتورة التي يتم ارسالها إلى المستهلكين.

تعويضات

لاجمالي التعويضات لعام 2021 كانت 2,950 ₪

الكمية المخصصة للأفراد من ذوي الاحتياجات الخاص

الجمهور الذي تم تحديده من ذوي الاحتياجات الخاصة، يتم منحه 7 متر مكعب إضافية في الفاتورة المخفضة.

موقع هيئة مياه "واحة الصحراء" www.navemedbar.com

يظهر تقرير مفصل للمستهلكين على موقع الهيئة

תقرير مستهلكين سنوي لعام 2021

حسب البند ب لتنظيم هيئة المياه والصرف الصحي (المعايير والنظم حول مستوى ونوعية وطبيعة الخدمات التي توفرها شركة لزبائنها) - 2011

خلفية و معلومات عامة

أقيمت هيئة المياه واحة الصحراء م.ض. في مطلع العام 2011 كهيئة مياه وصرف صحي لوائيه. وتشمل الهيئة 6 سلطات محلية في الوسط البدوي: تل السبع، اللقية، حورة، كسيفة، عرعره النقب وشقيب السلام. الهيئة تقدم الخدمات لنحو 90 ألف نسمة، ويعتمد عليها نحو 40 ألف نسمة من سكان القرى غير المعترف بها.

أقيمت الهيئة وتعمل طبقا لقانون هيئات المياه والصرف الصحي الذي تم سنه في الكنيست عام 2001، ووفقا للقانون على كل سلطة محلية في إسرائيل إقامة هيئة مياه وصرف صحي، تعمل بصورة منفردة عن السلطة، وذلك لتتمكن من النهوض بالبنى التحتية للمياه والصرف الصحي وتهتم بتحسين الخدمات.

تلقت الهيئة ممتلكات السلطات المحلية التي تعمل داخلها ووفقا لوضعها التاريخي، وهي تعمل على تأهيل الممتلكات القائمة وتطوير بنى تحتية جديدة وحديثة.

وضعت الهيئة هدفا لنفسها بأن تكون هيئة رائدة في مجال جودة الخدمة ومستوى الصيانة لشبكات المياه، والتخلص من مياه الصرف الصحي ومعالجة مياه المجاري.

لقد خصصنا موارد كثيرة لكي يتمتع مستهلكو الهيئة من خدمات بجودة عالية ومهنية في جميع المسائل.

استقبال الجمهور:

الفرع الرئيسي:

أيام الأحد - الخميس بين الساعات 15:30-8:00
 وأيام الاثنين والأربعاء أيضا بين الساعات 18:00-16:00

في الأفرع الأخرى حسب الأيام:

الأحد، الاثنين، الأربعاء، الخميس من 12:30-8:30 ومن 15:30-13:30
 الثلاثاء من 12:30-9:30 ومن 17:00-13:30

تفاصيل التواصل

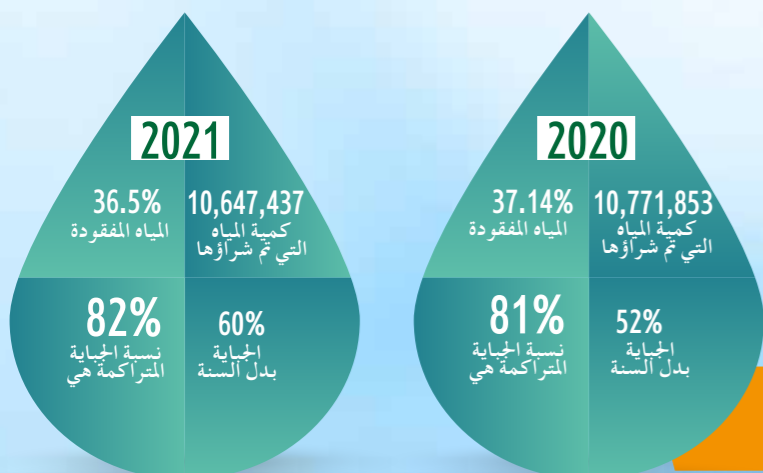
الفرع الرئيسي بئر السبع:

الفرع يقدم خدمات متنوعة تتعلق بالحسابات، الاستهلاك وخدمات لجمهور الهدف.
 العنوان: شارع "هعتسموث" 47 بئر السبع.
 عنوان للمراسلة: شارع هاقورن 6 عومر، ميكود 8496500
 1-800-350-004 أو هاتف أرضي: 08.6230758 فاكس: 08.6230958
 www.navemedbar.com (يمكنك القيام بالدفع وتنزيل وثائق من الموقع)

مركز الخدمات: المركز يخدم جميع سكان الهيئة. هاتف مجاني: 1-800-350-004 أو *6645

MAST!
 من اليوم أصبح من الأسهل إجراء العمليات باستخدام تطبيق **MAST!**
 قم بتنزيل تطبيق MAST مباشرة على هاتفك المحمول - عند مدخل التطبيق، حدد "شركة الواحة" وتمتع بخدمات رقمية مبتكرة بسهولة وبساطة وسهولة!

كمية المياه التي وفرتها الهيئة و معطيات عن المياه المفقودة



- للتاغيد מספר מתקני מים וביוב ברחבי הישובים. כל השפכים הנאספים ע"י התאגיד מועברים למכונני טיהור שפכים. התאגיד מקיים הליך של ניטור שפכי תעשייה בהתאם לתקנות ניטור שפכים, עפ"י תוכנית אשר אושרה על ידי המשרד להגנת הסביבה.
- התאגיד ביצע השקעות רבות, בתחום תשתיות אספקת המים והטיפול בשפכים בהתאם לתוכניות הפיתוח והשיקום, הכוללות בין היתר הקמת קווים חדשים, שיקום תשתיות קיימות, החלפת מדי מים, הסדרת צרכנות מים, הרחבת מכונני טיהור שפכים ועוד.
- שיבושים ותקלות באספקת מים ושירותי ביוב בשנת 2021: לא נרשמו תקלות מהותיות, פרט לצרכי תחזוקה שוטפת.

השלכות סביבתיות של פעילות החברה

- בתאגיד קיימות 4 בריכות מים, 2 תחנות שאיבה למים ו-7 תחנות שאיבה לביוב.
- לכל תחנות שאיבה לביוב ביישובי התאגיד יש סידורי גלישה המבטיחים כי לא יגרם נזק לתחנה ולסביבה הקרובה לה.
- יש דיזל גנראטור לגיבוי בכל תחנות שאיבה לביוב בתאגיד.
- קיימים קווים מאספים ראשיים המתוכננים להגדלה, בהתאם להמלצות תכניות האב לביוב הנמצאות לפני שיפוט.

בדיקת איכות המים לשנת 2021

סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	ביצוע אחוז	מס' דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה
רשת	768	768	100%	760	8	1.1%

פילוח מספר פניות צרכנים בשנים 2020-2021

תקלות	תשלומים	בירורים	זמן המתנה ממוצע
2,789	25,000	2,055	2020
2,789	25,000	1,766	2021
2 דקי	1.5 דקי	3 דקי	

משק לשעת חירום

נווה מדבר תאגיד מים בע"מ הכין תוכנית לשעת חירום ונערך לספק מים לתושבים בכל עת, היערכות זאת כוללת הצטיידות באמצעי חלוקת מים, הכנת תוכנית פריסה לנקודות חלוקה, הכשרת צוות אדם מיומן לנושא ועוד.

חשוב לזכור כי גם האזרחים צריכים להיות ערוכים למצבי חירום כגון: מלחמה, רעידת אדמה, פגיעת טילים וכדומה. פיקוד העורף ממליץ על אחסון ביתי קבוע של מים לשעת חירום, בכמות של 4 ליטר ליממה למשך שלושה ימים לכל נפש. יש לציין, כי התאגיד פועל בשיתוף עם המועצות המקומיות בכדי להבטיח שבשעת חירום כל תושב בעל צרכים מיוחדים יקבל את מנת המים המגיעה לו ישירות לביתו.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

כמות צריכת מים: נקבעת ע"פ קריאות מדי המים.
תעריפי מים וביוב: תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. התאגיד גובה את התעריפים ע"פ חוק וע"פ כללי רשות המים.
מספר הנפשות המוכר: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדווה ע"י הצרכן לתאגיד.
צריכה פרטית: כמות המים שנצרכה ע"י הצרכן שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת במד המים הפרטי.
הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדדים הפרטיים בנכס באותה תקופת חיוב.
 הסבר מלא בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי קיים באתר התאגיד ובחשבון הנשלח מדי תקופה לצרכנים.

פיצויים: בשנת 2021 ניתנו 2,950 ₪ פיצויים לצרכנים.

כמות מוכרת לזכאים להטבה

לציבור הנכלל בקבוצת אוכלוסייה מיוחדת תינתן הטבה של 7 קו"ב נוספים בתעריף המוזל לכל תקופת חיוב.

אתר תאגיד נווה מדבר www.navemedbar.com

דוח צרכנים מפורט מופיע באתר התאגיד