

תقرير مستهلكين سنوى لعام 2021

حسب البند ب لنظم هيئة الميه والصرف الصحي
(المعايير والنظم حول مستوى ونوعية وطبيعة الخدمات التي توفرها شركة لزبائنهما) – 2011

1. خلفية ومعلومات عامة

أقيمت هيئة الميه واحة الصحراء م.ض. في مطلع العام 2011 كهيئة ميه وصرف صحي لوائيه. وتشمل الهيئة 6 سلطات محلية في الوسط البدوي: تل السبع، اللقية، حورة، كسيفة، عرعة 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 الميه والصرف الصحي الذي تم سنه في الكنيست عام 2001، ووفقا للقانون على كل سلطة محلية في إسرائيل إقامة هيئة ميه وصرف صحي، تعمل بصورة منفردة عن السلطة، وذلك لتتمكن من النهوض بالبنى التحتية للميه والصرف الصحي وتهتم بتحسين الخدمات.

تلقت الهيئة ممتلكات السلطات المحلية التي تعمل داخلها وفقا 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 الميه، والتخلص من ميه الصرف الصحي ومعالجة ميه المجاري.

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

أعضاء مجلس الإدارة للهيئة:

المحامية سوزان العبرة - رئيسة هيئة الإدارة
الدكتورة نوريت أجام
المهندس خلف أبو ربيعة
المهندس لطفي أبو جامع
المهندسة رفاع الزبارقه
المحامي محمد مصابحة

أصحاب الوظائف الأساسية في الهيئة:

السيد عاطف أبو عجاج – مدير شركة الادارة
المهندس خالد أبو غنيم- مهندس الهيئة

تفاصيل التواصل:

الفرع الرئيسي بئر السبع:

الفرع يمنح الإجابات في قضايا الدفع والجباية والخدمات والزبائن.

العنوان: شارع "هعتسموت" 47 بئر السبع.

عنوان للمراسلة: شارع هاقورن 6 عומר، ميكود 8496500

هاتف مجاني: 1-800-350-004 أو هاتف أرضي: 08-6230758 فاكس: 08-6230958

موقع الهيئة: www.navemedbar.com (يمكنك القيام بالدفع وتنزيل وثائق من الموقع)

مركز الخدمات:

المركز يخدم سكان الهيئة عند الأعطال. هاتف مجاني: 1-800-350-004 أو 6645*

استقبال الجمهور:

الفرع الرئيسي:

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

في باقي الفروع:

الأحد، الاثنين، الأربعاء، الخميس من 8:30 – 12:30 ومن 13:30 – 15:30

الثلاثاء من 9:30 – 12:30 ومن 13:30 – 17:00

2. كمية المياه التي وفرتها الهيئة ومعطيات عن المياه المفقودة

2021	2020	
10,647,437	10,771,853	كمية المياه التي تم شراؤها
36.5%	37.14%	المياه المفقودة
60%	52%	الجباية بدل السنة
نسبة الجباية المتراكمة هي 82%	نسبة الجباية المتراكمة هي 81%	

3. عدد المستهلكين المسجلين في الشركة صحيح ليوم 31 ديسمبر/كانون الأول 2021 وصل إلى نحو 9 آلاف.

رمز المنطقة	البلد	عدد الاشخاص وفقا للبيانات 2021	عدد الاشخاص وفقا للبيانات 2020
1 حورة		15,671	15,281
7 كسيפה		22,568	22,509
3 عرعة النقب		12,964	12,638
4 تل السبع		13,087	12,808
5 اللقية		11,970	9,413
6 شقيب السلام		10,977	10,726
عدد المستهلكين		87,237	83,375

4. ההיئة תשתרי المياه التي تحولها إلى زبائنها من شركة مكوروت. في العام 2021 تم شراء نحو 11 مليون متر مكعب.
5. للهيئة عدد من مواقع المياه والصرف الصحي في البلدات. كل مياه المجاري التي يتم جمعها بواسطة الهيئة تُنقل إلى مواقع تنقية الصرف الصحي. الهيئة تقوم بعملية تنقية لمياه الصرف الصحي الصناعي طبقا لنظم التنقية، وذلك وفقا لبرنامج تم المصادقة عليه من قبل وزارة جودة البيئة.
6. قامت الهيئة باستثمار كبير في مجال البنى التحتية وتوفير المياه وعلاج مياه الصرف الصحي وذلك طبقا لبرامج التطوير والتأهيل، التي تشمل أيضا إقامة خطوط جديدة، تأهيل البنى القائمة، تغيير عدادات المياه، تنظيم استهلاك المياه، توسيع مواقع الصرف الصحي وغيره.
7. اضطرابات وأعطال في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي في عام 2021: لم تكن هناك مشاكل عينية، باستثناء أنشطة الصيانة.

8. توجه المستهلكين في قضايا المياه المختلفة لعام 2020-2021:

سبب التوجه	أعطال	دفعات			استفسارات			
طريقة التوجه	مركز الخدمة	هاتفي	وجها لوجه	هاتفي				
السنة	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
عدد التوجهات	2,789	2,789	78	192	25,000	25,000	1,766	2,055
مدة الانتظار المتوسطة	نحو 2 دقائق	نحو 2 دقائق	نحو 3 دقائق	نحو 3 دقائق	نحو 1.5 دقائق	نحو 1.5 دقائق	نحو 3 دقائق	نحو 3 دقائق

9. جودة الماء – تلخيص فحص جودة الماء للعام 2021:

رقم	نوع النقطة	عدد العينات المخط	عدد العينات التي تم أخذها	نسبة التنفيذ	عدد العينات الصالحة	نسبة الصلاحية	عدد العينات غير الصالحة	نسبة العينات غير الصالحة
1	شبكة	768	768	100%	760	98.9%	8	1.1%

10. لجنة 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 أيضا أن يكونوا جاهزين لأوقات الطوارئ مثل الحرب، الهزات الأرضية، سقوط صواريخ وغيرها.

الجهة الداخلية توصي بأن يتم تخزين 4 لتر ماء لليوم لمدة ثلاثة أيام لكل فرد في ساعات الطوارئ.

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

11. 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 الأنفس 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 إرسالها إلى المستهلكين.

12. تعويضات - اجمالي التعويضات لعام 2021 كانت 2,950 ₪

الكمية المخصصة للأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة:

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

موقع هيئة مياه "واحة الصحراء": <https://www.navemedbar.com>

يظهر تقرير مفصل للمستهلكين على موقع الهيئة