

# תقرير للمواطن 2020

**מי התנור**

זורמים עד אליך



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



## أعزائي السكان

كان عام 2020 عامًا مليئًا بالتحديات والنشاط لشركة " مياه التنور". رغم انتشار وباء الكورونا في شهر آذار، تعلمت المؤسسة التكيف مع الواقع المعقد واستمرت في الاستثمار بكثافة، مع إدارة اقتصادية مدروسة وشفافة في البنية التحتية للمياه والصرف الصحي في مدن وبلدات كريات شمونة، المطلة، كتسرين، مجدل شمس، مسعدة، بقعاتا وعين قنية.

أثمرت نتائج هذا النشاطات على تقليل الهدر في مياه الشرب والمساعدة بشكل مباشر في تقدّم مجالات حيوية مهمة من المجالات السكنية، الصناعية، التجارية، السياحية، التعليمية، الخدمات البلدية وغيرها. ومن المشاريع المهمة التي كانت الشركة شريكة بتنفيذها هم شوارع "ترومبلدور، هرتسل ويهودا هاليفي" في كريات شمونة وكذلك شارع "يارون ويفنيئيل" في مدينة كتسرين. وفي المطلة تم إجراء مسح شامل للبنية التحتية للصرف الصحي في البلدة، ونفذت في قرى شمال الجولان مشاريع هامة تم فيها مد شبكات من البنى التحتية الجديدة لمياه الشرب والصرف الصحي.

مشروع في غاية الأهمية تعمل الشركة بكد وجهد على تنفيذه هو محطة تنقية مياه الصرف الصحي الجديد في كريات شمونة. ونود اعلامكم أن مرحلة التخطيط التفصيلي الأولي لمحطة الصرف الصحي قد اكتملت ومن المتوقع طرح مناقصة عامة لإنشائها. من المقرر أن يتم نشرها خلال عام 2021.

خلال فترة الكورونا، وخاصة في ظل الرغبة من تجنب التجمهر، زاد الطلب على طلب الخدمات عبر الانترنت بشكل كبير. ومن أجل راحتكم، نوصي بتنزيل تطبيق MAST علي هاتفك المحمول - وهو تطبيق مجاني يمكنكم من خلاله مراقبة استهلاك مياه الشرب عن قرب، وكذلك تنفيذ جميع العمليات المطلوبة من خلال جهاز الموبايل - دون الحاجة لمغادرة المنزل.

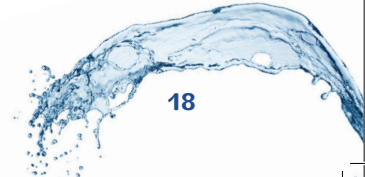
تعتبر الشركة أنّ خدمة الزبائن هي قيمة عليا وتبذل قصارى جهدها للتحسين المستمر وجعل هذه الخدمة أكثر كفاءة. لذلك تقرر أنه خلال عام 2021 سيتم العمل حسب معيار ISO 18295: 2017 في إدارة مراكز خدمة الزبائن، وكل ذلك بهدف تحسين الخدمة للجمهور.

وفيما يتعلق بمسألة استهلاك مياه الشرب - منذ بدء أزمة الكورونا، إزداد استهلاك مياه الشرب للفرد في المنازل في جميع أنحاء البلاد. حيث أن البقاء لفترات طويلة في المنزل، وخاصة خلال فترات الإغلاق، رفع من استهلاك مياه الشرب، وبالتالي ارتفعت فاتورة مياه الشرب.

هذا الوضع يتطلب مراقبة حثيثة لاستهلاك مياه الشرب وأحياناً يتطلب اتخاذ إجراءات من شأنها توفير استهلاك مياه الشرب المنزلية، هذه الاجراءات يمكن الإطلاع عليها على موقع الشركة <https://hatanur.co.il>

مع تمنياتي في مواصلة العمل المثمر  
والتمنيات بصحة سليمة للجميع.

**المحاسب - إبراهيم برئيل**  
مدير عام مياه التنور



## ملخص لعمليات التطوير التي قامت بها الشركة وبيئة الأعمال

### أ) توزيع الأسهم اعتباراً من 31.12.2020 على النحو التالي:

بلدية كريات شمونة	112,625	سهم (44%)
مطلة	20,000	سهم (8%)
المجلس المحلي كتسرين	45,531	سهم (18%)
مجدل شمس	24,345	سهم (10%)
مسعدة	16,144	سهم (6%)
عين قنيا	16,195	سهم (6%)
بقعاثا	19,670	سهم (8%)

### ب) الشركة توظف 13 موظف على النحو التالي:

رئيس الإدارة، مهندس، مدير تنفيذي، إدارة حسابات، مديرة مكتب رئاسة الإدارة، سكرتيرة، مركزي العمل

### ج) للشركة خمسة مواصفات جودة من معهد معايير الجودة الاسرائيلي:

ISO 9001: 2015 - نظام إدارة الجودة

OHSAS 14001: 2015 - نظام إدارة السلامة والصحة المهنية

ISO 17001: 2013 - أمن المعلومات ونظام إدارة الخصوصية

ISO 45001: 2018 - نظام إدارة السلامة والصحة المهنية.

ISO 50001: 2018 - نظام إدارة الطاقة، تمت إضافة هذا المعيار عام 2020 لوضع الإجراءات والخطوط لتحديد ضوابط ومسارات إرشادية لإدارة الطاقة في الشركة التي تُعد مستهلكاً كبيراً للكهرباء.

بالإضافة إلى ذلك، تمتلك الشركة شهادة "بلايتين" المُخصصة فقط للمنظمات الحاصلة على خمسة معايير أو أكثر.

تعمل المؤسسة حالياً للحصول على شهادة معيار ISO 18295: 2017 في إدارة مراكز خدمة الزبائن

### د) معلومات الاتصال وساعات الاستقبال:

على مدار 24 ساعة عبر الهاتف 1-800-200-744، المشاكل المتعلقة بدفع الرسوم وخدمة العملاء

موقع الكتروني WWW.HATANUR.CO.IL.

ساعات استقبال الجمهور موضح في صفحة 32.

### ه) الأنشطة الرئيسية للشركة والتغييرات التي أُجريت عليها:

الشركة تعمل في عدة مجالات رئيسية هي: توفير المياه، صيانة شبكات المياه والصرف الصحي،

تنقية مياه الصرف الصحي وتطوير نظم المياه والصرف الصحي القائم.

### و) الإعتماد على الموردين والمواد الخام

الشركة تحصل على المياه من مورد واحد وهو شركة "مكوروت". تمتلك الشركة 100% من الكمية

الإجمالية من المياه المزودة من قبل شركة "مكوروت" عن طريق 32 وصلة مياه.

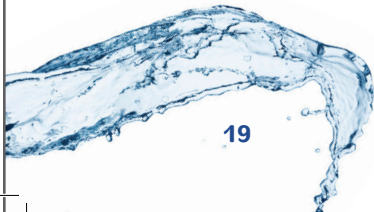
### ز) أعضاء المجلس الذين خدموا في عام 2020:

من قبل بلدية كريات شمونة: إيميلي سياياج، رئيس مجلس الإدارة، من قبل المجلس المحلي المطلة عميت

أورليند. من قبل المجلس المحلي مجدل شمس: جيسام أبو عرار. من قبل المجلس المحلي كتسرين: شيلوم

تيسويلا. من قبل المجلس المحلي بقعاثا: زياد حيويس. من قبل المجلس المحلي عين قنية: رولان عزام

(المشرفة)



## ميزانية المياه (شراء وبيع في عام 2020) وتقرير هدر المياه:

السلطة	شراء (متر مكعب)	بيع (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)
كريات شمونة	2,106,594	1,898,818	207,776	9.86%
المطلة	212,588	197,565	15,023	7.07%
كتسرين	888,590	782,752	105,838	11.91%
مجدل شمس	760,377	744,807	15,570	2.05%
مسعده	277,129	267,267	9,862	3.56%
عين قنيا	159,497	148,034	11,463	7.19%
بقعاثا	483,684	402,935	80,749	16.69%
<b>الإجمالي</b>	<b>4,888,459</b>	<b>4,442,178</b>	<b>446,281</b>	<b>9.13%</b>

انخفاض الجباية في الشركة لسنة 2020 - 4.37%

## ميزانية المياه (شراء وبيع في عام 2019) وتقرير هدر المياه:

السلطة	شراء (متر مكعب)	بيع (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)
كريات شمونة	2,025,809	1,847,586	178,223	8.80%
المطلة	225,309	204,727	20,582	9.14%
كتسرين	913,951	749,006	164,945	18.05%
مجدل شمس	711,520	601,159	110,361	15.51%
مسعده	265,627	243,866	21,761	8.19%
عين قنيا	157,027	135,151	21,876	13.93%
بقعاثا	472,160	351,401	120,759	25.58%
<b>الإجمالي</b>	<b>4,771,403</b>	<b>4,132,896</b>	<b>638,507</b>	<b>13.38%</b>

انخفاض الجباية في الشركة لسنة 2019 - 5.1%



أعمال لتحسين البنية التحتية لمياه الشرب في شارع ترومبيلدور في كريات شمونة

## عدد المستهلكين لدى الشركة

نوع الإستهلاك	عدد المستهلكين (عدد العقارات) 2020	عدد المستهلكين في سنة 2019
استهلاك بيتي	17,815	16,126
حدائق عامة	382	399
مجالس محلية	365	355
حمامات عامة وأحواض	31	34
مصالح تجارية	1573	1505
بناء	703	603
كل استخدام آخر	423	335
صناعة تخصصية	6	6
إجمالي المستهلكين	21,298	19,363

## كمية العقارات حسب المناطق

المناطق	كريات شمونة	المطلة	كتسرين	مجدل شمس	مسعده	عين قنيا	بقعاثا
سكن	8,798	643	3,077	2,305	938	568	1,486
حدائق	105	61	167	19	6	13	11
مؤسسات	161	23	72	24	33	16	36
ميكفا	18	2	5	2	1	1	2
مصالح تجارية وحرفية	894	52	333	147	81	23	43
أبنية	115	15	72	178	89	70	164
أخرى	300	9	60	6	4	0	44
صناعة مخصصة	3	0	3	0	0	0	0
المجموع	10,394	805	3,789	2,681	1,152	691	1,786
الإجمالي							21,298

تمتلك الشركة 100% من الكمية الإجمالية من المياه المزودة من قبل شركة مكوروت من خلال 32 وصلة. نظام إمدادات المياه سليمة، ومنذ أن تم نقل المسؤولية إلى شركة تنور يتم صيانتها بشكل ممتاز. خلال 2019 لم تكن هناك حالات نقص مياه. تحرص الشركة على الحفاظ على مستوى مخزون المياه في البرك. النظام مُجهز بطريقة أنه في حال وجود أي عطل في مصادر المياه يمكن تغيير مسار إمدادات المياه.

## الأثر البيئي لعمليات الشركة

### إشراف ومراقبة نوعية المياه العادمة الصناعية والمصالح

شركة تنور حددت كهدف أساسي تشديد الرقابة على المصادر المحتملة لتلوث مياه الصرف الصحي. تعمل الشركة من خلال ادراكها لأهمية وضرة الحفاظ على سلامة نظام معالجة مياه الصرف الصحي والوقاية من الأضرار التي قد تلحق خطوط الأنابيب بموجب قواعد شركة المياه والصرف الصحي- المياه العادمة الصناعية.

عملية الإشراف ومراقبة مياه الصرف الصناعي والمصالح وجدت لتحقيق الأهداف التالية:

- الإلتزام بتوجيهات قوانين الشركات التي تلزم وجود نظام مراقبة لمصادر المياه العادمة التي ممكن أن تكون ملوثة؟
- الحد من تكاليف علاج احتمال تلوث مياه الصرف الصحي عن طريق الحد من التلوث في مصادر المياه وتنفيذ علاج مسبق في المصالح التجارية وفق المواصفات.
- الحد من تلف أنابيب شبكة الصرف الصحي.
- الحد من احتمال التأثير على مراحل معالجة محطات مياه الصرف الصحي نتيجة أي تلوث.

## نظام معالجة مياه الصرف الصحي:

### كريات شمونة والمطلة:

تُشغل الشركة نظام تطهير المياه الموجود في جنوب كريات شمونة حسب تقسيم التكلفة بما يلي:

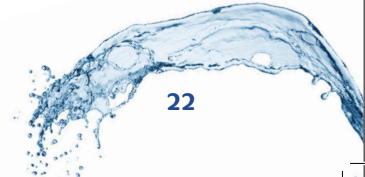
- شركة التنور 82.56%
- المجلس الإقليمي الجليل الأعلى- كولحي جليل عليون 12.19%
- المجلس الإقليمي مفؤوت هحرمون 5.25%

### كتسرين:

مياه الصرف الصحي كتسرين تتدفق لمحطة معالجة مياه الصرف الصحي الحديثة التي اكتمل بناءها عام 2015.

محطة المعالجة الجديدة تقوم بتنقية مياه الصرف الصحي بجودة عالية جداً (القطاع الثالث) والتي تستعمل بعملية الري الزراعي وبدون قيود حسب التكاليف التالية:

- شركة التنور 48%
- النفايات السائلة الجولان 52%



## المنطقة الشمالية مرتفعات الجولان:

تقوم المؤسسة بتشغيل أحدث محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي في شمال مرتفعات الجولان (ارجمان - الحمراء) لمياه الصرف الصحي الناتج من منطقة مجدل شمس ومسعدة وبقعاتا. تنتج محطة الصرف الصحي مخلفات سائلة ذات جودة ممتازة (ثالثية) مما يسمح بإعادة مياه الشرب لري المحاصيل الزراعية بلا قيود (بما في ذلك المحاصيل الحقلية).

### الإستثمارات في عام 2020 والتخطيط ل 2021

#### عام 2020

- كريات شمونة، كتسرين، المطلة - استبدال عدادات مياه الشرب.
- كريات شمونة - شارع "مشاش يوسف - ترومبلدور - الشمال" - ترميم وتطوير شبكة البنية التحتية للمياه.
- كريات شمونة - شارع "علييت هنوعر والهاغانا" - إعادة ترميم وتطوير البنى التحتية للصرف الصحي.
- كريات شمونة - إقامة محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي - الانتهاء من التخطيط.
- كتسرين - حي "افيك" - ترميم شبكة البنية التحتية للمياه.
- كتسرين - حي 11 - مد خطوط مياه الشرب والصرف الصحي من قبل وزارة الاسكان.
- كتسرين - استبدال خط تجميع مياه الصرف الصحي - الجزء الأول.
- المطلة - رسم الخرائط وترميم جميع برك الصرف الصحي في المنطقة.
- قرى شمال الجولان - ترميم ومد شبكات مياه الشرب في القرى الأربع.
- تأهيل لمعيار 2018: ISO 50001 - معيار لإدارة الطاقة.
- إدخال تطبيق MAST في سياق خدمة الزبائن.

#### عام 2021

- كريات شمونة - "عولي هغاردوم". ترميم وتطوير البنية التحتية للمياه.
- كريات شمونة - شارع "نوريت، تركيس، أوزيل" - ترميم وتطوير البنى التحتية للصرف الصحي.
- كريات شمونة - نشر مناقصة وبدء إنشاء محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي
- كريات شمونة - رسم الخرائط وترميم جميع برك الصرف الصحي في المدينة
- كريات شمونة - ترميم وتنظيف خط تجميع مياه مجاري.
- كتسرين - حي "افيك ونافيه" (تابع) - ترميم مواسير مياه الشرب.
- كتسرين - حي 11 - مد أنابيب مياه الشرب والصرف الصحي من قبل وزارة الاسكان.
- كتسرين - شارع "درور" - مد البنية التحتية لشبكة خطوط مياه الشرب.
- كتسرين - تغيير خط تجميع مياه الصرف الصحي - نهاية الجزء الأول.
- المطلة - شارع "ارزيم" - تطوير البنية التحتية لمياه الشرب والصرف الصحي.
- المطلة - شارع "ريشونيم" - تطوير البنية التحتية لمياه الشرب والصرف الصحي.
- قرى شمال الجولان - ترميم ومد خطوط مياه الشرب في القرى الأربعة.
- اعتماد وتنفيذ معيار 2017: ISO 18295 معيار إدارة مراكز خدمة الزبائن.



تحسين خط تجميع مياه الصرف الصحي - كتسرين

## تخطيط هدر المياه لعام 2021

يتأثر هدر المياه لعام 2021 بعدد كبير من العوامل. تقوم الشركة بمراقبة الهدر من خلال إدارة مناطق الهدر استبدال خطوط المياه. حددت الشركة هدفًا لعام 2021 - الوصول إلى هدر مياه بنسبة 9%.

## أنشطة لتشجيع توفير في المياه

تسعى شركة مياه التنور لتشجيع توفير المياه. بمرافقة المتحدث باسم الشركة. وضعت خطة عمل حول هذا الموضوع يتضمن الأنشطة التالية:

1. منشور ثابت على موقع الشركة على الانترنت بخصوص توفير المياه.
2. نشر توصيات للسكان على فاتورة المياه حول كيفية التوفير في المياه.
3. تقديم محاضرات وندوات تربية حول الشركة في المدارس الابتدائية في جميع الأماكن التي تعمل بها الشركة.
4. المراقبة اليومية لحالات تسرب المياه وإبلاغ مستهلكين المياه بذلك.
5. الإعلان والترويج لإستخدام تطبيق MAST والذي يمكن من خلاله متابعة العملاء عبر الانترنت.

## جدول توزيع المياه

جدول توزيع التوجهات بموضوع المياه

الموضوع	الشهر												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	المجموع
مشاكل ضغط المياه	3	1	1	5	2	7	4	6	1	1	10	6	47
تسرب مياه	39	87	55	30	48	51	42	36	32	28	27	32	507
انفجار المياه	15	50	10	16	21	14	19	24	12	13	10	18	222
إجمالي	57	138	66	51	71	72	65	66	45	42	47	56	776

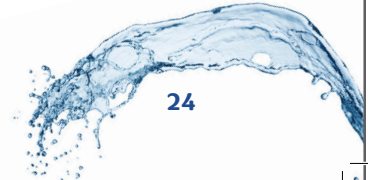
## إدارة يوميات الأحداث والأعطال

يتم تسجيل جميع الأعطال (برنامج تسجيل الأعطال) خلال عام 2020 عولجت جميع التوجهات/ الأعطال كجزء من متطلبات سلة الخدمات.

- زمن الإستجابة المتعلقة بأعطال الصرف الصحي هو حتى 4 ساعات.
- زمن الإستجابة المتعلقة بالمياه هو حتى 4 ساعات.

خلال عام 2020 تلقى مركز الخدمات 2,924 توجهات من قبل السكان لمشاكل وأعطال (بدون الاستفسار حول مواضيع عامة كالجباية أو إستفسارات أخرى)

- خلال 2020 لم تكن هناك عمليات قطع المياه لأكثر من 8 ساعات.
- لم يكن هناك سبب لدفع تعويضات للمستهلكين بموجب المادتين 105 و 106.





فيما يلي تفاصيل جودة خدمة الزبائن لعام 2020 بما في ذلك عدد الشكاوى التي تم استقبالها في الشركة موزعة حسب الأنواع:

نوع الخدمة	معدل وقت الإنتظار	إجمالي التوجهات
مهمات شخصية	0:01:52	1,167
مهمات IVR	-	1,813
مهمات عبر الانترنت	-	2,034
الإستفسار عبر الهاتف	0:02:44	15,110

## شرح كيفية إعداد الحساب الدوري

### إستهلاك المياه:

يتم تحديد استهلاك المياه من خلال العدادات (القراءة عن بعد). الفرق بين القراءة الحالية والقراءة السابقة يحدد كمية الإستهلاك بالمتر المكعب الواحد حتى يوم قراءة العداد. في حال لا يمكن قراءة عداد المياه، سيتم تحديد الاستهلاك بالتقدير.

### إستهلاك أساسي حسب العداد الرئيسي:

كمية الإستهلاك الأساسية تكون حسب الاستهلاك بوحدة الاستهلاك فقط (على سبيل المثال شقة أو متجر) ينبغي أن يضاف كمية استهلاك مشتركة (الفروقات في القياس)

### اختلافات القياس:

يتم تحديد الفرق بين الكمية المقاسة في عداد المياه الرئيسي للمبنى والكمية المقاسة في عدادات المياه الثانوية في الشقق السكنية. ينقسم هذا الاختلاف في القياس بين المستهلكين ويضاف إلى الاستهلاك السكني على أنه استهلاك لجميع المقاصد والأغراض. أسباب الاختلافات في القياس مختلفة ومنها: الاستخدام المباشر من خط الأنابيب الرئيسي لأغراض الشطف أو الري، تسربات من خط الأنابيب الرئيسي.

### المسؤولية عن شبكة المياه

شركة التنور هي المسؤولة عن شبكة المياه البلدية حتى عداد المياه الرئيسي في كل عقار. تقع المسؤولية في تصليح شبكة المياه الخاصة على عاتق المستهلك. بما في ذلك فقدان الماء الذي ينتج من الضرر في الأنابيب أو الانقطاع الغير سليم.

### كيف يتم حساب الفاتورة:

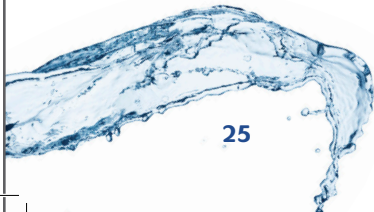
تعرفة المياه موحدة في كل البلاد حسب قوانين سلطة المياه. يحسب المبلغ بالملائمة مع الإستهلاك كما هو موضح في الفاتورة

### دفع حساب المياه:

يجب أن يتم الدفع حتى التاريخ المذكور في الفاتورة، اذا لم يتم الدفع في الموعد تحسب زيادة بمبلغ الفاتورة حسب القانون.

تحذير: إذا لم يتم دفع الفاتورة سيتم إجراءات دفع قانونية وفقاً لقرار المحكمة ويتم قطع المياه عن المستهلك.

**جديد:** يمكن ومن المفضل تلقي فاتورة المياه على البريد الإلكتروني على المعنيين بذلك يمكنهم إرسال موافقة (موجودة في موقع الشركة) إلى البريد الإلكتروني [servicm@hatanur.co.il](mailto:servicm@hatanur.co.il)



## رسوم إقامة الشبكة

في 31/03/2015 نشرت من قبل سلطة المياه قوانين شركات المياه والصرف الصحي (رسوم الإعداد لشبكات المياه والصرف الصحي) תשל"ה 2015 ("رسوم الإعداد العام") بدء صلاحية القوانين المحددة ل 01/05/2015. اعتباراً من يوم 01/05/2015 رسوم الإعداد التي تم وضعها من قبل سلطة المياه قد حلت مكانها قواعد جديدة. بعد أن تم تغيير القوانين المساعدة للمياه والصرف الصحي التي حددتها سابقاً كل سلطة محلية. **وفقاً للقوانين العامة الخاصة بالإعداد لا يوجد غرامة لإعداد لمساحة الأرض. ولكن فقط لمساحة البناء حسب المتر.**

**تعرفة رسوم إقامة الشبكة هي تعرفه موحدة في البلاد لجميع الإستخدامات في الممتلكات.** ومع ذلك، عندما يتعلق الأمر بالعقارات السكنية المبنى بكثافة منخفضة، كما هو محدد من قبل القوانين، التكلفة مختلفة.

**رسوم بناء الشبكة تحسب على مجموع كل مساحة البناء وفقاً لمخطط وقواعد البناء (حساب نسبة مساحة البناء حسب المخططات والتصاريح) התשנ"ב 1992، باستثناء الطابق السفلي لوقوف السيارات.** يتم الحصول على البيانات التي يتم بموجبها حساب رسوم البناء فقط من لجنة التخطيط والبناء في المنطقة ذات الصلة.

"الطابق السفلي لوقوف السيارات" لهذا الغرض: جزء من مبنى تقع مساحته بين الأرضية وأسفل السقف أسفل مستوى سطح الأرض المخطط له أو سطح الشارع بالكامل أو جزئياً على امتداد أكثر من زاوية من المساحة، والتي تم تخصيصها، بناءً على طلب تصريح، إلى الطابق السفلي لمواقف السيارات. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة موقع هيئة المياه: [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

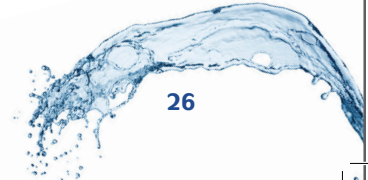
## تعديل عدد أفراد الأسرة:

وفقاً لقواعد سلطة المياه، عدد الأشخاص في الوحدة السكنية، سيتم تحديده حسب معطيات إحصاءات عدد السكان من أجل تحديد الكمية المستهلكة من المياه، الإحصاء الجديد سيتم كل أربعة أشهر. الزبون الذي أعطى كل المعلومات في السنة السابقة لا يتم تغيير المعطيات الخاصة به. حيث سيتم في الشهر القادم إرسال رسالة لكل الزبائن لتغيير عدد الأشخاص.

ستقوم الشركة بمقارنة عدد الأشخاص المذكور في الإحصاءات لكل وحدة سكنية مع العدد المذكور في الإحصاءات الجديدة التي سيتم تحديدها حسب الرسائل، بعد أن يتم فحص المعلومات مع الزبون عن عدد الأشخاص في الوحدة السكنية.

الزبون الغير مسجّل في إحصاءات عدد السكان عليه تعبئة الإستمارة الخاصة بعدد الأشخاص الذي يمكن الحصول عليها من موقع الشركة الإلكتروني مع إرفاق الإستمارات التالية:

نسخة عن ملحق الهوية لكل الأشخاص الموجودين في الوحدة السكنية لمن هم فوق جيل 18 سنة، وللأولاد من جيل 18 سنة. يُرجى إرفاق صورة عن ملحق هوية الأهل.



في حال عنوان الإقامة للمستهلك ليس ضمن نطاق منطقة عمل الشركة، ويرغب في الحصول على تسجيل ضمن منطقة عمل الشركة، بالإضافة إلى صورة الهوية يجب عليه إرفاق تقرير بعدم حصوله على المياه من خط المياه الخاص بالوحدة السكنية المسجل بها. يمكن إرسال الإستمارة عن طريق الفاكس 04-6905774 أو البريد الإلكتروني [servicem@hatanur.co.il](mailto:servicem@hatanur.co.il)

### تعرفة ثابتة - للإستهلاك الشخصي

وفقاً للقوانين كل مستهلك مجبر على دفع مبلغ كحد أدنى لـ 3 متر مكعب لشهرين. حتى إن لم يتم إستعمال هذه الكمية.

### طلب للإستفسار حول فاتورة المياه

مع تلقي الفاتورة، يرجى فحص كافة التفاصيل، للإعتراض حول الفاتورة يرجى تقديم الطلب حتى 30 يوم من التاريخ المقرر في الفاتورة، يجب إرفاق قراءة العداد حتى تاريخ التبليغ، تقديم الإعتراض لا يمنع من جباية الفاتورة.  
**جديد:** يمكن تلقي فاتورة المياه على البريد الإلكتروني وليس بواسطة البريد على المعنيين بذلك يمكنهم إرسال موافقة (موجودة في موقع الشركة) إلى البريد الإلكتروني [servicem@hatanur.co.il](mailto:servicem@hatanur.co.il)



تغيير خط مياه الشرب الرئيسي-بقعاثا



مسح برك مياه الصرف-المطلة

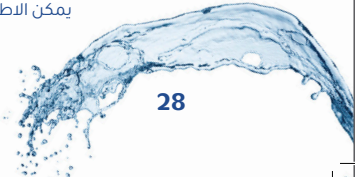
## تقرير جودة المياه لسنة 2020

اسم المنطقة	نوع الإختبار	منطقة أخذ العينات	عدد العينات المطلوبة	عدد العينات التي أخذت	نسبة تنفيذ العينات	نسبة الصالحة	العينات	اسم المنطقة
كريات شمونة	بكتيري	ميكروبيكتيري*	221	221	100%	219	0.9%	كريات شمونة
	بكتيري	ميكروبيكتيري إعادة	2	2	100%	2	0%	
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	لم تتم إضافة فلورايد. التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي		
مجدل شمس	بكتيري	ميكروبيكتيري	156	156	100%	156	0%	مجدل شمس
	بكتيري	فلورايد	4	4	100%	لم تتم إضافة فلورايد. التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي		
	كيميائي	THM	1	1	100%	1	0%	
بقعاثا	بكتيري	ميكروبيكتيري	65	65	100%	65	0%	بقعاثا
	بكتيري	ميكروبيكتيري إعادة	4	4	100%	لم تتم إضافة فلورايد. التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي		
	بكتيري	فلورايد	1	1	100%	1	0%	
	كيميائي	THM	3	3	100%	3	0%	
عين قنيا	بكتيري	ميكروبيكتيري	65	65	100%	65	0%	عين قنيا
	بكتيري	فلورايد	4	5	100%	لم تتم إضافة فلورايد. التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي		
	كيميائي	THM	1	1	100%	1	0%	
مسعده	بكتيري	ميكروبيكتيري	65	65	100%	65	0%	مسعده
	بكتيري	فلورايد	4	4	100%	لم تتم إضافة فلورايد. التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي		
	كيميائي	THM	1	1	100%	1	0%	
كتسرين	بكتيري	ميكروبيكتيري	91	91	100%	91	0%	كتسرين
	بكتيري	ميكروبيكتيري إعادة	4	4	100%	3	0%	
	بكتيري	فلورايد	1	1	100%	لم تتم إضافة فلورايد. التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي		
	كيميائي	THM	1	1	100%	1	0%	
المطلة	بكتيري	ميكروبيكتيري	65	65	100%	65	0%	المطلة
	بكتيري	فلورايد	4	4	100%	لم تتم إضافة فلورايد. التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي		
	كيميائي	THM	1	1	100%	1	0%	

### المواصفات للمعطيات المختلفة:

عدد البكتيريا والكوليفورم - 0/100ml - المنتجات الجانبية THM للمطهرات - <0.1mg/L  
 تركيز الفلورايد - <1.7mg/l (المياه في دولة إسرائيل غير مفلورة، وفقا للأحكام الانتقالية في 8.2014 في منطقتنا  
 تركيز الفلورايد الطبيعي هو 0.2-0.3 ملغم / لتر معدن الشبكة: الحديد - 1.0mg/L < النحاس - 1.4mg/L <0.01mg/L / L - الرصاص <0.

\*ميكروبيكتيري (بكتيريا كاليفورم)  
 يمكن الاطلاع على التقارير الكاملة لجودة المياه في موقع شركة تاور آل. www.hatanur.co.il



# الفاتورة على الإيميل؟ إنها **MAST!**



**جديد في مياه التنور-استلام فاتورة الدفع عبر البريد الإلكتروني!**

الآن يمكنكم الانضمام لهذه الخدمة من خلال تطبيق MAST  
أو عبر الموقع الإلكتروني لمياه التنور على الإنترنت

[www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)

**מי התנור**  
זורמים עד אליך



في خدمتكم، 24 ساعة يومياً

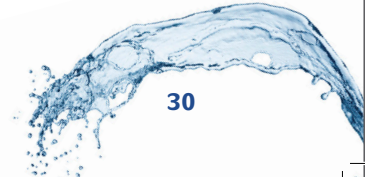
1-800-200-744

[www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)

## المستحقين لتخفيض تكلفة المياه

وفقاً لقوانين شركات المياه والصرف الصحي (معايير وقائمة المستحقين لتخفيض الرسوم للسنة المالية 2014)، תשל"ט 2014 تم تحديد مجموعة من السكان ليحصلوا على الحق في الحصول على تخفيض لعام 2014، على النحو التالي:

1. يحق بموجب الإتفاق الذي تم في مؤسسة التأمين الوطني البند التاسع (النسخة الموحدة) התשנ"ה 1995 - (ما يلي - قانون التأمين الوطني):
2. يحق لمن لديه إعاقة حسب البند التاسع لقانون التأمين الوطني، لمن لديه إعاقة بنسبة لا تقل عن 70%.
3. يحق لمن له رعاية تريض بموجب المادة 224 (أ) (1 أ) أو (2) من قانون التأمين الوطني
4. المؤهل لمعاش الشيخوخة بموجب المادة 251 من قانون التأمين الوطني.
5. يحق لمن يحصل على استحقاقات خاصة تحت اللائحة 3 (ب) أو (ج) من قانون التأمين الوطني (التأمين ضد العجز) (ذوي الخدمات الخاصة) התשל"ט 1978
6. يحق بموجب لوائح التأمين الوطني ל (طفل معوق) התשמ"א 1980.
7. الحاصل على استحقاقات بموجب المادة 2 (أ) (4) من قانون ضمان الدخل התשמ"א 1980.
8. يحق لمن لديه استحقاق حسب نسبة الدخل بموجب المادة A4 من ضحايا الإضطهاد النازي، התשי"ז 1957 أو للمستحقين حسب الدخل وفقاً للمادة 114 بموجب القانون.
9. يحق للمستحقين بنسبة الدخل بموجب المادة 14 من قانون المعوقين من الحرب النازية، התשי"ד 1954 أو مكافأة الإيرادات بموجب البند 14 من القانون.
10. للمستحقين حسب قانون (المعاشات وإعادة التأهيل)، התשי"ט 1959 (النسخة الموحدة) ذوي الإعاقة بنسبة 50% على الأقل من القانون المذكور.
11. يحق للحاصل على استحقاقات العجز بنسبة أقل من 50% - لكنه يحصل على استحقاقات قائمة حسب قوانين وزارة الدفاع. للمستحقين حسب القانون ضحايا الأعمال العدائية، התשל"ו 1970، ذوي الإعاقات بنسبة 50% على الأقل في ظل القانون المذكور أو للمستحق بموجب هذا القانون درجة من العجز أقل من 50% - لكنه يحصل على استحقاقات قائمة حسب قوانين وزارة الدفاع.
12. من قرر له المدير العام لوزارة الصحة، بعد اطلاعه على ميزانية المفوض المالية، أنه نظراً لأسباب طبية أو بسبب وجود ظروف خاصة، ضرورة استهلاك كمية استثنائية من المياه، قرارات منح الإستفادة سيتم عرضها في موقع وزارة الصحة وموقع سلطة المياه، ولكن من دون تفاصيل التي تسمح بالتعرف على هوية من يطلب الخدمة.



13. المستهلك الذي كان حاصل على هذا الإستحقاق بموجب القانون وما زال يخضع لشروط هذه الإستحقاقات.

قائمة المستحقين هي القائمة مغلقة، والتي يتم نقلها إلى سلطة المياه ومؤسسة التأمين الوطني، وزارة الصحة، وزارة الدفاع أو هيئة حقوق الناجين من المحرقة. سلطة المياه وموزعي المياه لا يحق لهم تعديل هذه القائمة. الإستحقاق إضافة 3.5 متر مكعب مياه شهريا" بسعر مخفّف. سيتم تحديد الإستحقاق في القسيمة الدورية فقط لأولئك المؤهلين.

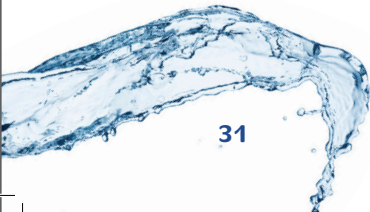
### تنظيم أصول سلامة نظام فصل الخط الأرضي في العقارات

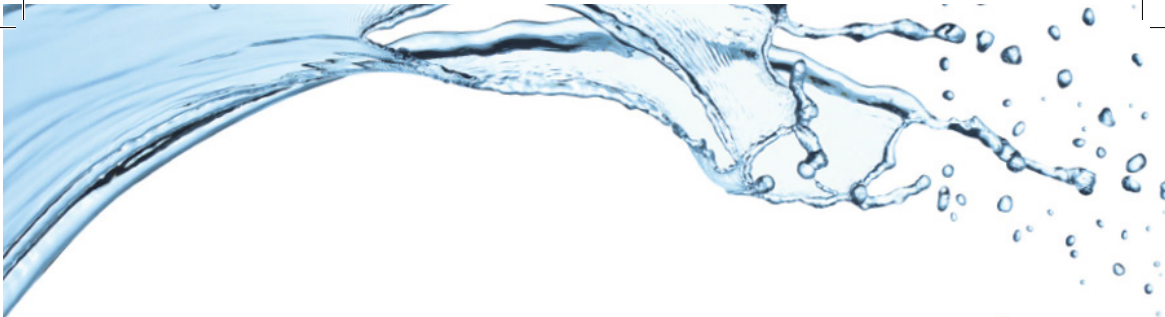
وفقاً لقانون الكهرباء مالك العقار هو المسؤول عن حسن سير العمل في نظام الكهرباء في العقار، كجزء من الأنشطة التي تقوم بها الشركة لتغيير عدادات المياه. تبين أنه في بعض الأحيان تمّ تغيير وترميم الشقق السكنية والأبنية وحلت محل الأنابيب البلاستيكية التي تقطع استمرارية الفصل الكهربائي. هذا أمر خطير وربما يؤدي إلى صدمة كهربائية في المنازل. لحل هذه المشكلة ومنع الصدمات الكهربائية، أصحاب الأملاك ملزمون بالتحقق من سلامة أسس وتثبيت نظام فصل الخط الأرضي وتوصيل الأجزاء الغير سليمة في هذا النظام. يجب أن يتم تنفيذ هذا العمل من قبل كهربائي مرخص.

### فحص مياه الشرب حسب طلب الزبون

وفقا لقوانين السلامة العامة (جودة وصحة مياه الشرب).

14. (أ) لطلب المستهلك، يتم فحص المياه والملوثات الخارجية وفق بند 13(أ) (1)+(2) في شبكة المياه الموجودة لدى الزبون حسب التعليمات المعلن عنها عن طريق إدارة السلامة العامة. الخبير الفاحص لسلامة المياه يعطي تقرير مفصل للمستهلك.





זורמים עד אליך

**מגדל שמס**

שעות פעילות:  
א'ג'ה': 8:30-14:00  
ב'ד': 8:30-18:00  
בצמוד לסניף הדואר

**סניף מטולה**

שעות פעילות:  
יום ג': 8:30-10:30  
מטולה, הראשונים 8

**סניף קצרין**

שעות פעילות:  
א'ה': 8:30-14:00  
יום ג': 13:00-18:00  
קצרין, מרכז איתן.

**סניף קריית שמונה**

שעות פעילות:  
א'ג'ה': 8:30-14:00  
ב'ד': 8:30-18:00  
קריית שמונה,  
שדרות תל חי 106,  
כיכר צה"ל

**בוקעתא**

שעות פעילות:  
א'ג'ה': 8:30-14:00  
ב'ד': 8:30-18:00  
בסמוך לבניין המועצה

**עין קיניה**

ג': 14:00-18:00  
ה': 9:00-13:00  
מול חניית בית ספר  
כיכר המזרקה

**מסעדה**

שעות פעילות:  
א'ג'ה': 8:30-14:00  
ב'ד': 8:30-18:00  
בצמוד לסניף הדואר

**לשרותכם, 24 שעות ביממה**

www.hatanur.co.il | טל' ישיר: 04-6964888 | 1-800-200-744

**مجدل شمس**

أوقات الدوام  
من الأحد وحتى الخميس  
8:30-14:00  
الاثنين، الأربعاء  
8:30-18:00  
مجدل شمس  
جانب مبنى البريد

**فرع المطلة**

أوقات الدوام  
الثلاثاء، الأربعاء  
8:30-10:30  
المطلة، هريشونيم 8

**فرع كتسرين**

أوقات الدوام  
من الأحد وحتى الخميس  
8:30-14:00  
الثلاثاء  
15:00-18:00  
كتسرين، مركز إيتان

**فرع كريات شمونة**

أوقات الدوام  
الأحد، الثلاثاء، الخميس  
8:30-14:00  
الاثنين، الأربعاء  
8:30-18:00  
كريات شمونة، كيكز  
تساهل  
سدروت تل حاي 106

**بقعاتا**

أوقات الدوام  
الأحد، الثلاثاء، الخميس  
8:30-14:00  
الاثنين، الأربعاء  
8:30-18:00  
بقعاتا  
جانب المجلس المحلي

**عين قنيا**

أوقات الدوام  
الثلاثاء  
14:00-18:00  
الخميس  
09:00-13:00  
حارة الشلاي  
مقابل موقف المدرسة

**مسعده**

أوقات الدوام  
من الأحد وحتى الخميس  
8:30-14:00  
الاثنين، الأربعاء  
8:30-18:00  
مسعده  
جانب مبنى البريد