



דו"ח לתושב 2019

Отчет для жителей

מי התנור 
זורמים עד אליך



מסן התקנים הישראלי



מסן התקנים הישראלי



מסן התקנים הישראלי



מסן התקנים הישראלי

תו הזהב



תושבים יקרים,

שנת 2019 הייתה שנה רווית פעילות עבור תאגיד "מי התנור". התאגיד השקיע רבות, תוך התנהלות כלכלית שקולה ושקופה, בתשתיות המים והביוב ביישובים קריית שמונה, מטולה, קצרין, מג'דל שמש, מסעדה, בוקעתא ועין קיניה.

פעילות זו מניבה תוצאות באמצעות צמצום פחת המים ומסייעת במישרין בקידום תחומי עשייה חשובים כגון: דיוק, תעשייה ומסחר, תיירות, חינוך, שירותים מוניציפאליים ועוד. פרויקטים משמעותיים להם שותף התאגיד הם אלה המתבצעים בשכונת יובלים ודן דיין בקריית שמונה, וברובעים 10,11,12 בקצרין. במטולה בוצע סקר שוחות מקיף לתשתית הביוב היישוב וביישובי צפון הגולן הונחו תשתיות חדשות של מים וביוב.

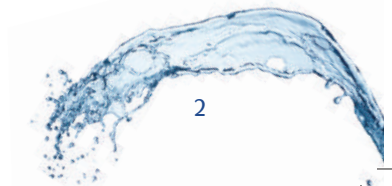
פרויקט חשוב ביותר שהתאגיד פועל ללא הרף למען קידומו הוא הקמת מט"ש קריית שמונה החדש. כמו כן, ברצוננו לעדכן כי שלב התכנון המפורט הראשוני של המט"ש הושלם ומכרז פומבי להקמתו צפוי להתפרסם במהלך שנת 2020.

אפליקציית MAST היא שירות נוסף שהתווסף למערך שירות הלקוחות. זו אפליקציה חדשה וחינמית, שמאפשרת מעקב צמוד אחר צריכת המים וכן ביצוע כל הפעולות הנדרשות באמצעות המכשיר הנייד - ללא צורך בהגעה פיזית לבנק, דואר או למשרדי התאגיד. בימים אלו שירות זה חיוני יותר מתמיד למען בריאותכם.

אנו רואים חשיבות רבה בחיזוק הקשר עם הקהילה. בהתאם לכך, אני שמח לעדכן כי לאור פיילוט מוצלח שנערך ב-2018, במסגרתו התקיימו בבתי הספר היסודיים בקריית שמונה הצגות חינוכיות בנושא מים ואיכות סביבה, במהלך 2019 היוזמה התרחבה. תאגיד "מי התנור", תוך שיתוף פעולה בנושא עם הרשויות המקומיות, יזם וקיים את הצגות הני"ל בבתי הספר היסודיים בכלל היישובים בהם פועל התאגיד. גם בתחום הניהול על פי תקני עבודה מחמירים העשייה אינה פוסקת. בשנת 2019 הוטמע בתאגיד תקן ISO 45001:2018 - תקן מעודכן למערכת ניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית ובשנת 2020 התאגיד צפוי להיות מוסמך לתקן ISO 50001:2018 - מערכת לניהול אנרגיה. תקן זה משתלב בחזון התאגיד למען סביבה ירוקה ויסייע לו ביעול השימוש במקורות האנרגיה המשמשים אותו לפעילותו השוטפת.

בברכת המשך עשייה פורייה
ובראות איתנה לכלל הציבור.

רו"ח אברהם בראל
מנכ"ל מי התנור



תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.19 הינה כדלקמן:

עיריית קרית שמונה	112,625	מניות (44%)
מ.מ. מטולה	20,000	מניות (8%)
מ.מ. קצרין	45,531	מניות (18%)
מ.מ. מג'דל שמס	24,345	מניות (10%)
מ.מ. מסעדה	16,144	מניות (6%)
מ.מ. עין קניה	16,195	מניות (6%)
מ.מ. בוקעתא	19,670	מניות (8%)

ב) התאגיד מעסיק באופן ישיר 13 עובדים בתפקידים כדלקמן:

מנכ"ל, מהנדס, מנהל תפעול, חשבת, מנהלת לשכת מנכ"ל, מזכירה, ע.מ. תפעול, רכזי תפעול.

ג) לתאגיד ארבעה תקנים משולבים ממכון התקנים הישראלי:

ISO 9001:2015 - מערכת לניהול איכות.

ISO 14001:2015 - מערכת לניהול איכות סביבה.

ISO 27001:2013 - מערכת לניהול אבטחת מידע והגנת הפרטיות.

ISO 45001:2018 - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית. תקן זה החליף במהלך 2019 את

תקן OSHAS 18001:2017.

בנוסף התאגיד מחזיק בתו הזהב הקיים אצל מעט תאגידיים ברחבי הארץ.

התאגיד פועל בימים אלו להשגת הסמכה לתקן ISO 50001: 2018 - תקן לניהול אנרגיה

ד) פרטי התקשרות ושעות קבלת קהל:

טלפון 24 שעות ביממה 1-800-200-744, בנושא תקלות, גביה ושירות לקוחות.

אתר אינטרנט WWW.HATANUR.CO.IL.

שעות קבלת קהל בכלל סניפי מי התנור מופיעים בעמוד 16.

ה) תחומי הפעילות העיקריים של התאגיד והשינויים שחלו בהם:

התאגיד פועל במספר תחומי פעילות עיקריים: אספקת שירותי מים, תחזוקה של מערכות המים

והביוב, טיהור שפכים וכן שדרוג של מערכות המים והביוב הקיימות.

ו) תלות בספקים ובחומרי גלם

לתאגיד תלות בספק מים יחידי חברת "מקורות". התאגיד חכש 100% מסך כמות המים המסופקת

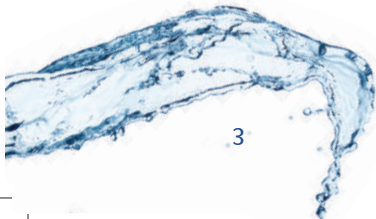
ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

ז) חברי דירקטוריון שניהנו בשנת 2019:

מטעם עיריית קרית שמונה: אמילי סבג - יו"ר דירקטוריון. מועצה מקומית מטולה: עמית אורלנד.

מועצה מקומית מג'דל שמס: חוסאם אבו עראר. מועצה מקומית קצרין: שלום צרויה וארקדי שטיין.

מועצה מקומית בוקעתא: זיאד חבוס. מועצה מקומית עין קיניה: רולאן עצאם (משקיפה).



מאזן מים (קניה ומכירה בשנת 2019) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
ק"ש	2,025,809	1,847,586	178,223	8.80%
מטולה	225,309	204,727	20,582	9.14%
קצרין	913,951	749,006	164,945	18.05%
מג'דל שמש	711,520	601,159	110,361	15.51%
מסעדה	265,627	243,866	21,761	8.19%
עין קניה	157,027	135,151	21,876	13.93%
בקעתא	472,160	351,401	120,759	25.58%
סה"כ	4,771,403	4,132,896	638,507	13.38%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2019 - 5.1%

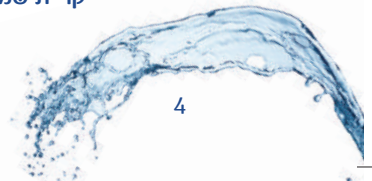
מאזן מים (קניה ומכירה בשנת 2018) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
ק"ש	1,934,327	1,791,322	143,005	7.39%
מטולה	210,574	188,769	21,805	10.36%
קצרין	822,014	708,213	113,801	13.84%
מג'דל שמש	685,849	570,702	115,147	16.79%
מסעדה	251,470	232,020	19,450	7.73%
עין קניה	141,623	129,363	12,260	8.66%
בקעתא	439,348	336,818	102,530	23.34%
סה"כ	4,485,205	3,957,207	527,998	11.77%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2018 - 4.19%



קרית שמונה- רחוב דן דיין



מספר הצרכנים בתאגיד

סוג צרכן	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2019	מס' צרכנים לשנת 2018
צריכה ביתית	16,126	15,941
גינון ציבורי	399	360
מוסדות רשות מקומית	355	382
בתי מרחץ ומקוואות	34	7
מסחר ומלאכה	1505	1,212
בניה	603	477
כל צריכה אחרת	335	957
תעשייה בהקצבה	6	7
סה"כ צרכנים	19,363	19,343

כמות נכסים לפי ישובים

	ישוב	קריית שמונה	מטולה	קצרין	מג'דל	מסעדה	עין קניא	בוקעתא	
סה"כ	צריכה פרטית	7,823	557	2,594	2,248	893	543	1,468	
	גינון	114	62	175	19	7	11	11	
	מוסדות	156	24	70	24	28	18	35	
	בריאות ומקווה	19	2	6	2	1	2	2	
	מסחר ומלאכה	897	50	297	131	74	18	38	
	בניה	74	16	52	158	83	68	152	
	אחר	220	8	53	5	4	1	44	
	תעשייה בהקצבה	3	0	3	0	0	0	0	
סה"כ	9,306	719	3,250	2,587	1,090	661	1,750	19,363	

מקורות המים

התאגיד רוכש 100% מסך כמות המים המסופקת ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים. מערכת אספקת המים הינה מערכת אמינה ומאז שהאחריות עברה לתנוה המערכת מתוחזקת היטב. במהלך 2019 לא היו מקרים של חוסר מים. התאגיד דואג למפלס הבריכות, המערכת בנויה כך שבמקרה של תקלה במקורות יש אפשרות לשנות את כיווני אספקת מים.

השלכות סביבתיות של פעילות החברה

בקרה ופיקוח על איכויות שפכי תעשייה ועסקים

תאגיד התנור הגדיר כיעד ארגוני את הידוק הבקרה על מקורות פוטנציאלים לזיהום שפכים. התאגיד פועל מתוך הכרה בחשיבות הנושא לצורך הבטחת תקינות מערכת הטיפול בשפכים ומניעת פגיעה בצנרת ההולכה ומכוח כללי תאגידי מים וביוב - שפכי מפעלים.

פעילות הניטור והפיקוח על שפכי תעשייה ועסקים נועדה להשיג את המטרות הבאות:

- עמידה בהנחיות כללי תאגידי המחייבות קיום מערך בקרה על מקורות שפכים החשודים כמזהמים.
- צמצום עלויות הטיפול בעומסי זיהום במט"ש ע"י הפחתת הזיהום במקור והפעלת טיפול קדם בתחומי העסקים כנדרש.
- צמצום נזקים לצנרת מערכת השפכים הציבורית.
- צמצום הסיכון לפגיעה בתהליך הטיפול במט"שים כתוצאה מזיהום חמור

מערכת טיהור שפכים

קריית שמונה ומטולה:

התאגיד מתפעל את מכון הטיהור הנמצא בדרום קריית שמונה לפי חלוקת בעלויות הבאה:

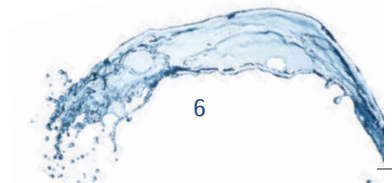
- חברת התנור 82.56%.
- מועצה אזורית גליל עליון - קולחי גליל עליון: 12.19%.
- מועצה אזורית מבואות החרמון: 5.25%.

העתקת מכון טיהור השפכים - התאגיד מקדם תכנית להעתקת מט"ש קריית שמונה דרומה. התכנית כוללת בניית מט"ש חדש ומשוכלל המפיק קולחים באיכות המאפשרת השקיה בלתי מוגבלת.

קצרין:

שפכי העיר קצרין מוזרמים לטיפול במט"ש חדיש (צור) שבנייתו הסתיימה בשנת 2015. המט"ש החדש מטהר את השפכים לאיכות מעולה (שלישונת) המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת. לפי חלוקת בעלויות הבאה:

- התנור: 48%
- קולחי גולן: 52%



צפון רמת הגולן:

התאגיד החל בהפעלת מכון טיהור שפכים חדש ומשוכלל בצפון רמת הגולן (ארגמן-אלחמרא) ליישובים מגדל שמש, מסעדה, ובוקעתא. מכון הטיהור מפיק קולחים באיכות מעולה המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת (כולל גידולי שדה).

השקעות 2019 ותכנון 2020

שנת 2019:

- קריית שמונה - תכנון כללי להקמת מט"ש חדש.
- קריית שמונה - רח' דן דיין - שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב.
- מטולה - כבישים 7, 10, 12 - הנחת צנרת מים.
- מטולה - סקר שוחות ביוב ושיקומן.
- קצרין - חבע 11 - הנחת קווי מים וביוב.
- קצרין - רחובות חמת, זוויתן, חוקוק ורימון - שדרוג תשתית מים.
- יישובי צפון הגולן - שדרוג תחנות ביוב.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.
- יישובי צפון הגולן - החלפת מוני מים.
- הטמעת תקן ISO 45001:2018

שנת 2020:

- קריית שמונה, קצרין, מטולה - החלפת מוני מים.
- קריית שמונה - רחובות משאש יוסף, עולי הגרדום וטחמפלדור צפוני - שיקום ושדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - רחובות נורית, נרקיס, עוזיאל, עלית הנער וההגנה - שיקום ושדרוג תשתית ביוב.
- קריית שמונה - פרסום מכרז והתחלת הקמת מט"ש ק"ש.
- קצרין - חבע אפק ונווה - שיקום צנרת מים.
- קצרין - חבע 12 - הנחת קווי מים וביוב.
- הסמכה לתקן ISO 50001:2018 - תקן לניהול אנרגיה.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.
- מטולה - רחוב ראשונים - שדרוג תשתיות מים וביוב.



פעילות למען הקהילה



מסעדה - עבודות בשכונת חפור

תכנון פחת המים לשנת 2020

פחת המים לשנת 2020 יושפע ממספר רב של גורמים. התאגיד מבצע מעקב אחר הפחת באמצעות ניהול אזורי פחת, החלפת קווי מים והתקנת מקטיני לחץ על פי הצורך. התאגיד הציב יעד לשנת 2020 - הגעה לפחת מים של 9%.

פעילות לעידוד החיסכון במים

תאגיד התנור מבקש לעודד חיסכון במים.

ביחד עם דובר התאגיד גובשה תוכנית פעולה בנושא הכוללת את הפעילויות הבאות:

1. פרסום קבוע באתר האינטרנט של התאגיד בדבר חסכון במים.
2. פרסום המלצות לתושבים על גבי חשבון המים כיצד ניתן לחסוך במים.
3. קיום הצגות חינוכיות בנושא בבתי הספר היסודיים בכלל היישובים בהם פועל התאגיד.
4. מעקב יומי אחרי נזילות מים ומתן הודעה לצרכנים.
5. פרסום וקידום השימוש באפליקציית MAST שבאמצעותה יכול הצרכן לעקוב אונליין אחר צריכת המים בביתו.

התפלגות פניות בנושא מים

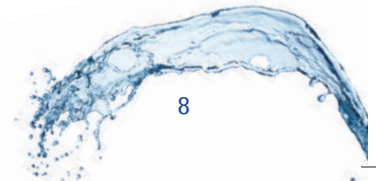
טבלת התפלגות פניות בנושא מים

נושא	חודש												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	סה"כ
בעיות לחץ מים	6	1	6	6	11	9	13	6	7	4	10	11	90
נזילות מים	45	23	19	32	50	41	39	40	44	38	43	46	460
פיצוץ מים	14	10	23	32	26	16	16	26	25	20	15	15	241
סה"כ	66	34	48	70	87	66	68	72	76	62	68	72	791

ניהול יומן אירועים ותקלות

כל האירועים והתקלות נרשמים (תוכנת מוקד תקלות) במהלך 2019 כל הפניות/תקלות טופלו במסגרת דרישות סל השירותים.

- זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא ביוב הוא עד 4 שעות.
 - זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא מים הוא עד 4 שעות.
- במהלך שנת 2019 התקבלו במוקד 2,924 פניות תושבים בנושאים תפעולים או תקלות (ללא פניות בנושאים כללים כמו גביה או בחרים למיניהם).
- במהלך שנת 2019 לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות.
 - במהלך שנת 2019 לא היתה עילה לתשלום פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105 ו-106.



להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן לשנת 2019, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה. בחלוקה לפי סוגים:

סוג שירות	זמן המתנה ממוצע	סה"כ פניות
פעולות אנושי	109 שניות	1,433
פעולות IVR	-	896
פעולות אינטרנט	-	1,699
שיחות בירורים נענות		8,317

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

צריכת מים:

צריכת המים נקבעת ע"פ קריאות מד המים (קריאה מרחוק). ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר קוב נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע ע"פ הערכה.

צריכה מחויבת במד דירתי:

הצריכה המחויבת במד דירתי משקפת את הצריכה של היחידה בלבד (למשל בדירה או חנות) לצריכה תיוסוף צריכה משותפת (הפרשי מדידה).

הפרשי מדידה:

נקבעת על פי ההפרש בין הכמות הנמדדת במד המים הראשי של הבניין לסך הנמדד במדי המים הדירתיים. הפרש מדידה זה מחולק בין הצרכנים ומתווסף לצריכה הדירתית כצריכה לכל דבר.

הסיבות להפרשי מדידה מגוונות וביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה או השקיה. נזילות בצנרת הראשית וכו'.

אחריות על רשת המים:

"מי התנור" אחראית על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח לרבות אבדן מים הנובע מנזילות או אביזרים שאינם תקינים.

כיצד מחושב חשבון המים:

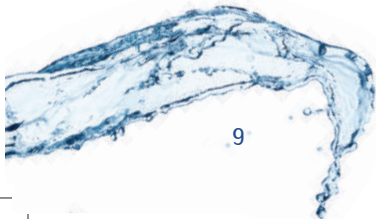
תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב נקבע בהתאם לצריכה כמופיע על פני החשבון ולפי כמות הנפשות בנכס.

תשלום חשבון מים:

יש לשלם את חשבון המים עד לתאריך הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון מים במועדו יחייב תוספת ריבית בהתאם לחוק.

לתשומת ליבך! אי תשלום החשבון יגרוח חיוב בגין הוצאות אכיפה, בתביעות משפטיות ואף ניתוק מד המים.

חדש - ניתן ואף מומלץ לקבל את חשבונות המים במייל.
צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד)
למייל servicem@hatanur.co.il



דמי הקמה

ביום 31.3.2015 פורסמו ע"י רשות המים כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה-2015 (להלן: "כללי דמי הקמה"). תחילת תוקפם של הכללים נקבעה ליום 1.5.2015.

החל מיום 1.5.2015 דמי ההקמה שנקבעו על ידי רשות המים מחליפים את חוקי העזר של מים וביוב שנקבעו בעבר ע"י כל רשות מקומית.

בהתאם לכללי דמי ההקמה אין חיוב של דמי הקמה בגין שטח הקרקע, אלא לפי מטר בניו בלבד.

תעריף דמי ההקמה הוא תעריף ארצי אחיד לכל סוגי השימושים בנכס. עם זאת, כאשר מדובר בנכס שייעודו מגורים והוא בנוי בצפיפות נמוכה, בהתאם להגדרות שבכללים, התעריף שונה.

דמי ההקמה מוטלים על סך כל שטחי הבנייה המחוברים לפי תקנות התכנון והבניה (חישוב שטחים ואחוזי בנייה בתכניות ובהיתרים), התשנ"ב-1992, למעט שטחי מרתף חנייה. הנתונים לפיהם מחושבים דמי ההקמה מגיעים אך ורק מהוועדה לתכנון ובנייה של האזור הרלוונטי.

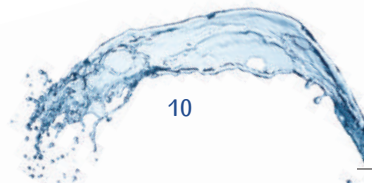
"**מרתף חנייה**" לעניין זה: חלק מבניין, שהחלל שבין רצפתו לתחתית תקרתו נמצא כולו או חלקו מתחת למפלס פני הקרקע המתוכננים או פני הרחוב לאורך יותר מפאה אחת של החלל, שיועד, לפי בקשה להיתר שאושרה, למרתף לחניית כלי רכב. לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: www.water.gov.il

עדכון כמות נפשות

על פי כללי המים, מספר הנפשות ביחידת דיור לצורך הכרה בכמות מוכרת, ייקבע על בסיס נתוני מרשם האוכלוסין, העדכון יבוצע פעם ברבעון. ללקוח שעדכן את הנתון בשנה האחרונה לא יבוצע כל שינוי. התאגיד עורך בדיקה השוואתית בין מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות ביחידת הדיור, על פי רישומי התאגיד לבין מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות ביחידת הדיור לפי נתוני המרשם.

לאחר בדיקה מול הלקוח ואימות הנתונים התאגיד יעדכן את מספר הנפשות צרכן **שאינו** רשום במרשם האוכלוסין בכתובת הנכס בה הוא מתגורר וכן שאר הנפשות **שאינן** רשומות במרשם האוכלוסין בכתובת הנכס עליו למלא טופס הדיווח המיועד באמצעות טופס עדכון נפשות שניתן להוריד מהאתר של התנור ולצרף את האסמכתאות הבאות:

- תצלום ספחי ת"ז של כל המתגוררים ביחידת הדיור שמעל גיל 18. לגבי המתגוררים ביחידת הדיור שמתחת לגיל 18, יש לצרף ספח של הורה.



- במידה וצרכן שכתובת מגוריו במרשם האוכלוסין אינה בתחום תאגיד מי-התנור והוא מעוניין לקבל הקצבה, בנוסף לצילום ת.ז. עליו לצרף אישור שאינו מקבל הקצבה מספק המים במקום המגורים הרשום במרשם האוכלוסין. את הטפסים ניתן לשלוח בפקס 04-6905774 או לכתובת הדוא"ל servicem@hatanur.co.il
- לנוחיותכם, ניתן לעדכן את כמות הנפשות ביחידת דיור באמצעות אפליקציית MAST.

חיוב מזערי - דמי שימוש קבועים

בהתאם לכללים, כל צרכן חייב בתשלום אגרת מינימום של 3 מ"ק לחודשיים, גם אם לא צרך מים כלל ואו הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מ"ק לחודש.

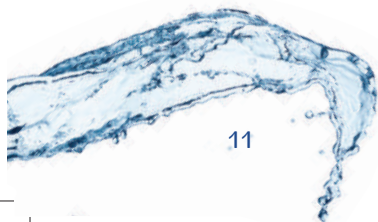
בקשה לעריכת בירור על חשבון המים

עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש עד 30 יום ממועד האחרון שנקבע. רצוי לצרף קריאת מד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים לא מהווה עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע.

חדש - ניתן לקבל את חשבונות המים במייל ולא באמצעות הדואר. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל servicem@hatanur.co.il



קצרין - עבודות ברוחב חוקוק



דוח איכות מים לשנת 2019

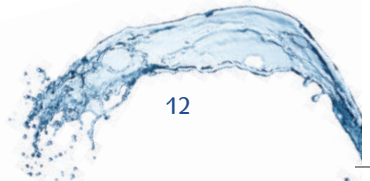
שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיגום	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעה בפועל	אחוז ביצוע דיגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה	בקטריאלי	מיקרוביאלי*	220	220	100%	220	0%
	כימיה	פלאוריד	4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי	
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	6	6	100%	6	0%
מג'דל שמש	בקטריאלי	מיקרוביאלי	156	156	100%	156	0%
	כימיה	פלאוריד	4	5	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי	
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	6	6	100%	6	0%
בוקעתא	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	65	0%
	כימיה	פלאוריד	4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי	
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	3	3	100%	3	0%
עין קניא	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	65	0%
	כימיה	פלאוריד	4	5	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי	
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	לא נדרש **	לא נדרש **	לא נדרש **	לא נדרש	לא נדרש
מסעדה	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	65	0%
	כימיה	פלאוריד	4	5	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי	
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	לא תוכנן ***	לא תוכנן ***	לא תוכנן ***	לא נדרש	לא נדרש
קצרין	בקטריאלי	מיקרוביאלי	91	91	100%	91	0%
	כימיה	פלאוריד	4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי	
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	לא נדרש **	לא נדרש **	לא נדרש **	לא נדרש	לא נדרש
משולה	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	65	0%
	כימיה	פלאוריד	4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי	
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	לא נדרש **	לא נדרש **	לא נדרש **	לא נדרש	לא נדרש

תקן של הפרמטרים השונים:

מספר חיידקים קוליפורמים - 0/100ml | THM (תוצרי לואי של חיטוי): 0.1mg/L

ריכוז פלאוריד - 1.7mg/l (המים במדינת ישראל אינם מפולרים, בהתאם להוראת מעבר מ-2014, באזרח, ריכוז הפלאוריד הטבעי הוא 0.2-0.3 מג'ל) | מתכות רשת: ברזל - 1.0mg/L | נחושת - 1.4mg/L | עופרת - 0.01mg/L

* מיקרוביאלי (חיידקי קוליפורם) ** לא נדרש - נדגם בשנת 2018
*** לא תוכנן, לא בוצע ב-2019



מתקדמים לדיגיטל

מהלך שהוא MAST



שירות חדש שהתווסף בימים אלו למערך שירות הלקוחות של תאגיד מי התנור - אפליקציה ושמה MAST. השימוש באפליקציה נוח ויעיל וחשוב מכל, יחסוך מכם זמן רב. בין הפעולות שניתן לבצע באמצעות האפליקציה:

- קבלת חשבונית במייל
- ביצוע תשלומים
- זימון תורים
- קבלת נתוני צריכת מים בזמן אמת
- עדכון מספר נפשות
- החלפת דיירים
- צ'אט עם נציג שירות
- מילוי טפסים מקוונים

את האפליקציה ניתן להוריד מכל מכשיר נייד ו/או באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד: www.hatanur.co.il

במי התנור עושים הכל מהנייד ומבלי לצאת מהבית

מי התנור
זורמים עד אליך

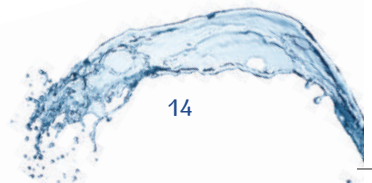


לשירותכם, 24 שעות ביממה:
1-800-200-744
www.hatanur.co.il

זכאים להטבה בתעריף המים

על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד 2014 נקבעה קבוצת אוכלוסיה הזכאיות לקבל הטבה לשנת 2014, כמפורט להלן:

1. זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי);
2. זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;
3. זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
4. זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
5. זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978;
6. זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;
7. זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980;
8. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 124 לחוק האמור;
9. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק האמור;
10. זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
11. זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התשל"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
12. מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שיידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה.



13. צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה.

רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, אשר הועברה לרשות המים ולספק המים ממוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון או הרשות לזכויות ניצולי שואה. רשות המים וספקי המים אינם יכולים לשנות רשימה זו. ההטבה, תוספת של 3.5 מ"ק לחודש לכל זכאי בתעריף נמוך במידה ועבר את הכמות בהקצבה. ההטבה תצוין בשובר המים התקופתי לזכאים בלבד.

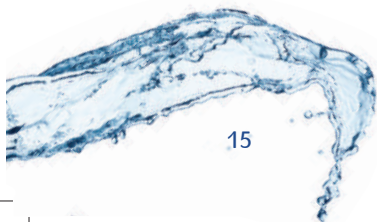
הגדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

על פי חוק החשמל, בעל הנכס אחראי לתקינות מערכת החשמל (הארקה) בנכס. במסגרת פעילות המבוצעת ע"י התאגיד להלחפת מדי המים, עולה כי לעיתים בוצעו שיפוצים ושינויים בדירות ובניינים וקטעי צינורות המתכת הוחלפו לצנרת פלסטית אשר קטעה את רצף ההארקה.

דבר זה מסוכן ועלול לגרום לסכנת התחשמלות בתוך הבתים. לפתרון בעיה זאת ולמניעת התחשמלות, **חובה על בעל הנכס לבדוק את תקינות הארקה** ולהתקין גישור על הקטעים החסרים. עבודה זו חייבת להתבצע ע"י חשמלאי מורשה.

בדיקות במי השתייה לבקשת הצרכן

מתוך תקנות בריאות העם (איכותם התברואתית של מי שתייה):
14. (א) לבקשת צרכן, יבצע ספק מים בדיקות של הגורמים הנמנים בתקנה 13(א)(1) ו-(2) במערכת אספקת המים שבבעלות או בהחזקת הצרכן, בהתאם להנחיות שיפרסם המנהל לעניין הדיגום; בוצעו בדיקות כאמור, הספק ימסור את התוצאות לצרכן והוא יישא בעלותן.





מי התנור

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': 15:00-18:00
קצרין, מרכז איתן.

סניף קריית שמונה

שעות פעילות:
א', ג', ה': 8:30-14:00
ב', ד': 8:30-18:00
קרית 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', ד, 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

Кирьят-Шмона

Часы работы:
Вос, вто, чет.: 8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Кирьят Шмона,
Сдерот Тель Хай 106

Каצרין

Часы работы:
Воскр.-четв.: 8:30-14:00
Вторник: 15:00-18:00
Каצרין, центр «Эйтан»

Метула

Часы работы:
Вторник: 8:30-10:30
Метула, Ха-Ришоним 8

Маджал Шамс

Часы работы:
Вос, вто, чет.: 8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Рядом с Почтовым
отделением

Масада

Воскр.-четв.(кроме понед.):
8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Рядом с Почтовым
отделением

Эйн-Киния

Вторник: 14:00-18:00
Четверг: 9:00-13:00
Рядом с школой
Площадь с фонтаном

Буката

Часы работы:
Вос, вто, чет.: 8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Рядом с Местным Советом

Мы к вашим услугам 24 часа в сутки.

1-800-200-744 | Прямой телефон: 04-6964888 | www.hatanur.co.il

13. Потребители, имевшие право на льготу по закону до вступления в силу постановления, при сохранении тех же обстоятельств, которые давали им право на льготу.

Список льготников представляет собой закрытый перечень, который передается Управлению водных ресурсов и поставщику водопроводно-канализационных услуг из Ведомства национального страхования, Минздрава, Министерства обороны или ведомства по правам уцелевших в катастрофе.

Управление водных ресурсов и поставщики водопроводно-канализационных услуг не могут вносить изменения в этот список.

Льгота заключается в добавочных 3,5 м³ воды в месяц по низкому тарифу на каждого льготника – в случае если его расход превысит выделенную на потребителя норму.

Льгота указывается в счете за воду на каждый период только для льготников.

Исправность систем заземления на объектах недвижимости

Согласно закону об электроэнергии, владелец объекта недвижимости несет ответственность за исправность электрической системы (заземления) на объекте.

В ходе работ по замене водометров, ведущейся корпорацией, выяснилось, что в некоторых домах при ремонте или перепланировке фрагменты металлического трубопровода были заменены пластиковым. Тем самым была нарушена непрерывность заземления.

Данное явление опасно, оно чревато поражением электрическим током внутри домов.

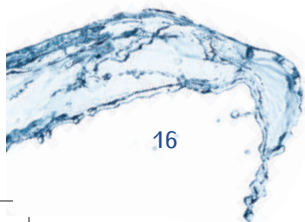
Решение проблемы и профилактика поражения током заключается в проверке исправности и непрерывности заземления, **которую обязан провести каждый домовладелец**, и в установке шунтирующих перемычек в местах прерывания заземления.

Данная работа должна выполняться сертифицированным электриком.

Анализ питьевой воды по просьбе потребителя

Выдержка из постановления о народном здравоохранении (санитарное состояние питьевой воды):

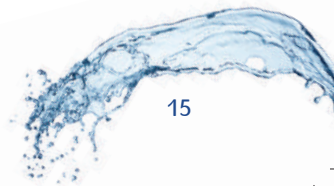
14. (Алеф) По просьбе потребителя поставщик воды должен выполнить анализ на ряд факторов, перечисленных в статье 13 (Алеф)(1) и (2), в системе поставки воды, принадлежащей потребителю на правах собственности или владения, в соответствии с инструкцией по отбору образцов, опубликованной Управлением. По выполнении анализа поставщик должен вручить результаты потребителю. Расходы на проверку возлагаются на потребителя.



Льготы на тарифы воды

Согласно Постановлению водно-канализационных корпораций (критерии и список категорий льготников, имеющих право на сниженные тарифы на 2014 финансовый год), определены группы населения, имеющие право на льготы на 2014 год (приведенные данные остаются в силе и в настоящее время).

1. Потребители, получающие пособие для лиц с ограниченной подвижностью, в соответствии с параграфом 8 закона о социальном страховании (комбинированная версия) от 1995 г. (далее – закон социального страхования).
2. Потребители, получающие пенсию по общей инвалидности на основании статьи 9 закона социального страхования – при инвалидности 70% и выше.
3. Потребители, получающие пособие на услуги сиделки на основании параграфа 224(Алеф) (1Алеф) или (2) закон социального страхования.
4. Потребители, получающие пособие по старости на основании параграфа 251 закона о социальном страховании.
5. Потребители, получающие специальное пособие на основании статей 3(Бэт) или (Гимель) постановления о социальном страховании (страхование инвалидности) (предоставление особых услуг) от 1978 г.
6. Потребители, получающие пособие на основании закона социального страхования (ребенок-инвалид) от 2010 г.
7. Потребители, получающие пособие на основании параграфа 2(Алеф)(4) закона об обеспечении прожиточного минимума от 1980 г.
8. Потребители, получающие увеличенные выплаты в зависимости от доходов на основании параграфа 4 (Алеф) закона о жертвах нацистских преследований от 1957 г., либо выплаты в зависимости от доходов на основании параграфа 4 (Гимель)(1) того же закона.
9. Потребители, получающие увеличенные выплаты в зависимости от доходов на основании параграфа 4 (Гимель) закона о жертвах нацистских преследований от 1954 г., либо выплаты в зависимости от доходов на основании параграфа 4 (Далет) того же закона.
10. Потребители, получающие выплаты на основании закона об инвалидах (выплаты и реабилитация) от 1959 г. (комбинированная версия) при установленной инвалидности 50% или более, либо потребители, имеющие право на выплаты в силу того же закона при инвалидности ниже 50%, но при этом получающие постоянное ежемесячное вспомоществование по разнарядке министерства обороны.
11. Потребители, получающие выплаты в силу Закона о компенсациях пострадавшим от враждебных действий (от 1970 г.) при инвалидности 50% и выше, либо потребители, получающие выплаты в силу того же закона при инвалидности ниже 50%, однако при этом получающие также постоянное ежемесячное вспомоществование по разнарядке министерства обороны
12. Потребители, в отношении которых Минздрав признал необходимость в повышенном расходе воды – по медицинским показаниям или в силу особых обстоятельств – и уведомил об этом бюджетное ведомство Министерства финансов; решения о предоставлении льготы или отказе от предоставления таковой публикуются на сайте Минздрава и на сайте Налогового управления (без данных, позволяющих идентифицировать заявителя).



Продвигаемся в дигитальную эру

Переходим к приложению **MAST!**



Уважаемые жители,

В систему обслуживания клиентов корпорации "Мэй Ха- Танур" добавлена новая услуга - приложение MAST.

Пользоваться приложением и удобно, и эффективно, а главное, экономит вам много времени.

При помощи приложения вы сможете сделать следующее:

- Получить счета по электронной почте
- Оплата счетов
- Записаться на прием
- Получить данные о потреблении воды в режиме реального времени
- Уточнить количество потребителей
- Записать новых арендаторов
- Чат с представителем сервисной службы
- Заполнить онлайн-бланки

Приложение можно загрузить с любого мобильного устройства или через сайт корпорации: www.hatanur.co.il

В "Мэй танур" все можно сделать с мобильного телефона и не выходя из дома.

מי התנור
זורמים עד אליך



Мы к вашим услугам
24 часа в сутки
1-800-200-744
www.hatanur.co.il

Отчет о качестве воды за 2019 год

Населенный пункт	Вид анализа	Точка взятия образцов	Запланированное кол-во образцов	Кол-во фактически взятых образцов	Процент выполнения в отборе проб	Кол-во образцов в норме	Кол-во отклонений от нормы
Кирьят-Шмона	Бактериальный	Микробные *	220	220	100%	220	0%
	Химический	Фториды	4	4	100%	Фторид не добавляется ****	
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы	6	6	100%	6	0%
Маджал-Шамс	Бактериальный	Микробные	156	156	100%	156	0%
	Химический	Фториды	4	5	100%	Фторид не добавляется ****	
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы	6	6	100%	6	0%
Буката	Бактериальный	Микробные	65	65	100%	65	0%
	Химический	Фториды	4	4	100%	Фторид не добавляется ****	
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы	3	3	100%	3	0%
Эйн-Киния	Бактериальный	Микробные	65	65	100%	65	0%
	Химический	Фториды	4	5	100%	Фторид не добавляется ****	
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы	не требуется**	не требуется**	не требуется	не требуется	не требуется
Масада	Бактериальный	Микробные	65	65	100%	65	0%
	Химический	Фториды	4	5	100%	Фторид не добавляется ****	
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы	не запланировано***	не запланировано***	не требуется	не требуется	не требуется
Кацрин	Бактериальный	Микробные	91	91	100%	91	0%
	Химический	Фториды	4	4	100%	Фторид не добавляется ****	
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы	не требуется**	не требуется**	не требуется	не требуется	не требуется
Метула	Бактериальный	Микробные	65	65	100%	65	0%
	Химический	Фториды	4	4	100%	Фторид не добавляется ****	
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы	не требуется**	не требуется**	не требуется	не требуется	не требуется

Нормы Показателей:

Количество колиформных бактерий - <1/100 мл | **ТНМ** (побочные продукты дезинфекции воды) - <0,1 мг/л

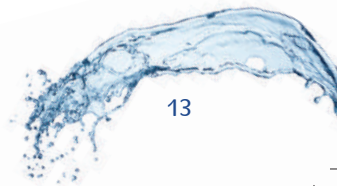
Концентрация фторидов - <1,7 мг/л (вода в Израиле не подвергается фторированию, в соответствии с инструкцией переходного периода, с 8.2014. В нашем регионе естественная концентрация фторида составляет 0,2-0,3 мг/л) | **Металлы:** железо - <1,0 мг/л | медь - <1,4 мг/л | свинец - <0,01 мг/л

* Микробные (колиформные бактерии)

** Не требуется - пробы сделаны в 2018 г.

*** Не запланировано - не выполнено в 2019 г.

**** Фторид не добавляется, если не выявлено что его естественная концентрации в воде ниже оптимальной



Минимальная сумма к оплате – постоянный взнос за пользование услугой

В соответствии с Правилами каждый потребитель должен платить минимальный сбор, соответствующий 3 м³ за два месяца – даже если потребитель вообще не расходовал воду и/или его расход был менее 1,5 м³ в месяц.

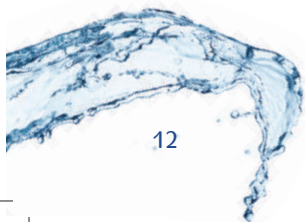
Заявление о проверке счета за пользование водой

По получении счета необходимо проверить все указанные в нем данные. Желающие опротестовать счет должны подать соответствующее заявление не позднее чем в течение 30 дней после указанного в документе срока оплаты. Желательно приложить показания счетчика, уточненные на день подачи возражения. Подача возражения не освобождает от обязанности оплатить счет в установленный срок.

Новое - вы можете, и мы вам очень это рекомендуем, получать счета на оплату за воду по электронной почте. Потребитель, который в этом заинтересован, должен послать запрос (форма есть на сайте корпорации) на следующий адрес: servicem@hatanur.co.il



Работы по прокладке труб в Кацрине на ул. Хукук.



Изменение количества зарегистрированных постоянных жильцов

Согласно правилам водного хозяйства количество людей, проживающих в жилой единице, применительно к нормам расхода воды устанавливается на базе данных Реестра МВД (департамент гражданского состояния и иммиграции). Данные подлежат перепроверке раз в квартал. Для клиента, внесшего уточнение по данному пункту за последний год, данные не подвергаются никаким изменениям. Корпорация сравнивает количество людей, зарегистрированных в качестве проживающих в единице жилья, согласно записям компании с одной стороны и согласно реестру – с другой.

После уточнения с клиентом и верификации данных корпорация исправит количество проживающих в единице жилья людей.

Потребитель, не прописанный в Реестре по адресу жилой единицы, в которой он фактически проживает, а также остальные, находящиеся в том же положении, должны заполнить специальную форму для исправления количества жильцов. Форму можно скачать с сайта «Ха-Танур». К анкете заявления следует приложить следующие документы в качестве документального подтверждения:

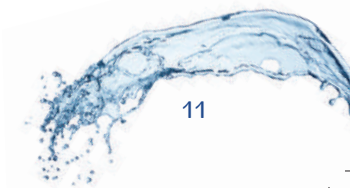
- Копия вкладыша в удостоверение личности («теудат зеут») всех лиц старше 18 лет, проживающих в данной жилой единице; применительно к жильцам младше 18 лет следует приложить вкладыш одного из родителей.
- В случае если адрес проживания потребителя согласно прописке не входит в юрисдикцию корпорации «Мей ха-Танур», однако потребитель претендует на выделение нормы расхода воды, ему следует помимо копии «теудат зеут» приложить справку о том, что на него не выделяется норма расхода воды поставщиком водопроводно-канализационных услуг по адресу, по которому он прописан в Реестре. Формы можно отправить факсом по номеру 04-6905774 или электронной почтой по адресу servicem@hatanur.co.il.
- Для вашего удобства в приложении MAST есть возможность изменить количество проживающих в квартире.



Деятельность ради общности



Масаде - работы в районе Хафур



Как исчисляется счет за воду:

Тарифы за воду единые по всей стране, они устанавливаются управлением водных ресурсов. Сумма к оплате назначается в соответствии с расходом воды, указанным на бланке счета, с учетом числа жильцов, зарегистрированных в единице жилья.

Оплата счета за воду:

Следует оплатить счет за воду не позднее срока, указанного в документе. Неуплата в установленный срок повлечет за собой пени, как предусмотрено законом.

Обратите внимание! За неуплату в срок удерживается дополнительная сумма в счет расходов на взимание просроченной задолженности; неуплата чревата также судебным иском и отключением объекта от поставки воды.

Новое - вы можете, и мы вам очень это рекомендуем, получать счета на оплату за воду по электронной почте. Потребитель, который в этом заинтересован, должен послать запрос (форма есть на сайте корпорации) на следующий адрес: servicem@hatanur.co.il

Установочная плата

31.03.2015 Управление водных ресурсов опубликовало правила водно-канализационных корпораций (установочная плата применительно к водопроводным и канализационным системам) от 2015 г. (в дальнейшем: «правила взимания установочной платы»). Правила вступили в силу 1 мая 2015 г.

С 1.05 2015 г. правила взимания установочной платы, введенные Управлением водных ресурсов, заменили подзаконные правовые акты, принятые ранее каждым местным/муниципальным органом.

В соответствии с правилами взимания установочной платы суммы взимаются не из расчета площади участка земли, а только из расчета площади застройки (в м²).

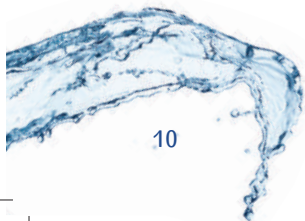
Тариф установочной платы един по всей стране и для любого использования площадей.

Вместе с тем, применительно к объектам в районах с низкой плотностью застройки (в соответствии с определениями в правилах) действует иной тариф.

Установочная плата начисляется на всю площадь застройки, исчисляемую в соответствии с регламентом проектирования и строительства (расчет площадей и процентов застройки в проектах и разрешениях на строительство) от 1992 г., за вычетом площади подземной автостоянки. Данные, в соответствии с которыми вычисляется установочная плата, поступают только от Комиссии по проектированию и строительству соответствующего региона.

«Подземная автостоянка» в данном контексте: часть здания, в которой пространство между полом и нижней границей потолка находится полностью или частично ниже запроецированного уровня земли / уровня улицы вдоль одной или более стен помещения; при этом данное пространство предназначено – согласно удовлетворенной заявке на выдачу разрешения на строительство – для подземной автостоянки.

Дополнительную информацию можно найти на сайте Управления водных ресурсов по адресу www.water.co.il.



- Время реагирования применительно к обращениям по поводу канализации составляло до 4 часов.
- Время реагирования применительно к обращениям по поводу водоснабжения составляло до 4 часов.

На протяжении 2019 г. в центр обслуживания поступило 2,924 обращения жителей по эксплуатационным вопросам или в связи с неполадками (не считая обращений на общие темы – как, например, счета к оплате или дополнительная информация).

- На протяжении 2019 г. не было перебоев в поставке воды более чем на 8 часов.
- Не было оснований для оплаты компенсаций потребителям на основании параграфов 105 и 106.

Ниже приведены показатели качества обслуживания потребителей на 2019 г., включая число полученных обращений:

Вид услуги	Среднее время ожидания	Кол-во обращений
Операции, выполняемые служащим	109 сек.	1,433
Операции посредством интерактивного автоответчика	-	896
Операции через интернет	-	1,699
Запросы информации – беседа со служащими		8,317

Составление счета за двухмесячный период – пояснение

Расход воды:

Расход воды определяется по показаниям счетчика. Разность между показаниями на данный момент и предыдущими показаниями указывает на расход воды в кубических метрах на момент снятия показаний счетчика. В тех случаях, когда нет возможности проверить показания счетчика, расход устанавливается по ориентировочной оценке.

Расход воды, подлежащий оплате, согласно показаниям главного квартирного счетчика:

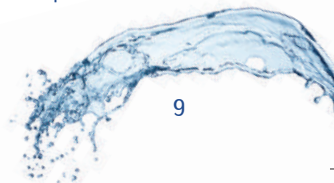
расход, подлежащий оплате согласно показаниям квартирного счетчика, отражает расход воды на потребление только в данном помещении (квартира, магазин и т.п.). К данному расходу прибавляется совместный расход воды в здании (различия в результатах измерений).

Различия в результатах измерений

Речь идет о разности между количеством израсходованной воды, показанным на главном водомере, и количеством, показанном на всех квартирных счетчиках в совокупности. Разница делится между потребителями и прибавляется к расходу на квартиру. Причины различий в замерах могут быть самые разные, в том числе: пользование непосредственно из главного водопровода для мытья или полива; протечки в главном трубопроводе.

Ответственность за водопроводную сеть

«Мей ха-Танур» отвечает за городскую водопроводную сеть на всем ее протяжении вплоть до общего водомера на каждом объекте недвижимости. Ответственность за частную водопроводную сеть и ее исправность лежит на клиенте, в том числе за потери воды вследствие протечек или неисправных комплектующих.



Планирование в аспекте нереализованной закупленной воды на 2020 г.

Корпорация принимает все меры к сокращению количества закупленной нереализованной воды за счет рационального управления. Количество нереализованной воды в 2020 г. будет зависеть от множества факторов. Корпорация ведет наблюдение за нереализованной водой, фокусируясь на районах, где отмечаются потери; она также производит замены линий водоснабжения, по необходимости, установку устройств для снижения давления воды. Согласно плану количество нереализованной воды должно снизиться в 2020 г. до 9%.

Деятельность, направленная на поощрение экономии воды

Корпорация «Ха-Танур» стремится всячески поощрять экономию воды.

Руководство совместно с пресс-секретарем компании разработало план действий в данном аспекте. Речь идет о двух мерах:

1. Призыв экономить воду, постоянно демонстрируемый на сайте корпорации
2. Включение рекомендаций по экономии воды для потребителей в бланки счетов за воду.
3. Тематические учебные презентации в начальных школах населенных пунктов, где осуществляет свою деятельность корпорация.
4. Ежедневное отслеживание утечек воды и уведомление об этом потребителей.
5. Рекламирование и продвижение приложения MAST, с помощью которой потребитель может отслеживать потребление воды у себя дома.

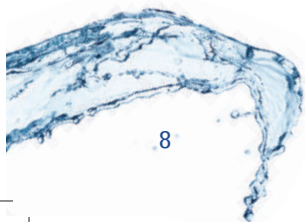
Статистическое распределение обращений по вопросам, связанным с водой

Таблица распределения обращений по месяцам

Проблема	Месяц												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Итого
Напор воды	6	1	6	6	11	9	13	6	7	4	10	11	90
Протечки	45	23	19	32	50	41	39	40	44	38	43	46	460
Прорыв труб	14	10	23	32	26	16	16	26	25	20	15	15	241
Итого	66	34	48	70	87	66	68	72	76	62	68	72	791

Ведение журнала происшествий и технических неисправностей

Все происшествия и неполадки регистрируются (компьютерная программа «Мокед такалот» - «Центр неисправностей»). На протяжении 2019 г. все технические неполадки устранялись в рамках требований «корзины услуг».



Кацрин:

Жидкие отходы из города Кацрин отправляются на обработку в новое очистное сооружение (Цур), строительство которого закончилось в 2015 году. Новое сооружение очищает сточные воды до отличного качества (третичная очистка), что позволяет осуществлять полив сельскохозяйственных угодий без ограничений. Доли собственности распределены следующим образом:

- «Ха-Танур»: 48%
- «Кольхей Голан»: 52%

Северная часть Голанских высот:

Корпорация запустила в эксплуатацию новое, усовершенствованное сооружение по очистке сточных вод на севере Голанских высот (Аргаман-Альхамра), обслуживающее населенные пункты Мадждаль-Шамс, Масада и Буката. Очистное сооружение производит очищенную воду прекрасного качества, позволяющего осуществлять полив сельскохозяйственных угодий без ограничений (включая полевые культуры).

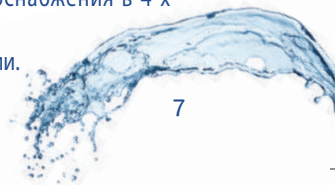
Инвестиции за 2019 г., планирование на 2020г.

2019 год:

- Кирьят-Шмона - общее планирование строительства нового очистительного сооружения сточных вод.
- Кирьят Шмона - улица Дана Даяна - восстановление и модернизация водоснабжения и канализации.
- Метула – дороги № 7, 10 и 12 - восстановление и модернизация водоснабжения и канализации.
- Метула – обследование системы канализации и ее восстановление.
- Кацрин - Квартал 11 - Прокладка водопровода и канализации.
- Кацрин – улицы Хамат, Завитан, Хукок и Римон- модернизация системы водоснабжения.
- Населенные пункты севера Голан – модернизация системы водоснабжения.
- Населенные пункты севера Голан – восстановление и прокладка водоснабжения в 4 населённых пунктах.
- Населенные пункты севера Голан – замена счетчиков воды.
- ISO 45001:2018 - ассимиляция стандарта.

2020 год:

- Кирьят-Шмона, Кацрин, Метула – замена счетчиков воды.
- Кирьят-Шмона - улицы Машаш Йосеф, Олей Ха-Гардом, северная часть улицы Трумпельдор - восстановление и модернизация системы водоснабжения.
- Кирьят-Шмона - улицы Нурит, Наркис, Алият Ха-Ноар, Узиэль и Агана - восстановление и модернизация канализации.
- Кирьят-Шмона – публикация тендера и начало строительства очистительного сооружения сточных вод.
- Кацрин, кварталы Афек и Навэ – восстановление водопровода.
- Кацрин, квартал 11 – прокладка водопроводных и канализационных труб.
- Сертификация по стандарту ISO 50001:2018 - стандарт управления энергией
- Населенные пункты севера Голан – восстановление и прокладка водоснабжения в 4-х населённых пунктах.
- Метула - улица Ришоним, модернизация систем водоснабжения и канализации.



Источники воды

Корпорация закупает 100% поставляемой ею воды у компании «Мекорот» через посредство 32 пунктов подключения. Система поставки воды отличается надежностью; с тех пор, как она перешла в ведение «Танур», технический уход за ней безупречен. На протяжении 2019 года не было случаев перебоев с водой. Корпорация следит за уровнем воды в резервуарах. Система построена таким образом, что в случае технических неполадок в «Мекорот» есть возможность изменить направления подачи воды.

Деятельность компании и окружающая среда

Контроль и надзор за качеством жидких отходов от промышленных и иных предприятий

Корпорация «Ха-Танур» поставила своей целью усиление контроля над потенциальными источниками загрязнения сточных вод. Корпорация осознает всю важность данной меры применительно к обеспечению исправной работы системы обработки сточных вод, а также профилактики порчи трубопровода. «Ха-Танур» действует на основании правил водопроводно-канализационных корпораций применительно к производственным отходам.

Мониторинг и надзор за жидкими отходами промышленных и иных предприятий ведется в следующих целях:

- Соблюдение предписаний правил корпораций, требующих системы надзора за источниками сточных вод, подозрительными на загрязненность;
- Сокращение эксплуатационных затрат на очистение сточных вод в очистных сооружениях в связи с массивным загрязнением – за счет снижения уровня загрязнения у источника, а также проведения предварительной работы на предприятиях, согласно установленным требованиям и нормам;
- Минимизация повреждений трубопровода в общественной системе сточных вод;
- Снижение риска сбоев в работе очистных сооружений на почве сильного загрязнения.

Система очистки сточных вод

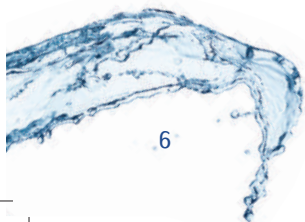
Кирьят-Шмона и Метула:

Корпорация руководит работой очистного сооружения, расположенного на юге Кирьят-Шмоны.

Доли собственности в сооружении распределены следующим образом:

- Компания «Ха-Танур» - 82,56%
- Райсовет Верхней Галилеи – «Кольхей Галиль Эльон»: 12,19%
- Райсовет Мевуот ха-Хермон: 5,25%

Перемещение очистного сооружения: корпорация продвигает проект по переносу очистного сооружения Кирьят-Шмоны к югу. План предусматривает строительство нового, усовершенствованного очистительного сооружения, которое позволит использовать воду для полива насаждений без каких-либо ограничений.

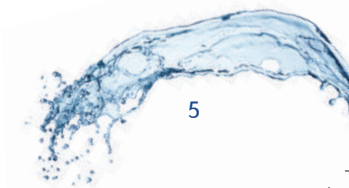


Количество потребителей – клиентов корпорации

Вид потребителя	Кол-во потребителей (объектов) 2019	Кол-во потребителей 2018
Жилые объекты	16,126	15,941
Общественные парки	399	360
Муниципальные учреждения	355	382
Миквы	34	7
Торговля и промышленность	1505	1,212
Строительство	603	477
Любое иное потребление	335	957
Промышленность – по нормам	6	7
Итого потребителей	19,363	19,343

Количество счетчиков по населенным пунктам

Нас. пункт	Кирьят-Шмона	Метула	Кацрин	Мадж-Шамс	Масада	Эйн-Киния	Буката	Итого
Жилые объекты	7,823	557	2,594	2248	893	543	1,468	
Общественные парки	114	62	175	19	7	11	11	
Учреждения	156	24	70	24	28	18	35	
Миквы	19	2	6	2	1	2	2	
Торговля и промышленность	897	50	297	131	74	18	38	
Строительство	74	16	52	158	83	68	152	
Иные цели	220	8	53	5	4	1	44	
Промышленность – по нормам	3	0	3	0	0	0	0	
Итого потребителей	9,306	719	3,250	2,587	1,090	661	1,750	



Количество воды

Баланс воды (закупка и продажа в 2019 г., данные о количестве нереализованной закупленной воды:

Населенный пункт	Закупка (м³)	Продажа (м³)	Разность (м³)	Разность в %
Кирият-Шмона	2,025,809	1,847,586	178,223	8.80%
Метула	225,309	204,727	20,582	9.14%
Кацрин	913,951	749,006	164,945	18.05%
Мадждаль-Шамс	711,520	601,159	110,361	15.51%
Масада	265,627	243,866	21,761	8.19%
Эйн-Киния	157,027	135,151	21,876	13.93%
Буката	472,160	351,401	120,759	25.58%
Итого	4,771,403	4,132,896	638,507	13.38%

Потери в форме не взысканных задолженностей на 2019 г. – 5.1%

Баланс воды (закупка и продажа в 2018 г., данные о количестве нереализованной закупленной воды:

Населенный пункт	Покупка (м³)	Продажа (м³)	Разница (м³)	Разница в %
Кирият-Шмона	1,934,327	1,791,322	143,005	7.39%
Метула	210,574	188,769	21,805	10.36%
Кацрин	822,014	708,213	113,801	13.84%
Мадждаль-Шамс	685,849	570,702	115,147	16.79%
Масада	251,470	232,020	19,450	7.73%
Эйн-Киния	141,623	129,363	12,260	8.66%
Буката	439,348	336,818	102,530	23.34%
Итого	4,485,205	3,957,207	527,998	11.77%

Потери в форме не взысканных задолженностей на 2018 г. – 4.19%



Кирият Шмона - ул. Дан Даян

Краткое описание деятельности корпорации и ее деловой среды

а) Распределение акций на 31.12.2019

Мэрия Кирьят-Шмоны	112,625	акций	44%
Местный совет Метулы	20,000	акций	8%
Местный совет Кацрина	45,531	акций	18%
Местный совет Мадждаль-Шамса	24,345	акций	10%
Местный совет Масаады	16,144	акций	6%
Местный совет Эйн-Киния	16,195	акций	6%
Местный совет Букаты	19,670	акций	8%

б) В компании есть 13 сотрудников, которые занимают следующие должности:

генеральный директор, инженер, оперативный управляющий, экономист, заведующий канцелярией генерального директора, секретарь, координаторы работ.

в) Корпорация имеет четыре интегрированных стандарта от Израильского института стандартов:

ISO 9001:2015 - Система управления качеством

ISO 14001:2015 - Система управления качеством окружающей среды

ISO 27001:2013 - Система управления информационной безопасностью и защитой конфиденциальности.

ISO 45001:2018 - Система управления безопасностью и охраной труда. В 2019 г. этот стандарт заменил предыдущий стандарт OSHAS 18001:2017.

Кроме того, корпорация имеет Золотую марку, которая есть у немногих компаний Израиля.

В данный момент корпорация работает над получением сертификации по стандарту ISO 50001:2018 – Система управления энергией.

г) Контактные данные и часы приема:

Телефонная круглосуточная служба (по вопросам технических неисправностей, оплаты и обслуживания клиентов): 1800-200-744.

Веб-сайт: www.hatanur.co.il

Часы приема во всех филиалах «Мей ха-Танур» приведены на стр. 17.

д) Главные сферы деятельности корпорации и произошедшие в них изменения

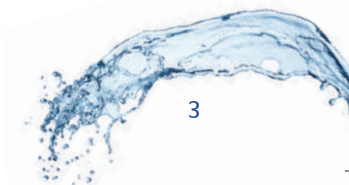
Корпорация ведет деятельность в нескольких основных сферах: поставка воды, техническое обслуживание водопроводных и канализационных систем, очистка сточных вод, а также модернизация существующих водопроводных и канализационных систем.

е) Зависимость от поставщиков и сырья

Корпорация зависит от единственного поставщика воды – компании «Мекорот». Корпорация закупает 100% всей поставляемой ею воды у компании «Мекорот» через посредство 32 пунктов подключения.

ж) Члены совета директоров, заседавшие в 2018 г.:

Председатели совета директоров – Эмили Сабаг от муниципалитета Кирьят-Шмоны, Амит Орланд - местный совет Метулы, Шалом Цройя и Аркадий Штейн - местный совет Кацрина, Хусам Абу Арар (наблюдатель) - местный совета Мадждал Шамса, Зиад Хавус - местный совета Букаты, Ролан Азам (наблюдатель) - местный совет Эйн-Кинии.



Обращение генерального директора, председателя совета директоров

Уважаемые жители,

2019 год для корпорации "Мэй Ха-Танур" был насыщен активной деятельностью.

Корпорация вложила значительные средства в инфраструктуру водоснабжения и канализации в населенных пунктах Кирьят-Шмона, Метула, Кацрин, Мадждал-Шамс, Масаде, Буката и Эйн-Киния при соблюдении взвешенного и прозрачного подхода к финансам.

В результате этой работы уменьшились утечки воды, деятельность корпорации непосредственно помогает продвижению важных сфер деятельности, таких как эксплуатация жилья, промышленность и торговля, туризм, образование, муниципальные услуги и многое другое.

Важными проектами, в которых участвовала корпорация, были проекты в кварталах Ювалим и Дан Даян в Кирьят-Шмоне, а также в кварталах 10, 11 и 12 в Кацрине. В Метуле проведено комплексное обследование канализационных люков города, а на севере Голан были проложены новые трубы для водоснабжения и канализации.

Самым важным проектом, которым безостановочно занята корпорация – это строительство нового усовершенствованного очистительного сооружения сточных вод в Кирьят-Шмоне. Хотим сообщить вам, что этап детальной разработки плана строительства станции завершен, и в течение 2020 года будет опубликован открытый тендер на ее строительство.

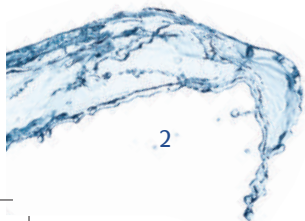
Еще одна услуга добавлена в набор услуг для клиентов, новое приложение MAST. Это бесплатное приложение, которое позволяет осуществлять тщательный мониторинг потребления воды и все необходимые связанные с этим действия с мобильного устройства, без необходимости лично являться в банк, почтовое отделение или офис компании. В данный момент эта услуга как никогда важна для сохранения вашего здоровья.

Мы придаем большое значение связям с общественностью. В соответствии с этим, я рад сообщить вам, что в связи с успехом экспериментального проекта, осуществленного в 2018 году, в рамках которого в начальных школах Кирьят-Шмоны были проведены учебные презентации на тему "Вода и качество окружающей среды", в 2019 году проект был расширен. "Мэй Ха-Танур" в сотрудничестве с местными властями инициировала и провела вышеупомянутые презентации в начальных школах всех населенных пунктов, где работает корпорация.

Также не прекращается работа в области управления деятельностью в соответствии со строгими стандартами. В 2019 году компания внедрила ISO 45001: 2018 - обновленный стандарт для системы менеджмента безопасности и гигиены труда, а в 2020 году ожидается сертификация корпорации по ISO 50001:2018 - управление энергопотреблением. Этот стандарт соответствует идеалу корпорации – сохранению окружающей среды, и поможет ей использовать источники энергии, необходимые для повседневной деятельности.

Желаю всем вам дальнейшей плодотворной работы и крепкого здоровья.

Авраам Барэль
Генеральный директор
Корпорации «Мей Ха-Танур»



Отчет для жителей за 2019 г.

מי התנור 
זורמים עד אליך



מגן הצופים הישראלי



מגן הצופים הישראלי



מגן הצופים הישראלי



מגן הצופים הישראלי

תו הזהב