



דו"ח לתושב 2025

מי התנור

זורמים עד אליך



מכון החקיקים הישראלי



מכון החקיקים הישראלי



מכון החקיקים הישראלי



מכון החקיקים הישראלי



מכון החקיקים הישראלי



מכון החקיקים הישראלי



מכון החקיקים הישראלי



תושבים יקרים,

תקופה זאת הינה מאתגרת ומורכבת עבור כל המדינה, וכמובן שגם עבור חברת "מי התנור". אך גם בתקופה מורכבת זו, אנו פועלים ללא הרף לשפר ולהשתפר עבורכם.

חברת "מי התנור" פעלה לאורך השנים למען שיפור המוכנות לחיחום ולמען תפקוד תקין בעת מלחמה. הכנה מוקדמת זו סייעה בעבר ומסייעת לנו בהווה לשמור על רציפות תפקודית.

עם קבלת החלטת הממשלה ב-1 במרץ 25 על חזרת תושבי קריית שמונה ומטולה לבתיהם, התאגיד ביצע שטיפות קווי מים וביוב, הדברה וצעדים נוספים, על מנת להשמיש את התשתיות עבור התושבים שחזרו לבתיהם. במקביל, עם סיום המלחמה בצפון אנו נמצאים בפעילות רציפה לשיקום יסודי של נזקי המלחמה, לצד שדרוג תשתיות ישנות ופיתוח חדשות בכלל היישובים שבהם פועלת החברה.

פרויקט חשוב מאוד שהתאגיד פועל ללא הרף לקידומו הוא הקמת מט"ש קריית שמונה החדש. אנו שמחים לבשר כי בנייתו של המט"ש החלה במהלך חודש אוקטובר האחרון. בניית הפרויקט צפויה להימשך ארבע שנים ובהיקף השקעה חסר תקדים שיעמוד על 190 מיליון שקלים.

השלמת בנייתו תאפשר קליטת כמות גדולה של שפכים, מה שסייע במישרין להתרחבותה ולשגשוגה של העיר ושל האזור, שכן הקמתו תאפשר פיתוח שכונות מגורים חדשות, הרחבת תעשייה ומסחר, חינוך, מוסדות תרבות ועוד.

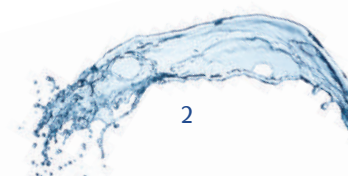
פרויקט חשוב נוסף שחברתנו השלימה במהלך 2025 הוא שדרוג קו מאסף שפכים מקצרין ועד מט"ש צור השלמת העבודות תספק ליישוב תשתית בעלת קיבולת גדולה לסילוק שפכים, מה שיאפשר בניית אלפי יחידות דיור, הקמת מוסדות חינוך, תרבות ועוד. בפרויקט זה הושקעו 7.8 מיליון שקלים. אני שמח לבשר שחברת "מי התנור" זכתה בהסמכה לתקן ISO 37001 שעוסק במניעת שוחד ושמירה על טוהר המידות בארגון. עם קבלת התקן היוקרתי, התאגיד יזכה ב"תו יהלום", המוענק רק לארגונים בעלי 7 תקני ניהול איכות ומעלה.

בתאריך 14.8.2025 נכנס לתוקף תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות. במקביל לעשייה הרבה בשטח, התאגיד יישם והטמיע בנהלי העבודה את כלל ההוראות המתבקשות בחוק.

נושא שירות הלקוחות מהווה נדבך משמעותי בפעילות שלנו. חברתנו השקיעה רבות בשירות לקוחות דיגיטלי, ואנו קוראים ללקוחותינו לעשות בפלטפורמה זאת שימוש ולחסוך זמן רב. ניתן ליצור קשר באמצעות אתר התאגיד www.hatanur.co.il וא/או דרך אפליקציית MAST כדי לבצע את מרבית הפעולות באופן קל, בטוח ויעיל. בנוסף מופעל דף פייסבוק שמעדכן על עבודות יזומות וכדומה, וכן מוקד שירות לקוחות שפועל 24/7 ומספרו 1-800-200-744.

בברכת המשך עשייה פורייה ובריאות איתנה לכלל הציבור

רו"ח אברהם בראל
מנכ"ל תאגיד מי התנור





תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.25 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. מגדל שמש	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 שבעה תקני ניהול משולבים ממכון התקנים הישראלי:

לאור זאת התאגיד זכה בתו הילום - תעודה בה מחזיקים רק 28 ארגונים בארץ מתוך 8000 מוסמכים ע"י מכון התקנים. תקנים בהם מחזיק התאגיד:

ISO 9001:2015 - מערכת לניהול איכות

ISO 14001:2015 - מערכת לניהול איכות סביבה.

ISO 45001:2018 - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית.

ISO 50001: 2018 - מערכת לניהול אנרגיה.

ISO 27000:2022 - מערכת לניהול אבטחת מידע והגנת הפרטיות.

ISO 18295:2017 - מערכת לניהול מרכזי קשרי לקוחות.

ISO 37001:2016 - מערכת לניהול מניעת קבלת שוחד.

במהלך 2025 הפעילות בתחום תקני ניהול תעסוק ביישום תיקון 13 לחוק הגנה על הפרטיות.

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:

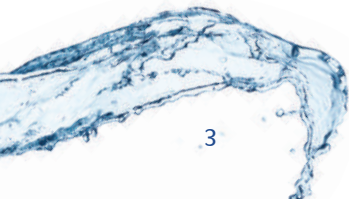
התאגיד פועל במספר תחומי פעילות עיקריים: אספקת שירותי מים, תחזוקה של מערכות המים והביוב, טיהור שפכים וכן שדרוג של מערכות המים והביוב הקיימות.

ו) תלות בספקים ובחומרי גלם

לתאגיד תלות בספק מים יחידי חברת "מקורות". התאגיד רכש 100% מסך כמות המים המסופקת ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

ז) חברי דירקטוריון שניהנו בשנת הדו"ח:

עיריית קרית שמונה: יו"ר - עו"ד אביחי שטח, ליליאן מדך. מועצה מקומית קצרין: שמרית יעקובוב, וארקדי שטיין. מועצה מקומית מגדל שמש: חוסאם אבו עראך. מועצה מקומית מסעדה: דוד ברדוגו. מועצה מקומית בוקעתא: ד"ר איימן עמאשה.





מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2025) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
קרית שמונה	2,212,289	2,031,099	181,190	8.19%
מטולה	158,615	145,415	13,200	8.32%
קצרין	1,734,632	1,580,191	154,441	8.9%
מג'דל שמש	847,585	808,535	39,050	4.61%
מסעדה	315,611	304,349	11,262	3.57%
עין קנייא	178,146	177,163	983	0.55%
בוקעתא	559,700	511,049	48,651	8.69%
סה"כ	6,006,578	5,557,801	448,777	7.47%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2025 - 7.47%

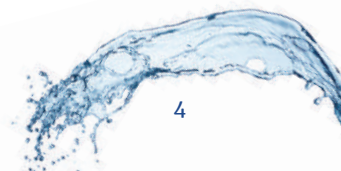
מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2024) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
קרית שמונה	1,268,960	1,080,788	188,172	14.83%
מטולה	80,742	72,130	8,612	10.67%
קצרין	1,610,753	1,484,983	125,770	7.81%
מג'דל שמש	820,130	779,368	40,762	4.97%
מסעדה	317,919	305,401	12,518	3.94%
עין קנייא	177,963	169,995	7,968	4.48%
בוקעתא	546,606	501,373	45,233	8.28%
סה"כ	4,823,073	4,394,038	429,035	8.90%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2024 - 6.32%



קצרין - שדרוג צנרת ביוב ראשית



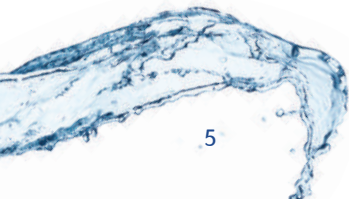


מספר הצרכנים בתאגיד

סוג צרכן	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2025	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2024
צריכה ביתית	18,484	18,867
גינון ציבורי	418	355
מוסדות רשות מקומית	356	336
בתי מרחץ ומקוואות	29	29
מסחר ומלאכה	1,671	1,660
בנייה	645	634
כל צריכה אחרת	458	312
תעשייה בהקצבה	2	2
סה"כ צרכנים	22,063	22,195

כמות נכסים לפי ישובים

ישוב	קריית שמונה	מטולה	קצרין	מגידל שמש	מסעדה	עין קניא	בוקעתא	סה"כ
מגורים	8,928	586	2,947	2,653	1,088	623	1,659	18,484
גינון	143	41	169	26	13	11	15	418
מוסדות	153	24	69	28	28	20	34	356
בריאות ומקוה	17	2	4	2	1	1	2	29
מסחר ומלאכה	901	51	319	213	96	21	70	1,671
בנייה	121	9	142	126	70	45	132	645
אחר	345	4	60	6	5	0	38	458
תעשייה בהקצבה	1	-	1	0	0	0	0	2
סה"כ	10,609	717	3,711	3,054	1,301	721	1,950	22,063





מקורות המים

התאגיד רכש 100% מסך כמות המים המסופקת ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים. מערכת אספקת המים הינה מערכת אמינה ומאז שהאחריות עברה לתנור, המערכת מתוחזקת היטב. במהלך שנת הדו"ח 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

בקה ופיקוח על איכויות שפכי תעשייה ועסקים

תאגיד התנור הגדיר כיעד ארגוני את הידוק הבקרה על מקורות פוטנציאליים 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 החל בבניית מט"ש קריית שמונה החדש במהלך חודש אוקטובר האחרון. בניית הפרויקט צפויה להימשך ארבע שנים ובהיקף השקעה חסר תקדים שיעמוד על 190 מיליון שקלים. השלמת בנייתו תאפשר קליטת כמות גדולה של שפכים, מה שיסייע במישרין להתרחבותה ולשגשוגה של קרית השמונה והגליל העליון.

קצרין:

שפכי העיר קצרין מוזרמים לטיפול במט"ש (צור) שבנייתו הסתיימה בשנת 2015. המט"ש מטוהר את השפכים לאיכות מעולה (שלישונית) המאפשרת השקייה חקלאית בלתי מוגבלת. לפי חלוקת בעלויות הבאה:

- התנור: 48%
- קולחי גולן: 52%



צפון רמת הגולן:

התאגיד מפעיל מכון טיהור שפכים משוכלל בצפון רמת הגולן (ארגמן-אלחמרא) לשפכי הישובים מגדל שמס, מסעדה ובוקעתא. מכון הטיהור מפיק קולחים באיכות מעולה (שלישונית) המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת (כולל גידולי שדה).

השקעות 2025 ותכנון 2026

שנת 2025:

- קריית שמונה - תחילת בניית מט"ש קריית שמונה החדש
- קריית שמונה - רחוב חנה סנש- שדרוג תשתית מים וביוב
- קריית שמונה - חיבור מרכז הפעלה למערכת הביוב
- קריית שמונה - שיקום נזקי מלחמה
- קצרין - מרכז איתן - שדרוג קו מים ראשי - חלק ב'
- קצרין - קו מאסף קצרין-מט"ש צור - המשך עבודה
- קצרין - חיבור צרכן חדש ליישוב (ישפר את אמינות אספקת המים)
- מטולה - כביש 10, 11, 12, 13 - פיתוח תשתיות מים וביוב
- מטולה - שיקום נזקי מלחמה
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים

שנת 2026:

- קריית שמונה - רחוב החצב - פיתוח תשתית מים
- קריית שמונה - הקמת בריכת יובלים
- קריית שמונה - רחוב עולי הגרדום - שדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - טרומפלדור (דרומה) - שדרוג תשתית מים
- קריית שמונה - שדרוג תחנות שאיבת מים (בימת תל חי, ישיבה)
- קריית שמונה - רחוב ביאליק - שדרוג תשתית מים וביוב
- קצרין - רובע נווה - שדרוג תשתית מים
- קצרין - רחוב הדס - שדרוג תשתית מים
- מטולה - שיקום והחלפת קו מאסף ביוב - שלב א'
- מטולה - כבישים 15, 23 - תכנון פיתוח תשתיות מים וביוב
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים



שטח מטש קריית שמונה החדש



תכנון פחת המים לשנת 2025

פחת המים לשנת 2025 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 2025 - הגעה לפחת מים של 7%.

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 ובדף הפייסבוק 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	12	11	11	10	2	9	7	4	2	3	6	6	83
נזילות מים	11	117	58	38	39	31	36	45	31	22	26	32	486
פיצוצי מים	15	73	23	17	22	26	30	25	14	17	16	9	287
מים עכורים	2	1	0	0	5	3	4	3	1	1	0	0	20
סה"כ	40	202	92	65	68	69	77	77	48	43	48	47	876

ניהול יומן אירועים ותקלות

כל האירועים והתקלות נרשמים (תוכנת מוקד תקלות) במהלך שנת הדו"ח כל הפניות/תקלות טופלו במסגרת דרישות אמות מידה לשירות.

• זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא ביוב הוא עד 4 שעות.

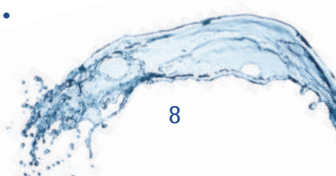
• זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא מים הוא עד 4 שעות.

במהלך שנת הדו"ח התקבלו במוקד 2,136 פניות תושבים בנושאים תפעולים או תקלות (ללא פניות בנושאים כללים כמו גביה או ברורים למיניהם).

• במהלך שנת הדו"ח לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות.

• במהלך שנת הדו"ח לא היתה עילה לתשלום פיצויים לצרכנים

לפי סעיפים 105 ו-106.





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 תיווסף 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. נדילות 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 אובדן מים הנובע מנדילות 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.

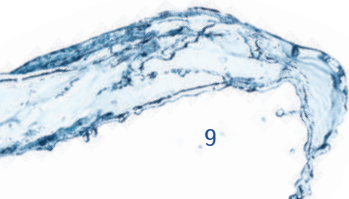
חדש - ניתן ואף מומלץ לקבל את חשבונות המים במייל. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל servicem@hatanur.co.il

חובת בדיקת מז"ח

לתשומת ליבכם, על פי תקנות בריאות העם, על צרכנים שבחצרו מותקנים אביזרים מונעי זרימת מים חוזרת (כגון מז"ח אל"מ, חכ"כ ושוט"ק- ראו מקרא מטה), חלה החובה להקפיד ולבצע בדיקה של המז"ח בתדירות של אחת לשנה. יש לבצע את הבדיקות על ידי מתקין/בודק מוסמך. רשימת המתקנים המוסמכים מפורסמת באתר משרד הבריאות, לנוחיותכם מצורפת כאן.

על פי התקנות, יש לשלוח העתק מאישור הבדיקה למייל info@hatanur.co.il

ובהר כי באחריות התאגיד לוודא כי האביזרים עוברים בדיקה שנתית ולפיכך שיתוף הפעולה מצידכם נחוץ. במקרים בהם לא תבוצע בדיקת מז"ח ע"י הלקוח, התאגיד יאלץ לבצע את הבדיקה ולחייב את הלקוח.





מקרא ראשי תיבות: מז"ח אל"מ - מונע זרימה חוזרת בעל אזור לחץ מופחת, **חכ"כ** - חד כיווני כפול, **שוט"ק** - שובר וואקום טעון קפיץ

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 בנוי 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 המחושבים לפי תקנות התכנון והבנייה (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.

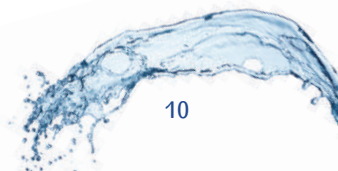
"**מרתף חנייה**" לעניין זה: חלק מבניין, שהחלל שבין רצפתו לתחתית תקרתו נמצא כולו או חלקו מתחת למפלס פני הקרקע המתוכננים או פני הרחוב לאורך יותר מפאה אחת של החלל, שיועד, לפי בקשה להיתר שאושרה, למרתף לחניית כלי רכב.
לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: www.water.gov.il

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 ואז 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.

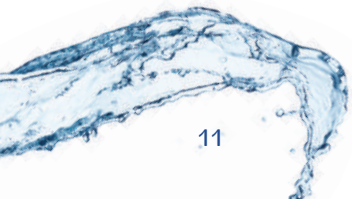
חדש - ניתן לקבל את חשבונית המים במייל ולא באמצעות הדואר. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל servicem@hatanur.co.il



טקס הנחת אבן פינה משט קריית שמונה החדש



משולה - הנחת קו מים - כביש 10





דוח איכות מים לשנת ה'20

שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיגום	מס' דגימות מתוכננות	כמות דגימות שבוצעה בפועל	אחוז ביצוע דיגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה		רשת	194 (234)	194	100%	194	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
מגדל שמס		רשת	144	140	97%	140	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
בוקעתא		רשת	65	65	100%	65	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
עין קניא		רשת	65	65	100%	65	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
מסעדה	כימיה	רשת	65	65	100%	65	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
קצרין	כימיה	רשת	104	104	100%	104	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
מטולה	כימיה	רשת	65	65	100%	65	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		מתכות רשת	3	3	100%	3	0%
		THM	1	1	100%	1	0%

תקן של הפרמטרים השונים:

מספר חיידקים קוליפורמים - 0/100ml | **THM (תוצרי לואי של חיטוי):** $<0.1\text{mg/L}$ | **ריכוז פלואוריד** $<1.7\text{mg/l}$ (המים במדינת ישראל אינם מופלרים, בהתאם להוראת מעבר מ-8.2014.8.2014, ריכוז הפלואוריד הטבעי הוא 0.2-0.3 מג"ל) | **נחושת** $<1.4\text{mg/L}$ | **עופרת** $<0.01\text{mg/L}$

* הזמנת הבדיקה ממעבדת מקורות. לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב, מלחמת חרבות ברזל. דוח למשרד הבריאות.

ניתן לעיין בדו"חות איכות מים מלאים באתר החברה www.hatanur.co.il

- אחוז ביצוע דיגום** - בתקופה הנסקרת חל מגבלות תנועה ברחבי היישובים שבאחריות תאגיד מי התרם. כמו כן, עלה נושא היסכון בגביעה לכיוון המעבדה בחיפה. הנשוא הוצג מול נציגי משרד הבריאות. בתחילת התקופה צומצמו מס' הדיגומים הנדרשים ובהמשך הוקפא ביצוע הדיגום בפועל למנע סיכונים. כחלופה, תוגבר ניטורי הכלל והעפיקת באתרים. בהתאם מדוח 100% ביצוע על פי תוכנית דיגום מצומצמת שאושרה על ידי משרד הבריאות.
- תוצאות חריגות מגדל שמס** - בתאריך 13.08.2024 דוח על ידי המעבדה על 3 תוצאות בדיקות חריגות נמצאו ברשת המים של מגדל שמס. בוצע סקר תברואי חקירתי שלא העלה ממצאים מחשידים ברשת התאגיד. לא דווח על נוכחות אי קולי. סוכם מול משרד הבריאות על הרבת הדיגום החוזר. בוצע דיגום 8- נקודות דיגום, כל התוצאות תקינות. דוח על סיום טיפול בחשד לאיחזק חריג.



מגבון לח? השליכו לפח!



מגבונים אינם מתכלים או מתפוררים באסלה ולכן שזורקים מגבונים לאסלה הם מצטברים במערכת הביוב, מתקשים וכך נוצרת סתימה. את התוצאה אתם עלולים להרגיש בבית, ברחוב ואף חלילה בטבע היפה שמקיף את יישובינו.

מונעים ביחד את סתימות הביוב, מגבונים לסל ו... חסל.

מי התנור
זורמים עד אליך



לשרותכם, 24 שעות ביממה:
1-800-200-744
www.hatanur.co.il
או באפליקציית MAST



עיקרי ממצאים ומסקנות מסקר שביעות רצון

חב ההערכות לתאגיד המים "מי התנור" בסה"כ **חיוביות או סבירות** ונעות בין 6.8 ל-8.2 (הציון בין 1-10).

לפי התחומים:

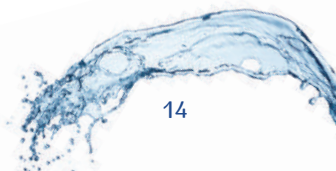
- בסקר הנוכחי נשאלה שאלה על שביעות הרצון מתפקוד התאגיד בזמן המלחמה. התקבל **ציון חיובי - 8.2** (בין 1-10).
- הערכות בשני תחומים יחסית יותר נמוכות: השרות הטלפוני (הציון הממוצע 6.8-7) ובנושא הביוב (7.2).
- יתר ההערכות נעות בין 7.2 ל-8.2.
- בנוסף, אלו שפוננו מהבית (תושבי מטולה וקרית שמונה) נשאלו האם בחזרה הביתה התאגיד עזר ותמך בהם בכל הקשור למים ולביוב. 24% ענו על השאלה ונתנו הערכה בינונית - הציון הממוצע 6.0.
- בהשוואה לסקר הקודם (ב-2022) קיבלנו ירידה קלה בהערכה בנושאים הבאים:
 - ♦ רמת השרות בנושא המים (מ-7.9 ל-7.6 בהתאמה)
 - ♦ אמינות הנתונים בחשבון (מ-7.7 ל-7.4 בהתאמה)
 - ♦ בשרות הטלפוני בקרב אלו שפנו לתאגיד בטלפון (אדיבות ונימוס מ-7.8 ל-7, מקצועיות - מ-7.5 ל-6.8).
- **חל שיפור קל** באדיבות ונימוס הנציגים בסניפים
- **לא חלו שינויים** בנושאים הבאים: איכות המים, טיפול במפגעי ביוב ציבוריים, שרות במקרה של פגיעה בביוב, עד כמה החשבונות בחרים, מקצועיות הנציגים בסניפים



טקס הענקת תו יהלום ע"י מכון התקנים למי התנור



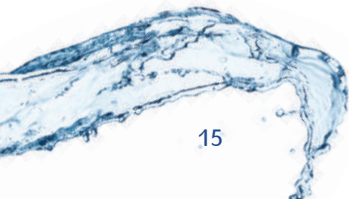
בוקעתא - כביש 4 - שדרוג תשתיות ביוב





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

1. זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נסח 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(א1)(א) 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 שיחיתים 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 4א לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג4 לחוק האמור;
9. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4ד לחוק האמור;
10. זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרן 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, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרן 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 מהמוסד לביטוח לאומי.

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 פלסטיק 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

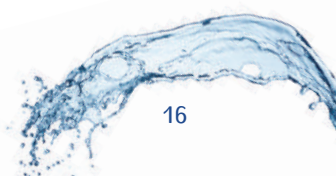
מתוך תקנות בריאות העם (איכותם התברואתית של מי שתייה):
14. (א) לבקשת צרכן, יבצע ספק מים בדיקות של הגורמים הנמנים בתקנה 13(א) ו-1(2) במערכת אספקת המים שבבעלות או בהחזקת הצרכן, בהתאם להנחיות שיפרסם המנהל לעניין הדיגום; בוצעו בדיקות כאמור, הספק ימסור את התוצאות לצרכן והוא יישא בעלותן.



תנו יהלום אותו קיבלתם תאגיד התנור ממכון התקנים



קריית שמונה - שדרוג תשתיות מים ברחוב חנה סנז





מי התנור

זורמים עד אליך

שעות פעילות וקבלת קהל במרכזי שירות הלקוחות:

מגדל שמס	סינף קצרין	סינף מטולה	סינף קריית שמונה
<p>8:30-14:00 ה': א'ב, ד', ה'</p> <p>יום ג': 8:30-18:00</p> <p>בצמוד לסניף הדואר</p>	<p>8:30-14:00 ה': א'ב, ד', ה'</p> <p>יום ג': 8:30-18:00</p> <p>מרכז איתן</p>	<p>יום ג': 8:30-10:30</p> <p>בנין המועצה המקומית</p>	<p>8:30-14:00 ה': א'ב, ד', ה'</p> <p>יום ג': 8:30-18:00</p> <p>שדרות תל חי 106, כיכר צה"ל</p>
בוקעתא	עין קיניה	מסעדה	
<p>8:30-14:00 ה': א'ב, ג', ה'</p> <p>יום ג': 8:30-18:00</p> <p>מול בניין המועצה</p>	<p>יום ג': 14:00-18:00</p> <p>יום ה': 8:30-13:00</p> <p>מול חניית בית ספר כיכר המזרקה</p>	<p>ה': א'ב, ד', ה' 8:30-14:00</p> <p>יום ג': 8:30-18:00</p> <p>בצמוד לסניף הדואר</p>	

לשירותכם, 24 שעות ביממה

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

או באפליקציית **MAST!**

