



דו"ח לתושב 2022 تقرير للمواطن

מי התנור 
זורמים עד אליך



תושבים יקרים,

תושבים יקרים,

שנת 2022 הייתה שנה מאתגרת ורווית פעילות עבור חברת "מי התנור". החברה המשיכה להשקיע רבות בתשתיות המים והביוב ביישובים קריית שמונה, מטולה, קצרין, מגדל שמש, מסעדה, בוקעתא ועין קיניה. כל זאת תוך התנהלות כלכלית אחראית ושקופה.

פעילות זאת מניבה תוצאות באמצעות צמצום פחת המים ומסייעת במישרין בקידום תחומי עשייה חשובים כגון דיוק, תעשייה ומסחר, תיירות, חינוך, שירותים מוניציפאליים ועוד.

התאגיד שותף בפרויקטים משמעותיים ביישובי הצפון:

קריית שמונה - השלמת חיבור שכונת יובלים לתשתית המים הציבורית, שדרוג תשתית הביוב ברחובות עליית הנער וההגנה ושדרוג תשתית המים ברחוב ששת הימים.

קצרין - פרויקט משותף עם חברת מקורות להכפלת כמות המים המוזרמים לקצרין, שדרוג תשתית המים ברחוב דהר ופרוייקט שיקום שוחות ביוב ותיקות.

מטולה - השלמת שדרוג תשתיות המים והביוב ברחוב ארזים.

צפון הגולן - ביצוע שלב חשוב נוסף בפרוייקט לשדרוג קו סניקת ביוב שמוליך את השפכים של יישובי צפון הגולן, ממגדל שמש אל מט"ש ארגמן-אלחמרא, דרך היישובים מסעדה ובוקעתא.

פרוייקט חשוב מאוד שהתאגיד פועל ללא הרף לקידומו, הוא הקמת מט"ש קריית שמונה החדש. אנו שמחים לבשר כי התקבל היתר בנייה למט"ש ומכרז לבנייתו פורסם בימים אלו.

במהלך השנה חברתנו השקיעה רבות בשירות לקוחות דיגיטלי. ניתן כיום ליצור קשר באמצעות אתר התאגיד www.hatanur.co.il ו/או אפליקציית MAST כדי לבצע את מרבית הפעולות באופן קל, בטוח ויעיל מבלי לצאת מהבית.

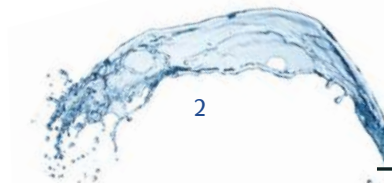
בשורה חשובה נוספת שבה אנו גאים במיוחד היא קבלת תקן ISO 18295:2017 - תקן למרכזי שירות לקוחות.

נושא שירות הלקוחות והקשר עם הקהילה חשוב מאוד עבורנו כחברה שתכלית פעילותה הוא שירות לציבור ולפיכך יזמה חברתנו מהלך משותף עם מכון התקנים שבמסגרתו נקבעו אבני דרך שכללו בין היתר את הסביבה הפיזית של מרכזי השירות והזדרכת עובדי מערך שירות הלקוחות במרכזי השירות וכמובן דגש מיוחד על חוויית השירות. במרכזי שירות הלקוחות של התאגיד:

בכך הפכה חברת "מי התנור" לחברה הראשונה בארץ שמחזיקה בתקן חשוב זה.

בברכת המשך עשייה פורייה
ובריאות איתנה לכלל הציבור.

ח"ח אברהם בראל
מנכ"ל תאגיד מי התנור



תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.22 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 שישה 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.

ISO 50001:2018 - מערכת לניהול אנרגיה, תקן זה התווסף בשנת 2020 בכדי לקבוע נהלים וקווים

מנחים לניהול האנרגיה בתאגיד שהינו צרכן חשמל גדול.

ISO 18295:2017 - דרישות למרכזי קשרי לקוחות

בנוסף התאגיד מחזיק בתו פלטינה ששמור רק לארגונים עם חמישה תקנים ומעלה.

התאגיד פועל בימים אלה להסמכה בתקן ISO 37001:2016, למערכת ניהול נוספת שעוסקת

במניעת קבלת שוחד מכל צורה שהיא לכל פעילות שהיא.

עם קבלת התקן הנ"ל התאגיד יקבל תעודת יהלום השמורה למעט מאוד ארגונים.

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 סינפי מי התנור מופיעים בעמוד 16.

ה) תחומי הפעילות העיקריים של התאגיד והשינויים שחלו בהם:

התאגיד פועל במספר תחומי פעילות עיקריים: אספקת שיחות 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

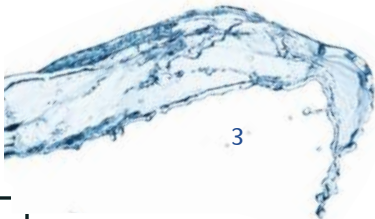
ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

ז) חברי דירקטוריון שכהנו בשנת הדו"ח:

עיריית קרית שמונה: אביחי שטן - יו"ר דירקטוריון, ליליאן מדב. מועצה מקומית מג'דל שמס:

חוסאם אבו עראר. מועצה מקומית קצרין: שלום צחיה וארקדי שטיין, מועצה מקומית עין קניה:

חלאן עצאם (משקיפה).



מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2022) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
קריית שמונה	2,231,778	2,119,029	112,749	5.05%
מטולה	232,511	226,358	6,153	2.65%
קצרין	1,016,566	905,757	110,809	10.90%
מג'דל שמש	799,760	776,613	23,147	2.89%
מסעדה	317,511	296,122	21,389	6.74%
עין קנייא	165,623	158,812	6,811	4.11%
בוקעתא	522,453	477,141	45,312	8.67%
סה"כ	5,286,202	4,959,832	326,370	6.17%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2022 - 5.44%

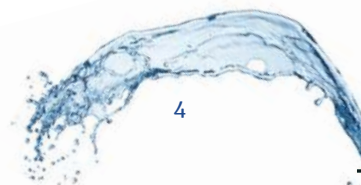
מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2021) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
ק"ש	2,222,216	2,082,411	139,805	6.29%
מטולה	240,941	234,395	6,546	2.72%
קצרין	969,108	898,116	70,992	7.33%
מג'דל שמש	779,153	758,903	20,250	2.60%
מסעדה	292,129	285,103	7,026	2.41%
עין קניה	159,402	153,842	5,560	3.49%
בקעתא	498,036	454,504	43,532	8.74%
סה"כ	5,160,985	4,867,274	293,711	5.69%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2021 - 6.02%



קריית שמונה - עבודות ברחוב ששת הימים



מספר הצרכנים בתאגיד

סוג צרכן	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2022	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2021
צריכה ביתית	19287	18,581
גינון ציבורי	379	389
מוסדות רשות מקומית	369	349
בתי מרחץ ומקוואות	29	33
מסחר ומלאכה	1,733	1,601
בנייה	796	747
כל צריכה אחרת	403	484
תעשייה בהקצבה	4	4
סה"כ צרכנים	23,000	22,188

כמות נכסים לפי ישובים

ישוב	קריית שמונה	מטולה	קצרין	מג'דל שמש	מסעדה	עין קניא	בוקעתא	סה"כ
צריכה פרטית	9890	649	3163	2470	1009	592	1514	סה"כ
גינון	118	37	161	23	12	13	15	
מוסדות	159	24	69	24	32	19	42	
בריאות ומקווה	17	2	4	2	1	1	2	
מסחר ומלאכה	988	56	338	172	85	20	74	
בנייה	198	31	92	162	70	58	185	
אחר	306	7	60	0	3	0	27	
תעשייה בהקצבה	2		2	0	0	0	0	
סה"כ	11678	806	3889	2853	1212	703	1859	23,000

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 לתנו, 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

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.

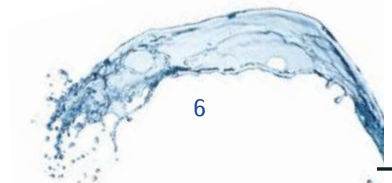
קצרין:

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

- התנור: 48%
- קולחי גולן: 52%



עבודות ברחוב העיון במטולה



צפון רמת הגולן:

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

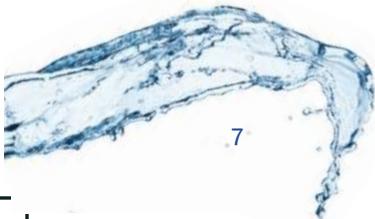
השקעות 2022 ותכנון 2023

שנת 2022:

- קריית שמונה- שכונת יובלים (צפוני) - הנחת קו אספקת מים.
- קריית שמונה - סיום תכנון וקידום היתר בניית מט"ש ק"ש.
- קריית שמונה - מיפוי ושיקום שוחות ביוב - מערב העיר.
- קריית שמונה - רחוב הנרי מלכה - שדרוג תשתית ביוב.
- קריית שמונה - רחוב ששת הימים - שדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - רחוב ההגנה - שדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - כביש 99 (סמוך לתחנת דלק בל) - שדרוג קו ביוב.
- קצרין - רחוב הדרור - שדרוג תשתיות מים וביוב.
- קצרין - רובע בתרא - שדרוג תשתית מים.
- מטולה - רחוב ארזים - שדרוג תשתית מים וביוב.
- רחוב העיון - שדרוג תשתית מים וביוב.
- מטולה - רחוב ראשונים - שדרוג תשתיות מים וביוב.
- מטולה - כביש 5 - הנחת תשתית מים.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים.
- הסמכה והטמעת תקן לניהול מרכזי שירות לקוחות ISO 18295:2017.

שנת 2023:

- קריית שמונה - התחלת בניית מט"ש קריית שמונה.
- קריית שמונה - רחוב ביאליק - שדרוג תשתית מים וביוב.
- קריית שמונה - טרומפלדור (דרומי) - שדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - רחוב עולי הגרדום - שדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - שדרוג תחנת שאיבת מים (בימת תל-חי).
- קריית שמונה - רחוב חנה סנש - שדרוג תשתית מים וביוב.
- קצרין - רובע אפק ונווה - שדרוג תשתית מים וביוב.
- קצרין - רחוב כינורות - שדרוג תשתית מים וביוב.
- קצרין - רחוב קדש - שדרוג תשתיות מים וביוב.
- קצרין - מיפוי ושיקום שוחות ביוב.
- מטולה - כביש 10, 12, 13 - פיתוח תשתית מים וביוב.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים.
- הסמכה והטמעת תקן ISO 37001:2016.



תכנון פחת המים לשנת 2023

פחת המים לשנת 2022 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 2022 - הגעה לפחת מים של 5%.

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

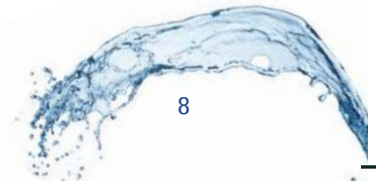
טבלת התפלגות פניות בנושא מים

נושא	חודש												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	סה"כ
בעיות לחץ מים	2	6	8	9	11	10	4	4	3	4	9	3	73
נזילות מים	133	102	39	44	30	36	20	20	23	26	23	16	512
פיצוץ מים	107	27	18	30	19	15	17	17	7	12	11	8	288
סה"כ	242	135	65	83	60	61	41	41	33	42	43	27	873

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 2,674 פניות תושבים בנושאים תפעולים או תקלות (ללא פניות בנושאים כללים כמו גביה או בחרים 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. 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 אובדן מים הנובע מנזילות או אביזרים שאינם תקינים.

כיצד מחושב חשבון המים:

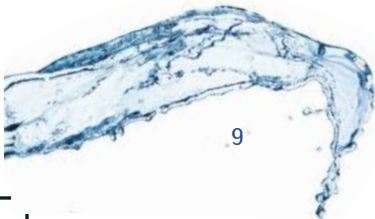
תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב נקבע בהתאם לצריכה כמופיע על פני החשבון ולפי כמות הנפשות בנכס.

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 יגרור 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 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.

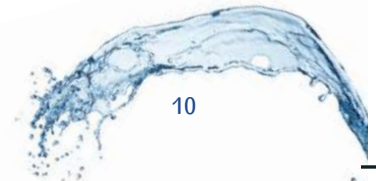
"**מרתף חנייה**" לעניין זה: חלק מבניין, שהחלל שבין רצפתו לתחתית תקרתו נמצא כולו או חלקו מתחת למפלס פני הקרקע המתוכננים או פני הרחוב לאורך יותר מפאה אחת של החלל, שיועד, לפי בקשה להיתר שאושרה, למרתף לחניית כלי רכב.
לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: www.water.gov.il

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 הדיוור, על פי רישומי התאגיד לבין מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות ביחידת הדיוור 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 הדיוור שמעל גיל 18. לגבי המתגוררים ביחידת הדיוור 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



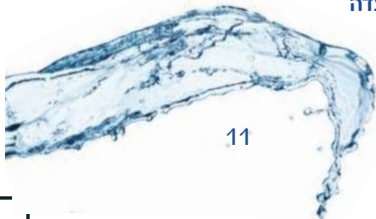
שדרה תשתית ביוב בבוקעתא



שדרה תחתן שאיבת ביוב מערבית במסעדה



עבודות לשדרה תשתית מים ברחוב דרוך בקצרין



דוח איכות מים לשנת הו"ח

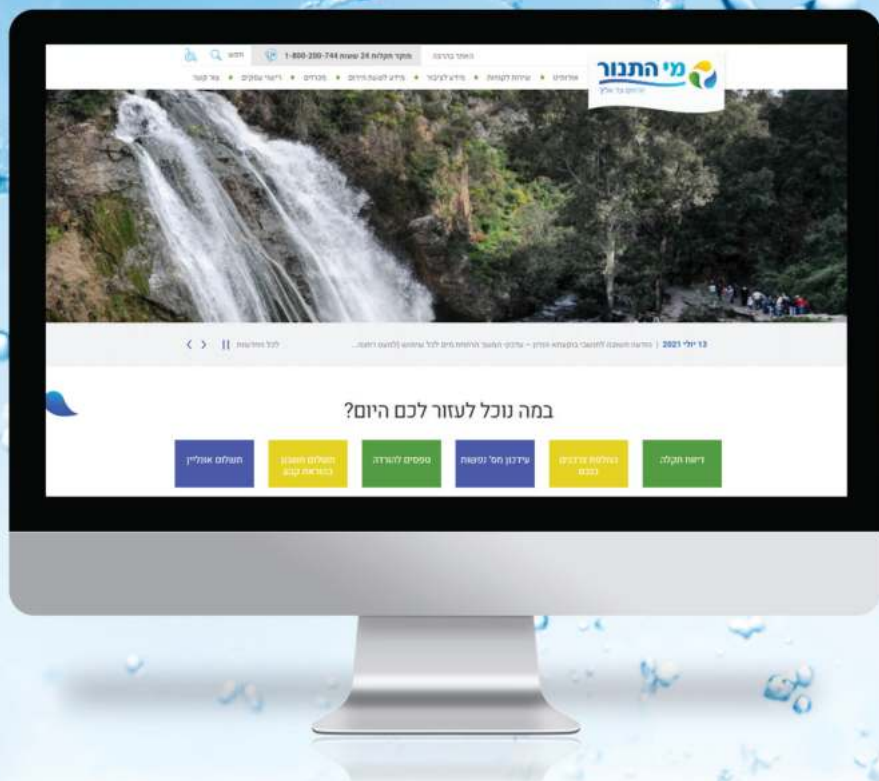
שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיוגום	מס' דגימות מתוכננות	כמות דגימות שבוצעה בפועל	אחוז ביצוע דיוגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה	בקטריאלי	רשת	230	230	100%	230	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
מג'דל שמש	בקטריאלי	רשת	144	144	100%	144	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
בוקעתא	בקטריאלי	רשת	70	70	100%	70	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
עין קניא	בקטריאלי	רשת	70	70	100%	70	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
מסעדה	בקטריאלי	רשת	70	70	100%	70	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
		מתכות רשת	1	1	100%	1	0%
קצרין	בקטריאלי	רשת	98	98	100%	98	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
משולה	בקטריאלי	רשת	60	60	100%	60	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%

תקן של הפרמטרים השונים:

מספר חיידקים קוליפורמים - 0/100ml | THM (תוצרי לואי של חיטוי): 0.1mg/L
 ריכוז פלאוריד - 1.7mg/l (הנמס במדינת ישראל אינם מפולחים, בהתאם להוראת מעבר מ-8.2014 באזור, ריכוז הפלאוריד הטבעי הוא 0.2-0.3 מג"ל) | נחשת - 1.4mg/L | עופרת - 0.01mg/L
 * מיקחביאלי (חיידקי קוליפורם)
 ניתן לעיין בד"חות איכות מים מלאים באתר החברה www.hatanur.co.il



אנחנו זורמים אליכם!

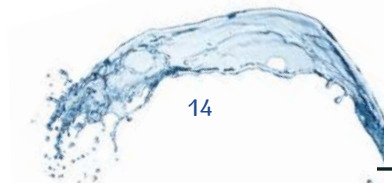


לקוחות יקרים, זמנכם יקר לנו, לכן אנחנו זורמים אליכם בקליק!
באתר www.hatanur.co.il תוכלו לקבל מגוון שירותים, בזמן ובמקום שנוח לכם.

זכאים להטבה בתעריף המים

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 [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 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 [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.

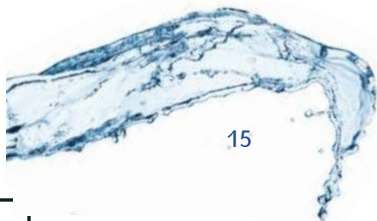
הגדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

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, הבנין המועצה
המקומית

סניף קצרין

שעות פעילות:
א',ד',ה': 8:30-14:00
יום ב',ג': 8:30-18:00
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
מול בניין המועצה

עין קינה

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

מעדה

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

לשורתכם, 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

Кацрин

Часы работы:
Вос.,сре.,чет.: 8:30-14:00
Понед., Втор.: 8:30-18:00
Кацрин, центр «Эйтан»

Метула

Часы работы:
Вторник: 8:30-10:30
Метула, Здание Местного
Совета

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

תقرير للمواطن 2022

מי התנור

זורמים עד אליך



أعزائي السكان

كان عام 2022 عامًا مليئًا بالتحديات والفعاليات لشركة "مياه التنور". واصلت الشركة الاستثمار العديد من البنى التحتية للمياه والصرف الصحي في كريات شمونة، مطولا، كتسرين، مجدل شمس، مسعدة، بقعاثا وعين قنية. كل هذا أثناء إجراء عمليات مالية مسؤولة وشفافة. ينتج عن هذا النشاط نتائج من خلال الحد من استهلاك المياه ويساعد بشكل مباشر في تعزيز مجالات العمل مهم مثل الإسكان والصناعة والتجارة والسياحة والتعليم والخدمات البلدية وغيرها.

تساهم المؤسسة في مشاريع مهمة في المستوطنات الشمالية: **كريات شمونة**- استكمال وصل حي يوفال بالبنية التحتية العامة للمياه، وتطوير البنية التحتية للصرف الصحي في شارع عليات حنور والهاجانا وتطوير البنية التحتية للمياه في شارع "ششت هيميم".

كاتسرين- مشروع مشترك مع شركة ميكوروت لمضاعفة كمية المياه المزودة لكتسرين، تطوير البنية التحتية للمياه في شارع "دور" ومشروع ترميم المجاري القديمة. **المطلة**- استكمال تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي في شارع "ارزيم". **شمال الجولان**- تنفيذ خطوة مهمة أخرى في مشروع تحديث خط الصرف الصحي الذي يحمل مياه الصرف الصحي للمستوطنات شمال الجولان من مجدل شمس الى ارغمان الحمراء مروراً بمسعدة وبقعاثا.

مشروع مهم جدا تعمل المؤسسة باستمرار على الترويج له وهو إنشاء مركز كريات شمونة الجديد. نحن يسعدنا أن نعلن أنه قد تم استلام تصريح بناء محطة النقل البحري وتم نشر مناقصة لتشييدها هذه الأيام.

خلال العام، استثمرت شركتنا بكثافة في خدمة الزبائن الرقمية، أصبح من الممكن الآن الاتصال بنا من خلال موقع على شبكة الإنترنت www.hatanur.co.il أو تطبيق MAST لتنفيذ معظم العمليات بسهولة، آمن وفعال دون مغادرة المنزل.

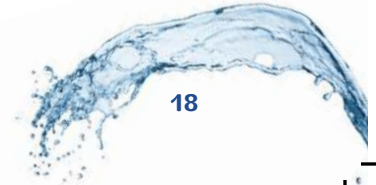
من الأخبار المهمة الأخرى التي نفخر بها بشكل خاص قبول معيار ISO 18295: 2017 لمراكز الخدمة الزبائن.

إن موضوع خدمة العملاء والعلاقة مع المجتمع مهم جدًا بالنسبة لنا كشركة الغرض من نشاطها هو الخدمة للجمهور، وبالتالي بدأت شركتنا في تحرك مشترك مع معهد المعايير في إطاره الذي تم تحديد المعالم التي تم تضمينها فيها السماح بالبيئة المادية لمراكز الخدمة وتدريب موظفي نظام خدمة العملاء في مراكز الخدمة، وبالطبع التركيز بشكل خاص على تجربة الخدمة في مراكز خدمة العملاء بالمؤسسة.

وبذلك أصبحت شركة "مياه التنور" أول شركة في إسرائيل تحمل هذا المعيار المهم.

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 31.12.2021 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 ست مواصفات جودة من معهد معايير الجودة الاسرائيلي:

2015: ISO 9001 - نظام إدارة الجودة

2015: OHSAS 14001 - نظام إدارة السلامة والصحة المهنية

2013: ISO 17001 - أمن المعلومات ونظام إدارة الخصوصية

2018: ISO 45001 - نظام إدارة السلامة والصحة المهنية.

2018: ISO 50001 - 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.

2017: ISO 18295 - متطلبات مراكز خدمة الزبائن

بالإضافة إلى ذلك، تمتلك الشركة علامة بلاتينية مُخصّصة فقط للمؤسسات ذات خمسة معايير وما فوق.

تعمل المؤسسة حالياً للحصول على شهادة معيار ISO 37001:2016، لنظام إدارة آخر يتعامل مع منع قبول الرشاوي من أي نوع لأي نشاط. عند استلام هذا المعيار ستتلقي الشركة شهادة ماسيةً محجوزة لعدد قليل جداً من المنظمات.

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 أجريت عليها:

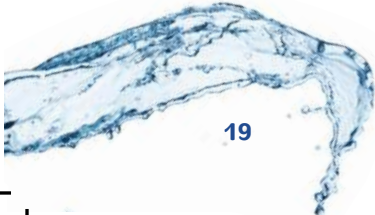
الشركة تعمل في عدة مجالات رئيسية هي: توفير المياه، صيانة شبكات المياه والصرف الصحي، تنقية مياه الصرف الصحي وتطوير نظم المياه والصرف الصحي القائم.

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 سنة التقرير:

من قبل بلدية كريات شمونة: أيي جي شيطران، رئيس مجلس الإدارة، ليليان مدار، من قبل المجلس المحلي مجدل شمس: حيسام أبو عرار، من قبل المجلس المحلي كتسرين: شيلوم تيسويو وأركدي شتين، من قبل المجلس المحلي عين قنية: رولان عزام (المشرفة)



ميزانية المياه (شراء وبيع في عام 2022) وتقرير هدر المياه:

السلطة	شراء (متر مكعب)	بيع (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)
كريات شمونة	2,231,778	2,119,029	112,749	5.05%
المطلة	232,511	226,358	6,153	2.65%
كتسرين	1,016,566	905,757	110,809	10.90%
مجدل شمس	799,760	776,613	23,147	2.89%
مسعده	317,511	296,122	21,389	6.74%
عين قنيا	165,623	158,812	6,811	4.11%
بقعاثا	522,453	477,141	45,312	8.67%
الإجمالي	5,286,202	4,959,832	326,370	6.17%

انخفاض الجباية في الشركة لسنة 2022 - 5.44%

ميزانية المياه (شراء وبيع في عام 2021) وتقرير هدر المياه:

السلطة	شراء (متر مكعب)	بيع (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)	الفرق (متر مكعب)
كريات شمونة	2,222,216	2,082,411	139,805	6.29%
المطلة	240,941	234,395	6,546	2.72%
كتسرين	969,108	898,116	70,992	7.33%
مجدل شمس	779,153	758,903	20,250	2.60%
مسعده	292,129	285,103	7,026	2.41%
عين قنيا	159,402	153,842	5,560	3.49%
بقعاثا	498,036	454,504	43,532	8.74%
الإجمالي	5,160,985	4,867,274	293,711	5.69%

انخفاض الجباية في الشركة لسنة 2021 - 6.02%



كريات شمونة- أعمال في شارع " ششت اليميم"

عدد المستهلكين لدى الشركة

نوع الإستهلاك	عدد المستهلكين (عدد العقارات) 2022	عدد المستهلكين في سنة 2021
استهلاك بيئي	19,287	18,581
حدائق عامة	379	389
مجالس محلية	369	349
حمامات عامة وأحواض	29	33
مصالح تجارية	1,733	1,601
بناء	796	747
كل استخدام آخر	403	484
صناعة تخصصية	4	4
إجمالي مستهلكين	23,000	22,188

كمية العقارات حسب المناطق

المطلة	كتسرين	مجدل شمس	مسعده	عين قنيا	بقعاثا	المنطقة	كريات شمونة
649	3,163	2,470	1009	592	1,514	سكن	9,890
37	161	23	12	13	15	حدائق	118
24	69	24	32	19	33	مؤسسات	159
2	4	2	1	1	2	ميكفا	17
56	338	172	85	20	74	مصالح تجارية وحرفية	988
31	92	162	70	58	185	أبنية	198
7	60	0	3	0	27	أخرى	306
0	2	0	0	0	0	صناعة مخصصة	2
806	3,889	2,853	1,212	703	1,859	المجموع	11,678

مصادر المياه

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 سنة التقرير 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.

الآثار البيئية 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 وضرورة 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 يمكن 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 بنائها 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%



أعمال في شارع العيون في المطلة

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).

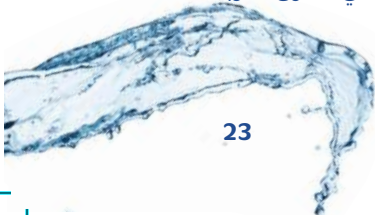
الاستثمارات في عام 2022 والتخطيط ل 2023

عام 2022

- كريات شمونة - حي يوفال (الشمالي) - مد خط امداد المياه.
- كريات شمونة - استكمال التخطيط والترويج لتصريح بناء "معهد معالجة الصرف الصحي في كريات شمونة" כ"מ ט"ו ק"ש.
- كريات شمونة - رسم خرائط وتأهيل المجاري غرب المدينة.
- كريات شمونة - شارع هنري مالكا - تطوير البنية التحتية للصرف الصحي.
- كريات شمونة - شارع شيشة حميم - تطوير البنية التحتية للمياه.
- كريات شمونة - شارع الهجانة - تطوير البنية التحتية للمياه.
- كريات شمونة - طريق 99 (قرب محطة بل) - تحديث خط الصرف الصحي.
- كتسرين - شارع درور - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- كتسرين - قضاء البترا - تطوير البنية التحتية للمياه.
- المطلة - شارع ارزيم - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- شارع العيون - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- المطلة - شارع ريشونيم - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- المطلة - طريق 5 - مد البنية التحتية للمياه.
- قرى شمال الجولان - ترميم ومد خطوط المياه والصرف الصحي في القرى الأربعة.
- اعتماد وتنفيذ مواصفة 2017: ISO 18295 لإدارة مراكز خدمة الزبائن.

عام 2023

- كريات شمونة - بدء بناء معهد معالجة الصرف الصحي.
- كريات شمونة - شارع بياليك - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- كريات شمونة - ترومبلدور (الجنوبية) - تطوير البنية التحتية للمياه.
- كريات شمونة - شارع عولي جيروم - تطوير البنية التحتية للمياه.
- كريات شمونة - تطوير محطة ضخ مياه (منصة تل حاي).
- كريات شمونة - شارع حنا سائيش - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- كاتسرين - منطقة ألك ونيفي - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- كاتسرين - شارع كينوروت - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- كتسرين - شارع كداس - تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- كاتسرين - رسم الخرائط وإعادة تأهيل أنابيب الصرف الصحي.
- المطلة - الطريق - 10, 12, 13، تطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي.
- قرى شمال الجولان - ترميم ومد خطوط المياه والصرف الصحي في القرى الأربعة.
- اعتماد وتنفيذ المواصفة القياسية 2016: ISO 37001



تخطيط هدر المياه لعام 2023

يتأثر هدر المياه لعام 2022 بعدد كبير من العوامل. تقوم الشركة بمراقبة الهدر من خلال إدارة مناطق الهدر، استبدال خطوط المياه. حددت الشركة هدفًا لعام 2022 - الوصول إلى هدر مياه بنسبة 5٪.

أنشطة لتشجيع توفير في المياه

- تسعى شركة مياه التنور لتشجيع توفير المياه. بمرافقة المتحدث بإسم 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 الإبتدائية 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	2	6	8	9	11	10	4	4	3	4	9	3	73
تسرب مياه	133	102	39	44	30	36	20	20	23	26	23	16	512
انفجار المياه	107	27	18	30	19	15	17	17	7	12	11	8	288
إجمالي	242	135	65	83	60	61	41	41	33	42	43	27	873

إدارة يوميات الأحداث والأعطال

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

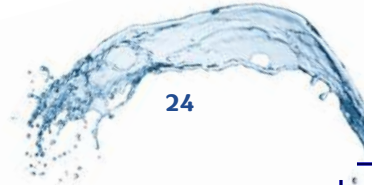
زمن الإستجابة المتعلقة بأعطال الصرف الصحي هو حتى 4 ساعات.

زمن الإستجابة المتعلقة بالمياه هو حتى 4 ساعات.

خلال سنة التقرير تلقى مركز الخدمات 2,674 توجهات من قبل السكان لمشاكل وأعطال (بدون الاستفسار حول مواضيع عامة كالجباية أو إستفسارات أخرى)

• **خلال سنة التقرير لم تكن هناك عمليات قطع المياه لأكثر من 8 ساعات.**

• **لم يكن هناك سبب لدفع تعويضات للمستهلكين بموجب المادتين 105 و 106.**



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 الاستهلاك بالتر 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 الإستهلاك بوحدة الإستهلاك 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 الإستهلاك 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.

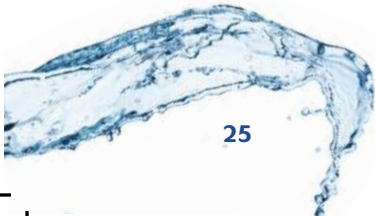
كيف يتم حساب الفاتورة:

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 ستتم 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



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 ל 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 إعداد لمساحة الأرض. ولكن فقط لمساحة البناء حسب المتر.

تعرفة رسوم إقامة الشبكة هي تعرفه موحدة في البلاد لجميع الاستخدامات 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

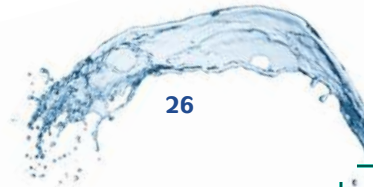
تعديل عدد أفراد الأسرة

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 مسجل 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 الإستمارات عن طريق الفاكس 04-6905774 أو البريد الإلكتروني servicem@hatanur.co.il
- يمكنكم تعديل كمية أفراد العائلة عن طريق تطبيق MAST

تعرفة ثابتة - للإستهلاك الشخصي

وفقاً للقوانين كل مستهلك مجبر على دفع مبلغ كحد أدنى ل 3 م³ 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 الاعتراض 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 servicm@hatanur.co.il



تحديث البنية التحتية للصرف الصحي في بقعاً



تحديث البنية التحتية الغربية للصرف



تحديث البنية التحتية للصرف الصحي في شارع درور في كتسرين

تقرير جودة المياه لسنة 2021

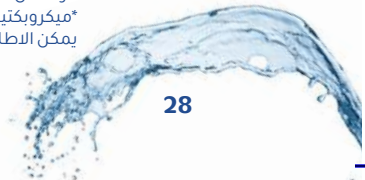
اسم المنطقة	نوع الإختبار	منطقة أخذ العينات	عدد العينات المطلوبة	عدد العينات التي أخذت	نسبة تنفيذ العينات	نسبة العينات الصالحة	النسبة المئوية الزائدة
كربات شمونة	بكتيري	شبكة	230	230	100%	230	0%
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
مجدل شمس	بكتيري	شبكة	144	144	100%	144	0%
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
بقعاثا	بكتيري	شبكة	70	70	100%	70	0%
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
عين قنية	بكتيري	شبكة	70	70	100%	70	0%
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
مسعده	بكتيري	شبكة	70	70	100%	70	0%
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
		شبكة المعادن	1	1	100%	1	0%
كتسرين	بكتيري	شبكة	98	98	100%	98	0%
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
المطلة	بكتيري	شبكة	60	60	100%	60	0%
	كيميائي	فلورايد	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%

المواصفات للمعطيات المختلفة:

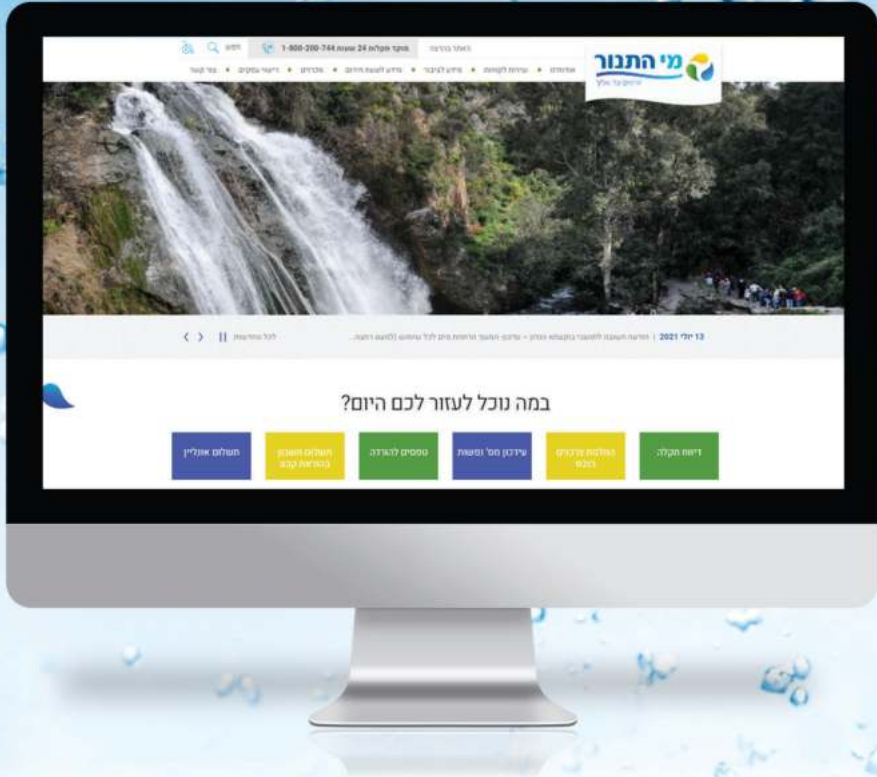
عدد البكتيريا والكوليفورم - 0/100ml - المنتجات الجانبية THM للمطهرات - <0.1mg/L
تركيز الفلورايد - <1.7mg/l (المياه في دولة إسرائيل غير مفلورة، وفقا للأحكام الانتقالية في 8.2014 في منطقتنا
تركيز الكلوريد الطبيعي هو 0.2-0.3 ملغم / لتر **معدن الشبكة:** الحديد - <1.0mg / L النحاس - <1.4mg / L
الرصا ص - 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

*ميكروبيكتيري (بكتيريا كاليفورم)

يمكن الاطلاع على التقارير الكاملة لجودة المياه في موقع شركة تنور il.hatanur.com



נצל اليكم في كل مكان!



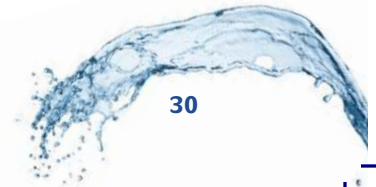
זבאנתنا الكرام، وقتكم ثمين بالنسبة لنا، لذلك نصل اليكم بضغطة زر واحدة عبر موقعنا على الانترنت www.hatanur.co.il بإمكانكم تلقي العديد من الخدمات في المكان والزمان المناسب لكم.

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 4 من ضحايا الإضطهاد النازي، התשי"ז 1957 أو للمستحقين حسب الدخل وفقاً للمادة 14 بموجب القانون.
9. يحق للمستحقين بنسبة الدخل بموجب المادة 4 من قانون المعوقين من الحرب النازية، התשי"ז 1954 أو مكافأة الإيرادات بموجب البند 4 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"ל 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 شهرياً بسعر مخفض. 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 تم تغيير وترميم الشقق السكنية والأبنية وحلت محل الأنابيب البلاستيكية التي تقطع استمرارية الفصل الكهربائي.

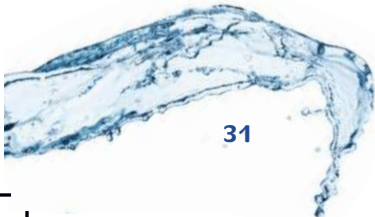
هذا أمر خطير وربما يؤدي إلى صدمة كهربائية في المنازل.

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

وفقاً 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.





מגדל שמש	סניף מטולה	סניף קצרין	סניף קריית שמונה
<p>שעות פעילות: א,ג,ה': 8:30-14:00 ב,ד': 8:30-18:00 בצמוד לסניף הדואר</p>	<p>שעות פעילות: יום ג': 8:30-10:30 מטולה, בין המוצצה במקומית</p>	<p>שעות פעילות: א,ד,ה': 8:30-14:00 יום ב,ג': 8:30-18:00 קצרין, מרכז איתן.</p>	<p>שעות פעילות: א,ג,ה': 8:30-14:00 ב,ד': 8:30-18:00 קרית שמונה, שדרות תל חי 106, כיכר צה"ל</p>

בוקעתא	עין קיניה	מסעדה
<p>שעות פעילות: א,ג,ה': 8:30-14:00 ב,ד': 8:30-18:00 מול בניין המוצצה</p>	<p>ג': 14:00-18:00 ה': 9:00-13:00 מול חניית בית ספר כיכר המזרקה</p>	<p>שעות פעילות: א,ג,ה': 8:30-14:00 ב,ד': 8:30-18:00 בצמוד לסניף הדואר</p>

לשרותכם, 24 שעות ביממה

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

مجدل شمس	فرع المطلة	فرع كتسرین	فرع كريات شمونة
<p>أوقات الدوام من الأحد وحتى الخميس 8:30-14:00 الإثنين، الأربعاء 8:30-18:00 مجدل شمس جانب مبنى البريد</p>	<p>أوقات الدوام الثلاثاء 8:30-10:30 المطلة، مبنى المجلس المحلي</p>	<p>أوقات الدوام الأحد: 8:30-14:00 الأربعاء: 8:30-14:00 الخميس: 8:30-14:00 الأثنين: 8:30-18:00 الثلاثاء: 8:30-18:00 كتسرین، مركز إيتان</p>	<p>أوقات الدوام الأحد، الثلاثاء، الخميس 8:30-14:00 الإثنين، الأربعاء 8:30-18:00 كريات شمونة، كيك تساهل سدرות تل حاي 106</p>
بقعاثا	عين قنيا	مسعده	
<p>أوقات الدوام الأحد، الثلاثاء، الخميس 8:30-14:00 الإثنين، الأربعاء 8:30-18:00 بقعاثا مقابل المجلس المحلي</p>	<p>أوقات الدوام الثلاثاء 14:00-18:00 الخميس 09:00-13:00 نافورة الشلال مقابل موقف المدرسة</p>	<p>أوقات الدوام من الأحد وحتى الخميس 8:30-14:00 الإثنين، الأربعاء 8:30-18:00 مسعده جانب مبنى البريد</p>	