



# דו"ח לתושב

## 2022

Отчет для жителей

**מי התנור** 

זורמים עד אליך



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



תושבים יקרים,

תושבים יקרים,

שנת 2022 הייתה שנה מאתגרת רווית 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 בפרויקט לשדרוג קו סניקת ביוב שמוליך את השפכים של יישובי צפון הגולן, ממגדל שמש אל מט"ש ארגמן-אלחמרא, דרך היישובים מסעדה ובוקעתא.

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

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

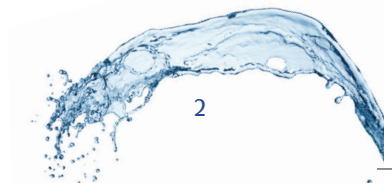
בשורה חשובה נוספת שבה אנו גאים במיוחד היא קבלת תקן ISO 18295:2017 - תקן למרכזי שירות לקוחות.

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  
ובראות 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 ה"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](http://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 שדרה של מערכות המים והביוב הקיימות.

ו) תלות בספקים ובחומרי גלם

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

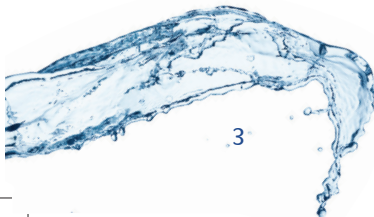
ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

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).



## כמויות המים

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%
<b>סה"כ</b>	<b>5,286,202</b>	<b>4,959,832</b>	<b>326,370</b>	<b>6.17%</b>

פחת גבייה תאגידי לשנת 2022 - 5.44%

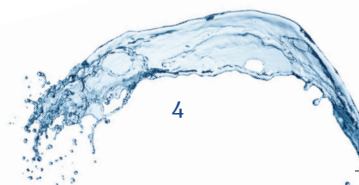
מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2021) ונתוני פחת מים:

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%
<b>סה"כ</b>	<b>5,160,985</b>	<b>4,867,274</b>	<b>293,711</b>	<b>5.69%</b>

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
<b>סה"כ צרכנים</b>	<b>23,000</b>	<b>22,188</b>

## כמות נכסים לפי ישובים

ישוב	קריית שמונה	מתולה	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	
<b>סה"כ</b>	<b>11678</b>	<b>806</b>	<b>3889</b>	<b>2853</b>	<b>1212</b>	<b>703</b>	<b>1859</b>	<b>23,000</b>



## 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 (שלישונת) המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת (כולל גידולי שדה).

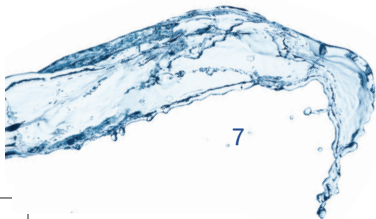
## השקעות 2022 ותכנון 2023

### 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

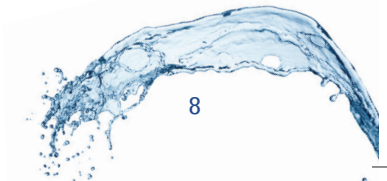
טבלת התפלגות פניות בנושא מים

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:

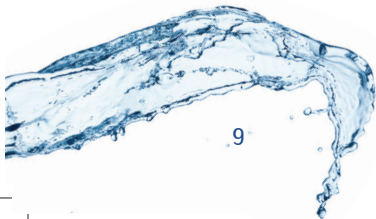
תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב נקבע בהתאם לצריכה כמופיע על פני החשבון ולפי כמות הנפשות בנכס.

### 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 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](mailto: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.

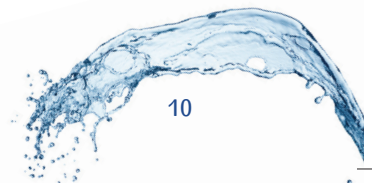
"**מרתף חנייה**" לעניין זה: חלק מבניין, שהחלל שבין רצפתו לתחתית תקרתו נמצא כולו או חלקו מתחת למפלס פני הקרקע המתוכננים או פני הרחוב לאורך יותר מפאה אחת של החלל, שיועד, לפי בקשה להיתר שאושרה, למרתף לחניית כלי רכב.  
לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

## 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](mailto: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 וזו 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](mailto:servicem@hatanur.co.il)



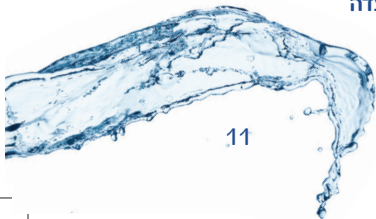
שדחה תשתית ביוב בבוקעתא



שדחה תחנת שאיבת ביוב מערבית במסעדה



עבודות לשדחה תשתית מים ברחוב דרוך בקצרין

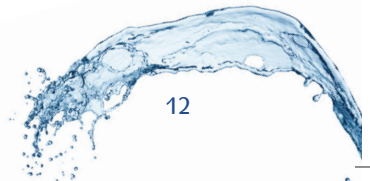


## דוח איכות מים לשנת הו"ח

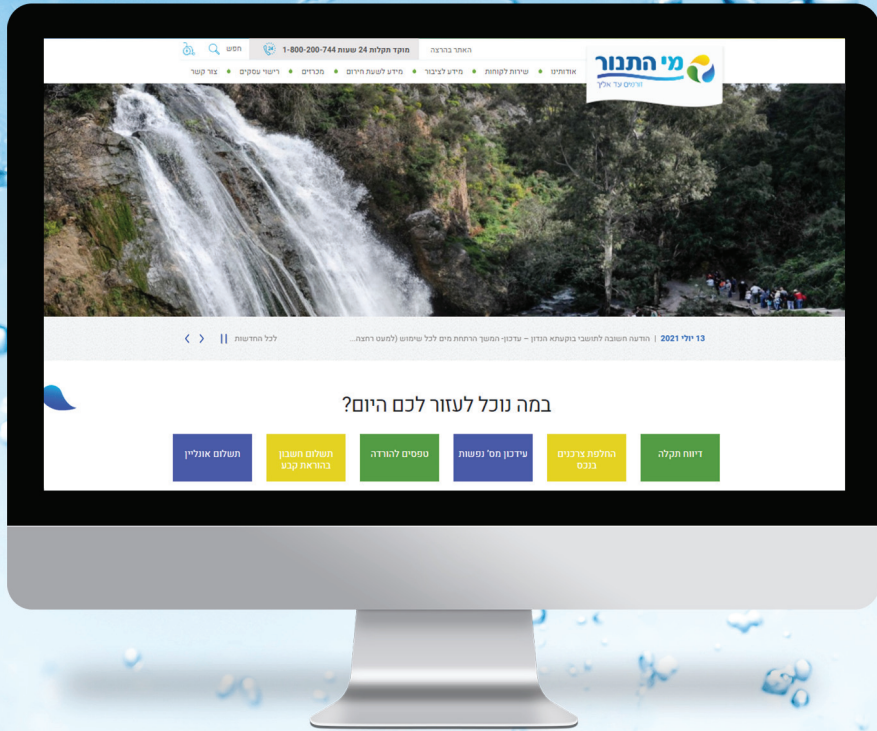
שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיוגום	מס' דגימות מתוכננות	כמות דגימות שבוצעה בפועל	אחוז ביצוע דיוגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה	בקטריאלי	רשת	230	230	100%	230	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	0%
מג'דל שמש	בקטריאלי	רשת	144	144	100%	144	0%
	כימיה	פלאוריד*	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	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): <math>0.1\text{mg/L}</math>  
 ריכוז פלאוריד - <math>1.7\text{mg/l}</math> (הנזים במדינת ישראל אינם מפולחים, בהתאם להוראת מעבר מ-8.2014 באזור, ריכוז הפלאוריד הטבעי הוא 0.2-0.3 מג"ל) | נחשת - <math>1.4\text{mg/L}</math> | עופרת - <math>0.01\text{mg/L}</math>  
 \* מיקחביאלי (חיידקי קוליפורם)  
 ניתן לעיין בד"חות איכות מים מלאים באתר החברה [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)



# אנחנו זורמים אליכם!

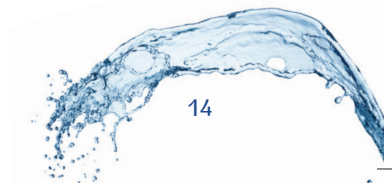


לקוחות יקרים, זמנכם יקר לנו, לכן אנחנו זורמים אליכם בקליק!  
באתר [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il) תוכלו לקבל מגוון שירותים, בזמן ובמקום שנוח לכם.

## 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 44 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 124 לחוק האמור;
9. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 47 לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 47 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.

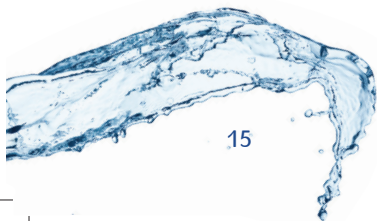
### הגדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

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, בנין 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 קיניה**

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

**מסדה**

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](http://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](http://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 м<sup>3</sup> 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.

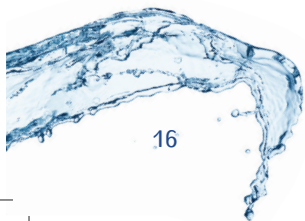
Решение проблемы и профилактика поражения током заключается в проверке исправности и непрерывности заземления, **которую обязан провести каждый домовладелец**, и в установке шунтирующих перемычек в местах прерывания заземления.

Данная работа должна выполняться сертифицированным электриком.

### Анализ питьевой воды по просьбе потребителя

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

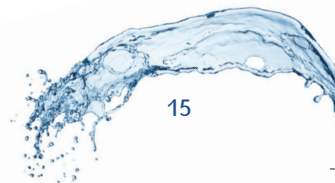
14. (Алеф) По просьбе потребителя поставщик воды должен выполнить анализ на ряд факторов, перечисленных в статье 13 (Алеф)(1) и (2), в системе поставки воды, принадлежащей потребителю на правах собственности или владения, в соответствии с инструкцией по отбору образцов, опубликованной Управлением. По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



## Отчет о качестве воды в отчетном году

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	Сеть	230	230	100%	230	0%
	Химический	Фториды *	4	4	100%	4	0%
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
Маджал-Шамс	Бактериальный	Сеть	144	144	100%	144	0%
	Химический	Фториды *	4	4	100%	4	0%
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
Буката	Бактериальный	Сеть	70	70	100%	70	0%
	Химический	Фториды *	4	4	100%	4	0%
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
Эйн-Киния	Бактериальный	Сеть	70	70	100%	70	0%
	Химический	Фториды *	4	4	100%	4	0%
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
Масада	Бактериальный	Сеть	70	70	100%	70	0%
	Химический	Фториды *	4	4	100%	4	0%
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
		Металлы, сеть	1	1	100%	1	0%
Кацрин	Бактериальный	Сеть	98	98	100%	98	0%
	Химический	Фториды *	4	4	100%	4	0%
		ТНМ	1	1	100%	1	0%
Метула	Бактериальный	Сеть	60	60	100%	60	0%
	Химический	Фториды *	4	4	100%	4	0%
		ТНМ	1	1	100%	1	0%

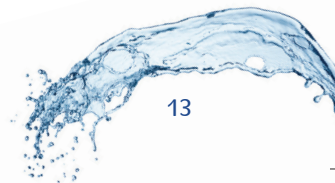
### Нормы Показателей:

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

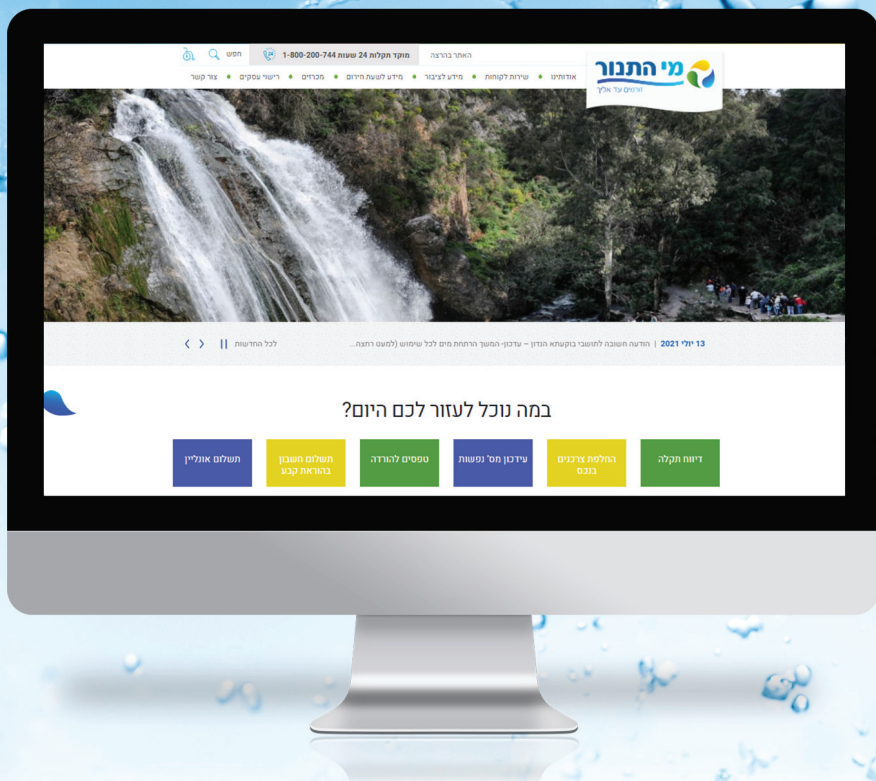
**Концентрация фторидов** - <1,7 мг/л (вода в Израиле не подвергается фторированию, в соответствии с инструкцией переходного периода, с 8.2014. В нашем регионе естественная концентрация фторида составляет 0,2-0,3 мг/л)

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

Можно ознакомиться с полным отчетом на сайте [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il).



# מִי הַתְנוּרָה לְשֵׁרְתְּכֶם!



Уважаемые клиенты! Мы дорожим вашим временем и готовы оказать вам услуги немедленно. На сайте [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il) вы сможете получить разнообразные услуги в удобном вам месте в удобное для вас время.

**מי התנורה**  
זורמים עד אליך



Мы к вашим услугам  
24 часа в сутки  
1-800-200-744  
[www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)



## Минимальная сумма к оплате – постоянный взнос за пользование услугой

В соответствии с Правилами каждый потребитель должен платить минимальный сбор, соответствующий 3 м<sup>3</sup> за два месяца – даже если потребитель вообще не расходовал воду и/или его расход был менее 1,5 м<sup>3</sup> 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 компании) на следующий адрес: [servicem@hatanur.co.il](mailto:servicem@hatanur.co.il)



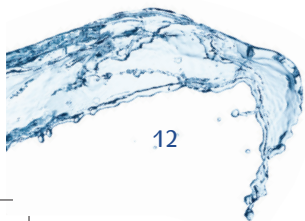
Буката: ремонт канализационных сетей



Мас'аде: ремонт оборудования западной насосной станции



Кацрин, улица Дроп: ремонт сетей водоснабжения и канализации



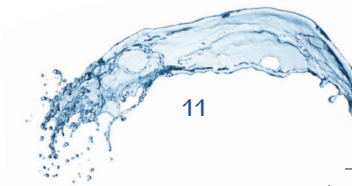
## Изменение количества зарегистрированных постоянных жильцов

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. Компания 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 компания 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 компании «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](mailto:servicem@hatanur.co.il).
- Для вашего удобства в приложении MAST есть возможность изменить количество проживающих в квартире.





### **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 компании) на следующий адрес: [servicem@hatanur.co.il](mailto: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 м<sup>2</sup>).**

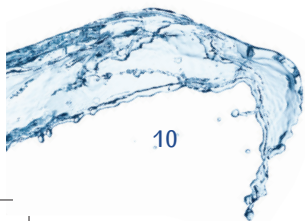
**Тариф установочной платы един по всей стране и для любого использования площадей.**

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](http://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.
- В течение отчетного года в центр обслуживания поступило 2,674 обращения жителей по эксплуатационным вопросам или в связи с неполадками (не считая обращений на общие темы – как, например, счета к оплате или дополнительная информация).
- В течение отчетного года не было перебоев в поставке воды более чем на 8 часов.
- Не было оснований для оплаты компенсаций потребителям на основании параграфов 105 и 106.

## 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

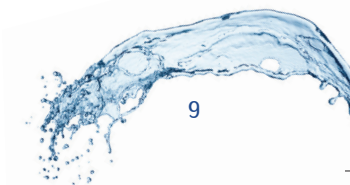
Речь идет о разности между количеством израсходованной воды, показанным на главном водомере, и количеством, показанном на всех квартирных счетчиках в совокупности. Разница делится между потребителями и прибавляется к расходу на квартиру. Причины различий в замерах могут быть самые разные, в том числе: 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.



Метула: работы на улице А-Июн



## Планирование в аспекте нереализованной закупленной воды на 2023 г.

Компания принимает все меры к сокращению количества закупленной нереализованной воды за счет рационального управления. Количество нереализованной воды в 2023 г. будет зависеть от множества факторов. Компания 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 2023 г. до 5%.

## Деятельность, направленная на поощрение экономии воды

Компания «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 компании
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 компания.
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.

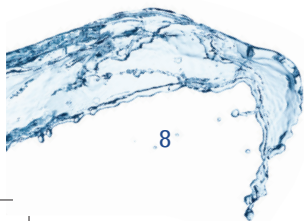
## Статистическое распределение обращений по вопросам, связанным с водой

Таблица распределения обращений по месяцам

Проблема	Месяц												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Итого
Напор воды	2	6	8	9	11	10	4	4	3	4	9	3	73
Протечки	133	102	39	44	30	36	20	20	23	26	23	16	512
Прорыв труб	107	27	18	30	19	15	17	17	7	12	11	8	288
<b>Итого</b>	<b>242</b>	<b>135</b>	<b>65</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>873</b>

## Ведение журнала происшествий и технических неисправностей

Все происшествия и неполадки регистрируются (компьютерная программа «Мокед такалот» - «Центр неисправностей»). В течение отчетного года все технические неполадки устранялись в рамках существующих норм обслуживания.



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:**

Компания 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 очистку воды хорошего качества, позволяющего осуществлять полив сельскохозяйственных угодий без ограничений.

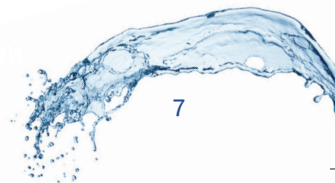
## **Инвестиции за 2022 г., планирование на 2023 г.**

### **2022 год:**

- Кирьят-Шмона, район Ювалим (северная часть): прокладка линии водоснабжения
- Кирьят-Шмона: завершение стадии проектирования и получение разрешения на строительство городских очистных сооружений
- Кирьят-Шмона: систематизация и капитальный ремонт канализационных люков в западной части города
- Кирьят-Шмона, улица Генри Малка: ремонт канализационных сетей
- Кирьят-Шмона, улица Шешет а-Ямим: ремонт сетей водоснабжения
- Кирьят-Шмона, улица А-Агана: ремонт сетей водоснабжения
- Кирьят-Шмона, шоссе номер 99 (рядом с автозаправочной станцией «Бел»): ремонт канализационных сетей
- Кацрин, улица Дрор: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Кацрин, район Батра: ремонт сетей водоснабжения
- Кирьят-Шмона: систематизация и капитальный ремонт канализационных люков
- Метула, улица Аразим: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Метула, улица А-Июн: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Метула, улица Ришоним: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Метула, шоссе номер 5: прокладка сетей водоснабжения
- Населенные пункты в северной части Голанских высот: ремонт и прокладка линий водоснабжения и канализации в 4 населенных пунктах
- Сертифирование и внедрение стандарта управления центрами обслуживания клиентов (ISO 18295:2017)

### **2023 год:**

- Кирьят-Шмона: начало строительства городских очистных сооружений
- Кирьят-Шмона, улица Бялик: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Кирьят-Шмона, улица Трумпельдор (южная часть): ремонт сетей водоснабжения
- Кирьят-Шмона, улица Олей а-Гардом: ремонт сетей водоснабжения
- Кирьят-Шмона: ремонт оборудования насосной станции (Бимат Тель-Хай)
- Кирьят-Шмона, улица Хана Сенеш: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Кацрин, районы Афек и Наве: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Кацрин, улица Кинорот: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Кацрин, улица Кадеш: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Кацрин: дальнейшая систематизация канализационных люков и внедрение информационной сети
- Метула, шоссе номер 11, 12 и 13: ремонт сетей водоснабжения и канализации
- Населенные пункты в северной части Голанских высот: ремонт и прокладка линий водоснабжения и канализации в 4 населенных пунктах
- Сертифирование и внедрение стандарта ISO 37001:2016



## Источники воды

Компания 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. В течение отчетного года не было случаев перебоев с водой. Компания 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

Компания «Ха-Танур» поставила своей целью усиление контроля над потенциальными источниками загрязнения сточных вод. Компания 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 очищение 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:

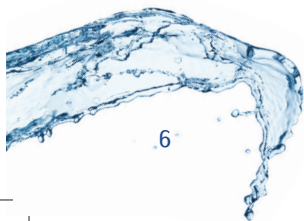
Компания руководит работой очистного сооружения, расположенного на юге Кирьят-Шмоны. Доли собственности в сооружении распределены следующим образом:

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

**Перемещение очистного сооружения:** компания 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.

### 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

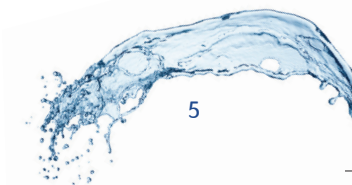


## Количество потребителей – клиентов компании

Вид потребителя	Кол-во потребителей (объектов) 2021	Кол-во потребителей 2020
Жилые объекты	19287	18,581
Общественные парки	379	389
Муниципальные учреждения	369	349
Миквы	29	33
Торговля и промышленность	1,733	1,601
Строительство	796	747
Любое иное потребление	403	484
Промышленность – по нормам	4	4
<b>Итого потребителей</b>	<b>23,000</b>	<b>22,188</b>

## Количество счетчиков по населенным пунктам

Нас. пункт	Кирьят-Шмона	Метула	Каצרин	Мадж-Шамс	Масада	Эйн-Киния	Буката	Итого
Жилые объекты	9890	649	3163	2470	1009	592	1514	
Общественные парки	118	37	161	23	12	13	15	
Учреждения	159	24	69	24	32	19	42	
Миквы	17	2	4	2	1	1	2	
Торговля и промышленность	988	56	338	172	85	20	74	
Строительство	198	31	92	162	70	58	185	
Иные цели	306	7	60	0	3	0	27	
Промышленность – по нормам	2		2	0	0	0	0	
<b>Итого потребителей</b>	<b>11678</b>	<b>806</b>	<b>3889</b>	<b>2853</b>	<b>1212</b>	<b>703</b>	<b>1859</b>	<b>23,000</b>



## Количество воды

Баланс воды (закупка и продажа в 2022 г., данные о количестве нереализованной закупленной воды:

Населенный пункт	Закупка (м³)	Продажа (м³)	Разница (м³)	Разница в %
Кирият-Шмона	2,231,778	2,119,029	112,749	5.05%
Метула	232,511	226,358	6,153	2.65%
Кацрин	1,016,566	905,757	110,809	10.90%
Мадждаль-Шамс	799,760	776,613	23,147	2.89%
Масада	317,511	296,122	21,389	6.74%
Эйн-Киния	165,623	158,812	6,811	4.11%
Буката	522,453	477,141	45,312	8.67%
<b>Итого</b>	<b>5,286,202</b>	<b>4,959,832</b>	<b>326,370</b>	<b>6.17%</b>

Потери в форме не взысканных задолженностей на 2022 г. – 5.44%

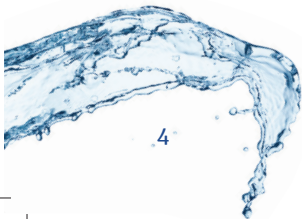
Баланс воды (закупка и продажа в 2021 г., данные о количестве нереализованной закупленной воды:

Населенный пункт	Покупка (м³)	Продажа (м³)	Разница (м³)	Разница в %
Кирият-Шмона	2,222,216	2,082,411	139,805	6.29%
Метула	240,941	234,395	6,546	2.72%
Кацрин	969,108	898,116	70,992	7.33%
Мадждаль-Шамс	779,153	758,903	20,250	2.60%
Масада	292,129	285,103	7,026	2.41%
Эйн-Киния	159,402	153,842	5,560	3.49%
Буката	498,036	454,504	43,532	8.74%
<b>Итого</b>	<b>5,160,985</b>	<b>4,867,274</b>	<b>293,711</b>	<b>5.69%</b>

Потери в форме не взысканных задолженностей на 2021 г. – 6.02%



Кирият-Шмона: работы на улице Шешет а-Ямим





## Краткое описание деятельности компании и ее деловой среды

### а) Распределение акций на год отчета

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) У компании 6 сертификатов соответствия стандартам:

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.

ISO 50001: 2018 – Система управления энергией. Этот стандарт был добавлен в 2020 году для установления процедур и руководящих принципов управления энергопотреблением в компании, которая является крупным потребителем электроэнергии.

ISO 18295:2017 - Управления центрами обслуживания клиентов.

В настоящее время компания работает над сертификацией системы управления, направленной на недопущение взяточничества в любой форме.

Любая деятельность будет осуществляться в соответствии со стандартом ISO 37001:2016.

После признания компании соответствующей данному стандарту она получит сертификат «Ялом», который присваивается очень немногим компаниям

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

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

### д) Главные сферы деятельности компании и произошедшие в них изменения

Компания 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

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

### ж) Члены совета директоров, заседавшие в 2022 г.:

Председатели совета директоров – Авихай Стерн, председатель правления и Лилиан Мадар, Хусам Абу Арар (директор) - местный совет Мадждал Шамса, Шалом Цройя и Аркадий Штейн - местный совет Кацрина, Ролан Азам (наблюдатель) - местный совет Эйн-Кинии.



## Обращение генерального директора, председателя совета директоров

Уважаемые жители,

Прошедший 2022 год был для компании «Мей а-танур» ответственным и насыщенным активной деятельностью. Компания продолжала вкладывать немалые средства в обслуживание сетей водоснабжения и канализации в таких населенных пунктах как Кирьят-Шмона, Метула, Кацрин, Мадждаль-Шамс, Мас'аде, Буката и Эйн-Киния, проводя при этом продуманную и прозрачную финансовую политику. Данная деятельность приносит свои плоды в виде сокращения потерь воды и способствует дальнейшему развитию важных направлений деятельности: жилищного строительства, промышленности и торговли, туризма, образования, муниципальных услуг и др.

Компания участвует в реализации ряда значимых проектов в городах, расположенных на севере страны. Кирьят-Шмона: дальнейшее подключение района Ювалим к коллективной системе водоснабжения, ремонт системы канализации на улицах Алият а-Ноар и А-Агана и ремонт системы водоснабжения на улице Шешет а-Ямим.

Кацрин: проект, призванныйкратно увеличить объем поставок воды для нужд города (совместно с компанией «Мекорот»), ремонт системы водоснабжения на улице Дроп и проект капитального ремонта канализационных люков.

Метула: продолжение ремонта систем водопровода и канализации на улице Аразим.

Голаны: реализован еще один важный этап проекта по ремонту канализационного трубопровода, собирающего стоки из населенных пунктов на севере Голанских высот (Мадждаль-Шамс, Мас'аде и Буката) в систему очистных сооружений «Аргаман – Аль-Хамра».

Другим чрезвычайно важным проектом, над которым компания работает на постоянной основе, является строительство новых очистных сооружений в Кирьят-Шмона. Мы рады сообщить о получении разрешения на строительство. На днях был объявлен тендер на строительство очистных сооружений.

За прошедший год наша компания инвестировала значительные средства в цифровое обслуживание клиентов. В настоящее время большинство операций может быть выполнено с помощью простых, надежных и эффективных средств обслуживания на сайте компании [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il) и/или в приложении MAST.

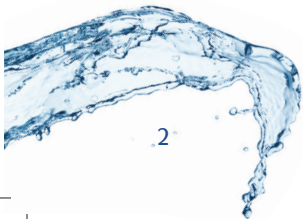
Другим достижением, которым мы очень гордимся, стало получение сертификата ISO 18295:2017: сертификат по стандарту качества для центров обслуживания клиентов.

Вопросы обслуживания клиентов и связи с общественностью на местах имеют для нас особенное значение, поскольку конечной целью нашей деятельности является обслуживание населения. В связи с этим наша компания совместно с Институтом стандартов начала реализацию программы, регулирующей основополагающие требования к центрам обслуживания клиентов и подготовка работников системы обслуживания клиентов; и, конечно, уделяющей особое внимание впечатлениям от обслуживания клиентов компании.

Благодаря данной инициативе компания «Мей а-танур» первой в стране получила этот сертификат.

С пожеланием всем дальнейших успехов в их плодотворной деятельности и крепкого здоровья,

**Авраам Барэль, Аудитор,**  
Генеральный директор  
Компании «Мей а-Танур»



# Отчет для жителей за 2022 г.

**מי התנור**   
זורמים עד אליך



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי

