



דו"ח שנתי שנת 2023

בהתאם לסעיף 81 לכללי התאגידי המים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החב' לתת לצרכנייה) תשע"א 2011.

להלן תמצית עיקרי פעילות התאגיד לשנת 2023

מי ברק - כללי

- **מי ברק** תאגיד המים והביוב של העיר "בני ברק" השוכנת בגוש דן ונקראת על שם העיר המקראית "בני ברק". התאגיד נותן שרות ל- 250,000 תושבי העיר והבאים בשעריה.
- **בני ברק** – העיר השמינית בגודלה במדינת ישראל והצפופה ביותר (27,000 תושבים לדונם).
- **העיר בדירוג** סוציו-אקונומי 2, 50% מהאוכלוסייה מתחת לגיל 18 והגידול הטבעי הוא כ- 3% בשנה.
- בעיר אלפי מוסדות תורה ודת בראשות גדולי הרבנים והאדמו"רים .
- **"מי ברק"** דואג להספקת מים רציפה ואיכותית ולסילוק הביוב בכל רחבי העיר תוך הפעלת מערכות מתקדמות ומשוכללות בכל שעות היום והלילה .
- התאגיד מפעיל מערכות טכנולוגיות מתקדמות, בריכות אגירת מים, בארות, קדוחים ועשרות קילומטרים של רשתות מים וביוב .
- כמו-כן לתאגיד מערך גבייה ושרות לקוחות מתקדם ביותר CRM ומערכת מידע גאוגרפי מתפתחת GIS.
- לתאגיד **"תו יהלום"** ממכון התקנים הישראלי על היותו נושא את שבעת תקני איזו – OHSAS , ISO 9001 , ISO 14001 , ISO 45001 , ISO 27001 , ISO 50001 , ISO 24001 , ISO 34001 .
- בעיר מוצבים שני מאגרי מים, הגדול ביניהם ובגוש דן בכלל הינו המאגר הממוקם בהר הבנים בנפח של 17,000 מ"ק. מאגר נוסף תת קרקעי ממוקם במתחם מגדל המים ברחוב חזון איש, המאגר בנפח של 10,000 מ"ק. בשלבי סיום, מאגר מים שלישי בנפח 18,000 מ"ק בצפון העיר .
- התאגיד יוזם תרגילים והכשרות יחודיות בתחום ביטחון מים לשע"ח וזוכה בשבחים רבים מהיחידה לבטחון מים.
- **שנת 2020 "שנת קורונה"** – על רקע אי הודאות הלאומית עם פרוץ הקורונה והיותה של בני ברק העיר הראשונה בסגר - התאגיד היווה עוגן של יציבות במרחב וזמן. התאגיד ניהל באופן יצירתי את מערכות המים וסילוק הביוב ועמד באתגרים מגוונים וחדשים, ביום 2/7/20 התאגיד קיבל **תעודת הוקרה והערכה מיוחדת** מהשר למשאבי מים ומיור"ר רשות המים.
- **שנת 2021** - אופינה בגלי התפרצות הקורונה בעוצמות שונות שהשפיעו על מערך שרות לקוחות ואילצו למתן מענים תפעולים יצירתיים.
- **שנת 2022**- התאגיד הוסמך לקבלת תו יהלום .
- **שנת 2023** - **" מלחמת חרבות ברזל "** -הגברת מוכנות והערכות ע"ר המצב הלאומי , **ושמירה על רצף תפקודי חיוני** .
- **"מי ברק"** זכה פרס הלאומי לאיכות ומצוינות במגזר הציבורי ממשרד ראש הממשלה ונציבות שרות המדינה.
- נתקבל בתאגיד ציון לשבח מרשות המים ובו צוין ש- "תאגיד מי ברק בין 10 התאגידי המדורגים ראשונים ומהווים דוגמה לתפקוד נכון ולשיפור מתמיד בביצועים".



- **בסקר החברתי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה הלמ"ס** - בנושא שימוש וחסכון במים, בני ברק זכתה במקום הראשון במדינת ישראל בשביעות רצון התושבים מאיכות מי השתייה.
- בביקורת רב שנתית, משרד הבריאות שיבח את התאגיד על מקצועיותו והכנסת מערכות טכנולוגיות וכן ניטור ובקרה על איכות מי השתייה.
- עובדי ומנהלי תאגיד "מי ברק" רואים את תפקידם בראש ובראשונה כנותני שירות איכותי וחיוני לתושבי העיר ולבאים בשעריה. רוב עובדי התאגיד הינם תושבי העיר וברובם המכריע שומרי שבת.
- מנכ"ל התאגיד: דוד צלניק

ייעוד - הפעלת תאגיד מים וביוב עירוני, מקצועי ומתקדם, בעיר בעלת אוכלוסייה חרדית-דתית, תוך שמירה על רמה גבוהה של איכות ואמינות.

חזון - לפעול במקצועיות, אמינות ובמסירות, תוך אחריות ושיתוף פעולה להשגת מטרות ויעדי התאגיד לטובת תושבי העיר והבאים בשעריה. לחתור למצוינות באיכות השירות לתושב, באחזקת רשתות המים והביוב, במערך צרכנות המים ובפיתוח תשתיות.

מטרות על - ערכי יסוד

1. הענקת שירות מקצועי אמין ואיכותי המותאם ליחודיות של העיר כעיר התורה והחסידות בכל תחומי פעילות התאגיד, בשגרה, בשבתות ומועדים ובעת חירום.
2. מתן מענה לכל הצרכים והדרישות של תושבי העיר בתחומי המים והביוב, בהתאם לייעוד התאגיד.
3. הטמעת מרכיבי המים והביוב במרקם העירוני תוך קידום המקצועיות והידע הדרוש.

פרטי התקשרות עם החברה:

- **משרדי הנהלת התאגיד:**
טלפון: 073-2211050 פקס: 03-5782326 דוא"ל: mei-barak@mei-barak.co.il
- **מחלקת שרות לקוחות וגביה:**
דוא"ל: fax@mei-barak.co.il

טלפון: 073-2211000 פקס: 073-2211099 טלפון חינם: 1 800 071 200
 שעות קבלת קהל: בימים א'-ה' : 08:00-14:00 ובימים א'-וג' גם 15:30-18:00
 שעות מענה טלפוני: בימים א' ווג' : 08:00-19:00 בימים ב' ד' ה' : 08:00-15:40
 כתובתנו: ז'בוטינסקי 168 מגדלי שקל קומה 5 בני ברק

במייל: mei-barak@mei-barak.co.il כתובת אתר האינטרנט: WWW.MEI-BARAK.CO.IL





כמות המים שסופקה ע"י החברה לשנים 2022-2023 ונתונים לגבי פחת המים וגביה.

שנת 2022	שנת 2023	
12,472,849	12,751,105	כמות המים שנמכרה
4.97%	1.7%	פחת מים
19%	19%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
19%	19%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת

מספר הצרכנים של החברה:

א. מספר צרכני החברה נכון ליום 31 לדצמבר 2023:

סוג הצרכן	מס' צרכנים
מגורים	41,772
גינון	195
מוסדות רשות מקומית	411
בתי חולים	4
מסחר ומלאכה	3,367
בניה	13
כל צריכה אחרת	820
הקצבה	4
סה"כ צרכנים	46,586

מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2023 הסתכמה ב- 12,972,444 מ"ק

מקורות המים לאספקה הינם:

3,936,554 מ"ק (30%) בהפקה עצמית מ-4 בארות אשר בשטח שיפוטה של בני ברק על פי ההתפלגות הבאה:

מ"ק	באר
993,800	באר ה'
1,125,210	באר ז'
395,750	באר ח'
1,421,794	באר ט'
3,936,554	סה"כ



משרדי הנהלה:



9,035,890 מ"ק (70%) השלמה מחברת מקורות
 על פי ההתפלגות הבאה :

שם חיבור מקורות	מס' חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
גהה	240030	584,388
קוקה קולה	99362	2,280,135
חזון איש	72433	1,099,120
פדרמן	97104	5,072,247
סה"כ		9,035,890

ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה:

מכון טיהור שפכים:

שפכי העיר מוזרמים למאסף הירקון בצפון העיר ולמאסף משותף עם רמת גן בדרומה. בני ברק שותפה באיגוד ערים אזור דן (השפד"ן) מאז היוסדו. שפכי העיר מגיעים למטייש מרכזי של השפד"ן בסמוך לראשון לציון ומשם עוברים לאחר טיהור, לחקלאות בדרום הארץ.

השקעות החברה בשנת 2023 ותוכנית השקעות לשנת 2024

- בשנת 2023 התאגיד המשיך בבניית מאגר חדש בנפח 18,000 מ"ק בצפון העיר ומרכז שאיבה - צפי לסיום תחילת שנת 2024.
- בשנת 2023 בוצע פרויקט לאיתור חיבורים צולבים מי גשמים עם מערכת הביוב.
- בשנת 2023 שודרגו מערכת הבקרה והחשמל בבארות ובמרכז השליטה במתחם "ברמן" / מגדל המים.
- ניסיון קידוח בצפון העיר בסמוך למאגר החדש.

א . מים

1.א שדרוג תשתיות מים - 2023

1. הונחו כ – 3,670 מ"א קווי מים ברחבי העיר.
2. שודרגו ופותחו קווי מים בהיקף של מעל ל-14 מיליון ₪.
3. הותקנו והוצבו מאות אביזרי מים : מז"חים, הידרנטים, מגופים ושסתומי אויר וכד'.
4. הותנע פרויקט קר"מ (מדי מים הנקראים מרחוק) עפ"י הוראת רשות המים.
5. הוחלפו והותקנו של 12,357 מדי מים לקריאה מרחוק ברחבי העיר ע"י חב' אפקון שזכתה במכרז.
6. המשכנו בעבודת הקמת מרכז שאיבה חדש בצפון העיר - מאגר מים בנפח 18,000 מ"ק ומרכז שאיבה בספיקה של 1,500 מק"ש .





2.א. שדרוג תשתיות מים – השקעות 2024

1. תוכנית אב:

קיימת תכנית אב עדכנית, תוכנית מאושרת ע"י רשות המים. התוכנית נותנת מענה בהתאם לצורך גידול האוכלוסייה, בדגש פיתוח BBC צפון העיר, תב"ע 580, תב"ע 572, תוכנית הכוללת בניית מאגר מים נוסף בנפח של 18,000 ומרכז שאיבה המותאם לדרישות רשות המים.

2. שדרוג ופיתוח קווי מים:

לפי הנחיות הממונה חלק מתשתיות המים מיועדות להחלפה. במהלך שנת 2024 ישודרגו ויחודשו קווי ישנים ויוקנו קווי חדשים באורך של כ- 3,700 מ"א.

3. מגופים:

התאגיד ממשיך בפרויקט החלפת מגופים כושלים, ע"פ תיעדוף הנדסי ובהתייחס לצרכים ולרשת הצרכנים. מגופים ראשיים יותקנו בפיקוד ובשליטה מרחוק.

4. בארות:

התאגיד סיים בתכנון קידוח חדש במתחם באר ח', לאחר שמיי הבאר נפסלו ע"י משרד הבריאות.

5. מכרזים:

עם הפעלת מאגר המים החדש בצפון העיר יפורסם מכרז לשיפוץ חדר משאבות ומאגר מים ברמן שנבנו לפני כ-30 שנה, תחילת ביצוע חציון ב' שנת 2024.

6. ביטחון מים:

מתוכנן תרגיל יזום נוסף ע"י התאגיד ובו יינתן דגש לנושא **תקלות סייבר בשגרה ובחורים** (בהפעלת מודל שוע"ל).



ב. ביוב

1.ב. שדרוג תשתיות ביוב - 2023

1. שודרגו כ- 5,020 מ"א קווי ביוב ברחבי העיר.
2. שודרגו ופותחו קווי ביוב בהיקף של מעל ל-13 מיליון ₪.
3. שטיפות וצילום צנרת ברחבי העיר באורך כולל של מעל ל-23 ק"מ.
4. החלפה ושדרוג עשרות רבות של חיבורי בתים ושוחות.
5. פעילות משולבת עם אקודן בכל תחום הזרמת שפכי תעשייה.
6. התאגיד פועל בטכנולוגיות מתקדמות להגדלת קטרים בקווי ביוב במינימום אי נוחות לתושבים וע"כ העבודה נעשית באמצעות ניפוצים וקידוחים גמישים.

2.ב. שדרוג תשתיות ביוב – השקעות 2024

1. תכנית אב:

קיימת תכנית אב עדכנית הנותנת מענה לתשתיות הביוב לצפון העיר במתחם ה-BBC והשכונות החדשות בצפון העיר (תב"ע 572). התאגיד לקראת סיום תוכנית אב חדשה שתוגש לשיפוט בקרוב מאוד.

2. שדרוג ופיתוח קווי ביוב:

התאגיד קיבל רשת ביוב ישנה שרובה מעל 40 שנה, ולפי הנחיות רשות המים חלק משמעותי מרשת הביוב מיועד להחלפה. בשנת 2024 מיועדים להחלפה ושדרוג כ-4,000 מ"א קווי ביוב בקטרים שונים.

3. שטיפה וצילום קווי ביוב:

התאגיד שוטף ומצלם קוי ביוב בהתאם להנחיות, הצילומים כוללים חלק ממאספי הביוב בעיר. תוצאות הצילומים מהווים נדבך נוסף בקביעת סדר עדיפות בשדרוג קווי ביוב. בשנת 2024 תתבצע שטיפה וצילום קווי באורך כולל של מעל 22 ק"מ בפריסה נרחבת בעיר. סדר עדיפות גבוה ניתן לשטיפה וצילום קווי ביוב בתחום רדיוס מגן בארות.

4. פיקוח על הזרמת שפכים:

התאגיד ממשיך בפעילות אינטנסיבית המשולבת עם אקודן לדיגום סדיר של מפעלים ותעשייה.



שדרוג ופיתוח (טכנולוגי)

1. חיישני מפלס ביוב ואיכות מים

כחלק מתוכנית רב שנתית בתאגיד, הותקנו חיישנים אלקטרוניים המדווחים על איכות המים ומפלס הביוב. במהלך שנת 2023 הותקנו 2 חיישני איכות מים, המודדים מגוון פרמטרים ומתריעים על חריגות בזמן אמת. והותקנו 5 חיישני מפלס ביוב, המתריעים על גובה חריג בזרימת ביוב.

2. דוחות תפעול מבוססי BI

כחלק מתכנית שיפור מתמדת, התאגיד משתמש במגוון דוחות תפעוליים יומיים ותקופתיים על מנת לזהות בצורה פרואקטיבית אירועי מים וביוב ולתכנן בצורה יעילה את סדר ביצוע הפרויקטים ועבודות שוטפות בעיר. בשיתוף פעולה עם מערכת המוקד העירונית של עיריית בני ברק, התאגיד הטמיע מערך דוחות BI מבוסס העוזר לקבלת החלטות בתאגיד וביצוע עבודות תפעול שוטפות. במסגרת זו מופק "דו"ח גזע יומי" המשקף את העשייה בזמ"א ומידי חודש נערכים ניתוחים סטטיסטיים מדויקים בהתייחס לאמות המידה ההנדסיות.

3. מערך הקר"מ

במהלך השנה הותקנו אלפי מדים כולל ממסרי תקשורת.



פרטים בדבר איכות השירות לצרכן/ שירות לקוחות :

מס' הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2023:

סה"כ	אחר/יזום	פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	
65,388	5,585	16,331	4,228	39,249	כמות פניות
		3 ימי עסקים	3.5 דקות	2.4 דקות	ממוצע זמן המתנה

פניות לפי הפילוח הנ"ל שנת 2023:

1,864	עדכון פרטים
13,405	ברורים
110	בדיקת מד
4,907	הוראת קבע
9,343	החלפת משלמים
317	התקנת מד
669	זכאות להטבה
5,630	עדכון נפשות
2,253	צריכה משותפת
13,823	שונות
13,067	תשלומים
65,388	סה"כ פניות



הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

תחום אחריות - תאגיד "מי ברק" אחראי לרשת המים העירונית ועד למד המים הכללי בכל נכס.
האחריות לרשת המים הפרטית ותקינותה מוטלת על הצרכן עצמו לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת המים הפרטית.

מדי מים - הם שעונים המודדים את צריכת המים בנכס ועפ"י כמות צריכת המים שנרשמה במד יחויב חשבון המים. חברת "מי ברק" אחראית על התקנתם ותחזוקתם השוטפת של המדים.

הותנע פרויקט החלפת מדי המים בעיר ממדים מכניים למדי קר"מ הפועלים בהידור הילכתי.

כמות צריכת המים - צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים.

ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

קריאות מדי מים - על מנת שמד המים יקרא באופן סדיר, יש לאפשר נגישות מרבית לצורך קריאות ותחזוקה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תחושב ע"פ הערכה (בהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוב אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכנייה התשע"א (2011).

חישוב חשבון המים - תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב. סכום החיוב הנו בהתאם לכמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון ע"פ תעריפי המים הקבועים כאמור.

תעריפי המים - על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב התש"ע 2009), הצריכה מחושבת בהתאם לתעריפים: תעריף ראשון מוזל עבור כמות של 7 מ"ק לחודשיים לנפש ותעריף 2 (גבוה יותר) עבור הכמות החורגת מ-7 מ"ק לנפש.
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה עבור כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.
למידע נוסף על תעריפי המים: www.water.gov.il.

אגרת מינימום - בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב תש"ע 2009). כל צרכן חייב בתשלום דמי שימוש קבועים גם אם לא צרך מים כלל ו/או הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מ"ק לחודש.



זכאים להטבה בחשבונות המים - (עפ"י תקנות תאגידי מים וביוב 2014)

צרכן שמתקיים בו, או באחת מהנפשות המתגוררות ביחידת הדיור, כמשמעותה בסעיף 23 לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, שבה הוא מתגורר אחד מהמפורטים להלן, זכאי, במהלך שנת הכספים 2014, לתשלום מופחת בעד כמות מים נוספת על הכמות המוכרת שלא תעלה על 3.5 מ"ק לחודש לכל זכאי, בגובה התעריף שנקבע לכמות מוכרת (להלן – ההטבה);

ההטבה תינתן בכפוף לתקנה 3:

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 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; לקוח שרואה עצמו מתאים לאחד הקרטוריונים הני"ל, ועדין לא מקבל הטבה בשל כך, עליו לפנות לגורם הרלוונטי (ביטוח לאומי/ משרד הבטחון/ הרשות לזכויות ניצולי השואה) לקבלת אישור זכאות.



ספח תשלום - הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח.

לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.

הספח התחתון של החשבון מיועד לתשלום בבנק הדואר (למי שמעוניין) ומהווה קבלה שנשלחת לתאגיד. יתרות חובה ירשמו בספח המצורף לחשבון בצבע ורוד (התראה).

מועד לתשלום - יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון.

אי תשלום חשבון המים במועדו יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרור להליכים משפטיים או מנהליים ולחיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מים.

החלפת צרכן בנכס - במקרה של חילופי דיירים, יש לבצע שינוי מחזיק בהתאם לנהלי התאגיד (כולל המצאת חוזה מכירה/שכירות בצירוף טופס שינוי מחזיק חתום, כולל קריאת מונה מיום העזיבה).
באם לא בוצע שינוי מחזיק במועד, תירשם העזיבה בהתאם לתאריך קבלת המסמכים במלואם.

ערעור על חשבון המים - עם קבלת החשבון מומלץ לבדוק את כל פרטיו.

ניתן להגיש בקשה לעריכת בירור אודות חשבון המים התקופתי **עד 30 יום מהמועד האחרון לתשלום** (על פי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א (2001)).

הרשות הממשלתית למים וביוב תבדוק תלונות צרכנים כלפי תאגידי מים וביוב רק במקרה שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

המען להגשת תלונה :

הרשות הממשלתית למים וביוב,

רחוב: בנק ישראל 7 ת.ד 36118 ירושלים, מיקוד: 9195021

טלפון: 076-5300905 פקס: 03-7605702

דוא"ל: pniyot@water.gov.il

דוד צלניק

מנהל כללי