

דבר המנכ"ל התאגיד כמפעל חיוני וקיומי



תושבות ותושבים יקרים, שותפים לדרך,

לפניכם דוח הפעילות של תאגיד המים והביוב "מיאהקום" לשנת 2025. דוח זה אינו רק סיכום של נתונים ומספרים; הוא עדות חיה לעשייה מקצועית, אמינה ובלתי מתפשרת, דווקא באחת התקופות המאתגרות והמורכבות שידעה המדינה.

שנת 2025 העמידה אותנו במבחן אמת אסטרטגי. סיפקנו שירות רציף, שמרנו על איכות המים ותחזוקת מערכות הביוב, והמשכנו בביצוע פרויקטים הנדסיים מורכבים בלוחות זמנים תובעניים. המוכנות המוקדמת שלנו והמחויבות העמוקה של צוותי השטח ושל כלל עובדי התאגיד, אפשרו לנו להעניק ביטחון מים לכל תושבת ותושב מתוך הבנה שתשתית אמינה ואיכותית ובסטנדרטים גבוהים מבטיחה לא רק ביטחון תפעולי, אלא גם הגנה משפטית ובטיחותית והיא ה"עוגן" שמוודא שכל פעולה מתבצעת על פי הכללים מפחיתה סיכונים.

בשנה החולפת האצנו את מהפכת הטרנספורמציה הדיגיטלית בתאגיד. אנו מאמינים כי שירות איכותי נמדד בזמינות ובנגישות שלו, במיוחד בתקופות בהן נדרש מענה מהיר מרחוק. הרחבנו את מגוון הפעולות שניתן לבצע באופן עצמאי ומכל מקום, תוך הנגשת ממשקים ידידותיים לכלל האוכלוסיות.

הטמענו מערכות ניטור חכמות המאפשרות זיהוי מוקדם של תקלות וצמצום פחת מים, צעדים המייעלים את המערכת ותורמים לשמירה על המשאב היקר ביותר שלנו. במהלך שנת הדוח, פעלנו בנחישות להסרת חסמי דיור, מתוך הבנה כי פיתוח תשתיות המים והביוב הוא המפתח המרכזי להרחבת היישובים.

הבעת האמון המובהקת ביותר ביכולותינו הגיעה מצד הרגולטור - רשות המים. התאגיד נבחר לנהל פרויקטים אסטרטגיים רחבי היקף מחוץ לגבולות פעילותו, זהו צעד משמעותי המעיד על הבעת אמון מקצועית גבוהה והערכה רבה לכושר הביצוע שהפגנו. מעבר לניהול פרויקטים אסטרטגיים מחוץ לגבולות הפעילות המוכרים דורש התאמה מהירה, ראייה מערכתית ויכולת ניווט בסביבות עבודה חדשות.

עם הפנים לשנת 2026, אנו ממשיכים לפעול מתוך הכרה כי שותפות אזורית היא המפתח לצמיחה והתייעלות. וכל קו ביוב שמשודרג, כל טכנולוגיה חדשה שמוטמעת וכל מתקן טיהור שמוקם - הם לבנה נוספת בבניין איכות החיים של תושבינו.

לסיום, אני מבקש להביע הערכה עמוקה לתושבים ולשותפים לדרך, לעובדי התאגיד המסורים, שעבדו מתוך תחושת שליחות, ולדירקטוריון התאגיד על הגיבוי המקצועי והאמון. אני מאחל לכולנו כי שנת 2026 תהיה שנת שלום, בריאות ושגשוג. שנזכה להשקיע את מלוא המרץ והמשאבים בבנייה, בפיתוח ובצמיחה.

בברכה,

סלאח נסאר

מנכ"ל תאגיד המים והביוב "מיאהקום"



תאגיד "מיהקום" - חזון, עשייה ומצוינות בשירות

תאגיד המים והביוב "מיהקום" מהווה את זרוע הביצוע המרכזית לאספקת שירותי מים וביוב עבור יישובי גליל תחתון. מאז הקמתו בשנת 2008, פועל התאגיד תחת הרגולציה המקצועית של רשות המים הממשלתית, תוך שהוא משרת אוכלוסייה של למעלה מ-115,000 תושבים ב-17 רשויות מקומיות ומועצות אזוריות.

התאגיד אמון על ניהול משק המים והביוב במרחב הגליל התחתון, תוך שימת דגש על מספר מישורים:

הולכה ואספקת מים באיכות גבוהה לכל בית.

הטמעת מערכות ניטור ובקרה מרחוק (קריאה מרחוק), פתרונות טכנולוגיים מתקדמים לצמצום פחת מים ושיפור היעילות האנרגטית.

השקעה מתמדת בהקמה ותחזוקה של מכוני טיהור שפכים (מט"שים), תחנות שאיבה וצנרת מודרנית, המותאמת לצרכים הייחודיים של כל יישוב ויישוב.

אמנת השירות והערכים שלנו

הצלחת "מיהקום" מושתתת על צוות מקצועי ומסור, הפועל תחת הנהגה שחרט על דגלה מספר ערכי ליבה:

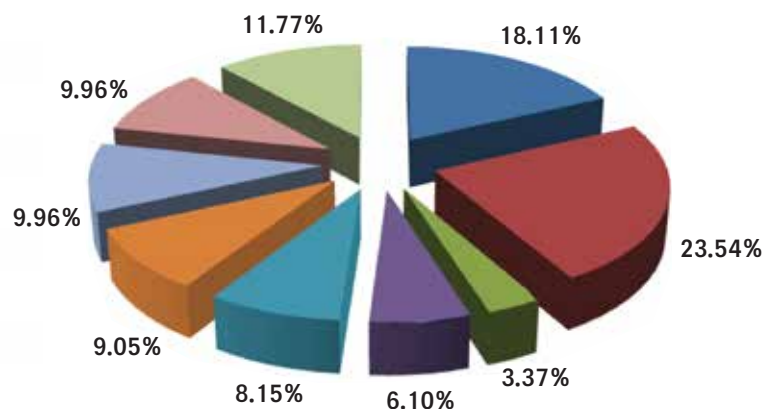
1. ניהול אחראי של משאבי הציבור תוך שקיפות מלאה מול הרשויות והתושבים.
2. עמידה בסטנדרטים מחמירים של משרד הבריאות והגנת הסביבה, במטרה לשמור על משאבי הטבע באזור.
3. מתן מענה מהיר ויעיל דרך מוקדי השירות, ושיפור מתמיד של חווית השירות ללקוח.

תאגיד "מיהקום" ממשיך לבסס את מעמדו כגוף מוביל ומקצועי, המשלב ניהול עסקי יעיל עם אחריות חברתית וסביבתית, לרווחת תושבי הגליל התחתון.

חלוקת מניות מעודכן לשנת 2025:

החלק היחסי במניות הרשות

23.54%	כפר כנא
18.11%	טורעאן
11.77%	דבוריה
9.96%	משהד
9.96%	עין מאהל
9.05%	בועיינה- נוג'ידאת
8.15%	שיבלי- אום אל ג'נם
6.10%	מ.א. אלבטוף
3.37%	מ.א. בוסתאן אלמרג'
100%	סה"כ



חברי הדירקטוריון

אברהמים אבו ליל
נציג הישוב עין מאהל

מוחמד עדוי
נציג הישוב טורעאן

אימן עואודה
נציג הישוב כפר כנא

אשרף חסן
נציג הישוב משהד

ראמי מוסא
נציג הישוב בועינה נוג'דאת

פהמי חמדאן
נציג הישוב כפר כנא

מנכ"ל התאגיד:
עו"ד סלאח נסאר

התאגיד מחויב למטרות הבאות:

5. ביצוע אחזקה שוטפת, אחזקה מונעת ושבר.
6. הפעלת משק מים לשעת חירום.
7. פיתוח רשת מים וביוב חכמה.
8. הפעלת מוקד תקלות: 04-8591717.

1. אספקת מים לשתייה.
2. איסוף והולכת שפכים.
3. טיפול וטיהור שפכים.
4. צמצום פחת ואובדן מים.

אחוזי גביה לפי ישוב נכון ליום 31.12.2025

2024					
א.מ.	ישוב	חיוב ריאלי	תקבולים נומינאלי	יתרה	אחוז גביה 31.12.2025
1	כפר כנא	15,151,309	13,133,947	2,017,362	86.69%
2	טורעאן	9,213,322	8,496,559	716,763	92.22%
3	דבוריה	7,296,590	6,187,287	1,109,302	84.80%
4	משהד	4,470,360	3,736,681	733,679	83.59%
5	שיבלי אום אלגנם	3,699,606	2,863,925	835,682	77.41%
6	בועינה	4,364,856	4,147,689	217,167	95.02%
7	עין מאהל	6,700,026	6,179,121	520,904	92.23%
8	נוג'ידאת - ביוב	848,346	648,264	200,083	76.41%
11	כפר מצר	1,451,977	1,134,456	317,521	78.13%
12	נין	1,523,464	1,222,146	301,318	80.22%
13	דחי	367,857	322,891	44,966	87.78%
14	סולם	1,672,265	1,351,228	321,037	80.80%
15	רומת אלהיב	1,970,233	1,708,312	261,921	86.71%
16	רומנה	692,991	679,216	13,775	98.01%
17	עוזייר - ביוב	832,894	718,781	114,113	86.30%
18	ואדי חמאם	1,215,406	1,068,341	147,065	87.90%
		61,520,211	53,641,662	7,878,549	87.19%

2025					
א.מ.	ישוב	חיוב ריאלי	תקבולים נומינאלי	יתרה	אחוז גביה 31.12.2025
1	כפר כנא	15,741,579	11,183,409	4,558,172	70.76%
2	טורעאן	9,971,594	6,988,131	2,983,465	68.00%
3	דבוריה	7,508,303	5,369,083	2,139,223	70.91%
4	משהד	4,741,888	3,183,399	1,558,494	63.84%
5	שיבלי אום אלגנם	3,828,586	2,412,110	1,416,481	62.19%
6	בועינה	4,804,665	3,903,855	900,816	69.22%
7	עין מאהל	7,511,152	5,113,554	2,397,605	65.44%
8	נוג'ידאת - ביוב	918,351	367,181	551,178	69.33%
11	כפר מצר	1,595,706	962,620	633,097	68.73%
12	נין	1,492,667	933,186	559,493	70.02%
13	דחי	380,703	281,267	99,449	67.64%
14	סולם	1,785,836	1,218,146	567,704	64.66%
15	רומת אלהיב	2,096,598	1,218,088	878,525	74.22%
16	רומנה	758,150	492,743	265,423	67.80%
17	עוזייר - ביוב	927,263	435,571	491,708	43.50%
18	ואדי חמאם	1,270,362	759,021	511,359	60.07%
		64,806,989	44,278,864	20,528,277	68.32%

גבייה, תשלומים והליכי אכיפה

חשבון המים נשלח לתקופות קצובות ומצוין בו תאריך אחרון לתשלום. אנו מעודדים את הצרכנים להסדיר את התשלום במועד כדי להימנע מריביות פיגורים והליכי אכיפה מיותרים.

דרכי תשלום: ניתן לשלם באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד, סריקת ברקוד המופיע על גבי החשבונית, בסניפי הדואר, או בהוראת קבע בנקאית (מומלץ לנוחות מירבית).

הליכי אכיפה: אי-תשלום במועד גורר הליכי גבייה בהתאם לדין, הכוללים: משלוח התראות, הטלת עיקולים (חשבונות בנק, כלי רכב, מטלטלין וצד ג'), ובמקרים של חובות מתמשכים - אף הפסקת אספקת המים (בהתאם לכללים הקבועים בחוק).

אכיפה משפטית

מחלקת גבייה ואכיפה מרכזת את הטיפול בכלל ההיבטים המשפטיים הנוגעים לחובות וחריגות, והבטחת התנהלות תקינה מול גורמים מפרים.

תחומי האחריות כוללים:

טיפול בעבירות מנהליות ופליליות, לרבות התחברויות לא חוקיות לרשת המים והביוב.

נגיעות במדי מים וכן בניהול תיקי חדלות פירעון ואיחוד תיקים.

גבייה משפטית של חובות עמוקים, טיפול בשיקים חוזרים, תביעות על סכום קצוב ותיקי פשיטת רגל.

טיפול משפטי בנזקים שנגרמו לרשת הציבורית ואכיפת חובות היטלים ודמי הקמה. תוך התאמת כלי האכיפה לנסיבות כל מקרה ובהתאם להוראות הדין.

פעילות מחלקת הגבייה והאכיפה מתבצעת על בסיס מדיניות סדורה, תוך הפעלת הליכי גבייה ואכיפה מדורגים ומבוקרים, במטרה למקסם את שיעורי הגבייה, לצמצם חובות בעייתיים ולחזק את יציבותו הפיננסית של התאגיד.

פחת גבייה :

תאגידי מים וביוב בישראל פועלים תחת רגולציה הדוקה של רשות המים. כדי להבין מדוע "פחת גבייה" מוכר כרכיב בעלות המוכרת (ועל כן משפיע על התעריף שמשלם הצרכן), יש להבין את המודל הכלכלי של התאגיד ואת האיזון בין יעילות לבין היתכנות כלכלית והמטרה העיקרית היא לקיים ולשמור על עקרון המציאות הכלכלית והחלוקה בנטל.

פחת גבייה הוא שיעור מוגדר באחוזים מתוך סך החיובים השנתי של התאגיד, שמוערך כחוב אבוד שלא ייגבה בפועל.

המשמעות היא שהתאגיד מנפיק חשבונות בסכום מסוים, אך בפועל צופה שלא יראה את מלוא הסכום עקב:

- לקוחות שאינם משלמים (חייבים).

- קושי משפטי או בירוקרטי במימוש הליכי גבייה.

- פשיטות רגל או היעלמויות של צרכנים.

להלן טבלת אחוזי גביה - לפי שנים נכון ל 31.12.2025 גביה מסך כל החיובים של אותה שנה



שנה	אחוז גבייה 31.12.2025
2009	97.22%
2010	95.37%
2011	97.24%
2012	99.11%
2013	98.62%
2014	99.15%
2015	98.64%
2016	97.10%
2017	98.35%
2018	96.43%
2019	94.54%
2020	94.83%
2021	93.37%
2022	92.00%
2023	90.33%
2024	87.19%

התפלגות צרכנים לפי סוגי שימוש וישוב 2024

סוג שימוש / היישוב	מגורים	בנייה	מוסדות ציבור	מסחר ומלאכה	חקלאות בהקצבה	תעשייה בהקצבה	גינון ציבורי	ביוב בלבד	אחר	סה"כ צרכנים ליישוב
כפר כנא	4,651	200	79	241	89	0	24		450	5,734
טורעאן	3,239	102	53	85	112	0	23		270	3,884
דבוריה	2,298	91	32	53	37	0	0		255	2,766
משהד	1,432	54	29	18	16	0	0		153	1,702
שבלי - אום אלג'נם	1,441	44	31	18	17	0	18		127	1,696
בועיינה	1,643	65	44	24	56	3	17		142	1,994
עין מאהל	2,969	61	35	45	28	0	0		289	3,427
נוגידאת - ביוב								703		703
כפר מצר	546	2	12	0	11	0	0		56	627
נין	424	8	13	4	13	0	0		68	530
דחי	179	3	4	0	3	0	0		44	233
סולם	591	3	14	0	38	0	0		59	705
רומת אלהיב	422	15	10	4	20	0	5		63	539
רומאנה	254	11	10	3	0	0	1		28	307
עוזיר- ביוב								574		574
ואדי חמאם	331	5	7	5	3	0	3		36	390
סה"כ	20,420	664	373	500	443	3	91	1,277	2,040	25,811

התפלגות צרכנים לפי סוגי שימוש וישוב 2025

שימוש הישוב	סוג	מגורים	בנייה	מוסדות ציבור	מסחר ומלאכה	חקלאות בהקצבה	תעשייה בהקצבה	גינון ציבורי	ביוב בלבד	אחר	סה"כ צרכנים ליישוב
כפר כנא		4,874	240	81	261	98	0	31		435	6,020
טורעאן		3,345	137	53	85	114	0	24		289	4,047
דבוריה		2,386	125	32	56	44	0	0		267	2,910
משהד		1,515	60	29	19	18	0	0		142	1,783
שיבלי אום אלג'נם		1,475	54	28	15	17	0	18		125	1,732
בועיינה - נוג'ידאת		1,736	71	43	27	58	2	19		128	2,084
עין מאהל		3,055	63	36	49	31	0	0		271	3,505
נוג'ידאת - אג' ביוב									656		656
כפר מצר		564	2	12	1	13	0	0		62	654
ניין		445	16	13	4	14	0	0		86	578
דחי		183	7	5	0	3	0	0		70	268
סולם		613	7	15	1	45	0	0		65	746
רומת הייב		444	20	10	5	30	0	5		54	568
רומאנה		265	11	11	4	0	0	2		25	318
עוזייר- אג' ביוב									613		613
ואדי חמאם		350	4	7	5	4	0	3		30	403
סה"כ		21,250	817	375	532	489	2	102	1,269	2,049	26,885



פחת חים לפי ישוב - שנת 2024

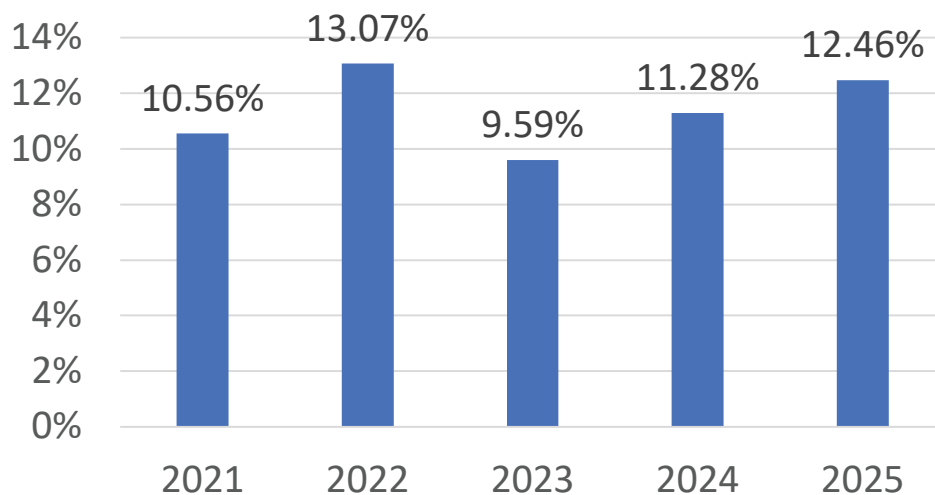
אחוז פחת	הפרש (במ"ק)	רכישת מים ממקורות	צריכות מים כמות מים מהחיוב	מספר צרכנים	יישוב
12.77%	248,268	1,944,434	1,696,166	5,734	כפר כנא
7.41%	87,065	1,175,209	1,088,144	3,884	טורעאן
5.63%	54,677	970,704	916,027	2,766	דבוריה
11.18%	64,019	572,605	508,586	1,702	משהד
20.06%	100,635	501,680	401,045	1,696	שיבלי אום אלג'נם
7.71%	51,093	662,505	611,412	1,994	בועיינה - נוג'ידאת
11.51%	107,235	931,800	824,565	3,427	עין מאהל
10.55%	712,992	6,758,937	6,045,945	21,203	מקומיות
11.54%	27,128	235,147	208,019	705	סולם
8.97%	16,277	181,363	165,086	503	ניין
6.00%	2,831	47,208	44,377	233	דחי
11.68%	23,658	202,529	178,871	627	כפר מצר
20.76%	35,210	169,621	134,411	390	ואדי חמאם
3.89%	3,305	84,864	81,559	307	רומאנה
26.71%	78,775	294,877	216,102	539	רומת הייב
15.40%	187,184	1,215,609	1,028,425	3,304	אזוריות
11.29%	900,176	7,974,546	7,074,370	24,507	סה"כ



פחת מים לפי ישוב - שנת 2025

פחת אחוז	הפרש (במ"ק)	רכישת מים ממקורות	צריכות מים כמות מים מהחיוב	מספר צרכנים	יישוב
16.79%	355,992	2,120,397	1,764,405	6,020	כפר כנא
9.91%	122,980	1,240,513	1,117,533	4,047	טורעאן
8.51%	83,569	981,750	898,181	2,910	דבוריה
11.31%	65,730	581,022	515,292	1,783	משהד
19.74%	102,396	518,775	416,379	1,732	שיבלי אום אלג'נם
10.16%	75,047	738,997	663,950	2,084	בועיינה - נוג'ידאת
11.76%	112,720	958,405	845,685	3,505	עין מאהל
12.86%	918,434	7,139,859	6,221,425	22,081	מקומיות
6.21%	14,799	238,191	223,392	746	סולם
4.69%	7,823	166,953	159,130	578	ניין
11.25%	5,457	48,506	43,049	268	דחי
4.16%	7,852	188,912	181,060	654	כפר מצר
12.69%	19,433	153,127	133,694	403	ואדי חמאם
0.10%	81	84,040	83,959	318	רומאנה
21.61%	60,710	280,935	220,225	568	רומת הייב
10.01%	116,155	1,160,664	1,044,509	3,535	אזוריות
12.46%	1,034,589	8,300,523	7,265,934	25,616	סה"כ

אחוז פחת לפי שנים



מקורות המים

מקור המים היחידי של תאגיד כפרי גליל תחתון הוא חברת מקורות, סך כל רכישת המים על ידי התאגיד לשנת 2025 הסתכמה ב 8,300,523 מ"ק.

תכניות אב למים וביוב

במסגרת מטרותיו, ועל מנת לאפשר את הרחבת היישובים שבתחומיו, פועל התאגיד להכנת תוכניות אב למים ולביוב ברשויות. תוכניות אלה נועדו לתת פתרון לאספקת מים אמינה ולסילוק שפכים - בראייה עתידית ליישובי התאגיד. חלק מתוכניות האב למים ולביוב כבר אושרו במוסדות המוסמכים וחלק נמצאות בשלבים סופיים של אישורים סופיים ברשויות השונות.

השלכות סביבתיות של פעילות התאגיד

התאגיד פועל לשמירה על בריאות הציבור ולצמצום מקסימלי של פגיעה בסביבה, זאת באמצעות מיסוד של מערכות אמינות לאספקת מים ולאבטחת איכותם, וכן מערכות אמינות לסניקה, הולכה, ולטיהור שפכים. כל מרכיבי מערכות המים והביוב, שהתאגיד הקים ומתחזק, עומדים בהנחיות התכנון אמות המידה ההנדסיות ובתקנים הישראליים. בנוסף, כל החומרים, הציוד, הצנרת והאביזרים הינם בעלי ת"י ומתוכננים בהתאם להנחיות רשות המים, משרד הבריאות ומשרד הגנת הסביבה.

עיקר הפעילות, שנעשתה בשנת הדיווח בכל הקשור בהשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד, מסתכמת בפירוט הבא:

א. המשך שיקום ושדרוג מט"שים:

עיקר ההשלכות הסביבתיות מקורן בטיהור השפכים והפיכתם לקולחים, שעומדים בתקנות בריאות העם. כך שיהיה ניתן להשתמש בקולחים להשקיה ולהזרמה לנחל ללא מפגעים סביבתיים. להלן המט"שים שהתאגיד שידרג ועובד על שדרוגם:

מט"ש שדה אילן: קולט את שפכי כפר כנא, משהד וטורעאן, לרבות חלק משפכי מ.א גליל תחתון וחלק משפכי עיריית נוף הגליל. רמת הטיפול בשפכים במט"ש לא עמדה לפני קום התאגיד בתקנות, וזאת בגלל תחזוקה ירודה וחוסר בציוד האלקטרו-מכני. בשנת 2015 המט"ש שודרג לקיבולת 12,000 מק"י ולרמת טיפול שלישוני, כמתבקש בתקנות. לאחרונה ובעקבות ההחלטה על ביטול מט"ש נטופה והולכת השפכים למט"ש שדה אילן, החל התאגיד בהליך תכנון להרחבת המטש לקיבולת של 48,000 מק"י ולאיכות הנדרשת בתקנות ונמצא בשלבי תכנון מפורט לקראת פרסום מכרז.

מט"ש נטופה: משרת את היישוב בועינה נוג'ידאת, עוזייר, רומאנה ורומת היב וכן עוד יישובים שלא כלולים בתחום אחריותו של התאגיד. לקראת סוף שנת 2020 התקבלה החלטה של רשות המים לביטול המט"ש והולכת השפכים למט"ש שדה אילן, על כן, התאגיד עם השותפים, שידרג את המט"ש בהתאם להחלטה שהתקבלה.

מט"ש דברת: משרת את היישוב עין מאהל, וישרת בעתיד את שיבלי אום אל ג'נם, שפכי דבוריה יוזרמו גם הם למט"ש זה באמצעות תחנת שאיבה מרכזית שהוקמה לאחרונה. הצפי לשדרוג המט"ש - עד סוף 2026. במט"ש דברת איכות הקולחים שניונית, והוא מתוכנן להרחבה ל-35,000 מק"י ושדרוג לאיכות קולחין שלישונית בהתאם לתקנות. הטיפול בבוצה המיוצרת מתהליך הטיפול במט"ש מתוכננת לסניקה ולטיפול במט"ש עפולה ובאחריותם.

מט"ש רנ"י הסוללים: המט"ש שודרג ומפיק שפכים באיכות שלישונית ובקיבולת של 7000 מק"י, חלק מהשפכים בטיפול שניוני בלבד. ההרחבה לקיבולת של 14,000 מק"י נמצאת בשלבי ביצוע בימים אלה.

התאגיד מקבל שירותי טיהור שפכים ממט"שים שאינם בניהולו ולא באחריותו, כדוגמת מט"ש עפולה אשר שודרג לאחרונה, מט"ש בית שאן ומט"ש לבנים.

ב. שדרוג מערכות הולכה אזוריות:

מערכת הולכה איזורית למט"ש שדה אילן: בשנת 2008 התאגיד קיבל את המערכת במצב תחזוקה ירוד, והיו גלישות חוזרות ונשנות לנחל יפתחאל - מה שגרם למפגע סביבתי באגן ההיקוות של נחל הקישון. הדבר היווה סכנת זיהום למוביל המים הארצי ולקידוחי נטופה 4. התאגיד נמצא כיום לאחר שדרוג של המערכת האזורית, דבר שימנע לעשרות שנים קדימה את המפגע הסביבתי שהיה.

מערכת הולכה איזורית למט"ש נטופה: התאגיד קיבל את המערכת במצב תחזוקה ירוד. הגלישות שהיו מהמט"ש גרמו למפגע סביבתי בבקעת בית נטופה. עם זאת, הגלישות אינן בתדירות גבוהה. בעקבות ההחלטה של רשות המים לביטול מט"ש נטופה, התאגיד בשלבי ביצוע תשתיות להולכת השפים של בועינה, מא אל בטוף למט"ש שדה אילן. מערכת הביוב האזורית מבועינה עד רומאנה בוצעה (שלב א), התאגיד נמצא בשלבים להכנת חומר המכרז להשלמת ביצוע המערכת האזורית מרומאנה עד כפר כנא (שלב ב).

מערכת הולכה למט"ש דברת: היישוב עין מאהל מחובר למט"ש דברת דרך מערכת הולכה נפרדת, לפני קום התאגיד, ממנה אירעו גלישות לנחל תבור. התאגיד בשנת 2019 שידרג את המערכת הקיימת. שפכי היישובים שיבלי אום אל ג'נם ודבוריה מגיעים לבריכת שיקוע, וממנה הקולחין מנוצלים ע"י חקלאי האזור. התאגיד סיים ביצוע מערכת הולכה אזורית, שתוביל את שפכי היישוב שיבלי אום אל ג'נם ודבוריה למט"ש דברת.

מערכת הולכה איזורית למט"ש רנ"י סוללים: היישוב משהד מחובר חלקית למערכת אזורית זו. התאגיד, ביחד עם השותפים במערכת הולכה איזורית זו, סיימו את שדרוג המערכת עד למט"ש רנ"י הסוללים.

מערכת הולכה למט"ש לבנים: המערכת מנוהלת ע"י החברה לטיפול בשפכי לבנים, ועברה רה תכנון ושיפוץ ע"י רשות המים, הקו מואדי חמאם עד לת"ש מגדל, נמצא בשלבי תכנון השדרוג, וזאת לאחר שנשפטה תוכנית האב ברשות המים.

מערכת הולכה מכפר מצר עד למט"ש יששכר: קיימת תחנת שאיבה לביוב שסונקת את השפכים לכיוון מט"ש יששכר, התאגיד ולאחר שצירף את המועצה האזורית בוסתאן אלמרג', ערך תוכנית אב חדשה, ובה מציע חיבור שפכי כפר מצר למט"ש דברת, הקו נמצא בשלבי תכנון ולקראת תקצוב וביצוע.

ג. שדרוג תחנות שאיבה:

התאגיד ירש מהמועצות המקומיות תחנות השאיבה שמחוברות למערכות ההולכה האזוריות היוו מפגע סביבתי חמור, כפי שהוסבר לעיל, וזאת מפאת רמת תחזוקה ירודה וחוסר בצידוד אלקטרו-מכני במתקנים! התאגיד שיקם את תחנות השאיבה, כדוגמת תחנת שאיבה מערבית ומזרחית כפר כנא, תחנות שאיבה מזרחית ומערבית טורעאן, תחנות שאיבה מזרחית ומערבית דבוריה, תחנת שאיבה מרכזית בועינה נוג'ידאת ותחנת שאיבה בשיבלי.

בנוסף לאמור לעיל, התאגיד מבצע תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר לכל המתקנים. התאגיד הקים מערכת פיקוד ובקרה למתקנים אלה, שמתריעה על תקלות בפני כל האחראים על המתקנים - כך שאין מצב שקיימת תקלה באחד מהמתקנים והתאגיד לא מטפל בה במייד.

בנוסף, בשנת 2021 התאגיד צירף את המועצות האזורית בוסתאן אלמרג ואלבטוף, ושוקד על תכנון שיקום ושדרוג תחנות השאיבה לביוב הקיימות, תכנון שדרוג התחנות נשפט בתוכניות האב לביוב, והתאגיד בשלבי מכרז לשדרוג התחנות ולהביא אותם לסטנדרט שלו.

ישנם מספר תחנות שהתאגיד מתכנן להקים, בכפר כנא, משהד, שיבלי, עין מאהל, כולם נמצאים בשלבים סטטוטוריים כאלה או אחרים, אך רובם מוכנים לביצוע.

ד. מוקד לתקלות המיועד לטיפול בתלונות ופניות הציבור

מקבל, מטפל תוך מעקב על כל פניה או מפגע מול צוות התאגיד וקבלני אחזקה עד לסגירה.

ה. ביטול בורות ספיגה:

התאגיד ביצע מערכות ביוב בתוך היישובים, דבר שגרם לביטול כמעט רוב בורות הספיגה והחלפתם במערכות ביוב מרכזיות. ביטול בורות הספיגה מפסיק את חלחול השפכים והגעתם למי התהום.

ו. הקפדה על פינוי הפסולת לאתר מורשה:

בכל התקשרויותיו של התאגיד עם קבלני ביצוע תשתיות המים, הביוב והמתקנים ההנדסיים, הקבלן מחויב לפנות את הפסולת לאתר מורשה. בנוסף, התאגיד דואג שהחברות המנהלות את מתקני הטיפול בשפכים ותחנות השאיבה יפנו את הבוצה והגבבה לאתר מאושר על ידי הרשויות המוסמכות.

ז. טיהור שפכים, שמירה על איכות סביבה גבוהה, ומחזור מים

התאגיד מקצה משאבים רבים בכל הנוגע לטיהור שפכים ושדרוג מערכות, לשיפור השירות מצד אחד, ושמירה על אמות מידה גבוהות לאיכות סביבה, ומניעת גלישת מי ביוב אל מקורות המים ושימוש חוזר במים המטוהרים, המהווה מטרה לאומית ועולמית לפתרון בעיית זמינות המים.

מט"ש שדה אילן

כחלק מהצורך להסרת חסמי דיור, שידרג התאגיד את מט"ש שדה אילן, ברמה של טיהור שלישוני, ע"פ הנדרש בתקנות בריאות העם, דבר שמאפשר שימוש במים המטוהרים לכל סוגי החקלאות, ותורמת רבות למניעת מפגעי סביבה, ולמאמץ הבינלאומי לשימוש חוזר במים המטוהרים, לשימוש יעיל במשאב המים.

שדרוג מט"ש נטופה ומט"ש דוברת

כחלק ממדיניות הסרת חסמי דיור התחייב התאגיד לשדרוג מט"ש דוברת כך שסיים את תהליך הכנת מסמכי מכרז לשדרוג מט"ש לקיבולת 16,000 מ"ק ליום בסוף שנת 2015, עד שהשותפים ורשות המים החליטה לשנות את התכנון כך שהמט"ש יוגדל כך שיטפל ב 35,000 מ"ק, דבר זה גרם לעיכוב ביציאה למכרז וכן להכנת תב"ע חדשה למט"ש. וכן סיים התאגיד תכנון לשדרוג מט"ש נטופה, אבל שוב ובשל החלטת רשות המים והשותפים בפרויקט לבטל את המט"ש ולהוליך את השפכים למט"ש שדה אילן, נעצר הליך היציאה למכרז שדרוג והרחבת מט"ש נטופה שהיה מוכן. כן התאגיד שידרג את המט"ש לשלב ביניים בהתאם להחלטות הרגולציה עד להשלמת שדרוג המערכת האזורית ומט"ש שדה אילן.

שדרוג מערכות הולכה ידידותית לסביבה

בהמשך למדיניות שמירת מקורות המים, מניעת מפגעי סביבה, משדרג התאגיד את מערכות ההולכה האזוריות למכוני הטיהור מכל כפרי התאגיד אל מכוני הטיהור, תוך שימוש בצנרת פוליאתילן לסילוק שפכים, שיתרונה של מערכת שפכים זו הינה האטימות המוחלטת ע"י ריתוך והלחמה, מניע היווצרות חומצה גופריתנית בחלקו העליון של הצינור, שכן תהליכי הקורוזיה עלולים לגרום לקריסה של קטעי צינור ולעמידות נמוכה בפני לחצים מכניים אשר גורמים לדליפות ביוב. תופעת הקורוזיה, שהביאה לעתים אף לאיכול קטעי צנרת מפלדה שלמים, לכן השיטה החדשה נתנה מענה לבעיה זו וגם לעמידות לקרינת השמש וזאת על מנת למנוע דליפה ממערכת הולכת שפכים כדי להגן על מקורות המים, המערכות האקולוגיות, המגוון הביולוגי ומשאבי טבע אחרים ולמנועת מפגעים סביבתיים.

ח. ניטור שפכים:

התאגיד עובד לפי תכנית ניטור השפכים, שאושרה על ידי המשרד להגנת סביבה. התוכנית מבוצעת על ידי דוגמים מוסמכים, וכך התאגיד עוקב אחרי בתי העסק שנמצאים בתחום השיפוט שלו (כדוגמת בתי בד, תחנות דלק, משחטות וכו') ודוגם את איכויות השפכים המוזרמים על ידם למערכת הביוב.

איכות המים

תאגיד כפרי גליל תחתון-מיהאקום מודיע כי מי שתייה באחריותו באיכות גבוהה

תאגיד המים "מיהאקום" מפרסם לציבור דוח שנתי בעניין איכות מי שתייה בתחום אחריותו, מהדוח עולה כי מי שתייה נבדקו לפי הנחיות משרד הבריאות.

בהתאם לכללי תאגיד המים והביוב לשנת 2001, וחוק הרשויות המקומיות (תיקון 75 בחוק) לשנת 2001, אנו שמחים לפרסם דוח סיכום. ביצוע ותוצאות לפי מעבדות מאושרות של משרד הבריאות.

1412 בדיקות בוצעו בתקופה מחודש 01 עד חודש 12 לשנת 2025.

המספר הסופי של הדגימות הלא תקינות הוא 0.

אחוז חריגה סופי הוא 0.0% | אחוז ביצוע של תכנית הדיגום הוא 99.38%.

מי שתייה באחריות התאגיד ראויים לשתייה ובאיכות גבוהה מאוד.

להלן טבלת בדיקות לשנת 2025

יישוב	קבוצת בדיקה	סוג נקודת בדיקה	מספר דגימות מתוכננות	מספר הדגימות שנעשו	אחוז ביצוע	מספר סופי דגימות תקינות	אחוז סופי דגימות תקינות	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה סופי
כפר כנא	מיקרוביולוגי	רשת	210	210	100.00%	210	100.00%	0	0
כפר כנא	מיקרוביולוגי	כניסת רשת	27	27	100.00%	27	100.00%	0	0
משהד	מיקרוביולוגי	רשת	91	91	100.00%	91	100.00%	0	0
משהד	מיקרוביולוגי	כניסת רשת	13	13	100.00%	13	100.00%	0	0
טורעאן	מיקרוביולוגי	רשת	202	204	100.00%	202	100.00%	1	0
טורעאן	מיקרוביולוגי	כניסת רשת	52	52	100.00%	52	100.00%	0	0
עין מאהל	מיקרוביולוגי	רשת	127	127	100.00%	127	100.00%	0	0
עין מאהל	מיקרוביולוגי	כניסת רשת	26	26	100.00%	26	100.00%	0	0
דבוריה	מיקרוביולוגי	רשת	169	169	100.00%	169	100.00%	0	0
שיבלי אום אלג'נם	מיקרוביולוגי	רשת	78	72	100.00%	72	92.00%	0	0
בועיינה	מיקרוביולוגי	רשת	87	87	100.00%	87	100.00%	0	0
יישובי אלבטוף	מיקרוביולוגי	רשת	152	152	100.00%	152	100.00%	0	0
יישובי בוסתן אלמרג'	מיקרוביולוגי	רשת	182	182	100.00%	182	100.00%	0	0
			1416	1412	100.00%	1410	99.38%	0	0

הסבר לדגימות חריגות או לא תקינות

התאגיד מבצע את תכנית הדיגום לפי המתוכנן ע"י משרד הבריאות. בחלק מהדגימות מתגלות חריגות לעומת התקן הנדרש. קיימות כמה סיבות לתוצאות החריגות:

- 1 שינויים לא צפויים באיכות המים
- 2 עבודות בתשתיות מים
- 3 טעות אנוש בביצוע הדיגום
- 4 טעות בזיהוי במעבדה

לאחר כל ממצא לא תקין פועל התאגיד באופן מיידי ועפ"י הנחיות משרד הבריאות לאיתור סיבת החריגה ולאחר מכן מבצע פעולות מתקנות בהתאם לממצאים. בסיום הפעולות מבצע התאגיד דיגום חוזר לנקודה החריגה ובעוד נקודות דיגום נוספות. התאגיד מקפיד על אבטחת איכות המים המסופקים לצרכנים ונוקט במספר רב של פעולות לאבטחת איכות מי שתייה, כמפורט להלן:

- ביצוע דיגום מי שתייה באופן רציף, בהתאם לתכנית שנקבעה מראש על ידי משרד הבריאות.
- אחזקה לכל ברזי הדיגום, כולל החלפה לברזים תקינים העונים על דרישות משרד הבריאות ביישובי התאגיד ובפרט ביישובים החדשים, מ.א. אלבטוף ומ.א. בוסתן אלמרג'
- ביצוע הדיגום על ידי דוגמים בעלי הסמכה ממשרד הבריאות.
- שטיפת קווי מים ראשיים.
- חיטוי ודיגום בריכות מים בהתאם לתקנות בריאות העם. מידי שנה התאגיד מבצע חיטוי לכל הבריכות הפעילות שבבעלותו, באמצעות קבלן מוסמך מטעם משרד הבריאות.
- אחזקת ערכה במשרדי התאגיד לדיגום ולביצוע בדיקות בקטריאליות וכימיות.
- הוספת מגופים חוצצים ברשתות המים לצורך שליטה ותיחום מעגלי מים.

התאגיד אינו מבצע תהליך הפלרה ו/או הכלרה. תהליכים אלה הינם באחריות חברת מקורות.

תוצאות הדגימה השנתית לשנת הדיווח פורסמו באתר האינטרנט של התאגיד באופן שוטף. כמו כן, התאגיד שלח תוצאות דיגום רבעוניים ושנתיים עם חשבונות המים השוטפים.



השקעות

אגף ההנדסה הוא הגוף המתכנן והמוביל של התשתיות המקומיות והאזוריות. גיבוש תוכניות השקעות תלת-שנתיות, תכנון תשתיות מים וביוב, והוצאה לפועל של פרויקטים הנדסיים מורכבים.

תכנית השקעות תלת שנתית, מאושרת על ידי יחידת הממונה על התאגידים ברשות המים. במהלך שנת הדיווח 2025 השקיע התאגיד 50 מיליון שקל במערכות הכוללות של מים וביוב שבתחומיו. בטבלה הבאה מופיע סיכום ההשקעות שביצע התאגיד ביישובים שבתחומו בחלוקה לפי קטגוריות:

שנת 2025	שנת 2024	שנת 2023	תיאור במאזן
5,152,283	3,414,072	4,603,714	פיתוח מים
5,384,748	6,393,142	9,735,795	פיתוח ביוב
21,946,906	3,589,377	3,871,752	פיתוח מט"שים
32,483,937	13,396,591	18,211,261	סה"כ פיתוח
9,470,936	12,791,192	10,342,132	שיקום מים
1,485,220	480,107	865,276	השקעה במוני מים
10,956,156	13,271,299	11,207,408	סה"כ שיקום מים
6,740,287	12,914,552	10,286,712	שיקום ביוב
		472,850	שיקום מט"שים
17,696,443	26,185,851	21,966,970	סה"כ שיקום
50,180,380	39,582,442	40,178,231	סה"כ השקעה בתשתיות



תוכנית השקעות 2026-2028

סוג השקעה	השקעה במיליוני שקלים	אחוז מתוכנית ההשקעות
מטש"ים ומערכות אזוריות	352.9	44%
פיתוח הרחבות חדשות	345.8	43%
שיקום ושדרוג תשתיות	104.3	13%
סה"כ	803 מליון ₪	

חלקות התוכנית לפי שנים:

156 מליון לשנת 2026 • 318 מליון לשנת 2027 • 328 מליון לשנת 2028

תוכנית ההשקעות לשנת 2026 באלפי ₪

סוג תשתיות	תשתיות ביוב אזוריות	שדרוג / שיקום	פיתוח	סה"כ
קווי מים	-	10,748	11,593	22,341
קווי ביוב	7,717	18,144	37,732	63,593
מתקני מים	-	2,309	1,300	3,609
מתקני ביוב	35,345	17,640	13,430	66,415
סה"כ	43,062	48,841	64,055	155,958

איכות השירות לצרכנים

אמנת השירות וחזון תאגיד "מיאהקום": תאגיד המים והביוב "מיאהקום", המשרת את תושבי הגליל התחתון, חרת על דגלו את השירות לתושב כערך עליון. מאז הקמתו, פועל התאגיד מתוך תפיסה המציבה את הלקוח במרכז, תוך התחייבות למתן שירות מקצועי, הוגן ואיכותי בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

מצוינות תפעולית ובקרה: תפיסת השירות של "מיאהקום" נשענת על מערכת נהלים קפדנית ועמידה בתקנים מחמירים. הנהלת התאגיד מובילה קו של שיפור מתמיד, כאשר כל עובדי הארגון - מהדרג המנהלי ועד לאנשי השטח והמקצוע - מחויבים למצוינות בכל ממשק עם הלקוח.

איכות השירות מבוקרת באופן רציף לאורך כל "שרשרת הערך", במטרה להבטיח שקיפות ואמינות מול קהל הצרכנים.

טכנולוגיה ונגישות בשירות: התאגיד פועל בהתאם לאמות המידה של רשות המים ומפעיל מערך טכנולוגי מתקדם לייעול הקשר עם הציבור והנגשת השרות לתושב.

- על פי הערכות המבוססות על נתוני מערכות הניטור, אלו הם זמני המענה הממוצעים:
- זמן המתנה במרכז השירות: כ-5 דקות.
 - משך הטיפול הפרונטלי: כ-8 דקות בממוצע לפונה.
 - מהירות מענה טלפוני: זמן תגובה מהיר במיוחד של 5 שניות בממוצע.

שביעות רצון ואמון הלקוח: ממצאי סקרי שביעות הרצון התקופתיים שמבצע התאגיד מצביעים על רמת שביעות רצון גבוהה ועל אמון משמעותי של הלקוחות בפתרונות הניתנים על ידי הצוות המקצועי.

במקרים בהם נרשמה שביעות רצון חלקית, נמצא כי הדבר נבע ברוב המקרים מתלות בגורמים חיצוניים שאינם בשליטת התאגיד. אנו ממשיכים לפעול בנחישות כדי להעניק לכל לקוח את המענה המיטבי והמהיר ביותר.

תקני איזו: מצוינות בסטנדרטים בינלאומיים - תו איכות וניהול

תאגיד "מיאהקום" מיישם ערכי המקצועיות והאמינות הלכה למעשה באמצעות עמידה בסטנדרטים המחמירים ביותר. לאורך שנים, מקפיד התאגיד לעבור בהצלחה את מבדקי מכון התקנים הישראלי, מתוך מחויבות עמוקה לשיפור מתמיד ובקרה עצמית. התאגיד גאה להחזיק ב-4 תקני ISO בינלאומיים, המקנים לו את "תו הקו הזהב" היוקרתי - אות המעיד על מצוינות ניהולית ואיכותית רב-ממדית:

- תקן ניהול איכות (ISO 9001): המבטיח ניהול יעיל, שירותי וממוקד לקוח.
- תקן ניהול איכות הסביבה (ISO 14001): המשקף את מחויבותנו לשמירה על משאבי הטבע והגנת הסביבה בגליל התחתון.
- תקן בטיחות וגיהות בתעסוקה (ISO 45001): השומר על ביטחונם ובריאותם של עובדינו והציבור בממשקי העבודה.
- תקן אבטחת מידע (ISO 27001): המבטיח הגנה מקסימלית על נתוני הלקוחות ופרטיותם במערכות הממוחשבות של התאגיד.

עמידה בסטנדרטים אלו לאורך שנים מהווה ערובה לכך שכל פעילות של התאגיד - מהמענה הטלפוני ועד לעבודות התשתית המורכבות ביותר - מבוצעת תחת מעטפת מקצועית הדוקה, בטוחה ומתקדמת.



מבנה השירותים והפעילות בתאגיד המים והביוב בשנת הדוח

מזכירות ומעקב פניות :

התאגיד רואה בשירות לתושב ערך עליון. כל פנייה המגיעה במכתב, בפקס או בדואר אלקטרוני מתועדת במערכת הממוחשבת לקבלת מעקב צמוד, מתחייבים לעמוד בלוח הזמנים שנקבע בכללי אמות מידה למתן תשובה מקצועית, עניינית וממצה בתוך 14 ימי עבודה לכל היותר אם לא תהיה סיבה לעיכוב.

מוקד התקלות (04-8591717): תפעול ושירות

תאגיד המים מפעיל מוקד תקלות ייעודי הזמין לשירותכם **24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע**. המוקד מרכז את כל הדיווחים בנושאי מים וביוב ומנהל את הטיפול בהם באמצעות מערכות טכנולוגיות מתקדמות.

תהליך הטיפול בתקלה

1. קליטת הדיווח: התקלה נרשמת במערכת ממוחשבת ומסווגת לפי רמת דחיפות. תקלות דחופות מטופלות באופן מיידי.
2. ניתוב המשימה: הדיווח מועבר בו-זמנית לרכז התפעול ביישוב הרלוונטי ולקבלן המבצע להמשך טיפול.
3. עדכון הלקוח: הפונה מקבל עדכונים שוטפים על התקדמות הטיפול באמצעות שיחות טלפוניות ומסרונים (SMS).
4. בקרה ושיפור: עם סיום הטיפול, התאגיד מבצע בדיקת שביעות רצון מול הפונה במטרה לשפר את איכות השירות.

תיעוד: במהלך שנת הדוח בוצע תיעוד מלא של כלל התקלות ברשתות המים והביוב לטובת הפקת לקחים ותכנון עתידי.

להלן טבלת תקלות מים וביוב שנתקבלו במהלך שנת הדוח וטופלו ע"י צוות המוקד:

היישוב	תקלות מים	תקלות ביוב
כפר כנא	244	549
טורעאן	222	480
דבוריה	139	511
משהד	147	345
שבלי אם אלגנס	108	358
בועינה נוג'ידאת	63	251
עין מאהל	184	866
סולם	20	52
דחי	8	34
כפר מצר	56	73
נין	28	62
עוזיר	6	77
רומאנה	4	85
היב	27	375
ואדי חמאם	74	40
סה"כ	1,330	4,158

חדשנות וניהול נתונים (GIS): התאגיד נמצא כיום בעיצומו של תהליך לשדרוג מערך הדיווחים:

מיפוי הנדסי: הטמעת נתוני התקלות על גבי שכבות מערכת GIS מערכת מידע גיאוגרפית, והפעלת מערכת תפעול ומעקב לעבודות אחזקה לצורך תיעוד כל פעולה הנדסית עם ממשק מלא בין כל המשתמשים.

ניתוח מגמות: המערכת החדשה תאפשר המרת תקלות לנתונים ויזואליים, לצורך מעקב אחר תדירות וזיהוי אזורים הדורשים טיפול מונע.

שירותים דיגיטליים ומידע לתושב

אתר האינטרנט (www.miahcom.co.il) משמש כמרכז מידע שקוף ונגיש לתושבים: מידע כללי: עדכונים, הודעות לציבור, תעריפים, מידע על היערכות לשעת חירום.

אזור אישי (תיק תושב): גישה מאובטחת לצפייה בפירוט צריכות מים, היסטוריית תשלומים, יתרות חוב, מעקב אחר פניות ותשלום חשבונות בכרטיס אשראי.

טפסים דיגיטליים, הנגשת השירות הדיגיטלי, גישה מהירה להורדת טפסים וביצוע פעולות מקוונות.

אתר האינטרנט של התאגיד (WWW.MIAHCOM.CO.IL) מספק מידע לתושבים בכל תחומי האחריות של התאגיד: עדכונים, פרסומים שונים, מכרזים, הודעות, חוקים החלים על התאגיד כגוף ציבורי, תעריפים מים וביוב, משק לשעת חירום, הסברים אודות חשבון המים ומד המים, טפסים, אפשרות תשלום חשבון המים באמצעות כרטיס אשראי, כניסה לתיק תושב שבו ניתן לעיין במעקב פניות, משימות צריכות המים וביתרות חוב ועוד.

מוקדי שירות: קבלת קהל בסניפי שירות הלקוחות מתבצעת פרונטלית, טלפונית וגם באמצעות דואר אלקטרוני ושירותים מקוונים. החל מפתיחת כרטיס לקוח במקרה של לקוח חדש, בדיקת ואישור תוכניות בניה, חיוב ותשלום דמי הקמה, בקשות לחיבורי מדי מים וביוב, אישורי טופס 4, טיפול ובירור חשבון המים (בין היתר: תשלומים, בירורי חיוב, קריאות מדי מים, בקשות להכרה בנזילה, בקשת בורות לבדיקת מד במבדקה, החלפת משלמים ופרטי לקוח, עדכון מספר נפשות וטיוב נתונים), הפניות מתועדות במערכת הבילוג, כולל סריקות מסמכים ותיעוד פנייה שמתקבלת במרכז השירות.

אישור תוכניות לצורך קבלת היתר בניה: המחלקה מטפלת בבקשות להיתרי בנייה ואישור תוכניות, לגיטימציה, אישור למתן טופס 4 וחיבורי מים וביוב, והכל בכפוף להסדרת החובות לרבות דמי הקמה ואגרות והטילים. במהלך שנת הדיווח מחלקת היתרים טפלה ב 1041 פניות - ולהלן הפירוט:

סוג שירות	סה"כ (כולל מוסדות)
בנייה חדשה	279
תוספת בנייה	93
לגיטימציה	48
לגיטימציה + תוספת בנייה	66
אישור למתן טופס 4	242
מד מים נוסף	263
מד מים חקלאי	50
סה"כ	1041

פניות למרכזי שירות **טבלת סוגי הפניות שהתקבלו בשנת 2025**

סוג הפנייה	מספר הפניות
פנייה להכרה בנזילה	1,159
עדכון נפשות	3,527
פניה לחתימה על הוראת קבע	523
החלפת משלמים	525
בוררות – בדיקת מד במבדקה	80
בירורים - פניות אחרות	6,760
תשלומים – פניה לתשלום חוב / שוטף	93,852

צרכנות: אחריות על בניית כרטיס צרכן בספרי התאגיד, התקנת מדי מים, קריאות וניהול צריכות המים של הלקוח, עדכון סוגי שימוש וניהול מערכות קריאה מרחוק באמצעות תקשורת ייעודית המעבירה את נתוני הצריכה למערכות המחשוב בתאגיד. ניהול התראות על נזילות וצריכות חריגות, החלפות מדי מים, הקצבות חקלאיות, בדיקה לוגית לקריאות המדים והפקת החשבון התקופתי, בדיקת דוחות הבקרה וטיפול נתוני אב.

כמות מדי המים המותקנים ברשויות המקומיות והאזוריות 25,616 מדי מים והם דיגיטליים עם תקשורת קריאה מרחוק. התאגיד מפעיל מערכות קריאה מרחוק כבר עשר שנים, במהלך שנת הדוח דאג התאגיד לשדרוג מערכות המדידה, החלפת מדי מים במדי מים אולטראסוניים שהם יותר מתקדמים ויותר חכמים, יעד סיום פרויקט ההחלפות הוא סוף 2026. המערכת מעבירה נתונים למחשב התאגיד באמצעות תקשורת כולל גם התראות שונות כגון התראה על נזילה פנימית ברשת הפרטית, נגיעות במד, חבלות ונסיגות שיבוש מערכת המדידה, לצורך בדיקת תקינות השידור במקביל ובהתאם לכללים התאגיד מבצע קריאה ידנית פיזית פעם בשנה וזאת לצורך השוואת נתונים שטח מול תקשורת ומוודא שהמערכת עובדת וראויה לביצוע חיובי מים.

בסך הכל בשנת הדוח, בוצעו כ- 153 אלף קריאות, בהתאם לכללים התאגיד מחויב לקרוא את מדי המים האלקטרוניים באופן ידני פעם בשנה, קובץ הקריאות עובר בדיקה לוגית מעמיקה, השוואת, ניתוחים ובדיקת צריכות חריגות ומופרזות. בשנת הדו"ח נרשמו 5,169 מקרים של צריכות חריגות מאוד, ועוד 1,770 מקרים של צריכה חריגה. 785 חיבורי מים, התקנות חדשות, 13,140 החלפות מדי מים, החלפות שירות והחלפות במסגרת פרויקט שדרוג מערכת הקר"מ.

הפרות ופיצויים בהתאם לאמות מידה: הזכאות לפיצויים לצרכנים בתחום שירותי המים והביוב בישראל מוסדרת על ידי "אמות המידה לשירות" שקבעה רשות המים. אמות מידה אלו מגדירות את רמת השירות לה מחויב תאגיד המים כלפי הצרכן, ומפרטות את הפיצוי הכספי בגין אי-עמידה בסטנדרטים אלו. בשנת הדוח לא היו חריגות המזכות את הצרכנים בפיצויים בהתאם לפרק התשיעי לאמות מידה.

הפסקות מים

מסמך מדיניות ונוהל עבודה: נוהל הפסקות אספקת מים בתאגיד מפרט את מנגנוני הבקרה, ההודעה והטיפול של התאגיד במצבים של הפסקת מים מתוכננת או כתוצאה מתקלות, וזאת בהלימה להנחיות הרגולטוריות.

ניהול הפסקות מים מתוכננות :

- התאגיד פועל במטרה למזער את הפגיעה בצרכן באמצעות הצעדים הבאים:
- כל עבודה מתוכננת מתוזמנת לשעות שפל בצריכה. אנו מוודאים כי העבודה אינה מתבצעת בימים האסורים על פי התוספת השנייה לכללים.
- משך ההפסקה מוגבל ל-8 שעות רצופות. במידה ונדרשת חריגה בשל מורכבות הנדסית, מופעל מנגנון אספקת מים חלופית לצרכנים.

מערך הסברה רב-ערוצי: המערך מופעל לפחות 48 שעות טרם הביצוע, התאגיד מפעיל מערך הודעות הכולל הודעות דיגיטליות, אתר האינטרנט של התאגיד ופנייה יזומה באמצעות שליחת מסרונים SMS לצרכנים. עדכון שוטף של ראשי הרשויות המקומיות או אנשי הקשר הרלוונטיים, צוות המוקד והמזכירות ומרכז שירות הלקוחות.

ממשק מול המוסדות: קיים ממשק עבודה מול מוסדות ציבור, התאגיד מעניק עדיפות למוסדות חיוניים. ובמקרים של הפסקות מים מתוכננות התאגיד נמנע ככל האפשר לבצע הפסקות מים בימים שבהם המוסדות פעילות. בהפסקות מתוכננות (מעל 4 שעות) או בתקלות (מעל 3 שעות), התאגיד מספק באופן יזום גישות למי שתייה ופתרונות סניטציה למוסדות אלו במהלך שעות פעילותם.

תקלות לא צפויות: במקרים של תקלה בלתי צפויה, התאגיד פועל לפי פרוטוקול חירום ממוקד: הצרכנים מעודכנים בזמן אמת באמצעות הודעות מוקד השירות, עדכונים באתר האינטרנט ותקשורת ישירה לצרכנים שפרטיהם במאגר.

ניהול משברים: הפסקות העולות על 8 שעות, התאגיד מספק מים לציבור בתיאום עם הרשות המקומית, תוך מתן דגש על אוכלוסיות הזקוקות לסיוע, ובהתאם לכללי אירוע פגיעה במים.

לסיכום: התאגיד רואה בניהול הפסקות המים משימה שירותית והנדסית כאחד. אנו מקפידים על תיעוד מלא של כל התיאומים מול המוסדות ועל עמידה בלוחות הזמנים הנדרשים, תוך מתן דגש מיוחד על זמינות מי שתייה לכלל האוכלוסיות המושפעות מהפסקת האספקה.

במהלך שנת 2025 לא נרשמו במוקד אירועים חריגים של הפסקות מים מעל 8 שעות.



סקר שביעות רצון: התאגיד מבצע באופן שיטתי ויומי סקר שביעות רצון ללקוחות שפונים לקבלת שירות התאגיד ביצע סקר שביעות רצון לקוח לתושבים במהלך שנת 2025 והתייחס לחמשת הנתונים החשובים במהלך השירות ולהעלאת המודעות וההתייעלות במתן השרות.

להלן חמשת השאלות העיקריות כמדד לבחינת רמת השרות:

- מידת שביעות רצון מהטיפול בפניה.
- מידת שביעות רצון ממשך הטיפול בפניה.
- מידת שביעות רצון מעילות העובדים במוקד.
- מידת שביעות רצון מעובדי הקבלן/אחזקה של התאגיד.
- והאם לאחר מתן השירות קבלת פתרון וענה סופי לפניה.

להלן תוצאות הסקר:

שאלת הסקר	מרוצה מאוד	מרוצה	מרוצה חלקית	לא מרוצה
שביעות רצון מהטיפול בפניה	45.15%	51.17%	3.01%	0.67%
שביעות רצון ממשך הטיפול	45.48%	52.17%	2.02%	0.33%
שביעות רצון מצוות העובדים / מוקד	45.15%	53.51%	1.34%	0.00%
שביעות רצון מעובדי קבלן האחזקה / שטח	45.15%	51.84%	2.68%	0.33%
שביעות רצון ממתן פתרון ומענה סופי	98.99%	--	--	1.01%
סיכום סקר 2025	45.23%	52.17%	2.26%	0.33%

ניתוח ממצאי הסקר :

לאחר ביצוע הסקר התאגיד יצר קשר עם הלקוחות שהעידו על כך שהם לא קיבלו פתרון וענה סופי והם אלה שאינם שביעים רצון והתברר כי, חלק מהפונים ציינו רמת אי שביעות רצון מהסיבות הללו :

החזרת המצב לקדמותו: מצב בו התושבים בשכונות מסוימות התלוננו על חפירות בשכונה ועיכובים בעבודות אספלט, אלו מקרים בהם התאגיד פועל מקצועית לאחר כיסוי מצע, התאגיד נותן למצע לשקוע עוד לפני התיקון הסופי.

החלפה/העתקה של קווי מים וביוב: תושבים חושבים לרגע שמגיע להם בחינם העתקות קווי מים או ביוב לפי דרישה וצורך שלהם ולפי נראות עיניהם, מוסבר לאלה שפונים כי הדבר כרוך בתכנון ותשלום בהתאם לתעריפי רשות המים.

תקלות בצנרת הפרטית שלא באחריות התאגיד - צרכנים פונים לתאגיד לביצוע עבודות פרטיות, התאגיד מסביר לתושבים שעבודות אלו לא בתחום אחריותו.

דרישה להגדלת תדירות שאיבות הביוב של התושב: (התאגיד מבצע את השאיבות ע"פ כללי רשות המים). אנשים מבקשים שאיבות מעבר למותר או פתיחת סתימות פרטיות.

בנושאים הנדסיים הפניות מועברות לטיפול מחלקת הנדסה להמשך פעילות ומעקב על מנת למצוא פתרון ומענה הולם.



לסיכום
התאגיד מרוצה מהתוצאות שהתקבלו וימשיך לפעול לשיפור השירות והעלאת שביעות רצון התושבים.

מוכנות התאגיד לאספקת מים בשעת חירום

התאגיד ערוך ומוכן, נמצא במוכנות גבוה להתמודדות עם משברי מים ומצבי חירום ומצבי חירום במרחבו.

1. תוכנית החירום | המענה לתרחיש הייחוס

בשנת 2025 התאגיד עדכן את תוכניות החירום שלו לכלל ליישובי התאגיד תוך הטמעת לקחי המלחמה והעבודה בחירום אשר נלמדו מהשנים האחרונות. נכתבו ואושרו תוכניות משלימות של היישובים כולל נספחי המטה והדבר עבר אשרור רשות המים - היחידה לביטחון מים מרחב צפון במסגרת הביקורות החירום שהתקיימה בחודש נובמבר 2025 יחד עם נציגי פיקוד העורף ורשות חירום לאומית - רח"ל. תוכניות אלו נבחנו ותורגלו ע"פ גרף הפעילות השנתי.

2. מחסני החירום של התאגיד -

במהלך 2025, נמשך תהליך הרכש וההתעצמות וכן הועבר מחסן החירום במרחב הדרומי מהיישוב דבוריה ליישוב נין. מחסן זה מיועד לתת מענה ולספק ציוד חירום לחלוקת מים ליישובים - דבוריה, שבלי אום אל ג'נם, ויישובי מוא"ז בוסתאן אל מרג'. הותקנו אמצעי מיגון בשני המחסנים - כולל מחסן המרחב הצפוני ביישוב כפר כנא. המיגון כלל - מיגון פיזי של סורגים ודלתות ומיגון אלקטרוני הכולל מערכות אזעקה והתראה וכן מצלמות במעגל סגור.

3. " מפעל חיוני " ו " מפעל קיומי " - בתחילת שנת העבודה 2025, אושר לתאגיד מחדש ע"י משרד העבודה - אגף כוח אדם בחירום, היותו " מפעל חיוני " האמור להמשיך לעבוד ולספק את שירותיו בעת חירום מעצם תפקודו כחיוני לתפקוד היישובים וניהול החיים בעת חירום. כך גם הדבר בעניין " מפעל קיומי " הנובע מעצם העיסוק במשאב המים הקיומי לחיים שלנו.

4. מרכז הפעלה וחדר מצב - של התאגיד מתבסס על חדר הישיבות במבנה ההנהלה בכפר כנא ומשימתו היא ניהול ושלטה בכל האירועים בעת חירום. הדבר אושר ע"י רשות המים ופיקוד העורף ותורגל במספר תרגילים והדבר נותן מענה בצורה מיטבית.

5. רציפות תפקודית ותוכנית לבניית " חדר מצב " ממוגן - לתאגיד קיימות תוכניות לבניית " חדר מצב " ממוגן תת קרקעי המאפשר רציפות תפקודית ועבודה רציפה כל הזמן. הדבר כלל גם התקנת גנרטור חירום למבנה הנהלת התאגיד וכן למבנה מרכז השירות בכפר כנא.

6. מיגון מתקני התאגיד - לרבות מתקני מים וביוב בכלל יישובי התאגיד המבוצע ע"פ תוכנית סדורה ונמצא בשלב מתקדם. במהלך שנת העבודה 2025 התאגיד ביצע את החלק המתוכנן בתוכנית זה כמו שדרוג מערכות המיגון מט"ש שדה אילן שכללו התקנת מצלמות אבטחה והתקנת מערכות התראה ואזעקה נגד פריצה ובחלק מהמקומות אף שדרוג מיגון פיזי של גדרות ושערים.

7. היערכות התאגיד לחלוקת מים בשעת חירום - סיכום התאגיד ערוך ומוכן לחלוקת מים בשעת חירום ונמצא בכשירות ומוכנות גבוה למענה בכל תרחיש על בסיס הכוח אדם, הציוד והמיומנות הקיימת כיום בתאגיד.

ניהול ותפעול מערך בטיחות

סיכום בטיחות לשנת 2025 תאגיד מיהקום - בשנת 2025 חלה התקדמות משמעותית בניהול מערך הבטיחות בתאגיד, כחלק מהערכות לקבלת תקני ISO לרבות תקן 45001 לבטיחות ובריאות תעסוקתית תהליך זה חייב את התאגיד בביצוע פעולות מהותיות לשיפור תנאי העבודה, צמצום סיכונים והגברת מודעות הבטיחות בקרב העובדים והקבלנים.

א. קיים ועדת בטיחות בתאגיד שפועלת ועוסקת בשיפור מערך הבטיחות ועוקבת אחר סיכונים, מפגעי בטיחות ותאונות עבודה, דנה בבעיות בטיחות שונות ומקדמת פטרונות מול כלל הגורמים הרלוונטיים.

ב. הדרכות והסברות מקצועיות: בוצעו הדרכות בטיחות מקיפות לכלל עובדי התאגיד והקבלנים, הדרכות בנושא ארגונומיה, הדרכות ייעודיות לעובדי שטח, עבודה בגובה ועבודה בחללים מוקפים, ותרגול עובדים במצבי חירום.

ג. סקר סיכונים לקבלנים: בוצע סקר סיכונים מקיף לכלל קבלני האחזקה, לרבות עבודות קבלני ביוב ועובדי תחזוקת מערכות מים וביוב, הסקר נועד לאבחון נקודות תורפה ולהבטיח שהעבודה מתבצעת לפי תקנים ונהלי בטיחות מחמירים.

ד. סקר מפגעים במתקני התאגיד: במהלך השנה בוצע סקר מפגעים רוחבי בכלל מתקני התאגיד לרבות מתקני מים וביוב ומשרדים וסניפי שירות לקוחות, הסקרים שימשו בסיס להכנת תוכנית עבודה שיטתית, שבוצעה ברובה במהלך השנה.

ה. אירועי בטיחות: במהלך השנה נרשם תאונת עבודה אחד בקרב העובדים האחזקה. מערך הבטיחות של התאגיד מתנהל בגישה מערכתית, תוך חתירה מתמדת לשיפור מניעת סיכונים והטמעת תרבות בטיחות ארגונית בקרב כלל העובדים והקבלנים. ליקויי הבטיחות שהתגלו בערכת סקרי מפגעים אינם תאונות או מקרה כמעט ונפגע אלא ליקויים שהתגלו במסגרת ביקורות בטיחות תקופתיות.

ט"ז. תרומה לקהילה

התאגיד עדיין דוגל בנושא האחריות החברתית והסביבתית, מחויבותו עמוקה לחיי הקהילה ולסביבה, פעילות חינוכית, שימור מעיינות, שיתופי פעולה עם הרשויות המקומיות והאזוריות לרבות רשות הניקוז.



הסברים ומושגים בנוגע לחשבון המים והביוב:

תקופת חשבון: חשבונות המים נשלחים לצרכנים אחת לחודשיים.

צריכת המים הפרטית: נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה.

אופן חישוב: תעריפי המים והביוב נקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב והינם אחידים בכל הארץ. רשות המים קבעה שני תעריפי מים למגורים - תעריף א' (מוזל) ותעריף ב' (חריגה). לכל נפש נקבעה צריכה חודשית של 3.5 מ"ק. בחשבון התקופתי מחושבת צריכת המים בתעריף המוזל על פי מכפלת מספר הנפשות ב-3.5 מ"ק. הכמות שנצרכה מעבר לכך תחושב לפי תעריף ב'. שימוש אחר, שאינו מוגדר כמגורים, מחושב לפי תעריף שנקבע לאותו שימוש ע"י רשות המים במכפלת כמות המים שנצרכה בתקופה האמורה.

חשוב להצהיר ולעדכן את התאגיד במספר הנפשות בנכס, על מנת לקבל את הכמות המוכרת בתעריף א'. את טופס ההצהרה על מספר הנפשות בנכס ניתן להוריד מאתר האינטרנט של התאגיד (בכתובת: <http://www.miahcom.co.il>) או לקבלו במשרדי שירות הלקוחות ביישוב. יש למלא, לחתום ולצרף ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס אשר הינם מעל לגיל 18.

לתשלום עד: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים לפי הוראות החשב הכללי, בחישוב יומי לפי חוק. אי תשלום החשבון יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה ותביעות משפטיות, ואף צמצום אספקת המים.

נגישות למד המים: על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לאפשר נגישות מירבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה ובהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוב.

אחריות הצרכן על רשת המים: התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי בבתיים משותפים, ובבתים פרטיים עד למד המים המשוך. האחריות על רשת המים הפרטית, ובכלל זאת מדי המים המשוויכים (פרטיים), הינה על הלקוח, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

סכום מינימום - חיוב מזערי: בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב, תש"ע-2009), כל צרכן חייב בתשלום סכום מינימום, גם אם לא צרך מים כלל ו/או הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מ"ק לחודש. סוג הקריאה: מציינת האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי הערכה. צריכה רגילה: הכמות שעברה במד המים המשוך בתקופה המקבילה בשנה הקודמת. בהעדר תקופה מקבילה כאמור, הכמות הממוצעת שעברה במד המים בשתי תקופות החיוב האחרונות אשר בהן נקרא מד המים.

צריכה גבוהה: כמות המים שנמדדה במד המים המשוך, השווה או העולה על 130% אך נמוכה מ-150% מהצריכה הרגילה.

צריכה חריגה: כמות המים שנמדדה במד המים המשוך, השווה או העולה על 150% ונמוכה מ-200% מהצריכה הרגילה.

צריכה חריגה מאוד: כמות המים שנמדדה במד מים המשוך, השווה או עולה על 200% מהצריכה הרגילה במד המים, ובלבד שלא תפחת מ-30 מ"ק לחודש.

חילופי דיירים/צרכנים: על פי חוק, חובה על המחזיק בנכס להודיע בכתב לתאגיד מיאחם על כל שינוי הדיירים/צרכנים בנכס. ביקש צרכן לבטל את רישומו כצרכן בנכס מסוים, תבצע החברה את הפעולה רק אם יוצגו באותו מעמד פרטי צרכן חדש בנכס, והסכמתו של הצרכן החדש להירשם כצרכן בנכס.

בדיקת מד מים: על פי חוק, צרכן רשאי לדרוש בדיקת תקינות מד המים במעבדה. עבור בדיקת מד המים ישלם הצרכן מראש אגרת בדיקה. האגרה תוחזר לצרכן, אם הבדיקה העלתה שמד המים אינו תקין. בקשה לבדיקת מד מים תוגש לאחר תהליך של בירור חיוב.

ערעורים על חשבון המים: עם קבלת החשבון, יש לבדוק את פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לא יאוחר מ-30 ימים מהמועד האחרון לתשלום, בצירוף צילום הקריאה במד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים אינו מהווה עילה לאי פירעון חשבון המים בתאריך שנקבע. הטיפול בערעור הינו על פי ההנחיות הקבועות בכללים או באמות המידה על פיהן פועל תאגיד המים.



אפשר ליצור עימנו קשר באחת מהדרכים הבאות:

משרד ראשי - בכתובת: מיאחם, כפר כנא, ת.ד. 2224, מיקוד 16930.

טל: 04-8591700, 1800-2000-61 פקס: 04-8886099

אתר אינטרנט: www.miahcom.co.il

תיק לקוח (ניתן להיכנס לאזור אישי דרך אתר האינטרנט)

דואר אלקטרוני: info@miahcom.co.il | מוקד תקלות 24/7 04-8591717