



מיה - המים של הוד השרון

תקציב 2023



דצמבר 2022

סקירת מנכ"ל

חברי הדירקטוריון שלום,

הנני מתכבד בזאת להציג סקירת פעילות החברה בשנת 2022 והתקציב לשנת 2023.

א. הקדמה

בשנת 2022 עמדו בפני חברת מיה אתגרים ומשימות רבות אשר התעצמו בעקבות מגפת הקורונה והשפעותיה. כחברה אשר גאה להוביל ולהתוות את הדרך למצוינות ומחויבות ללא פשרות, עמדה החברה בהצלחה רבה באתגרים והקשיים שעמדו מולו.

בין האתגרים וההישגים הנוספים בהם עמדנו השנה, ניתן למנות את ההשקעות בדיגיטציה והרחבת הממשקים של מחלקת שירות הלקוחות, את המיתוג החדש של התאגיד, מעבר למשרדים חדשים, את המשך מגמת צמצום פחת המים של התאגיד אל מתחת ל-5.5%, השקעות בשיקום ושדרוג תשתיות קיימות לרבות תשתיות מרכזיות שבראשן שדרוג קו הביוב הראשי ברחוב ששת הימים, פיילוט פרויקט הקר"מ עם שיטת התקשורת החדשה, עמידה באיתנות פיננסית ורווחיות, ביקורת מכון התקנים של תקני האיכות שמחזיק התאגיד, ניהול מכרזים מרכזיים, מעורבות אינטנסיבית מול המט"ש בכל הקשור לטיפול בריחות וחתירה מול הגורמים הרגולטוריים לקבלת פתרון לקיבולת המט"ש.

ב. סקירת פרויקטים מהותיים ופעילויות עיקריות שבוצעו בשנת 2022

להלן פרויקטים עיקריים ופעילויות עיקריות שבוצעו ע"י התאגיד במהלך השנה החולפת 2022:

❖ **מתחמים חדשים** - במהלך שנת 2022 המשיכה החברה בפיתוח של מתחם 1302 בהשקעה של כ-0.2 מיליוני ₪. פיתוח המתחם צפוי להסתיים ב-2023 בהשקעה מצטברת של כ-8 מיליוני ₪. בנוסף החל התאגיד בפיתוח מתחם המייסדים בהשקעה של 650 אלפי ₪, פיתוח המתחם צפוי להסתיים בשנת 2023 בהשקעה מצטברת של כ-1.65 מיליוני ₪.

❖ **שיקום ושדרוג** – במהלך שנת 2022 המשיכה החברה בעבודת השיקום והשדרוג השוטפות ברחבי העיר, בין העבודות יש לציין את הפרויקט המשמעותי ביותר של החלפת קו ביוב מרכזי ברחוב ששת הימים (פרויקט בהיקף של כ-8.5 מיליוני ₪), רחוב הרקון, רחוב המעגל, רחוב התלמיד, רחוב הכשרות, רחוב הבנים, רחוב הדרים, רחוב הציונות, בריכת רמתיים, הקמת מערכות ניטור רציף לאיכות המים ברחבי העיר, החלפת משאבות בתחנת החרש ועוד.

בנוסף המשיך התאגיד לשקם ולשדרג את תשתיות הביוב בעיר באמצעות טכנולוגיות מתקדמות של שרול, במקרים של שדרוג תשתית ביוב קיימת, או ניתוח, במקרים שבהם נדרשת גם הרחבת קוטר של תשתית הביוב הקיימת.

❖ **מכרזים** – בשנת 2022 השלים התאגיד מספר מכרזים מהותיים אשר כללו את המכרזים הבאים:

1. מכרז בקרה לשדרוג מערכת השליטה והבקרה של החברה (זוכה : PCS)
2. מכרז לשרותי ניהול ותכנון להכנת תוכניות בינוי בגיל עמל (בשיתוף העירייה)
3. מכרז לשרותי IT (זוכה : חברת בינת סמך)
4. מכרז למוקד טלפוני חיצוני
5. מכרז (בל"מ) לקידוח ניטור בבאר ארבע עונות

❖ **הפקה עצמית** – במהלך 2022 המשיכה החברה להפיק מים מבאר איזקסון בהיקף של כ- 420 אלף קוב, קיבלה אישור מרשות המים ומשרד הבריאות לקידוח ניטור בפארק ארבע עונות, קידוח שמתוכנן לביצוע בתחילת שנת 2023, ובמקביל המשיכה החברה לקדם את קבלת האישורים לקידוחי ניטור בבאר דאום ובבאר אל על. בסה"כ מתכננת החברה להפיק למעלה מ- 2 מליון קוב בשנה שמהווים כ 30% מצריכת המים השנתית בעיר הוד השרון.

❖ **פחת מים** – התאגיד ממשיך להשקיע את כל המאמצים והאמצעים הדרושים בכדי להמשיך ולעמוד ביעדי פחת המים השאפתניים שלו. הפרויקט הינו חוצה מחלקות וכולל שימוש בטכנולוגיות חדשות מסוג "כיפה אדומה" ו"כפיר" אשר מטרתם הינה מניעת גניבת מים בזמן אמת, איתור גנבי מים על ידי סוירים יזומים בשטח (בעיקר באזורי בנייה), פיילוט לאיתור נזילות סמויות, במיפוי ואיתור מדי מים חסרים או לא תקינים ובשימוש בטכנולוגיית ה-GIS ליצירת מפה דינמית של פחת המים של התאגיד.

❖ **קר"מ** – בשנת 2022 המשיכה החברה בפרויקט הקר"מ והתקינה כ- 1,000 מדי קר"מ. בנוסף, ביצעה החברה פיילוט בטכנולוגית שידור חדשה (בשם : LORA) שמבוססת על פרוטוקול תקשורת פתוח דבר שיאפשר בעתיד את פתיחת השוק לתחרות לאספקת מדי מים מבוססים תקשורת LORA.

❖ **GIS** – בשנת 2022 נמשכה תחזוקת ושדרוג מערכת המידע הגיאוגרפית של התאגיד, תוך התמקדות בטיוב ובאימות של תשתיות ומיקומים של מגופים ואביזרים נוספים ובהנגשת מערכת ה-GIS לעובדי ההנדסה והתפעול של התאגיד, תוך יצירת אפליקציות וכלי עבודה נוחים יותר לשימושם, לרבות תחזוקת ממשק לשליחת מסרונים לתושבים כתלות באזור העבודה והשפעותיה. בנוסף, מערכת ה-GIS משמשת ככלי משלים למעקב ובקרה אחר אזורים בעיר עם פחת מים גבוה יחסית.

❖ **מט"ש ונטרול ריחות** – החברה מעורבת באופן פעיל בהתנהלות השוטפת במט"ש בכל הקשור בטיפול ונטרול הריחות. לשם כך נשכרו השירותים של חברת חג"מ שנציגה מטעמם משמשת מהנדסת המט"ש וביחד החברה פועלת להחזיר לתפקוד תקין את מתקני נטרול הריחות ומערכת ניטור הריחות במט"ש לאחר שמערכות אלו הוזנחו ויצאו מכלל פעולה.

במסגרת הטיפול בנושא הוחלפה החברה שמתחזקת את מערכות ניטרול הריחות. לאחר השלמת התהליך יתבצע סקר ריחות מקיף ובהתאם לתוצאות נקבע את הפעולות הבאות. החברה פועלת בשיתוף עם צוות הפעולה של תושבי העיר, עיריית הוד השרון וכפר-סבא ותאגיד המים "פלגי השרון".

במקביל פועלת החברה מול רשות המים ורמ"י לקידום פתרון ביניים לעודפי השפכים מהמט"ש עד להקמת מט"ש אזורי בהתאם להחלטת רשות המים שאמורה להתקבל בימים אלו.

❖ **צרכנות מים ושירות לקוחות -** בשנת 2022 נמשכה התנופה בשירות לקוחות וצרכנות מים תוך שימוש באמצעים דיגיטאליים וטכנולוגיות מתקדמות. להלן פעולות בולטות שבוצעו:

❖ **דיגיטליזציה –** שדרוג ממשקי ההתקשרות בין התאגיד לצרכנים תוך שימוש ב- WhatsApp יעודי, צ'אט-בוט, רשתות חברתיות ואמצעים דיגיטליים אחרים. בסוף שנת 2022 החלה החברה בביצוע פיילוט לשיחות ווידאו בין הצרכנים לשירות הלקוחות של החברה, השיחות מאפשרות ללקוח לראות את הנציג/ה "פנים אל פנים" להעלות מסמכים ולבצע את כלל הפעולות במקום להגיע פיזית למשרדי התאגיד. השרות ישווק לכלל הצרכנים עם סיום הפיילוט ומהווה קפיצת מדרגה משמעותית בשיפור ובהנגשת השרות לתושב. לאחר שהיינו החלוצים בין תאגיד המים בשימוש ב- WhatsApp גם שיחות הווידאו מהוות פריצת דרך בקרב תאגידי המים ושמות אותנו בחזית השרות עם חדשנות מתמדת בשרות לתושב.

❖ **רמת השירות –** בהמשך להצלחה הגדולה בביקורת המעמיקה של רמת השירות ועמידה באמות המידה שביצעה רשות המים, המשיך התאגיד בשנת 2022 בחתירה למצוינות ולשיפור מתמיד ברמת השירות. בנוסף הורחבו שעות הזמינות של שירות הלקוחות עד השעה 18:00 ואושר תקן כוח אדם נוסף לחיזוק ושיפור רמת השירות, במקביל החברה יצאה בסוף שנת 2022 למכרז פומבי לבחירת ספק למתן שרותי מוקד טלפוני ייעודי במקום המוקד הקיים שמעורר ביקורת רבה. צפי להחלפת המוקד תחילת שנת 2023.

❖ **פניות הציבור –** התאגיד עושה מאמץ רב על מנת להתמודד עם עומסי הפניות הגבוהים שמתקבלים ובמידת הצורך נעזר בגורמים מקצועיים. חלק מתהליך הדיגיטציה מאפשר לצרכן לפנות אילנו במגוון ערוצים בהתאם לנוחיותו, כמו-כן שדרג התאגיד את תהליך עדכון הנפשות לתהליך ממוחשב on-line באמצעים טכנולוגיים אשר פותחו ע"י חברת H.P ומנהל האוכלוסין במשרד הפנים.

❖ **הגברת אכיפה –** התאגיד מתמיד לבצע תהליכי אכיפה מובנים ובנוסף מפעיל גורמים מקצועיים לסיוע בנושא האכיפה, לרבות אכיפה משפטית, תיקי הוצל"פ, גביית חובות קשים וחובות ישנים. בשנת 2022 הצליח התאגיד להגיע להסדר ולגבות כספים משני לקוחות משמעותיים עם חובות גבוהים וימשיך במאמצים לגבות חובות תוך גילוי הרגישות הנדרשת. אחוז הגבייה המצטבר עומד על כ- 98.7%, נתון גבוה ביותר בכל קנה מידה.

❖ **תקני איכות - ISO** – נכון לסוף 2022 מחזיק התאגיד בארבעה תווי תקן (ISO):

1. ISO 9001: 2015 – תו תקן למערכת ניהול איכות – התקבל בשנת 2012, שודרג למהדורת 2015 בשנת 2016.
 2. ISO 27001: 2013 – תו תקן למערכת ניהול אבטחת מידע – התקבל בשנת 2015.
 3. OHSAS 18001: 2007 - ניהול בטיחות וגיהות בתעסוקה – התקבל בשנת 2018.
 4. תו תקן ISO 14001 - מערכת ניהול סביבתי – התקבל בשנת 2019.
- במהלך 2022 בוצע בתאגיד מבדק לארבעת התקנים בו עמד התאגיד בהצלחה רבה.

❖ **מיתוג** – בשנת 2021 החל התאגיד בתהליך מיתוג מתוך מטרה להנגיש ולדבר את ערכי

ופעולות התאגיד. כחלק מהתהליך בוצע סקר שביעות רצון מקיף בין תושבי התאגיד, בהתאם לתוצאות הסקר וחזון התאגיד גובש מתווה התהליך הכולל בין היתר גם שינוי השם והלוגו של התאגיד. המיתוג החדש יחד עם החלפת שם החברה יצא לדרך, עם תקשור נרחב במספר ערוצים, בתחילת שנת 2022 עם העלאת אתר האינטרנט החדש והמעבר למשרדים החדשים וזכה לשבחים רבים על הרעננות והחדשנות בשם ובלוגו החדשים.

❖ **תכניות חינוכיות ופרויקטים קהילתיים** – נושא החינוך בכל הקשור למים, לביוב

ולמעורבות בקהילה, ממשיך להיות נדבך חשוב בעשייה של החברה. החברה ממשיכה לפעול ביתר שאת לפיתוח תכניות חינוכיות המשלבות פרויקטים קהילתיים וסביבתיים. השנה, תכנית הדגל "נאמני מים" פורצת את גבולות הלמידה בתוך כותלי בית הספר ומשלבת למידה חווייתית הכוללת יציאה לסיור באחו לח ובאגם, כל זאת במימון החברה. התכנית עוסקת בנושאים: מקורות המים, שמירה על איכות המים, שפכים וחיסכון במים, ומשתתפים בה כלל תלמידי כיתות ד' בעיר. תכנית נאמני מים פועלת מזה מספר שנים וניכר כי התוכנית זוכה להצלחה בקרב הנהלת בתי הספר, צוות ההוראה והתלמידים. בסיום הפרויקט קיימה החברה תחרות כרזות בקרב תלמידי כיתה ד' כאשר הכרזות הזוכות פורסמו בשלטי חוצות ועל המעטפות של חשבונות המים, התחרות זכתה לתהודה חיובית רבה.

בנוסף, ממשיכה החברה בפרויקט הקהילתי החשוב של התקנת ברזיות בבתי ספר ובמוסדות עירוניים. נציין כי כיום ישנם כבר מעל 70 ברזיות בבתי ספר, בפארקים ובמוסדות עירוניים כולל שילוט מתאים וציורי קיר. אנו בחברה עמלים לתת מענה למוסדות החינוך בהתאם לצרכי התלמידים ובודקים בכל עת את הצורך בתרומות ברזיות נוספות.

בשנת 2022 קיימה החברה לראשונה פרויקט תיכונים בקרב תלמידי כיתה י', בית ספר מוסינזון נבחר כחלוץ. התוכנית כללה מספר מפגשים כולל נסיעה לבית ספר ללימודי סביבה על שם "פורטר" של אוניברסיטת תל אביב ובסוף התוכנית הציגה כל קבוצת תלמידים את פרויקט הגמר שלהם.

החברה בנוסף עשתה בשנת 2022 פרויקט קהילתי לצביעת הקירות של מכון המים "נצח ישראל", מאות רבות של תושבים השתתפו במיזם והגיעו לעשות אומנות על הקירות של "נצח ישראל", המיזם קיבל תהודה חיובית משמעותית בקרב תושבי העיר ואפשר לקרב את התושבים לפעילות החברה.

פעילות נוספת שביצעה החברה היא סיורים מודרכים לתושבים. התקיימו מספר סיורים ולאחר ביצוע רישום התושבים הגיעו לסיור מודרך שכלל הכרות עם המט"ש, האגם והאחו לח.

❖ **סייבר** - מגמת העליה במתקפות הסייבר במשק הישראלי בכלל ובתאגידי המים בפרט האיצה את קידום ושדרוג מערך הגנות הסייבר של התאגיד. מעבר לשדרוג המערך, התקיימו הדרכות לעובדים ותרגילי פישנינג. בשנת 2022 התקיים מבדק סייבר של רשות המים בו התאגיד עמד בהצלחה רבה.

תקציב שוטף 2023 (אלפי ₪)

אומדן ביצוע 2022	תקציב 2022	תקציב 2023	
			הכנסות
48,949	49,000	50,662	הכנסות מאגרות מים וביוב
13,135	9,000	6,500	הכנסות מהיטלי מים וביוב
62,084	58,000	57,162	סה"כ הכנסות
			הוצאות
25,338	26,460	26,434	הוצאות אספקת והפקת מים
8,797	8,920	9,561	הוצאות שירותי הביוב
3,762	3,770	4,197	הוצאות צרכנות וגבייה
4,355	3,880	4,478	הוצאות הנהלה וכלליות
696	600	886	הוצאות מימון, נטו
42,948	43,630	45,556	סה"כ הוצאות
19,136	14,370	11,606	יתרה - עודף שוטף
			קבלת/פירעון הלוואות
(3,782)	(4,050)	(3,803)	החזר קרן הלוואות מתאגידים בנקאיים
0	10,000		קבלת הלוואה בנקאית
15,354	20,320	7,803	יתרה - עודף לביצוע השקעות
			התאמות לרווח חשבונאי:
(10,580)	(10,650)	(10,580)	פחת
(13,135)	(9,000)	(6,500)	ביטול היטלי פיתוח
5,940	5,800	5,940	הכרה ברווח והפסד היטלי פיתוח
0	(300)	0	הפרשה לחומס
3,782	(5,950)	3,803	ביטול קבלת/פירעון הלוואות
1,361	220	466	רווח חשבונאי צפוי

תקציב השקעות לשנת 2023

שם הפרויקט/השקעה	תקציב 2023	תקציב 2022	צפי 2022	% ביצוע 2022
פיתוח מתחמים				
מתחם 1302	150	250	201	80%
מתחם 3	500	100	-	0%
מתחם 10	500	100	-	0%
מתחם המייסדים	1,000	1,500	650	43%
מתחם 1400	900	500	-	0%
סה"כ תקציב פיתוח	3,050	2,450	851	35%
שיקום ושדרוג				
א.ת. נווה נאמן מערבי (חלקי סמטת החרש)	500	4,000	-	0%
איטום תחנת החרש	800	-	-	0%
רחוב הגשר	300	300	300	100%
רחוב בורכוב	500	-	-	0%
רחוב צה"ל - קווי מים וביוב	1,500	-	-	0%
רחוב יובלים - קווי מים וביוב	1,200	100	-	0%
הכרמל (תכנון)	60	-	-	0%
שיקום ושדרוג כללי - מים וביוב	1,356	1,200	2,505	209%
שיקום ושדרוג כללי - מים וביוב	1,144	-	-	0%
מכון אל על	400	-	-	0%
רחוב הגיבור - הסטת קו ביוב	500	150	-	0%
שרוול וניתוך קווי ביוב	1,000	-	-	0%
תכנון מע השקיה מי קולחין	150	-	-	0%
שלוותא	250	-	-	0%
תכנון כללי	150	-	-	0%
ששת הימים	-	6,000	6,360	106%
גורדון	-	400	30	8%
הרמה	-	-	224	0%
הקישון	-	-	176	0%
הפרחים	-	-	48	0%
עקלתון, הרצפלד, הורד	-	-	673	0%
שמעון הצדיק	-	-	257	0%
המעגל	-	-	284	0%
מהיר לעיר	-	-	240	0%
שרוול ביוב- הבנים	-	-	1,000	0%
יסוד המעלה	-	350	450	129%
התלמיד	-	350	878	251%
בריכת רמתיים- משאבות ואבזורים	-	100	70	70%
סה"כ תקציב שיקום ושדרוג	9,810	12,950	13,495	104%
השקעה במט"ש				
	1,000	2,000	303	15%
השקעות שונות				
מדי מים+קר"מ	2,500	2,700	1,794	66%
בארות	400	150	238	159%
שדרוג מערכת בקרה	1,100	800	-	0%
GIS	246	300	247	82%
מלי"ח, מיגון, בקרה ובטיחות	200	400	150	38%
מחשבים ותוכנות	289	-	-	
השקעות אחרות	25	200	655	328%
סה"כ השקעות שונות	4,759	4,550	3,084	68%
סה"כ	18,619	21,950	17,733	81%