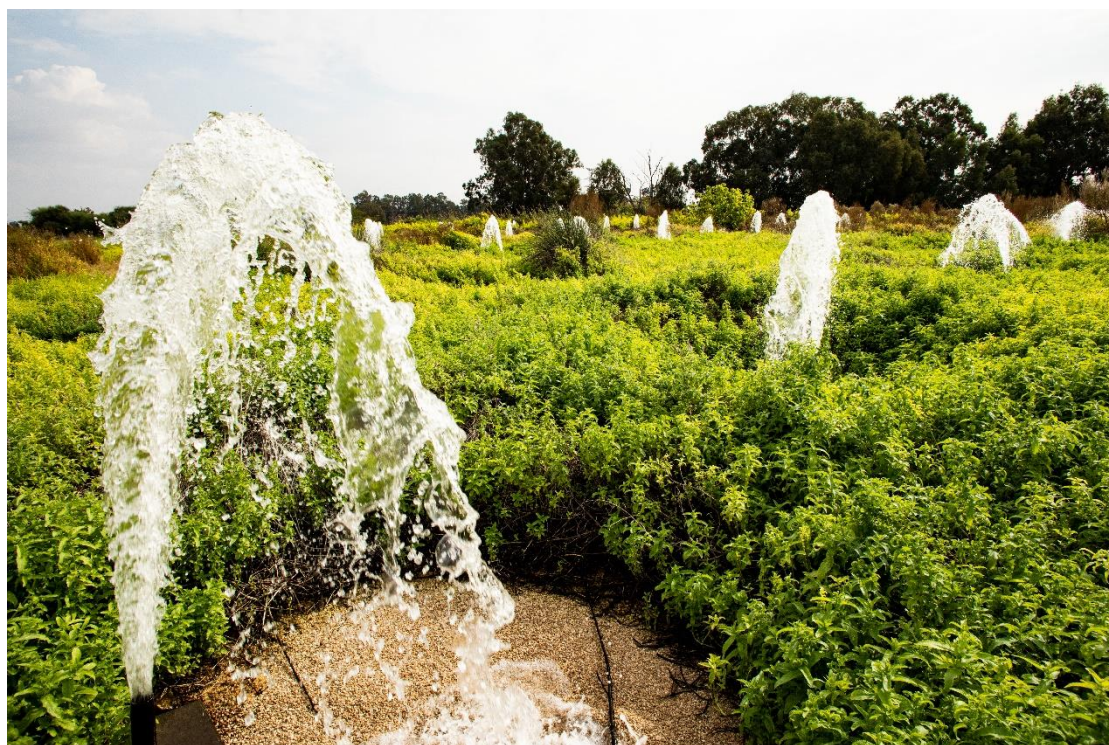




# מיה - המים של הוד השרון

תקציב 2024



## סקירת מנכ"ל

חברי הדירקטוריון שלום,

הנני מתכבד בזאת להציג סקירת פעילות החברה בשנת 2023 והתקציב לשנת 2024.

### א. הקדמה

בשנת 2023 עמדו בפני חברת מיה אתגרים ומשימות רבות אשר התעצמו בעקבות מלחמת "חרבות ברזל". 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 והשקת השרות לשיחות וידאו עם נציג של מחלקת שירות הלקוחות, השקעות בשיקום ושדרוג תשתיות קיימות לרבות תשתיות מרכזיות בהן שדרוג קו הביוב הראשי ברחוב ששת הימים שבא לסיומו בשנת 2023, החלפה של פונקציות ניהול בכירות בתאגיד, קידום פרויקט הקר"מ עם שיטת התקשורת החדשה, עמידה באיתנות פיננסית ורווחיות, ביקורת מכון התקנים של תקני האיכות שמחזיק התאגיד, ניהול מכרזים מרכזיים, תחילת הטמעה של מערכת בקרה חדשה ומתקדמת על תשתית המים והביוב העירונית, חיזוק חומות ההגנה מפני מתקפות סייבר והקמת מערך DR שמאפשר התאוששות במקרה של פגיעה בשרתי התאגיד, קידום תכנון לפיתוח בארות ובריכת מים מעורבות אינטנסיבית מול המט"ש בכל הקשור לטיפול בריחות וחתירה מול הגורמים הרגולטוריים לקבלת פתרון לקיבולת המט"ש, כאשר השנה התקבלה החלטה משמעותית על סגירת מט"ש כפר סבא הוד השרון והזרמת השפכים למט"ש דרום שרון, פרויקט שמקודם תחת מנהל התכנון הארצי, תפקוד בחרום בעת מלחמת "חרבות ברזל" עם כ"א מצומצם בשל גיוס מילואים ובשיתוף פעולה מלא עם הגורמים השונים בעירייה.

### ב. סקירת פרויקטים מהותיים ופעילויות עיקריות שבוצעו בשנת 2023

להלן פרויקטים עיקריים ופעילויות עיקריות שבוצעו ע"י התאגיד במהלך השנה החולפת 2023:

❖ **מתחמים חדשים** - במהלך שנת 2023 התחלנו בתכנון של מתחם 1400, תכנון מתחם בית הנערה 1310, המשך פיתוח של מתחם 1302, פיתוח מתחם המייסדים שאמור להסתיים בשנת 2024.

❖ **שיקום ושדרוג** – במהלך שנת 2023 המשיכה החברה בעבודת השיקום והשדרוג השוטפות ברחבי העיר, בין העבודות יש לציין את סיום הפרויקט המשמעותי ביותר של החלפת קו ביוב מרכזי ברחוב ששת הימים (פרויקט בהיקף של כ-8.5 מיליוני ₪), סמטת החרש, רחוב הגאולה, אנה פרנק, שחל נחל, רחוב הבנות 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 2023 השלימה החברה מספר מכרזים מהותיים אשר כללו את המכרזים הבאים:

1. מכרז פומבי משותף של מספר תאגידי מים לקבלת הצעות לרכש חשמל מיצרנים פרטיים
2. מכרז פומבי למתן שירותי ביקורת פנים
3. מכרז למאגר יועצים
4. בל"מ למתן שירותי ייעוץ ותכנון הקמת באר ארבע העונות
5. בל"מ לתכנון ופיקוח קידוח תצפית לבארות אל על ודאום
6. מכרז למוקד טלפוני חיצוני
7. מכרז משותף עם העירייה - פרויקט שדרוג רחוב יובלים
8. בל"מ למתן שירותי ייעוץ ותכנון הקמת מערכת מים שלישית
9. בל"מ עבור הכנת סקר נכסים לכפר הדר
10. בל"מ עבור שדרוג תחנת שאיבה שלוותה

❖ **הפקה עצמית** – במהלך 2023 המשיכה החברה להפיק מים מבאר איזקסון בהיקף של כ- 130 אלף קוב, כמות נמוכה ביחס לשנים קודמות בשל הצורך להחליף בבאר משאבה שנמצאת בעומק האדמה, תהליך שארך מספר חודשים. שיקום הבאר לפני כ- 5 שנים לא כללה את שיקום הקדח, שהוא בן למעלה מ- 50 שנים, והחברה תבחן את המשמעות בשנת התקציב הבאה.

החברה קיבלה אישור מרשות המים ומשרד הבריאות לקידוח ניטור בפארק ארבע עונות, קידוח שבוצע בתחילת שנת 2023 ומהווה עוד שלב בהקמת הבאר בפארק ארבע עונות, החברה קיבלה את האישורים לקידוחי ניטור בבאר דאום ובבאר אל על ונמצאת בתהליך תכנון. בסה"כ מתכננת החברה להפיק למעלה מ- 2 מיליון 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 הנמוכים. הפרויקט הינו חוצה מחלקות וכולל שימוש בטכנולוגיות חדישות מסוג "כיפה אדומה" אשר מטרתם הינה מניעת גניבת מים בזמן אמת, איתור גנבי מים על ידי סיורים 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 2023 המשיכה החברה בפרויקט הקר"מ והתקינה כ- 6,700 מדי קר"מ. בנוסף, סיימה 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 ובעקבות הצלחת הפיילוט כל מדי הקר"מ החדשים המותקנים בעיר הם בעלי טכנולוגיה LORA.
- ❖ **GIS** – בשנת 2023 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 מטעמים משמשת מהנדסת המט"ש וביחד החברה פועלת להחזיר לתפקוד תקין את מתקני נטרול הריחות ומערכת נייטר הריחות במט"ש לאחר שמערכות אלו הוזנחו ויצאו מכלל פעולה. במסגרת הטיפול בנושא הוחלפה החברה שמתחזקת את מערכות נייטרול הריחות. הושלם סקר ריחות מקיף ותוצאות הסקר מאפשרות לעבור לשלב של טיפול במתקנים הפגומים. החברה פועלת בשיתוף עם צוות הפעולה של תושבי העיר ותאגיד המים "פלגי השרון" אשר לאחרונה מונה לה מנהל מיוחד מטעם רשות המים בשל תפקוד לקוי של תאגיד "פלגי שרון".
- בשנת 2023 הגישה החברה תביעה נגד "פלגי שרון" עם דרישה למנות מנהל קבוע למט"ש ולטפל במפגעי הריחות במט"ש בשל גרירת הרגליים של "פלגי שרון", במקביל מנהלת החברה עם "פלגי שרון" מו"מ על סגירת המחלוקת הכספית לשנים 2020-2023, מו"מ שהוא לקראת סיום.
- במקביל פועלת החברה מול רשות המים, רמ"י ומנהל התכנון לקידום פתרון למט"ש בשל הספיקות הגבוהות. השנה התקבלה החלטה משמעותית על סגירת מט"ש כפ"ס הוד שהרן בעשור הקרוב והזרמת השפכים למט"ש דרום שרון שיהווה מט"ש אזורי, במקביל החברה מקדמת פתרון ביניים לעודפי השפכים מהמט"ש עד להרחבת מט"ש דרום שרון והנחת קווי ההולכה למט"ש האזורי בהתאם להחלטת רשות המים.
- ❖ **צרכנות מים ושירות לקוחות** - בשנת 2023 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.
 בתחילת שנת 2023 השיקה החברה שרות חדש שיחות ווידאו בין הצרכנים לשרות 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 שווק לכלל הצרכנים בעיר ומהווה קפיצת מדרגה משמעותית בשיפור ובהנגשת השרות לתושב. לאחר שהיינו החלוצים בין תאגיד המים בשימוש ב- Whats App 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 2023 בחתירה למצוינות ולשיפור מתמיד ברמת השירות. הפעילות באמצעים הדיגיטליים תופסת תאוצה ותופסת נפח בתקשורת בין הצרכנים לשרות לקוחות, על כן אושר תקן כוח אדם נוסף לחיזוק ושיפור רמת השירות, במקביל החברה יצאה בשנת 2023 פעמיים במכרז לבחירת ספק למתן שרותי מוקד טלפוני ייעודי במקום המוקד הקיים שמעורר ביקורת רבה, המכרזים נפסלו ובימים אלו החברה נערכת למכרז חדש בנושא.

❖ **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 2023 הצליח התאגיד להגיע להסדר ולגבות כספים מכ- 50 לקוחות בהיקף של כחצי מיליון ש"ח וימשיך במאמצים לגבות חובות תוך גילוי הרגישות הנדרשת, בפרט בתקופת מלחמת "חרבות ברזל" שדורשת רגישות רבה יותר. אחוז הגבייה המצטבר עומד על כ- 98.5%, נתון גבוה ביותר בכל קנה מידה.

❖ **תקני איכות - ISO** – נכון לסוף 2023 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 2023 בוצע בחברה מבדק לארבעת התקנים בו עמד התאגיד בהצלחה רבה. חלק מהמבדקים התקיימו תחת האילוצים של מצב החרום בו החברה הייתה שרויה בשל מלחמת "חרבות ברזל" עם כ"א מצומצם בשל גיוס עובדים ומנהלים למילואים לתקופה ממושכת. על אף המצב החברה התעקשה לקיים את המבדקים ועברה אותם בהצלחה רבה.

❖ **תוכניות 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. 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 בתרומת ברזיות נוספות.

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. בסיורים השתתפו מאות מתושבי העיר והפעילות צברה פופולריות רבה. מעורבות חברתית הנה חלק מערכי החברה והשנה עובדי החברה יצאו ליום התנדבות לסיוע לחקלאים בשל המצוקה אליה נקלעו בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" ובנוסף בחג החנוכה עובדי החברה הדליקו נרות עם דיירי עמותת "בית עמיחי", עמותה המעניקה שירותים לבעלי צרכים מיוחדים.

❖ **סייבר** - מגמת העליה במתקפות הסייבר במשק הישראלי בכלל ובתאגידי המים בפרט האיצה את קידום ושדרוג מערך הגנות הסייבר של החברה. מעבר לשדרוג המערך, התקיימו הדרכות לעובדים ותרגילי פשינג. בשנת 2023 החליף התאגיד את שרתי המחשבים של הארגון, בנה מערכת DR שמאפשרת התאוששות במקרה של פגיעה בשרתי התאגיד כתוצאה מהתקפת סייבר או כתוצאה משריפה, בנוסף התאגיד רכש אמצעים להתחברות ל-Google SOC הממשלתי שמאפשר ניטור של הלוגים כדי לזהות אנומליות ולהתריע במקרה של התקפת סייבר. בנוסף, החברה התחילה בשנת 2023 תהליך של שדרוג מערכת הבקרה של מכוני המים והביוב, השדרוג כולל החלפת בקרים מתקדמים שמאפשרים הגנות סייבר טובות יותר.

❖ **מערכת בקרה** – בשנת 2023 הוחלפה מערכת הבקרה במכון רמתיים למערכת חדשנית ומתקדמת הכוללת בקרים מתקדמים שמאפשרים שליטה ובקרה טובה יותר ומאפשרת הגנות סייבר טובות יותר. בנוסף סופקה תוכנה חדשה שמאפשרת בקרה ושליטה על כל מרכיבי המכון כדי לקבל תמונת מצב בזמן אמת. בשנת 2024 מתוכננת השלמת התקנת מערכת הבקרה החדשה בכל מכוני החברה.

❖ **בריכת אל על** – החברה ממשיכה בקידום הסדרת התב"ע בבריכת אל על כדי לאפשר הקמה של שתי בריכות מים שיאפשרו לווסת את הלחצים בעיר ומשמשים לאיגום מים בחרום, בהתאם לדרישות של רשות המים. בשלב הראשון מתוכננת הקמת בריכה בנפח 4,000 קוב, ובהמשך עם התרחבות העיר מתוכננת הקמה של בריכה נוספת בנפח 6,500 קוב.

❖ **הקמת מערכת מים שלישית** – החברה בוחנת אפשרות להקים מערכת השקיה בעיר במי קולחין במטרה לחסוך בעלויות ההשקיה בעיר. נבחר מתכנן שנמצא בשלבים סופיים של בחינת המשמעויות ולקראת תחילת שנת 2024 אמורים לקבל את התוצרים של הבחינה.

### תקציב שוטף 2024 (אלפי ₪)

אומדן ביצוע 2023	תקציב 2023	תקציב 2024	
			<b>הכנסות</b>
52,955	50,662	54,544	הכנסות מאגרות מים וביוב
4,500	6,500	7,000	הכנסות מהיטלי מים וביוב
<b>57,455</b>	<b>57,162</b>	<b>61,544</b>	<b>סה"כ הכנסות</b>
			<b>הוצאות</b>
26,660	26,434	27,438	הוצאות אספקת והפקת מים
9,547	9,561	10,527	הוצאות שירותי הביוב
3,958	4,197	4,434	הוצאות צרכנות וגבייה
4,246	4,478	4,652	הוצאות הנהלה וכלליות
906	886	786	הוצאות מימון, נטו
<b>45,317</b>	<b>45,556</b>	<b>47,837</b>	<b>סה"כ הוצאות</b>
<b>12,139</b>	<b>11,606</b>	<b>13,707</b>	<b>יתרה - עודף שוטף</b>
			<b>קבלת/פירעון) הלוואות</b>
(3,803)	(3,803)	(3,825)	החזר קרן הלוואות מתאגידים בנקאיים
			קבלת הלוואה בנקאית
<b>8,336</b>	<b>7,803</b>	<b>9,882</b>	<b>יתרה - עודף לביצוע השקעות</b>
			<b>התאמות לרווח חשבונאי:</b>
(10,961)	(10,580)	(10,961)	פחת
(4,500)	(6,500)	(7,000)	ביטול היטלי פיתוח
5,940	5,940	5,940	הכרה ברווח והפסד היטלי פיתוח
(349)	0	0	הפרשה לחומס
3,803	3,803	3,825	קבלת/פירעון) הלוואות
<b>2,269</b>	<b>466</b>	<b>1,686</b>	<b>רווח חשבונאי צפוי</b>

### תקציב השקעות לשנת 2024 (אלפי ₪)

תחזית 2023	תקציב 2023	תקציב 2024	שם הפרויקט/השקעה
			<b>פיתוח מתחמים</b>
6	150	400	מתחם 1302
-	500	1,000	מתחם 3
-	500	100	מתחם 10
360	1,000	790	מתחם המייסדים
3	900	1,500	מתחם 1400
21		200	מתחם בית הנערה 1310
-	500	250	רחוב בורוכוב- הנחת קו מים
<b>390</b>	<b>3,550</b>	<b>4,240</b>	<b>סה"כ תקציב פיתוח</b>
			<b>שיקום ושדרוג</b>
450	500	50	א.ת נווה נאמן מערבי (ס. החרש)
		1,600	א.ת נווה נאמן רחוב החרש
-	1,500	460	רחוב צה"ל- קווי מים וביוב
50	1,200	2,100	רחוב יובלים- קווי מים וביוב
-	60	-	הכרמל (תכנון)- ביוב
11	800	800	איטום תחנת החרש
4	300	-	רחוב הגשר- הסטת קו ביוב
3,101	2,500	2,500	שיקום ושדרוג כללי - מים וביוב
400	1,000	500	שרוול וניתוח קווי ביוב
126	400	200	מכון אל על- בריכה
-	500	-	רחוב הגיבור- הסטת קו ביוב
42	150	110	תכנון מערכת השקיה מי קולחין
4	250	500	שלוותא- שדרוג תחנת שאיבה
-	150		תכנון כללי
1,213			ששת הימים
-		650	חשמונאים- מים
6		400	בני ברית- הראשונים הסטת קו ביוב

תחזית 2023	תקציב 2023	תקציב 2024	שם הפרויקט/השקעה
-		600	מתנחלים- הכנרת הנחת קו מים
156			באר איזקסון
-		400	תבור- מים
-		500	אשכול- מים
-		250	תוכנית אב מים
-		250	תוכנית אב ביוב
-		25	רמתיים 22-26 קו ביוב
-		25	דגנית קו ביוב
-		25	הזוהר- מים
-		25	הנגב- מים
-		25	יהלום- מים
184			אנה פרנק- יסוד המעלה- קו מים
80			בריכת רמתיים- משאבות ואביזרים
606			שחל- נחל קו ביוב
171			מהיר לעיר קידוח הפרדס- הבנות
220			מהיר לעיר ירקונה קו מים
<b>6,373</b>	<b>9,310</b>	<b>11,995</b>	<b>סה"כ תקציב שיקום ושדרוג</b>
<b>119</b>	<b>1,000</b>	<b>1,000</b>	<b>השקעה במט"ש</b>
			<b>השקעות שונות</b>
33		20	בריכת אהבה- מורשת
2,554	2,500	1,350	מדי מים+קר"מ
192	400	5,000	בארות
602	1,100	1,200	שדרוג מערכת בקרה
246	246	376	GIS
150	200	500	מל"ח, מיגון, בקרה ובטיחות
294	289	115	מחשבים ותוכנות
45	25	25	השקעות אחרות
<b>4,116</b>	<b>4,760</b>	<b>8,586</b>	<b>סה"כ השקעות שונות</b>
<b>10,998</b>	<b>18,620</b>	<b>25,821</b>	<b>סה"כ</b>

\*תוכנית ההשקעות מפרטת תוכנית נרחבת אשר היקפה הסופי יקבע בהתאם להכנסות התאגיד, לצד התקדמות הפרויקטים המשותפים עם העירייה.