



דין וחשבון שנתי

2023

יובלים אשדוד בע"מ

סעיף 5(א) לחוק חופש המידע,

תשנ"ח 1998



תוכן עניינים

3.....	מבנה החברה
5.....	תיאור תחומי הפעילות והאחריות
7.....	שירות לקוחות
9.....	עיקרי פעילות התאגיד בשנת 2023
11.....	ניהול מאגרי מידע לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א 1981
12.....	חקיקה רלוונטית החלה על התאגיד
16.....	רשימת עלוני מידע לציבור
17.....	דיווח הממונה על חופש המידע





חברי דירקטוריון:

1. שמעון כצנלסון- יו"ר דירקטוריון.
2. גבי כנפו- חבר דירקטוריון.
3. שלמה עמיר- חבר דירקטוריון.
4. מיכאל אסרף- חבר דירקטוריון.
5. שרית ביסמוט- חברת דירקטוריון.
6. רוזה סטפנסקי- חברת דירקטוריון.
7. יניב אסולין- חבר דירקטוריון.
8. רונית צור- חברת דירקטוריון.
9. ארנון יגודיוב- חבר דירקטוריון.

נושאי משרה בכירים בתאגיד:

1. מנכ"לית התאגיד-מלי בן ברוך 088628902 oshrit@yuvallim.co.il
2. מהנדסת התאגיד- אולגה פורטנוי 08-8628922 sima@yuvallim.co.il
3. מנהל תפעול-אופיר קאזלר 08-8628922 sima@yuvallim.co.il
4. מנהל כספים-אלכס ריידר 08-8628907 supplier@yuvallim.co.il
5. מנהל אגף הכנסות -יואב גולן 08-9149242 toshav@yuvallim.co.il
6. מנהלת שירות לקוחות-גלית מלכה 08-9149214 toshav@yuvallim.co.il
7. מנהלת מחלקה משפטית-לילך משעלי 08-8628908 toshav@yuvallim.co.il

הדרכים ליצירת קשר עם התאגיד

הכי מהיר והכי נוח בדיגיטלי

דברו איתנו בווטסאפ: 050-2057237

ברשתות החברתיות: אינסטגרם ופייסבוק יובלים אשדוד

באתר התאגיד: www.yuvallim.co.il

טלפון מוקד 106 לכל תקלה בתחום מים וביוב 24/7

מייל תושב: toshav@yuvallim.co.il

מספר טלפון מוקד שירות לקוחות 1-800-800-566

כתובת מרכז שירות לקוחות: בנין לתושב, רחוב הקליטה 4, אשדוד.



תיאור תחומי הפעילות והאחריות

יובלים אשדוד בע"מ (להלן-יובלים) תאגיד המים והביוב של העיר אשדוד פועל מכוח חוק תאגידי המים וביוב, תשס"א 2001 ונמצא בבעלות מלאה של עיריית אשדוד. החברה הוקמה בשנת 2008 ומאז מספקת ל-252,000 תושבי אשדוד (לפי נתוני משרד הפנים) שירותי מים וביוב בסטנדרטים הגבוהים ביותר. מטרת התאגיד הם שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב, פיתוח והקמה של תשתיות חדשות למים וביוב וניהול ותחזוקה של כלל מערכות המים והביוב שבתחום העיר אשדוד.

- לתאגיד 16 תחנות ביוב שפרוסות בחלקים המערבים, המזרחיים ובמרכז העיר.
- 5 תחנות שאיבה ובוסטרים למים
- 1 באר להפקת מים
- 1 מכון טיהור שפכים
- 354 ק"מ של צנרת עירונית למים בקטרים של 2-30 צול.
- 333 ק"מ של צנרת עירונית לביוב בקטרים של 4-40 צול.
- כל מתקני התאגיד מתופעלים ומבוקרים בטכנולוגיה פיקוד ובקרה המאפשרת שליטה ובקרה מרחוק.

לתאגיד 5 תקני איזו

- 45001 מערכת ניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה.
- 9001 מערכת ניהול איכות.
- 14001 מערכת ניהול סביבתי.
- 30401 מערכת ניהול הידע.
- 27001 מערכת ניהול אבטחת מידע.

התאגיד פועל ליישום תוכנית מקיפה להגנת סייבר, אבטחת מידע והגנת הפרטיות הכוללות השקעות רבות באמצעים טכנולוגיים, נהלים ארגוניים והדרכות עובדים במטרה להגן על נכסי הידע מפני מתקפות סייבר ושמירה על רציפות תפקוד התאגיד.



התאגיד אחראי בין היתר :

- על אספקת מי שתייה באיכות הגבוהה ביותר.
- דיגום מקורות אספקת המים באופן יומי
- צוותים מקצועיים וזמנים לטיפול בפניות ומפגעים סביבתיים 24 שעות בכל ימות השנה.
- ניטור שפכים תעשייתיים הן על פי תוכניות עבודה דו שנתית ובהתאם לצורך גם באופן יזום.
- מיפוי והתקנת עזרים טכנולוגיים להתראות מוקדמות למניעת זיהומים סביבתיים.
- תחזוקה שוטפת של כל מתקני התאגיד לצורך שמירת רציפות תפקודית לאספקת מים, איסוף שפכים וטיהור שפכים לקולחים ברמה שלישונית.
- הקמה ושדרוג של תשתיות מים וביוב בהתאם לקצב התפתחות העיר לצורך הוספת יחידות דיור.
- מתן שירות מצוין, יעיל ומקצועי ללקוחות התאגיד.



שירות לקוחות

מצוינות בשירות היא לא רק סיסמא .

בשנת 2023 המשכנו לחדש ולקדם מצוינות בשירות לצד הטמעת דיגיטציה ואוטומציה של תהליכי שירות תוך הטמעת טכנולוגיות מתקדמות.

תאגיד המים יובלים אשדוד מחויב למתן שירות איכותי, מקצועי ואמין לתושבי העיר. אנו מחויבים לשפר את חוויית השירות ומקפידים על שקיפות מלאה בכל שלבי הטיפול בפניות.

מרכז שירות לקוחות פרונטלי :

- כתובת: רח' הקליטה 4, בניין לתושב, קומה 3, אשדוד
- מרכז השירות נגיש וכולל עמדה נגישה לבעלי מוגבלות.
- השירות ניתן בשפות עברית, אנגלית, אמהרית ורוסית.
- זמן המתנה ממוצע במרכז השירות: 01:36 דקות
- זמן המתנה ממוצע במוקד הטלפוני: 01:17 דקות

שעות קבלת קהל :

- יום א' : 08:10-13:00, 16:00-18:30
- יום ב' : 08:10-16:00
- יום ג' : 08:10-16:00
- יום ד' : סגור
- יום ה' : 08:10-16:00
- יום ו' : 08:10-12:00

מוקד טלפוני :

מספר : 1-800-800-566

שעות פעילות המוקד הטלפוני :

- ימים א'-ה' : 08:00-19:00
- ימי ו' וערבי חג : 08:00-12:00

WhatsApp: 050-2057237



במרכז שירות הלקוחות ניתנים שירותים בנושאים הבאים :

- בירור ותשלום חשבונות מים.
- עדכון פרטי צרכן והחלפת מחזיקים בנכס.
- דיווח על תקלות ונזילות.
- התקנת מדי מים חדשים.
- מידע על תעריפים ושירותים נוספים.

לנוחות הלקוחות שלנו ומכוון שאנו יודעים שהזמן של הלקוחות שלנו יקר, ניתן לקבל שירות גם באתר החברה באמצעות טפסים דיגיטליים בנושאים הבאים :

- החלפת מחזיקים בנכס.
- דיווח על נזילה.
- בקשה לבדיקת מד מים.
- הצטרפות להוראת קבע.
- תשלום חשבונות.
- בירור צריכה חריגה.
- הרשמה לחשבון במייל.
- דיווח קריאת מד מים.



עיקרי פעילות התאגיד בשנת 2023

כמות המים שנרכשה ממקורות 21,559,000 קוב.

כמות הפקת מים 275,000 קוב.

סה"כ כמות מדי מים 77,617 מתוכם מדי קר"מ 38,429

בשנת 2023 הוחלפו 10,371 מדים מכניים למדי קר"מ- לבקרה, פיקוח וניהול עצמי של צריכת המים.

שירות:

סה"כ הגיעו למרכז שירות הלקוחות בשנת 2023 15,194 לקוחות.

זמן המתנה ממוצע במרכז השירות 00:01:28 דקות.

זמן טיפול ממוצע במרכז השירות 00:05:25 דקות.

פיתחנו והטמענו מערכת CRM לניהול יעיל, מטבי ומהיר של פניות לקוחות

סה"כ פניות במענה הטלפוני 73,156 לקוחות.

זמן המתנה במוקד הטלפוני 00:00:49 דקות.

מכרזים:

סה"כ מכרזים שפורסמו בשנת 2023 : 8

תשתיות:

נשטפו 35,600 מטרים של קווי ביוב בקטרים של 6-20 צול.

מוקד 106 טיפל:

- ב- 1,333 פניות בנושאי מים.
- ב- 1,282 פניות בנושאי ביוב.

התאגיד שדרג והחליף:

- קווי גרביטציה 400 מטר
- קווי סניקה כ-360 מטר
- קווי מים כ-2000 מטר

בשנת 2023 התאגיד פיתח והניח:

- כ-2400 מטר של קווים ביוב גרביטציוניים וכ-2000 מטר של קווי סניקה לביוב.
- פיתוח והניח התאגיד 4200 מטרים של קווי מים ברחבי העיר אשדוד.

סה"כ הושקעו השנה כ- 61 מיליון ₪ בתשתיות מים וביוב.



התאגיד פעל בנוסף בנושאים הבאים:

- שימוש והטמעת טכנולוגיות חדשות
- ניהול ידע של התאגיד
- צמצום פחת המים ומניעת בזבז וגניבות מים.
- חיבור צרכנים חדשים למערכות המים והביוב של העיר.
- שימוש בטכנולוגיות חדישות ללא צורך בחפירה להחלפת תשתיות מים וביוב במינימום הפרעה לאיכות החיים.

תקציב החברה לשנת 2023 - 300,000,000 ₪.

ביצוע בפועל בש"ח 2023	תקציב בש"ח 2023	
911	1,631	שדרוג תשתיות מים
9,778	18,949	שדרוג תשתיות ביוב
7,528	12,290	פיתוח תשתיות מים
13,816	30,350	פיתוח תשתיות ביוב
21,963	47,674	פיתוח מתקן מט"ש
4,062	9,228	החלפת מדי מים לקר"מ
2,452	1,483	השקעות נוספות
60,510	121,605	סה"כ



ניהול מאגרי מידע לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981

ליובליים ישנם 4 מאגרי מידע רשומים אצל רשם מאגרי המידע במשרד המשפטים, בהתאם לסעיף 8 לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א 1981, להלן המאגרים ומטרותיהם:

1. מאגר צרכנים

מטרות המאגר:

- ביצוע תפקידים על פי דין
- מתן שירות לתושב
- שליחת הודעות חיוב ועדכונים שוטפים

2. מאגר עובדים

מטרת המאגר:

- ניהול משאבי אנוש

3. מאגר ספקים

מטרות המאגר:

- ניהול מאגרי ספקים
- ביצוע תפקידים על פי דין

4. מאגר מצלמות

מטרות המאגר:

- ניהול בטחון מים
- אבטחת מתקנים
- בטיחות



חקיקה רלוונטית החלה על התאגיד

2.1 הסדרת פעילות התאגיד :

- 2.1.1 חוק החברות, תשנ"ט – 1999.
 - 2.1.2 תקנות מכוחו וחקיקה מחייבת נוספת בדיני חברות, ככל שחלה על התאגיד.
 - 2.1.3 דיני מכרזים – התאגיד כפוף לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב 1992 ולתקנות חובת המכרזים תשנ"ג - 1993.
 - 2.1.4 חוק העונשין, תשל"ז – 1977.
 - 2.2 מבחינה מקצועית :
 - 2.2.1 חוק המים תשי"ט – 1959.
 - 2.2.2 חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001.
 - 2.2.3 כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009.
 - 2.2.4 כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים או ביוב), תש"ע 2009.
 - 2.2.5 כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב) (תיקון), התשע"ה-2015.
 - 2.2.6 כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"א-2011.
 - 2.2.7 כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1998.
 - 2.2.8 כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, האיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.
 - 2.2.9 תקנות המים (מניעת זיהום מים) (בורות ספיגה ובורות רקב), התשנ"ב-1992.
 - 2.3 תקנות הנוגעות לאיכות שפכים
 - 2.3.1 תקנות בריאות העם (תקני איכות מי קולחין וכללים לטיהור שפכים), התש"ע-2010.
- התקנות מיועדות להגן על בריאות הציבור, להגן על הסביבה ולמנוע זיהום מקורות מים משפכים ומי קולחין ולאפשר ניצול חוזר של מי הקולחין.
- התקנות קובעות הוראות המטילות חובות על יצרן שפכים ועל מפעיל מט"ש וכן קובעות את איכות הקולחים הנדרשת ביציאה מהמט"ש.
- למרות הספקות המשפטיות באשר למי מוגדר כיצרן שפכים, התקנות מטילות על התאגיד חובות לנושא ניטור השפכים והקולחים וככל הנראה גם לנושא פיקוח וניטור שפכים ממפעלים.
- 2.3.2 תקנות המים (מניעת זיהום מים) (שימוש בבוצה וסילוקה), התשס"ד-2004.



- התקנות מיועדות למנוע זיהום מקורות מים וגרימת מפגעים סביבתיים עקב סילוק לא מבוקר של בוצה שמקורה בשפכים עירוניים.
- התקנות קובעות הוראות בדבר ייצוב וסילוק בוצה ממט"ש.
- התקנות מטילות על התאגיד את החובה לטפל בבוצה עד לרמה הנדרשת וכן לבקר ולפקח על סילוק נאות של הבוצה, בהתאם להוראות התקנות.
- 2.3.3 תקנות רישוי עסקים (ריכוזי מלחים בשפכים תעשייתיים), התשס"ג-2003
- התקנות מיועדות להגן על איכות הקולחים היוצאים מהמט"ש, כך שניתן יהיה לנצל אותם להשקיה.
- התקנות קובעות את הריכוז המירבי של מזהמים מסוימים (כלוריד, נתרן, פלואוריד ובורון) שמותר למפעל להזרים בשפכים המוזרמים ממנו למערכת הביוב העירונית.
- התקנות אינן מטילות חובות ישירות על התאגיד אך הן מאפשרות לו, במהלך הפיקוח על שפכי תעשייה, להגדיר למפעל דרישות ספציפיות בנדון.
- 2.3.4 תקנות המים (מניעת זיהום מים) (איסור הזרמת תמלחות למקורות מים), התשנ"ח-1998
- התקנות מיועדות להגן על איכות הקולחים היוצאים מהמט"ש, כך שניתן יהיה לנצל אותם להשקיה.
- התקנות קובעות איסור להזרים תמלחות למערכת הביוב העירונית.
- התקנות אינן מטילות חובות ישירות על התאגיד אך הן מאפשרות לו לפקח על שפכי תעשייה בנושא תמלחות ולהגדיר למפעל דרישות ספציפיות בנדון.
- 2.3.5 תקנות המים (מניעת זיהום מים) (מתכות ומזהמים אחרים), התשס"א-2000
- התקנות מיועדות להגן על מקורות מים ממתכות ומזהמים אחרים וזאת על ידי צמצום כמות השפכים המוזרמים מגורמי זיהום והגבלת ריכוז המזהמים בהם.
- התקנות קובעות איסורים על מפעלים בנוגע לשפכיהם ומטילות חובות על מפעלים בכל הנוגע לטיפול מוקדם בשפכיהם, טרם הזרמתם למערכת הביוב העירונית.
- התקנות אינן מטילות חובות ישירות על התאגיד אך הן מאפשרות לו לפקח על שפכי תעשייה בנושא מתכות ומזהמים אחרים ומאפשרות להגדיר למפעל דרישות ספציפיות בנדון.
- 2.3.6 תקנות המים (מניעת זיהום מים) (ערכי הגבה של שפכי תעשייה), התשס"ד-2003
- התקנות מיועדות להבטיח איכות נאותה של הסביבה ולמנוע זיהום מקורות מים.



התקנות קובעות איסורים וסייגים על מפעלים בנוגע לרמת ההגבה המותרת בשפכייהם המיועדים להזרמה למערכת הביוב העירונית.

התקנות אינן מטילות חובות ישירות על התאגיד אך הן מאפשרות לו לפקח על שפכי תעשייה בנושא רמת ההגבה ומאפשרות להגדיר למפעל דרישות ספציפיות בנדון.

2.3.7 תקנות בריאות העם (מיתקן דישון במערכת מים), התשמ"ז-1987

התקנות מחייבות בעלי עסקים מסוימים להתקין מז"ח בצינור הכניסה הראשי של המים לבית העסק.

התקנות אינן מטילות חובה ישירה על התאגיד אך הן מאפשרות לו לפקח על עסקים בנושא מז"ח.

2.3.8 תקנות בריאות העם (איכותם התברואית של מי-שתייה), התשל"ד-1973

התקנות מיועדות להגן על בריאות הציבור בנושא מי שתייה.

התקנות מטילות חובות שונות על ספק המים בכל הקשור לאיכות המים המסופקים ולניטור, דיגום ובדיקות של איכות המים.

2.3.9 מפעל חיוני

החברה הינה "מפעל חיוני" כהגדרתו בחוק שירות עבודה בשעת חירום התשכ"ז-1967. על פי חוק זה, שר הכלכלה רשאי לקרוא בצו לעובדים במפעל חיוני או במפעל למתן שירותים קיומיים החייבים בשירות עבודה, לשירות עבודה באותו מפעל ולאפשר רציפות תפעולית של שירותי מים וביוב גם בעתות חירום ושבת.

2.3.10 דיני מכרזים

נכון למועד כתיבת שורות אין דבר חקיקה מפורש שמכוחו מחויב תאגיד מים וביוב לקיים הליך מכרזי. יחד עם זאת בהתאם להנחיית הממונה על תאגידי מים וביוב פועלים תאגידי המים והביוב בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992 וזאת בשינויים מחויבים. כמו-כן בהיות תאגידי המים והביוב גופים ציבוריים הרי שחלים עליהם עקרונות דיני המכרזים כגון עקרון השוויון. בכוונת רשות המים להחיל על תאגידי המים והביוב כללים ספציפיים בנוגע לחובת מכרזים. הכללים פורסמו לשימוע אך טרם קיבלו את כלל האישורים הדרושים. תאגיד יובלים פועל בהתאם לנוהל מכרזים מסודר.

2.3.11 חוק הביקורת הפנימית

חוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 ("להלן" חוק הביקורת הפנימית) חל בין היתר על גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 5(9) לחוק מבקר המדינה. הוראות נוספות בחוק הביקורת הפנימית



חלות על התאגיד מכח חוק חובת החברות, על פי חוק הביקורת הפנימית, בכל גוף ציבורי תקוים ביקורת פנימית על ידי מבקר פנימי.
על פי החוק, על דירקטוריון החברה למנות לחברה מבקר פנים.
בהתאם לאמור לעיל לתאגיד מבקר פנים.



רשימת עלונים ומידע לציבור

- א. דוח שנתי לצרכן- 2023 עפ"י כללי תאגיד מים וביוב.
- ב. דוח שנתי לצרכן 2023 מקוצר.
- ג. דווחים רבעוניים קבועים של בדקות איכות המים הנשלחים בגב חשבון המים ובאתר האינטרנט.
- ד. סיכום חיובים שנתיים הכולל את סך החיובים והיתרות לצרכן בהתאם **186,162,827 חיובים ו 172,445,603 גביה.**
- ה. אתר האינטרנט של יובלים – מידע אודות פרויקטים, אודות התאגיד, עדכונים והודעות שוטפות.
- ו. דוח דיווח שפכי מפעלים בתחום העיר אשדוד.
- ז. דוח הפעלה שנתי מט"ש אשדוד.
- ח. טופס דיווח למרשם פליטות והעברות לסביבה.



דיווח הממונה על חופש המידע
לשנת 2023

אחוז מכלל הבקשות	מס' בקשות שטופלו במסגרת זו	זמן טיפול	אופן המענה לבקשה	
60.0%	3	לא עלו על 15 יום	הרשות מסרה את כל המידע המבוקש	4
20.0%	1	בין 16-30 יום	הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי	1
20.0%	1	בין 31-60 יום	הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע	0
0.0%	0	בין 61-120 יום	הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה	0
0.0%	0	מעל 120 יום	הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הקשורים לפונה	0
100%	5	סה"כ	הטיפול בבקשה טרם הסתיים	0
			סה"כ	5

עילות דחייה מרכזיות

שם העילה	מס' בקשות שנדחו מעילה זו	אחוז מכלל הדחיות
9(ב)(4) - דיונים פנימיים	1	100%
סה"כ	1	100%

אגרות

83 ש"ח	סכום האגרות שניגבו במסגרת בקשות חוק חופש המידע
83 ש"ח	סה"כ


מלי בן ברוך, רו"ח
מנכ"לית


לילך משעלי, עו"ד
מנהלת מחלקה משפטית