



**אמנת
שירות**
מי סבא

אמנת שירות

רקע

אמנת השירות הינה כתב התחייבות ותיאום ציפיות בין התאגיד, נותן השירות, לבין התושבים. האמנה מתבססת על הגדרת סל השירותים העיקריים הניתנים על ידי התאגיד ומותאמים לתכנית העבודה תוך הצבת יעדי ביצוע מוגדרים. כך, שלכל שירות נקבעו רמות שירות וכלים למעקב ובקרה לצורך שיפור מתמיד באיכות השירות לתושבים.

הצהרת שירות ארגונית

התאגיד פועל על פי התפיסה לפיה "הלקוח במרכז" ומתוך כך שם לנגד עיניו את איכות השירות, המקצועיות, האמינות והאדיבות בשירות לצד שימור הקשר עם הקהילה, בכלל הערוצים. התאגיד פועל ללא הרף ובמסגרת הכלים והסמכויות שברשותו להעצמת איכות השירותים באמצעות הטמעת שירותים טכנולוגיים חדשניים לטובת שיפור השירות וחווית התושב. כלל נותני השירותים בתאגיד מקבלים הכשרה מקצועית ומקיפה בכלל התחומים. זאת תוך מחויבות למתן שירות מיטבי, מקצועי ואמין לשביעות רצון התושבים. אמנת השירות אשר מגדירה את מחויבות התאגיד לעמידה ברמת שירות.

כל זאת, בהתאם לחזון התאגיד שעיקרו: "התאגיד האזורי מי שבע יוביל בתחום האספקה של שירותי מים וביוב, תוך הקפדה על הרמה הגבוהה ביותר של איכות, שירות ושימוש בתשתיות ובטכנולוגיות מתקדמות, למען לקוחותינו".

- עובדי תאגיד "מי שבע", מנהלי התאגיד וחברי הדירקטוריון מחויבים למימוש חזון התאגיד:
- אנו מתחייבים לפעול להשגת יעילות מרבית ומיומנות גבוהה, תוך למידה ושיפור מתמידים והעצמת נותני השירות ומקצועיותם.
- אנו מתחייבים לפעול במטרה להיות מוקד ידע אזורי בתחום הניהול של משק המים והביוב.
- אנו מתחייבים לספק שירות מיטבי תוך הקפדה על אמינות ושקיפות, למען לקוחותינו - צרכני המים והביוב.
- אנו מתחייבים לפעול מתוך אחריות וקירבה לקהילה ולסביבה שבהן אנו פועלים, תוך העמקת הקשר עם הקהילה והטמעה של ערכי הקיימות.

ערכי התאגיד



שירות לקוחות

התאגיד מתחייב להמשיך לפעול לשיפור מתמיד באיכות ובאמינות השירות לתושב, לצד שימור הקשר עם הקהילה. השיפור המתמיד באיכות השירות לתושבים מתבטא בין היתר בהטמעת שירותים טכנולוגיים חדשניים, ושמירה על עמידה בזמני ההמתנה והמענה במרכזי השירות, במוקד הטלפוני ובערוצים המקוונים. לצד אלו נמשיך לפעול לשמירה על הקשר עם הקהילה באמצעות סדרת פעולות ממוקדות בממשקים ישירים ובלתי אמצעיים עם התושבים.

רמת השירות	מפרט השירותים	תחום השירות
תשלום /online / תשלום באמצעות "צלם-שלם"	אפליקציית MAST!	תשלומים
תשלום /online / תשלום באמצעות מערכת "תיק תושב"	אתר האינטרנט של התאגיד	
24/7 1-800-071-562	מענה ממוחשב	
בהתאם לפירוט המופיע בלשונית "צור קשר" באתר התאגיד	מענה אנושי	
בהתאם לפירוט המופיע בלשונית "צור קשר" באתר התאגיד	שעות פעילות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני	מוקד שירות לקוחות טלפוני
60-80 שניות לכ- 80% מהשיחות הנענות	זמן המתנה ממוצע	
עד 3 שעות	זמן חזרה ללקוח שהשאיר הודעת call back	
בהתאם לפירוט המופיע בלשונית "צור קשר" באתר התאגיד	שעות פעילות מרכזי השירות	מרכזי שירות הלקוחות (באר שבע, אופקים)
כ-20 דק' בממוצע שנתי	זמן המתנה ממוצע	
5-14 ימי עבודה (במקרים מורכבים המצריכים טיפול מעבר ל-14 ימי עבודה, הפניה תטופל בהתאם לקבוע בחוק)	SLA - זמני הטיפול בפניות	
5-14 ימי עבודה (במקרים מורכבים המצריכים טיפול מעבר ל-14 ימי עבודה, הפניה תטופל בהתאם לקבוע בחוק)	SLA - זמני הטיפול בפניות המתקבלות בערוצים: אפליקציית MAST! אתר / דוא"ל / פקס	שירותים דיגיטליים
3-14 ימי עבודה (במקרים מורכבים המצריכים טיפול מעבר ל-14 ימי עבודה, הפניה תטופל בהתאם לקבוע בחוק)	SLA - זמני הטיפול בפניות ציבור בכתב	פניות ציבור

הנדסה

אחראיים על תשתיות המים והביוב בערים באר שבע ואופקים. התאגיד מתחייב לספק מים בספיקות ובלחצים הנדרשים, לסלק ולטפל בשפכים בהתאם לתקנות, תוך שמירה על רמת אמינות גבוהה.

לצורך עמידה בהתחייבות, האגף מבצע פרויקטים לשיקום ושדרוג תשתיות קיימות ופיתוח תשתיות חדשות.

העבודות מתבצעות תוך הקפדה על תכנון מקדים, תוך שימת דגש והקפדה על איכות הביצוע. מערכת בקרה חדשנית ומערכת GIS, מאפשרות רמת שליטה גבוהה בתשתיות התאגיד ושיפור באמינות תפעול המתקנים תוך התייעלות מתמדת.

האגף פועל לשימור הישגי אובדני המים ע"י הקפדה על איכות המודדים ומניעת אובדני מים.

רישוי, דמי הקמה ותיאום הנדסי

התאגיד מתחייב לטפל במתן אישורים לקבלת היתרי חפירה, היתרי הריסה, תיאומי תשתיות ופיקוח על הבניה. טיפול בבקשות לחיבור מד-מים זמני לבניה ואישור לקבלת טופס 4 - היתר אכלוס. כל זאת בהתאם לרמות השירות המוצגות בטבלה שלהלן:

תחום השירות	נושא הפנייה	רמת השירות
בדיקה ואישור תוכניות	בדיקה ואישור תוכניות סניטריות	15 ימי עבודה
	הפקת דרישה לתשלום דמי הקמה	15 ימי עבודה
חיבור מים זמני בנכס לצרכי בניה	התקנת מד מים זמני לבניה	7 ימי עבודה ממועד הצגת חשבונית בגין תשלום עבור מד המים
חיבור מים קבוע בנכס לקראת אכלוס	בנייה פרטית בנייה רוויה, מסחר ותעשייה ומבנים ציבוריים	בנייה פרטית - 14 ימי עבודה בנייה רוויה - 21 ימי עבודה *מניין הימים יחל מיום הסדרת התחייבויות הלקוח מול התאגיד

פחת וצרכנות מים

התאגיד מתחייב להתקנה ולהחלפה של מדי מים, ניהול קריאות מדי מים וחישוב של נתוני הקריאות והצריכה בהתאם להנחיית רשות המים ולקבוע בחוק. התאגיד יבצע בדיקות שטח הנלוות לפעולות הקריאות והצריכה, יטפל בכלל משימות צרכנות המים וביניהם הפקת שוברים תקופתיים, טיפול בצמצום אובדני המים וטיפול בנטילת מים ללא היתר, תוך עמידה ברמות השירות.

תחום השירות	נושא הפנייה	רמת השירות
מדי מים	טיפול בבקשה להתקנת מד מים חדש	7 ימי עבודה
	החלפת מד מים תקול	תוך תקופת חיוב אחת במידה ולא קיימת מניעה כגון: מערכת מדידה חלודה / נכס סגור / היעדר גישה
	החלפת מד מים שבור	תוך 2 תקופות חיוב במידה ולא קיימת מניעה כגון: מערכת מדידה חלודה / נכס סגור / היעדר גישה
	החלפה תקופתית של מד המים בהתאם לסוג המד	בהתאם לתקן המוגדר על פי רשות המים כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1988 (סעיף 44)
דיוור לתושב	משלוח החשבון התקופתי	לא יאוחר מ- 25 ימי עסקים מתום תקופת החיוב של אותו חשבון
	מתן הודעות לגבי צריכה חריגה בנכס	10 ימי עבודה ממועד קריאת מד המים

תפעול

מספקים מענה מקצועי, מהיר ואיכותי בנושא תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר לתשתיות המים והביוב בבאר שבע ובאופקים. התאגיד מתחייב לפעול לביצוע כלל הפעולות הנדרשות על מנת לשמור על תקינות רשתות המים והביוב וכן מתקני אספקת המים וסילוק הביוב.

פועלים ב-2 מישורים מרכזיים:

אחזקת שבר - מתן מענה לפניות אודות מפגעי מים וביוב ברשת העירונית בכל זמן נתון 24/7, תוך עמידה ב-SLA ומתן פתרונות מידיים במקרים של אספקה לא סדירה של מים לתושבים.

אחזקה מונעת - מתכננים ומבצעים טיפול מניעתי במערכות המים והביוב העירוניות ובמתקנים בהתאם לתכנית שנתיית. התכנית כוללת שטיפה וניקיון של קווי ההולכה ושוחות הביוב, הדברת שוחות עירוניות, תחזוקת אביזרי וקווי מים עירוניים, טיוב נתוני מערכת ה-GIS תוך כדי השלמת נתונים לגבי שוחות חסרות, טיוב מיקום שעוני המים, החלפת מגופים תקולים ועוד.

רמת השירות החל ממועד פתיחת הפנייה במוקד העירוני	נושא הפנייה (ברשת העירונית בלבד)	תחום השירות
5 שעות	תיקון פיצוץ מים	רשת המים
יום עבודה	תיקון נדילה	
5 שעות	טיפול בלחץ נמוך	
4 שעות	טיפול בסתימת ביוב	רשת הביוב
יום עבודה	תיקון שבר בקו ביוב	
3 ימי עבודה	ביצוע הדברת שוחות	
1 שעה	טיפול בשוחות המהוות מפגע בטיחותי	כללי

איכות, חירום וביטחון מים

התאגיד מתחייב לאספקת מים סדירה לתושבים, בשגרה ובחירום באיכות הנדרשת. התאגיד מתחייב לפעול ולקדם בשיתוף עם הרשויות באר שבע ואופקים, את ההיערכות למצבי חירום בתחום המים וסילוק הביוב כאחד מיעדיו המרכזיים. כחלק מהיערכות זו, התאגיד גיבש תכנית סדורה למתן מענה במצבים אלו, התאגיד מחזיק בציוד מתאים והכשיר כוח אדם מיומן ומקצועי לתפעול מצבי חירום מסוג זה, זאת על מנת להבטיח מענה מיטבי בעת משבר מים.

התאגיד מתחייב לדאוג לאיכות מי השתייה המסופקים בערים באר שבע ואופקים, לעמידה בתקנות בריאות העם של משרד הבריאות ולספק מים ראויים לשתייה. לצורך כך, התאגיד מבצע בדיקות כימיות ומיקרוביולוגיות, על בסיס יומי, לשמירה על בקרה בנושא טיב איכות המים.

בנוסף לדיגום המים המבוצע באופן שגרתי, מתחייב התאגיד למתן מענה לפניות תושבים המתקבלות במוקד 106 בנושא איכות המים ברשת העירונית.

רמת השירות	נושא הפנייה	תחום השירות
דיגום מים על בסיס יומי	ביצוע בדיקות איכות מים שגרתיות	איכות מים
עד 24 שעות מקבלת הפנייה	טיפול בפניית תושב לבדיקת איכות מים ברשת העירונית	

דרכי התקשרות



מוקד תקלות
1-800-303-707
24/7 (106)



תשלומים
במענה הממוחשב
1-800-071-562
24/7



"מי שבע -
תאגיד אזורי
למים וביוב"



אתר
התאגיד
www.mey7.co.il



אפליקציית
"MAST!"
להורדה דרך חנות
האפליקציות בנייד



אגף ההנדסה
הגשת תכניות סניטריות,
דמי הקמה, אישורי חפירה,
טופס 2, טופס 4 וטופס 5



מרכזי שירות הלקוחות
באר שבע: רחוב ההסתדרות 57
אופקים: רחוב הרצל 3



מוקד שירות לקוחות טלפוני:
1-800-071-562

לקבלת מידע לגבי שעות קבלת קהל ומענה טלפוני היכנסו לאתר התאגיד
בכתובת: www.mey7.co.il



פניות הציבור
ת"ד 5100,
באר שבע 8415002
תיבת פניות הציבור -
בכניסה למשרדי התאגיד



הנהלת התאגיד ומשרדי התאגיד
רחוב ההסתדרות 57, ת"ד 5100
באר שבע, 8415002
טל': 08-9524400

הרשמו לחשבונית בדוא"ל - B2M
באפליקציית MAST! או באתר התאגיד.

הרשמו לניוזלטר והישארו מעודכנים.
הרשמה במוקד הטלפוני ובמרכזי השירות.

