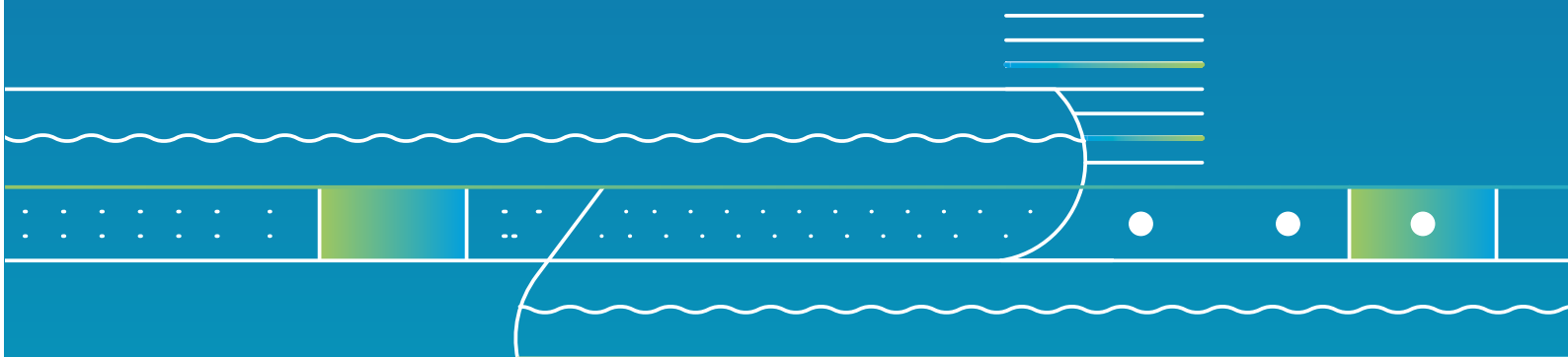




# אמנת שירות





# 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



אקצזנות ואצזנות



שירותיות



אחריות



אמנות



הכל אנשים



הצטות



נחיצות ונחמחה



קאלה וחדשנות



# שירות לקוחות



התאגיד מתחייב להמשיך לפעול לשיפור מתמיד באיכות השירות לתושב, לצד שימור הקשר עם הקהילה.

השיפור המתמיד באיכות השירות לתושבים מתבטא בין היתר בהטמעת שירותים טכנולוגיים חדשניים, שמירה על צמצום ועמידה 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.

תחום השירות	מפרט השירותים	רמת השירות
תשלומים	אפליקציית MAST!	תשלום online / תשלום באמצעות "צלם-שלם"
	אתר התאגיד	תשלום online / תשלום באמצעות "תיק תושב"
	IVR מענה לתשלומים	1-800-071-562 / 24/7 - 6512*
	מענה אנושי לתשלומים	בהתאם לשעות הפעילות המפורסמות באתר התאגיד
מוקד שירות לקוחות טלפוני	שעות פעילות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני	בהתאם לשעות הפעילות המפורסמות באתר התאגיד
	זמן חזרה ללקוח שהשאיר הודעת call back	עד השעה 14:00 - 3 שעות לאחר השעה 14:00 - ביום העוקב
מרכזי שירות הלקוחות (באר שבע, אופקים)	שעות פעילות מרכזי השירות	בהתאם לשעות הפעילות המפורסמות באתר התאגיד
	זמן המתנה ממוצע	כ-20 דק' בממוצע שנתי
	SLA - זמני הטיפול בפניות	מענה ראשוני במעמד הביקור, טיפול בפנייה עד 14 ימי עסקים. טיפול בפניה מורכבת מעבר ל-14 ימי עסקים, תטופל בהתאם לסוג הפנייה ועל פי הקבוע בחוק
שירותים מקוונים	SLA - זמני הטיפול בפניות המתקבלות בערוצים: אפליקציית IMAST / אתר / דוא"ל / פקס	14-5 ימי עבודה טיפול בפניה מורכבת מעבר ל-14 ימי עסקים, תטופל בהתאם לסוג הפנייה ועל פי הקבוע בחוק
פניות הציבור	SLA - זמני הטיפול בפניות ציבור בכתב	14-3 ימי עבודה (במקרים מורכבים המצריכים טיפול מעבר ל-14 ימי עבודה, הפנייה תטופל בהתאם לקבוע בחוק)





## הנדסה

אחראים 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 של תשתיות קיימות ופיתוח של 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 פחת המים ע"י הקפדה על איכות המודדים ומניעת אובדני מים.

### רישוי, דמי הקמה ותיאום הנדסי

התאגיד מתחייב לטפל במתן אישורים הנדרשים להיתרי חפירה, היתרי הריסה והיתרי בנייה, תיאום תשתיות ופיקוח על הבנייה. במסגרת זו, התאגיד מטפל בבקשות לחיבור מד-מים זמני לצורכי בנייה, מדים קבועים ובמתן אישורים לטופס 4 (תעודת גמר) לקראת קבלת היתר אכלוס. כל זאת בהתאם לרמות השירות המוצגות בטבלה שלהלן:

תחום השירות	נושא הפנייה	רמת השירות
בדיקה ואישור תוכניות	• בדיקה ואישור תוכניות סניטריות	30 ימי עבודה
	• הפקת דרישה לתשלום דמי הקמה	
חיבור מים זמני בנכס לצרכי בניה	התקנת מד מים זמני לבניה	7 ימי עבודה ממועד הצגת חשבונית ששולמה בגין מד המים
חיבור מים קבוע בנכס לקראת אכלוס	בנייה רוויה, מסחר ותעשייה ומבנים ציבוריים	בנייה רוויה - 7 ימי עבודה *מניין הימים החל מיום הסדרת התחייבויות הלקוח מול התאגיד.

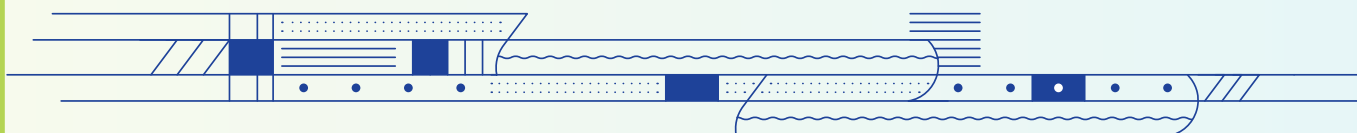


## פחת וצרכנות מים



התאגיד מחוייב להתקנה והחלפה 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 פחת המים וטיפול בנטילת מים ללא היתר, תוך עמידה ברמות שירות גבוהות.

תחום השירות	נושא הפנייה	רמת הישירות
מדי מים	טיפול בבקשה להתקנת מד מים חדש	7 ימי עבודה
	החלפת מד מים תקול	תוך 2 תקופות חיוב במידה ולא קיימת מניעה כגון: מערכת מדידה חלודה ונכס סגור/אין גישה
	החלפת מד מים שבור	תוך תקופת חיוב אחת במידה ולא קיימת מניעה כגון: מערכת מדידה חלודה ונכס סגור/אין גישה
	החלפת מד מים תקופתית בהתאם לסוג מד המים	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 -** התאגיד מתכנן ומבצע טיפול מניעתי במערכות המים והביוב העירוניות ובמתקנים בהתאם לתכנית שנתיית. התכנית כוללת שטיפה וניקיון של קווי ההולכה ושוחות הביוב, הדברת שוחות עירוניות - בהתאם לתוכנית עבודה דו שנתיית, תחזוקת אביזרי וקווי מים עירוניים, טיוב נתוני מערכת ה-GIS תוך כדי השלמת נתונים על שוחות חסרות, טיוב מיקום שעוני המים והחלפת מגופים תקולים.

תחום השירות	נושא הפנייה (ברשת העירונית בלבד)	רמת השירות החל ממועד פתיחת הפנייה במוקד העירוני
רשת המים	תיקון פיצוץ מים	4 שעות
	תיקון נזילה	יום עבודה
	טיפול בלחץ נמוך	5 שעות
רשת הביוב	טיפול בסתימת ביוב	3 שעות
	תיקון שבר בקו ביוב	יום עבודה
	ביצוע הדברת שוחות	7 ימי עבודה
כללי	טיפול בשוחות המהוות מפגע בטיחותי	שעתיים



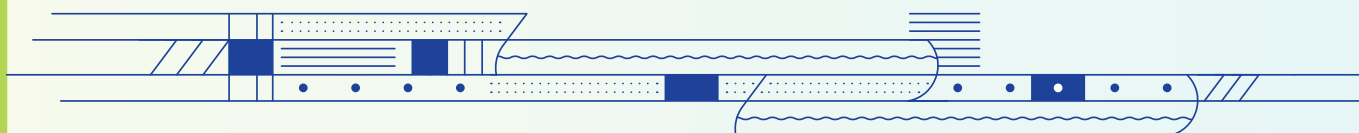
# איכות, חירום וביטחון מים

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 מיעדי 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 הציבורית.

תחום השירות	נושא	רמת השירות
איכות מים	ביצוע בדיקות איכות מים שגרתיות	דיגום מים על בסיס יומי
	טיפול בפניית תושב לבדיקת איכות מים ברשת העירונית	עד 48 שעות מקבלת הפנייה





# דרכי התקשרות



**מוקד תקלות**  
1-1800-303-707  
(106)



**תשלומים**  
**במענה המוחשב**  
\*6512 / 1800-071-561



**"מי שבע -**  
**תאגיד אזורי**  
**למים וביוב"**



**אתר**  
**התאגיד**  
**mey7.co.il**



**פלטפורמת**  
**"MAST!"**  
להורדה דרך חנות  
האפליקציות  
בטלפון הנייד



**אגף ההנדסה**  
הגשת תוכניות סניטריות,  
דמי הקמה, אישורי חפירה,  
טופס 2, טופס 4



**מרכזי שירות הלקוחות**  
**באר שבע:** רחוב רחה פריאר 9,  
בניין M tower  
**אופקים:** רח' הרצל 3



**WhatsApp**  
**055-9762008**



**מוקד שירות**  
**לקוחות טלפוני:**  
1800-071-562

לקבלת מידע לגבי שעות קבלת קהל ומענה טלפוני היכנסו לאתר התאגיד  
בכתובת: [www.mey7.co.il](http://www.mey7.co.il)



**פניות הציבור**  
ת"ד 10520, באר שבע  
תיבת פניות הציבור - בכניסה  
למשרדי התאגיד



**הנהלת התאגיד ומשרדי התאגיד**  
רחוב רחה פריאר 9,  
בניין M tower -  
באר שבע, 8415002  
טלפון: 08-9524400

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

**הרשמו לניוזלטר והישארו מעודכנים.**  
**הרשמה במוקד הטלפוני ובמרכזי השירות.**

