

## תقرير مستهلكين سنوى لعام 2023

حسب البند ب لنظم هيئة الميه والصرف الصحي  
(المعايير والنظم حول مستوى ونوعية وطبيعة الخدمات التي توفرها شركة لزبائنھا) – 2011

### 1. خلفية ومعلومات عامة

أقيمت هيئة الميه واحة الصحراء م.ض. في مطلع العام 2011 كهيئة ميه وصرف صحي لوائيه. وتشمل الهيئة 6 سلطات محلية في الجنوب: تل السبع، اللقية، حورة، كسيفة، عرعة النقب وشقيب السلام. الهيئة تقدم الخدمات لنحو 100 ألف نسمة، ويعتمد عليها نحو 40 ألف نسمة من سكان القرى غير المعترف بها.

أقيمت الهيئة وتعمل طبقا لقانون هيئات الميه والصرف الصحي الذي تم سنه في الكنيست عام 2001. وفقاً للقانون على كل سلطة محلية في إسرائيل إقامة هيئة ميه وصرف صحي، تعمل بصورة منفردة عن السلطة، وذلك لتتمكن من النهوض بالبنى التحتية للميه والصرف الصحي وتهتم بتحسين الخدمات.

تلقت الهيئة ممتلكات السلطات المحلية التي تعمل داخلها وفقاً لوضعها التاريخي وهي تعمل على تأهيل الممتلكات القائمة وتطوير بنى تحتية جديدة وحديثة.

وضعت الهيئة هدفا لنفسها بأن تكون هيئة رائدة في مجال جودة الخدمة ومستوى الصيانة لشبكات الميه، والتخلص من ميه الصرف الصحي ومعالجة ميه المجاري.

لقد خصصنا موارد كثيرة لكي يتمتع مستهلكو الهيئة من خدمات بجودة عالية ومهنية.

#### أعضاء مجلس الإدارة للهيئة:

المحامية سوزان العبرة - رئيسة هيئة الإدارة  
الدكتور علي الأسد  
المحامي إبراهيم القرعان  
المهندس لطفي أبو جامع  
المهندس صلاح الشنارنة  
المهندسة رفاع الزبارقة

#### أصحاب الوظائف الأساسية في الهيئة:

الدكتور عاطف أبو عجاج – المدير العام  
المهندس خالد أبو غنيم- مهندس الهيئة

## تفاصيل التواصل:

### الفرع الرئيسي قسم الجباية حورة:

الفرع يمنح الخدمات في قضايا الدفع والجبایة وخدمات الزبائن.

العنوان: حارة 5 حورة

عنوان للمراسلة: شارع هاقورن 6 عומר، ميكود 8496500

هاتف مجاني: **1-800-350-004** أو هاتف أرضي: 08-6230758 فاكس: 08-6230958

موقع الهيئة: [www.navemedbar.com](http://www.navemedbar.com) (يمكنك القيام بالدفع وتنزيل وثائق من الموقع)

### مركز الخدمات:

المركز يخدم سكان الهيئة عند الأعيال. هاتف مجاني: 1-800-350-004 أو \*6645

### استقبال الجمهور:

الفرع الرئيسي:

أيام الأحد – الخميس بين الساعات 8:00-15:30، وأيام الاثنين والأربعاء أيضا بين الساعات 16:00-18:00

في باقي الفروع:

الأحد، الاثنين، الأربعاء، الخميس من 8:30 – 12:30 ومن 13:30 – 15:30

الثلاثاء من 9:30 – 12:30 ومن 13:30 – 17:00

## 2. كمية المياه التي وفرتها الهيئة ومعطيات عن المياه المفقودة

2023	2022	
12,780,300	11,899,300	كمية المياه التي تم شراؤها
42.2%	39.93%	المياه المفقودة
54%	52%	الجبایة بدل السنة
نسبة الجباية المتراکمة هي 82%	نسبة الجباية المتراکمة هي 82%	

## 3. عدد المستهلكين المسجلين في الشركة صحيح ليوم 31 ديسمبر/كانون الأول 2023 وصل إلى نحو 10 آلاف.

عدد الأشخاص وفقا لبيانات 2023	عدد الأشخاص وفقا لبيانات 2022	البلد	رمز المنطقة
18,293	18,293	حورة	1
27,697	27,697	كسيفة	7
15,070	15,070	عرعرة النقب	3
15,384	15,384	تل السبع	4
15,105	15,105	اللقية	5
12,437	12,437	شقيب السلام	6
103,986	103,986	عدد المستهلكين	

4. הةיئة תשתרי המיה التي تحولها إلى زبائنها من شركة مكوروت. في العام 2023 تم شراء نحو 13 مليون متر مكعب.
5. للهيئة عدد من مواقع المياه والصرف الصحي في البلديات. كل مياه المجاري التي يتم جمعها بواسطة الهيئة تُنقل إلى مواقع تنقية الصرف الصحي. الهيئة تقوم بعملية تنقية لمياه الصرف الصحي الصناعي طبقا لنظم التنقية، وذلك وفقا لبرنامج تم المصادقة عليه من قبل وزارة جودة البيئة.
6. قامت الهيئة باستثمار كبير في مجال البنى التحتية وتوفير المياه وعلاج مياه الصرف الصحي وذلك طبقا لبرامج التطوير والتأهيل، التي تشمل أيضا إقامة خطوط جديدة، تأهيل البنى القائمة، تغيير عدادات المياه، تنظيم استهلاك المياه، توسيع مواقع الصرف الصحي وغيره.
7. اضطرابات وأعطال في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي في عام 2023: لم تكن هناك مشاكل عينية، باستثناء أنشطة الصيانة.

8. توجه المستهلكين في قضايا المياه المختلفة لعام 2022-2023:

سبب التوجه	أعطال	دفعات	استفسارات	السنة	طريقة التوجه	وجهها لوجه	هاتف	هاتف
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
عدد التوجهات	6,280	30,003	111	924	26,164	28,670	2,032	2,261
مدة الانتظار المتوسطة	نحو 2 دقائق	نحو 2دقائق	نحو 3 دقائق	نحو 3 دقائق	نحو 1.5 دقيقتين	نحو 1.5 دقائق	نحو 3 دقائق	نحو 3 دقائق

9. جودة الماء – تلخيص فحص جودة الماء للعام 2023:

رقم	نوع النقطة	عدد العينات المخطئ	عدد العينات التي تم أخذها	نسبة التنفيذ	عدد العينات الصالحة	نسبة الصلاحية	عدد العينات غير الصالحة	نسبة العينات غير الصالحة
1	شبكة	770	770	100%	766	99.5%	4	0.5%

## 10. لجنة لحالات الطوارئ

هئة الميه "واحة الصحراء" م.ض. جهزت خطة لساعات الطوارئ لنقل الميه للسكان في كل لحظة. هذه الجهوزية تشمل التزود بوسائل توزيع الميه، تحضير خطة نشر نقاط توزيع ميه، تأهيل طاقم مهني لهذا الشأن وغيره. من المهم أن نتذكر أن على المواطنين أيضا أن يكونوا جاهزين لأوقات الطوارئ مثل الحرب، الهزات الأرضية، سقوط صواريخ وغيرها. الجبهة الداخلية توصي بأن يتم تخزين 4 لتر ماء لليوم لمدة ثلاثة أيام لكل فرد في ساعات الطوارئ. علينا أن نؤكد أن الهئة بالتعاون مع السلطات المحلية تعمل من أجل تأمين الميه لكل مواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة مباشرة إلى منزله.

## 11. شرح عن كيفية تحضير الحساب:

استهلاك الميه - يتم تحديد استهلاك الميه وفقا لعداد الميه.  
أسعار الميه والصرف الصحي - يتم تحديدها وفقا لسلطة الميه. هئة الميه تقوم بجباية الأسعار وفقا للقانون ووفقا لنظم سلطة الميه.  
عدد الأشخاص المعروفين - هو عدد الأنفس التي تسكن في البيت المستهلك للميه، وذلك وفقا لتصريح مكتب قام المستهلك بتقديمه لهئة الميه.  
الاستهلاك الشخصي - كمية الميه المستهلكة بواسطة الفرد وهي الفرق بين قراءة العداد الحالية والسابقة في عداد الميه الشخصي.  
فارق العداد (يشمل عداد ماء مشترك) - الفرق بين كمية الميه التي دخلت في العداد الرئيس للمالك وبين كمية الميه التي تم قياسها في كل العدادات الخاصة في مكان المالك في وقت المحاسبة.

شرح واف حول عملية تحرير الفاتورة موجود في موقع الهئة وفي الفاتورة التي يتم ارسالها إلى المستهلكين.

## 12. تعويضات - في سنة 2023 لم تدفع تعويضات للزبائن

### الكمية المخصصة للأفراد من ذوي الاحتياجات الخاص:

الجمهور الذي تم تحديده من ذوي الاحتياجات الخاصة، يتم منحه 7 متر مكعب إضافية في الفاتورة المخفضة.

موقع هئة ميه "واحة الصحراء": <https://www.navemedbar.com>

يظهر تقرير مفصل للمستهلكين على موقع الهئة