

תחולת מערכת ניהול האיכות, הבטיחות והסביבה

בתאגיד "נווה מדבר"

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

פרק א: רקע כללי

תאגיד "נווה מדבר" הוא תאגיד מים וביוב אזורי הפועל כמוסד ציבורי אשר תפקידו לספק שירותי מים וביוב בתחומי רשויות מקומיות שהתקבצו יחדיו. התאגיד הוקם במסגרת יישום חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001, שמטרתו לשפר את רמת השירות, האמינות וההשקעה בתשתיות המים והביוב ברשויות מקומיות, באמצעות יצירת גוף מקצועי עצמאי האחראי לניהול תחום זה. בהתאם לתקנים התאגיד הגדיר במדויק את **תחום התחולה (Scope)** של מערכת הניהול המשולבת שלו. הגדרת התחולה מבוססת על הבנת ההקשרים החיצוניים והפנימיים של הארגון, זיהוי בעלי העניין ודרישותיהם, וקביעת גבולות ותחומי ישימות המערכת בכל הנוגע לפעילות התאגיד. מטרת פרויקט זה היא לגבש ניסוח ברור, עדכני ורשמי של תחולת מערכת ניהול האיכות, הבטיחות והסביבה של תאגיד "נווה מדבר", לצורך שילובו בתיק האיכות והצגתו לגוף ההסמכה.

ניהול משולב של איכות, סביבה ובריאות בתעסוקה (להלן "הב"ת") בתאגידי מים חיוני להבטחת שירות יעיל ואמין לצרכנים, עמידה בדרישות חוק ורגולציה, שמירה על בריאות העובדים והציבור, והגנה על הסביבה. במסמך זה נסקור את מאפייני התאגיד, אחריותו המוניציפלית, ההקשרים הרלוונטיים ובעלי העניין המרכזיים. בהמשך, יוגדר תחום התחולה של מערכת הניהול בהתאם לדרישות סעיף 4.3 בכל אחד משלושת התקנים, כולל פירוט של אילו פעילויות ואתרים נכללים (או מוחרגים, אם רלוונטי) תחת המערכת. לבסוף, יובאו מיפוי סיכונים והזדמנויות כלליות הנוגעות לתחולת המערכת, והמלצות להטמעת ההגדרות הללו במסמכי הנהלים ותיקי המערכת המשולבת.

פרק ב: תיאור התאגיד ותחומי אחריותו

תאגיד המים "נווה מדבר" הוקם בראשית שנת 2011 כתאגיד משותף למספר רשויות בדואיות בנגב, במטרה לשפר את תשתיות המים והביוב ואת השירות לאוכלוסייה המקומית. עם הקמתו, שירת התאגיד את היישובים הבאים: **חורה, לקיה, כסייפה, תל שבע וערערה בנגב**, ובמהלך אותה שנה (2011) הצטרפה גם המועצה המקומית **שגב שלום** לתאגיד. בכך הפך "נווה מדבר" לתאגיד אזורי המספק שירותי מים וביוב לשש רשויות מקומיות, המאכלסות יחד למעלה מ-80,000 תושבים, כולל תושבי פזורה בדואית באזור. התאגיד חרת על דגלו מתן שירות מקצועי ומיטבי לכל התושבים בתחומו.

תחומי האחריות – התאגיד אחראי באופן בלעדי לכלל שירותי המים והביוב בתחומי הרשויות החברות בו. בכלל זה נכללים: הפקה ורכישה של מים (באמצעות "מקורות"), **אספקת מים שוטפת ואמינה** לכלל התושבים והעסקים המחוברים לרשת, **תחזוקה ותפעול של מערכות המים והביוב** צנרות הולכה, תחנות שאיבה, מאגרי מים, מתקני טיפול בשפכים, **טיפול בתקלות ודליפות** – כגון תיקון פיצוצי צנרת מים ותיקון סתימות ודליפות בקווי ביוב, **התקנת מדי מים** חדשים וחילופי מדי מים תקולים, **חיבור צרכנים חדשים** למערכות המים והביוב, **קריאה וחיוב צרכני מים** גביית תשלומים וניהול חשבונות מים, וכן **שירות לקוחות** וטיפול בפניות הציבור. תאגיד "נווה מדבר" גם דואג לניהול השפכים – איסוף והולכה של שפכים ביתיים ותעשייתיים אל מתקני טיהור (לרבות הפעלת מט"שים מקומיים) – ולסילוק הבוצה והתוצר באופן מוסדר וסביבתי.

יש לציין כי התאגיד מפעיל מוקד דיווח תקלות הפועל 24/7 ומוקד שירות טלפוני למתן מענה לפניות צרכנים. בנוסף, התאגיד מקיים **קבלת קהל** פרונטלית בסניפים מקומיים בכל אחת מהרשויות: בחורה, לקיה, כסייפה, תל שבע, ערערה ושגב שלום, במטרה להנגיש שירות לתושבים בכל אזור. משרדי הנהלה והמטה של "נווה מדבר" ממוקמים באזור התעשייה בעומר (רח' הגורן 6, עומר), ומכאן מנוהלים כלל פעילות התפעול, ההנדסה, הכספים, משאבי האנוש וכדומה. צוותי שטח טכניים פועלים בפריסה אזורית וכוללים עובדי תאגיד וכן **קבלני משנה** לאחזקה ופרויקטים - אך

כל פעילותם מפוקחת ומנוהלת על-ידי התאגיד, על מנת להבטיח עמידה בדרישות האיכות, הבטיחות והסביבה של התאגיד.

הרחבת תחומי השירות: בתחילת דרכו סיפק התאגיד שירות רק ליישובים שהוזכרו לעיל. עם זאת, בהתאם להחלטת רשות המים, החל מיום 1.7.2024 הורחב רישיון אספקת המים והביוב של תאגיד "נווה מדבר" כך שיקלו גם את יישובי המועצה האזורית אל קסום. המועצה האזורית אל קסום מורכבת מכמה כפרים בדואיים מוכרים, אשר קודם לכן לא קיבלו שירות מלא מתאגיד מים ייעודי. החל מהמועד הנ"ל, "נווה מדבר" מספק שירותי מים וביוב גם בכפרים אל-סייד, תראבין, אום בטין, מולדה, כוחלה, מכחול ודריג'את. צירוף כפרי אל-קסום מגדיל את אוכלוסיית היעד של התאגיד באלפי תושבים נוספים ומרחיב את אזור השירות מזרחה (באזור כביש 31 ויישובי הפזורה שבקרבת ערד). כעת, "נווה מדבר" נותן מענה רחב הכולל גם אוכלוסיות כפריות מפוזרות יותר, ואתגרי שירות הייחודיים להן (כגון חיבור בתי אב מרוחקים לרשת, טיפול בבורות ספיגה קיימים עד לחיבורם למערכת ועוד). צעד זה מחזק את מעמד התאגיד כתאגיד אזורי גדול המספק שירות לכ-13 יישובים (6 רשויות מקומיות ו-7 כפרי מועצה אזורית), ובכך צפוי התאגיד לשרת קרוב ל-100,000 נפש בכלל האזור.

לסיכום פרק זה, "נווה מדבר" הוא תאגיד מים וביוב אזורי בנגב הצפוני-מרכזי, הפועל מזה כ-14 שנים. התאגיד אחראי לכל היבטי משק המים והביוב בתחומי הרשויות והיישובים שהוזכרו, ופועל בהתאם לדרישות הרגולטור (רשות המים) ולהוראות דין אחרות (תקנות משרד הבריאות למי שתייה, תקני איכות סביבה לפליטת קולחים ועוד). בשנים האחרונות משקיע התאגיד בשדרוג תשתיות, בשיפור רציפות ואמינות אספקת המים, בהפחתת אובדן מים (דלף), ובהבטחת איכות מי השתייה והשפכים המטופלים – כל זאת תוך שאיפה לעמידה בתקני ניהול איכות, סביבה ובטיחות מתקדמים, ובפרט הסמכה לתקן ISO 9001, ISO 14001 ו-ISO 45001.

פרק ג: ניתוח הקשרים והגורמים החיצוניים והפנימיים (סעיף 4.1)

גורמים חיצוניים מרכזיים

- רגולציה וממשל:** תאגיד "נווה מדבר" פועל תחת רגולציה ופיקוח הדוקים של הרשויות הממשלתיות. בראש ובראשונה, הרשות הממשלתית למים ולביוב (רשות המים) משמשת כגורם רגולטורי מרכזי. רשות המים, באמצעות הממונה על תאגיד המים, קובעת את כללי אמות המידה לשירות שעל התאגיד למלא, מפקחת על תעריפי המים, ההשקעות בתשתיות, רמת האיכות של השירות, ועוד. התאגיד מחויב לעמוד בכל הדרישות החוקיות הנוגעות למשק המים: חוק תאגיד מים וביוב, כללי אמות מידה (שפורסמו מכוח החוק), כללי תעריפים, תקני איכות מי שתייה (מטעם משרד הבריאות) ותקני איכות הקולחים והסביבה (מטעם המשרד להגנת הסביבה). בנוסף, משרד הבריאות מהווה גורם חיצוני קריטי המפקח על איכות מי השתייה המסופקים לצרכנים - כולל חובת ביצוע בדיקות מעבדה תקופתיות, דיווח חריגות, חיטוי מים, והנחיות לטיפול בזיהומי מים. המשרד להגנת הסביבה מהווה רגולטור בכל הנוגע להיבטי הסביבה – כגון רישיון עסק למתקני טיהור שפכים, עמידה בתקני איכות שפכים וקולחים, דיווח על אירועי זיהום (לדוגמה, גלישת ביוב לשטח) וקיום נהלי חירום סביבתיים. גם משרד הפנים וגורמי ממשל נוספים (כגון משרד האנרגיה בנושא התייעלות אנרגטית, משרד העבודה בתחום בטיחות עובדים) מהווים חלק ממכלול הרגולציה החיצונית שמשפיעה על פעילות התאגיד.

- שותפים ותיאום עם רשויות סמוכות:** תאגיד "נווה מדבר" אינו פועל בחלל ריק - הוא מקיים ממשקים עם רשויות מקומיות וגורמים נוספים באזור. הרשויות המקומיות החברות בתאגיד (חורה, לקיה, כסייפה, תל שבע, ערערה, שגב שלום) ומועצת אל קסום הן שותפות אסטרטגיות של התאגיד. התאגיד מתאם איתן בנושאי פיתוח תשתיות בשכונות חדשות, תיאום עבודות הנדסיות (למשל, שדרוג כבישים המחייב העתקת תשתיות מים), טיפול במפגעים מוניציפליים משותפים (כגון מניעת זרימת שפכים במרחב ציבורי), ומתן שירות בעת חירום לתושבים. רשויות תכנון אזוריות - הוועדות לתכנון ובנייה - גם הן בהקשר חיצוני: תכניות מתאר ופיתוח אזורי קובעות היכן יידרשו הרחבות של רשתות מים וביוב, והתאגיד נדרש להיערך בהתאם. כמו כן, יש תיאום עם תאגיד מים שכנים - לדוגמה, "יתכן תיאום עם תאגיד "מי שבע" (של באר שבע והסביבה) לגבי חיבורי תשתית או העברת שפכים לאתרי טיפול אזוריים, או עם תאגיד "אלעין" (רהט) אם ישנן תשתיות גובלות. תאגיד "נווה מדבר" תלוי גם בשיתוף פעולה עם חברת "מקורות" כמספקת המים הסיטונאית: מקורות מספקת את מרבית מי השתייה לאזור הנגב, ולכן כל תקלה או שינוי בהספקת מקורות משפיעים ישירות על התאגיד (זהו גורם חיצוני מהותי).

- **סביבה, אקלים וגיאוגרפיה:** התאגיד פועל באזור מדברי (נגב), המאופיין באקלים צחיח, משקעים מועטים, ואוכלוסייה מפוזרת על פני מרחב גיאוגרפי גדול. מזג האוויר הקיצוני - חום כבד בקיץ, שיטפונות בחורף - מהווה גורם חיצוני המשפיע על תשתיות המים למשל, צריכת מים עולה בגלי חום, צנרות עלולות להיפגע בשיטפונות. השינוי האקלימי הגלובלי עלול להחריף את תנאי הצחיחות ולהקטין את זמינות מקורות המים הטבעיים. על התאגיד להיערך לשינויים אלה (זהו גורם חיצוני מתפתח עם פוטנציאל סיכון וגם הזדמנות להתייעלות. פיזור גאוגרפי של האוכלוסייה - חלק ניכר מהלקוחות גרים ביישובים כפריים ובפזורים קטנות המרוחקות ממרכזי הערים. הדבר מקשה לעתים על אספקת שירות אחיד (לדוגמה, צריך לפרוס צנרת ארוכה ויקרה כדי לחבר מספר קטן של בתים מרוחקים). כמו כן, לא בכל אזורי הפזורה היו עד כה תשתיות ביוב מוסדרות, וחלקן נשענו על בורות ספיגה – מה שיוצר אתגר סביבתי ובריאותי שהתאגיד כעת צריך לטפל בו בהיותו אחראי גם על אותם כפרים.

- **כוחות שוק וטכנולוגיה:** גורמים חיצוניים נוספים הם הספקים והטכנולוגיות הזמינות בשוק. בתחום המים, טכנולוגיות חדשות לניהול לחץ מים, איתור דליפות (כמו חיישנים, מדי מים קריאה מרחוק), טיהור מים ושפכים, וכו' - כל אלה מתפתחים במהירות. לתאגיד קיימת הזדמנות לאמץ חידושים אלה כדי לשפר את השרות (אך מצד שני גם איום בפיגור טכנולוגי אם לא יוטמעו במועד). גם המצב הכלכלי במשק ותעריפי האנרגיה מהווים גורם חיצוני: עלייה בעלויות חשמל לדוגמה מעלה את הוצאות השאיבה והטיפול, ושינויים בתעריפי המים (הנקבעים ארצית) משפיעים על תקציב התאגיד. בנוסף, ספקים וקבלנים חיצוניים הם חלק מהאקו-סיסטם: זמינות קבלני עבודות צנרת, מעבדות בדיקת מים, ספקי כלור וכימיקלים, וכד' - כולם גורמי חוץ שמשפיעים על יכולת התאגיד לעמוד ביעדיו. התאגיד תלוי גם בזמינות כוח אדם מקצועי מקומי - למשל, מהנדסי מים, הנדסאי ביוב, טכנאי שטח כאשר באזור הפריפריה יש לעתים קושי בגיוס כוח אדם מיומן (גורם חיצוני-חברתי).

- **מצבי חירום וביטחון:** גורמי חירום מהווים הקשר חיצוני משמעותי. התאגיד נערך לאירועי חירום כמו זיהום מקורות מים, הפסקות חשמל ממושכות, מלחמה או חירום (ירי רקטות המכוונות לתשתיות), רעידות אדמה, מגפות ועוד. התאגיד פועל בתיאום עם **גורמי חירום לאומיים** – רח"ל (רשות חירום לאומית), פיקוד העורף, משטרת ישראל, כיבוי אש - בכל הנוגע להבטחת אספקת מים מינימלית לתושבים בזמן אירוע חירום, זמינות מים לכיבוי אש, ותפקוד שירותי הביוב במצבי קיצון. לדוגמה, תרחישי חירום כוללים זיהום מים מכוון (פיגוע), קריסת רשת חשמל (מצריך גנרטורים להפעלת משאבות), או פגיעה פיזית במאגר/קו מים. שיתוף הפעולה עם גורמי החירום ותכנון מראש (כגון החזקת ציוד חירום, מיכלי מים לחלוקה וכו') הם חלק בלתי נפרד מהקשרי הפעולה החיצוניים של התאגיד.

גורמים פנימיים מרכזיים

- **מבנה ארגוני ומשאבים:** תאגיד "נווה מדבר" הוא ארגון בעל מבנה מצומצם יחסית, עם הנהלה מרכזית וצוותים טכניים הפרוסים גאוגרפית. ההנהלה כוללת מנכ"ל, מנהלי מחלקות (הנדסה, תפעול, שירות לקוחות, כספים, משאבי אנוש, בטיחות). אחד המאפיינים הפנימיים הוא **משאבי אנוש והכשרה** התאגיד מוודא כי לעובדים יש את ההכשרות וההסמכות הנדרשות. קליטת עובדים מקצועיים ושימורם באזור פריפריה מהווה אתגר פנימי. בנוסף, הטמעת תרבות של איכות, בטיחות ושמירה על סביבה בתוך הארגון תלויה בהכשרות, מודעות ומעורבות של כל העובדים - מההנהלה הבכירה ועד אחרון הטכנאים בשטח. התקשורת הפנימית, חלוקת התפקידים והגדרת סמכויות ברורות – כל אלה גורמים פנימיים המשפיעים על יישום מערכת ניהול אפקטיבית.

- **תהליכים ונהלים פנימיים:** בתוך התאגיד קיימים תהליכי עבודה מובנים כגון נהלי תחזוקה מונעת, נהלי דיגום מי שתייה, נהלי בטיחות בעבודה בשוחות ובעומקים, תהליך גביית חשבוניות ועוד. רמת **התיעוד והארגון הפנימי** של הנהלים משפיעה על יכולת הארגון לעמוד בדרישות התקנים. אם בעבר (כמו ברשויות המקומיות) חלק מהידע היה שבעל-פה, הרי שכעת מושם דגש פנימי על תיעוד כתוב, שיטתי ומבוקר. מערכות המידע הפנימיות הן נדבך חשוב - לתאגיד יש מערכת CRM ו-Billing לניהול נתוני צרכנים וגבייה, יש מערכת GIS לניהול מיפוי התשתיות, ומערכת SCADA לניטור מתקנים. רמת המחשוב והאוטומציה הפנימית משפיעים על איכות הניהול (גורם חוזק פנימי כאשר הם מוטמעים היטב, או חולשה אם יש פערים טכנולוגיים). בנוסף, **התאגיד מוסמך כבר לתקנים נוספים** (כדוגמת ISO/IEC 27001 לאבטחת מידע – דבר המעיד על בשלות ניהולית בתחום מערכות המידע. שילוב בין מערכות ניהול שונות בתוך הארגון (איכות, סביבה, בטיחות, אבטחת מידע) דורש תיאום פנימי ויצירת סינרגיה בתהליכים.

- **תרבות איכות, בטיחות וסביבה:** גורם פנימי מהותי הוא התרבות הארגונית. הנהלת התאגיד ועובדי מחויבים לנושאי איכות השירות, בטיחות ובריאות בעבודה, והגנת הסביבה. תרבות חזקה המתבטאת בדיווחי כמעט-תאונה, בציות קפדני לנהלי איכות (למשל דיגום מים בזמן) ובהתייחסות רצינית לסיכונים סביבתיים (כגון מניעת שפך ביוב באופן יזום). הנהלה המעודדת **שיפור מתמיד** וחדשנות ומהווה גורם פנימי חיוני לקידום מטרות המערכת. האתגר הפנימי הוא להטמיע סטנדרטים גבוהים בארגון צעיר יחסית, שצמח מסקטור שבעבר היה מוחלש (רשויות מקומיות בדואיות עם רמת שירות נמוכה) – ועכשיו שואף להגיע למצוינות תפעולית. אחד ההיבטים התרבותיים הוא השפה והנגישות: חלק מהעובדים והלקוחות דוברים ערבית כשפת אם, ולכן פנימה צריך להתאים הדרכות ונהלים גם בשפה הערבית כדי להגביר הבנה ומעורבות.

- **אתגרי פיננסים ויעילות תפעולית:** במישור הפנימי, מצב פיננסי ויכולת השקעה הם גורם קריטי. תאגיד מים פועלים במתכונת "משק כספי סגור", כלומר כל ההכנסות מהצרכנים אמורות לשמש להוצאות ופיתוח התחום ברשות המקומית. בתאגיד "נווה מדבר", יש היבט פנימי של שיעור גביית תשלומים מלקוחות – בעבר ברשויות אלה הייתה גבייה נמוכה מאוד מה שפגע בתחזוקת המערכות. כתאגיד, שופרו תהליכי הגבייה, אך עדיין יכולת ההשקעה בתשתיות תלויה בכך שהצרכנים ישלמו. לכן, הנהלת הכספים של התאגיד שמה דגש פנימי על התייעלות בגבייה ועל צמצום אובדן מים בלתי נמדד (Non-Revenue Water) שהוא גורם לבזבז הכנסות. **אובדן מים** הוא אתגר משמעותי בירושת התשתיות הישנות – צנרות בלויית הביאו בעבר לאובדן עשרות מיליוני מ"ק מים בשנה במגזר החלש. צמצום דלף המים הוא מטרה פנימית אסטרטגית של התאגיד, הנגזרת גם מאמות מידה רגולטוריות (רשות המים מציבה יעדי הפחתת אובדן מים). לכן, הארגון מבצע מיפוי לחצי מים, החלפת קווים ישנים ובעתיד השקעה בטכנולוגיות חדשות – כל אלה תהליכים פנימיים שמטרתם שיפור היעילות הכלכלית והסביבתית.

- **ממשל תאגידי ובקורות:** כארגון, "נווה מדבר" מתנהל תחת מועצת מנהלים (דירקטוריון) המורכב מנציגי הרשויות וגורמים מקצועיים. ממשל תאגידי תקין, כולל ביקורת פנימית, שקיפות ודיווח, הוא גורם פנימי המשפיע על הצלחת מערכת הניהול. התאגיד מבוקר ע"י רואה חשבון חיצוני ומבקר פנים, כפי שנדרש בחוק. נהלים פנימיים, נהלי רכש תקין (מכרזים), עמידה בכללי שקיפות לציבור – כל אלה משרים אמון ומאפשרים התמקדות בשיפור השירות. הממשל התאגידי גם משפיע על ניהול סיכונים: מתקיימים דיונים והערכות סיכונים ברמת ההנהלה, מתעדכנים תוכניות חירום. תאגיד נווה מדבר שואף לפעול בסטנדרטים גבוהים של ממשל, בין היתר מתוך רצון לזכות באמון הרגולטור והציבור ולהראות שהוא מנוהל במקצועיות ובאחריות.

פרק ד: הגדרת תחולת המערכת לפי דרישות התקנים (סעיף 4.3)

דרישות התקן: סעיף 4.3 בכל אחד מהתקנים ISO 14001, ISO 9001 ו-ISO 45001 מחייב את הארגון לקבוע את תחום התחולה (Scope) של מערכת הניהול, תוך התחשבות בהקשרים החיצוניים והפנימיים, בדרישות מחזיקי העניין, ובגבולות המערכת. התחולה אמורה להגדיר במדויק **על אילו פעילויות, אתרים, מוצרים ושירותים חלה** מערכת הניהול, ובהתאם – גם על אילו לא. יש לתעד את תחולת המערכת באופן רשמי ולשמור אותה כמסמך מבוקר, שכן גוף ההסמכה ומכון התקנים בודקים שהתחולה מוגדרת ומתאימה למציאות. בהמשך פרק זה יוצג הניסוח המומלץ לתחולת מערכת ניהול האיכות, הסביבה והבטיחות בתאגיד "נווה מדבר" אשר גובש לאור הניתוח לעיל.

גבולות ויישומים – מאחר שמדובר במערכת ניהול משולבת (Integrated Management System) העומדת בשלושה תקנים, ניתן להגדיר תחולת מערכת אחת המאחדת את שלושתם, **בהנחה שהתחולה זהה בכל ההקשרים**. ואכן, בתאגיד "נווה מדבר", מערכת ניהול האיכות (ISO 9001) הסביבה (ISO 14001) והבטיחות (ISO 45001) חלות באופן חופף על אותם תחומי פעילות של התאגיד – קרי, על כל שירותי המים והביוב שהארגון מספק. אין הבדל בין "הגבולות" של מערכת האיכות לבין "הגבולות" של מערכת הסביבה או הבטיחות, שכן שלושת מיושמות בכל יחידות התאגיד וכלל פעילותו. לכן, להלן ניסוח אחד כולל לתחולת המערכת המשולבת בשלושת התקנים:

תחולת מערכת הניהול (איכות, סביבה, בריאות ובטיחות בתעסוקה) של תאגיד "נווה מדבר"

המערכת חלה על **תכנון, פיתוח, הפעלה, תחזוקה ושיפור של כלל שירותי אספקת מי השתייה, הולכת השפכים וטיפול בשפכים הניתנים על-ידי תאגיד "נווה מדבר"**. תחולת המערכת מקיפה את **כל אתרי התאגיד ופעילויותיו בתחומי הרשויות המקומיות:** חורה, לקיה, כסיפה, תל שבע, ערערה בנגב ושגב שלום, וכן בתחומי היישובים הכפריים של מועצה אזורית אל קסום אל-סייד, תראבין, אום בטין, מולדה, כוחלה, מכחול ודריג'את. במסגרת תחולה זו נכללות **כלל הפעילויות הפנימיות והחיצוניות** שתחת שליטת התאגיד או המבוצעות מטעמו, אשר משפיעות על איכות השירות, על בטיחות ובריאות העובדים והציבור, ועל ההיבטים הסביבתיים של פעילות התאגיד. מערכת הניהול המשולבת מכסה, בין היתר, את תהליכי אספקת המים – שאיבה/קליטת מים ממקורות, טיפול במים, אגירה והפצה

לצרכנים - תהליכי הביוב - איסוף שפכים, הובלתם, טיפול בשפכים וקולחים וסילוקם כנדרש (תפעול ותחזוקת התשתיות) צנרת, מתקני שאיבה, מתקני טיפול (ניהול איכות מי השתייה) ניטור ודיגום, בקרת איכות ובטיחות מים, ניהול מי קולחים וסביבה ניטור שפכים, מניעת זיהום סביבתי - שירות הלקוחות - קריאה וחיוב, טיפול בפניות ותלונות ותפקידי מטה ותמיכה ניהול הנדסי, כספים, רכש, משאבי אנוש, מערכות מידע וכיו"ב - הכל בגבולות אחריותו החוקית והמנהלית של תאגיד "נווה מדבר".

התחולה כוללת גם פעילויות המתבצעות עבור התאגיד באמצעות **גורמי משנה חיצוניים** (Outsourced) כגון קבלני אחזקה, קבלני ביצוע עבודות תשתית, מעבדות חיצוניות לבדיקות איכות מים, מוקד שירות טלפוני חיצוני ועוד. תאגיד "נווה מדבר" מפקח ומנהל פעילויות אלה במסגרת מערכת הניהול, כדי להבטיח שהן עומדות בדרישות האיכות, הבטיחות והסביבה של התאגיד. **אין חריגים או אי-ישימות** בתחולת מערכת הניהול – כל יחידות הארגון, המחלקות והתהליכים המצויים בשליטת התאגיד נכללים במערכת המשולבת, בהתאם להנחיות תקני ISO 9001, ISO 14001 ו ISO 45001- למשל, דרישות התקן לניהול עיצוב ופיתוח שירותים מיושמות במלואן שכן התאגיד מעורב בתכנון ופיתוח תשתיות: אין סעיפים מן התקנים שנדרש לא לכלול בתחולה.

הניסוח שלעיל מהווה את ההגדרה הרשמית המומלצת לתחום התחולה של מערכת הניהול המשולבת בתאגיד "נווה מדבר". ניסוח זה מדגיש בבירור את מה שכלול - כל פעילות אספקת מים וביוב באחריות התאגיד היכן - בכל היישובים והרשויות שהוזכרו, ועד כמה - כולל כל פונקציות הארגון וכל סוגי הפעילויות (ליבתיות ותומכות).

סיכונים והזדמנויות כלליים בתחולת המערכת

בהגדרת תחולת המערכת יש להביא בחשבון גם את ה**סיכונים וההזדמנויות** הנוגעים להשגת מטרות המערכת בתחומים של איכות, בטיחות וסביבה. להלן מיפוי ברמת-על של כמה סיכונים והזדמנויות, כפי שזוהו בהקשר התחולה שהוגדרה:

סיכונים מרכזיים:

- סיכונים איכות ושירות: חוסר עמידה בדרישות שירות לצרכן (למשל, הפסקות מים תכופות או ממושכות ביישובים מסוימים) עקב תשתיות מיושנות או תקלות פתע. כמו כן, סיכון של אי-עמידה בתקני איכות מים (אירוע זיהום בקטריאלי או כימי במי השתייה) העלול לפגוע בבריאות הציבור ובאמון הצרכנים.
- סיכונים בטיחות ובריאות: תאונות עבודה במהלך תחזוקת תשתיות (נפילה לבור, שאיפת גזים במאגר שפכים, תאונת דרכים של צוותי שטח) - סיכונים העלולים לפגוע בעובדי התאגיד או בקבלנים. גם סיכון בריאותי לציבור קיים, למשל התפרצות מחלה כתוצאה מדליפת ביוב פתוחה בסביבת מגורים.
- סיכונים סביבתיים: זיהום סביבתי עקב כשל במערכת הביוב - למשל גלישת שפכים לאדמה או לנחלים עקב סתימה או תקלה בתחנת שאיבה. סיכון של אי-עמידה בערכי הקולחים במט"ש המקומי דבר שעלול לזהם את מי התהום או למנוע שימוש חוזר בקולחים. בנוסף, אובדן מים (דלף) הוא גם סיכון סביבתי וכלכלי – בזבז משאב טבע יקר והפסד כספי לתאגיד.
- סיכונים ציות ורגולציה: חוסר ציות להוראות רגולטוריות (למשל, אי-דיווח על אירוע מים במועד, או אי-עמידה ביעדי הפחתת אובדן) עלול לגרום סנקציות מרשות המים, פגיעה במוניטין ואף סיכון לרישיון.
- סיכונים המשכיות עסקית: אירועי חירום (רעידת אדמה, מלחמה) עלולים לשבש את יכולת התאגיד לספק מים ולפגוע במתקנים. היעדר תוכניות חירום מספקות – מהווה סיכון להישרדות השירות בשעת משבר.
- סיכונים פנימיים בניהול המערכת: חוסר הקצאת משאבים מספקים לתחזוקת מערכת הניהול (כגון כוח אדם ייעודי לאיכות/בטיחות, תקציב לשיפורים) או אובדן ידע במעבר עובדים - אלו סיכונים שיפגעו באפקטיביות המערכת.

הזדמנויות מרכזיות:

- הזדמנות לשיפור השירות ואמון הציבור: באמצעות יישום מוקדם של מערכת ניהול האיכות לפי ISO 9001 התאגיד יכול להעלות את רמת שביעות רצון הצרכנים. למשל, ניתוח נתוני פניות ותלונות עשוי לחשוף בעיות חוזרות (כמו לחץ מים נמוך באזורים גבוהים) ולתמרץ פתרון מערכתי - שיפור שיגביר אמון הציבור בתאגיד.
 - הזדמנות להתייעלות תפעולית: אימוץ תקן ISO 14001 והחשיבה הסביבתית יכולים להוביל לחיסכון במשאבים - למשל, הפחתת אובדן מים (דלף) דרך תוכנית ניטור אקטיבית היא גם יעד סביבתי וגם ישפר את מצבו הכספי של התאגיד (יותר מים נמדדים ונגבים). התייעלות בשימוש בחשמל במשאבות (דרך בקרה תפעולית ואופטימיזציה של לחצים) תחסוך כסף ותצמצם פליטת פחמן.
 - חדשנות טכנולוגית: הטמעת מערכת ניהול משולבת מייצרת הזדמנות להשקעה בטכנולוגיות מידע לניטור ושליטה. למשל, מערכת SCADA משודרגת תאפשר בקרה בזמן אמת על איכות המים והלחצים, ותתריע על כשלים לפני התרחשותם. מדי מים חכמים יאפשרו איתור דליפות מהיר יותר. כלים אלה יתרמו לעמידה ביעדי האיכות והסביבה בצורה יעילה יותר.
 - חיזוק תרבות הבטיחות ורתימת העובדים: באמצעות יישום ISO 45001 יש הזדמנות לשפר משמעותית את **תרבות הבטיחות** בארגון. תהליכי זיהוי סיכונים שיטתיים, שילוב העובדים בקביעת אמצעי שליטה, הדרכות וקמפיינים - כל אלו לא רק יורידו תאונות, אלא גם יגבירו את תחושת המחויבות של העובדים להצלחת הארגון. עובד שמרגיש שתנאי הבטיחות והבריאות שלו בראש סדר העדיפויות - יהיה מחויב ותורם יותר, מה שמשפר גם את ביצועי האיכות והשירות.
 - שיתוף פעולה ואיגום משאבים: כאחד התאגידים האזוריים הייחודיים יש ל"נווה מדבר" הזדמנות ליזום שיתופי פעולה עם תאגידים אחרים, לחלוק ידע ולהשיג תמיכה ממשלתית לפרויקטים. למשל, פרויקט משותף עם תאגיד שכן לצורך הקמת מט"ש אזורי גדול יכול לשפר את השירות ואת ההגנה על הסביבה בעלויות נמוכות יותר פר תושב. הצלחת אינטגרציה של אל קסום עשויה לפתוח דלת לתמיכה ממשלתית נוספת עבור פיתוח תשתיות, כי המדינה רואה בכך צמצום פערים.
- מיפוי הסיכונים וההזדמנויות לעיל הוא כללי, אך הוא מבהיר כי תחולת המערכת שנקבעה (המכסה את כל פעילות התאגיד במים וביו) בהחלט מצדיקה התייחסות לכלל היבטי הסיכון והסיכוי הללו. התאגיד יצטרך במסגרת המערכת המשולבת לבצע הערכה מפורטת יותר וליישם פעולות לטיפול בסיכונים וניצול הזדמנויות, בהתאם לדרישת התקנים (סעיפים 6.1 בכל תקן).

סיכום: הגדרת תחולת מערכת הניהול המשולבת של תאגיד "נווה מדבר" כפי שהוצגה, מהווה אבן יסוד בבניית המערכת בהתאם לדרישות ISO היא משקפת את מלוא היקף אחריותו של התאגיד לשירותי מים וביו, תוך הכללת כל היבטי האיכות, הבטיחות והסביבה. הגדרה זו מסייעת לתאגיד לנווט את מאמציו הניהוליים, להתמקד בשיפור בכל התחומים הרלוונטיים, ולתקשר בבירור הן בתוך הארגון והן כלפי חוץ במה הוא מחויב במסגרת המערכת המשולבת. באמצעות הקפדה על המלצות היישום ותחזוקה שוטפת של מסמך התחולה, התאגיד מבטיח שמערכת ניהול האיכות, הבטיחות והסביבה שלו אכן מכסה את כל הנדרש ומובילה את הארגון לעמידה ביעדיו ולשיפור מתמיד.

Scope Statement – Neve Midbar Water & Sewage Corporation

This document, prepared by *Patrick Chekroun*, Consultant for Quality, Safety, and Environmental Management Systems, outlines the formal scope of the Integrated Management System (IMS) for Neve Midbar Water & Sewage Corporation, in alignment with ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, and ISO 45001:2018. The IMS applies to the planning, operation, maintenance, and continuous improvement of all drinking water supply and wastewater treatment services provided by the corporation across six local municipalities (Hura, Lakiya, Kuseife, Tel Sheva, Ar'ara BaNegev, and Segev Shalom) and seven Bedouin villages under the Al-Kasom Regional Council (including El-Sayed, Tarabin, Umm Batin, Molada, Kuhleh, Makhul, and Drijat). The system encompasses all internal departments and outsourced services affecting quality, safety, and environmental performance, with no exclusions.