

חושבים צלול- אמנת השירות של תאגיד מי מודיעין

תושבי מודיעין היקרים

אמנת השירות מרכזת עבורכם את המחויבות הארגונית שלנו, כתאגיד מים כלפי תושבי העיר. התאגיד רואה במתן שירות אדיב, מקצועי ומסור לתושבים יעד מרכזי לו הוא מחויב.

תאגיד מי מודיעין פועל למתן שירותים בזמני תקן ברורים.

אמנת השירות שלנו מכילה את סל שירותי התאגיד, תוך התחייבות שלנו למתן השירותים המפורטים בפרקי הזמן המצוינים באמנה.

האמנה משקפת את פעילותנו למתן שירות מדויק יעיל ומהיר לתושבים, תוך עמידה בלוח זמנים נקוב ומחייב.

- יש להדגיש כי זמני התקן באמנה זו תקפים לעבודה בשגרה בלבד.
- בשעת חירום, שעת משבר מים, או בעת תקלה גדולה הדורשת משאבים רבים, נפעל לפי תעדוף.
- בעיתות כאלה נשקיע את המשאבים הנדרשים לטיפול בנושאים הדחופים.

שלכם

עופר גלנץ- יו"ר דירקטוריון מי מודיעין

טל אוחנה- מנכ"ל מי מודיעין

שירות לקוחות- זמני תקן

מרכז שירות הלקוחות של "מי מודיעין" מיועד לאפשר לכם, לקוחותינו, קבלת שירות מקצועי, איכותי, מהיר ויעיל.

קל לקבל שירות באופן מקוון:

אתר האינטרנט שלנו מציע מידע רב בנושאים שונים. גלישה באתר תאפשר לכם קבלת מידע בנושאים שונים ומענה ללא צורך בפעולה נוספת, כולל מילוי טפסים מקוונים לשינוי פרטים אישיים, קבלת חשבונית במייל, ודיווח על תקלות או פנייה לשירות הלקוחות.

כמו כן, אתם מוזמנים להירשם למעקב שקוף אחרי צריכת המים שלכם.

רישום למערכת מאפשר צפייה יומית בנתוני הצריכה המשודרים ישירות מהמד. להרשמה- לחצו בדף הבית על המלבן עם תמונת הברז והכיתוב- להתחברות למערכת קר"מ- קריאה מרחוק.

ניתן ליצור איתנו קשר בדוא"ל: info@mei-modiin.co.il.

כתובתנו: לב העיר 14- קניון עזריאלי מודיעין. בית יהונתן קומה 3 (שמאלה במעליות).

שעות שירות הלקוחות בתאגיד מי מודיעין:

<p>קבלת קהל במשרדי התאגיד</p> <p>ימים א,ד,ה משעה 08:30 ועד 13:00.</p> <p>בימים א,ד, משעה 14:30 ועד 19:00</p> <p>בימים ב,ג משעה 08:30 ועד 14:00</p> <p>מענה טלפוני: 1-800-300-420</p> <p>ימים ב,ג,ה משעה 08:00 ועד 16:00</p> <p>בימים א,ד משעה 08:30 ועד 19:00</p>	<p>מענה לפניות הציבור ובירורים בנושא צריכות מים בשעות העבודה</p>
<p>מענה על ידי מוקד חיצוני הפועל 24 שעות ביממה כל ימי השבוע בטלפון 1800-300-420</p> <p>קבלת הפנייה וטיפול ביום העבודה הבא</p>	<p>מענה לפניות ציבור שמבוצעות שלא בשעות הפעילות של התאגיד</p>

זמני המתנה לטיפול בנושאים שונים בשירות הלקוחות

נושא	זמן טיפול
זמן המתנה מקסימלי במשרדי שירות הלקוחות	כ-5 דקות
זמן המתנה מקסימלי למענה טלפוני	כ-50 שניות. ניתן להשאיר הודעה ואנו נחזור בהקדם
מענה לפניות טלפוניות למוקד אם הושארה הודעה מזוהה לפחות 3 שעות לפני תום יום עבודה	עד יום עסקים אחד
מענה לפניות בפקס, דוא"ל	מענה ראשוני באותו יום עסקים, טיפול בפנייה עד 3 ימי עסקים, טיפול בפנייה מורכבת- בהתאם לסוג הפנייה ועל פי הוראות החוק
בוררות	מענה עד 21 ימי עסקים רישום הפניה
נזילה	מענה לכל המאוחר תוך 3 ימים עסקים וזיכוי לאחר תום שתי תקופות חשבון רצופות
העברת משלם	מענה לפניה תוך שלושה ימים וביצוע עד 5 ימי עסקים
עדכון נפשות	מענה לפניה תוך 3 ימים וביצוע לא יאוחר מתאריך נקוב במסמך טיפול מתמשך
זמן המתנה מקסימלי למענה בפקס המציין טלפון או כתובת של הפונה	עד שלושה ימי עסקים
זמן טיפול בנושא צריכה משותפת/צריכה חריגה	התאגיד מתחייב לתת מענה בכתב עד 14 ימי עסקים מיום קבלת הפנייה

אפשרויות תשלום:

אפשרויות תשלום	זמן ביצוע
גישה למערכת תשלומים טלפונית ממוחשבת	עשרים וארבע שעות שבעה ימים בשבוע
אפשרות תשלום באפליקציית צלם שלם באמצעות טלפון חכם	עשרים וארבע שעות שבעה ימים בשבוע
אפשרות תשלום באינטרנט	24/7

מידע בנושא הפקת חשבונות מים וטיפול במדי מים

מדי מים- קריאה וטיפול	זמן ביצוע
חשבון מים	חשבון המים יישלח לאזורי מגורים אחת לחדשיים ולאזור עסקים אחת לחודש
הוצאת חיוב ראשון לדייר בדירה חדשה מקבלן	בכפוף לקבלת מסמכים נדרשים מהקבלן הבונה (פרוטוקולי מסירה כולל תאריך וקריאה מהמד).
בדיקת שטח של מדי מים לבקשת צרכן	ע"פ שיקול התאגיד ולא יאוחר מ7 ימי עסקים
החלפות מדים עצורים/מזייפים בעקבות פניית תושב	עד 5 ימי עסקים
אישור העדר חוב לצורך הנפקת טופס 4	עד 3 ימי עסקים מגמר קבלת כל האישורים הנדרשים ולאחר סגירת חשבון

אגף הנדסה ותפעול

אגף הנדסה ותפעול אמון על אספקת מי שתייה באיכות מצוינת לכל העיר בשגרה ובחירום; על פינוי השפכים באופן מיטבי ושמירה על בריאות התושבים; על תחזוקה שוטפת, תפעול ושדרוג מערכות המים והביוב, ועל תחומי בטחון המים ומשק לשעת חירום. כל זאת תוך עמידה בכל התקנים והכללים הנדרשים.

צוותי השטח של התאגיד פועלים מסביב לשעון, 24 שעות ביממה, כדי לספק לתושבי העיר מודיעין מכבים רעות אספקת מים ופינוי שפכים ברמה הגבוהה ביותר.

במסגרת פעילות האגף, מתבצעות עבודות רבות לתחזוקת המערכת במצב תקין לאורך כל השנה, כמו גם טיפול במקרי שבר, באופן המקצועי המהיר והאיכותי ביותר.

האגף מבצע פרויקטים לשיקום צנרת על פי תכנית אב המתעדכנת מעת לעת, ועל פי תכנית השקעות שאושרה על ידי דירקטוריון החברה.

תחומי אחריות טיפול אגף הנדסה ותפעול

תקלות במערכת המים

תאגיד "מי מודיעין" מחויב על פי חוק, לטפל בתקלות במערכת המים עד לנקודה של מד המים הראשי של הבניין, ובמקרה של בית פרטי עד מד המים של הבית.

תקלות מים המתרחשות מעבר למד המים הראשי, כדוגמת שטח הבניין, הבית, החצר, מגרש החנייה וכיו"ב, הן תקלות שהחוק קובע כי הן בשטח הפרטי, ולכן הטיפול בהן באחריות הדיירים.

תקלות במערכת הביוב

תאגיד "מי מודיעין" מחויב על פי חוק לטפל בתקלות ביוב במערכת העירונית בלבד ועד לשווחה הראשונה בשטח המגרש הפרטי. גבול המגרש נקבע ומוגדר בנספח הסניטרי במועד הגשת היתר הבניה על ידי הקבלן.

לפניכם טבלה ובה זמני תקן לטיפול בתקלות במערכות מים עירוניות הסבר לטבלה:

שעות הפעילות הן בימים א' עד ה' משעה 08:00 ועד 16:00

שעות כוננות הן כל שאר השעות כגון: ערב, לילה, סופי שבוע, חגים וחופשות

תיאור התקלה במערכת המים	זמן הגעה לבדיקה ראשונית בשעות הפעילות	זמן תיקון בשעות הפעילות	זמן הגעה לבדיקה ראשונית בשעות כוננות	זמן תיקון בשעות כוננות	הערות
פיצוץ או שבר בצנרת המים העירונית	עד 1 שעה	עד 1 יום עסקים	עד 1 שעה	עד 1 יום עסקים	למעט מקרים של כמה אירועים מקבילים באותה עת או באירוע מורכב
נביעת מים חלשה	עד 8 שעות	עד 3 ימי עסקים	עד 8 שעות	עד 3 ימי עסקים	אין הערות
נזילה לפני מד מים של מבנה	עד 1 שעה	עד 2 ימי עסקים	עד 1 שעה	עד 2 ימי עסקים	אין הערות
טפטוף או הזעה מצנרת	עד 8 שעות	עד 5 ימי עסקים	עד 48 שעות	עד 5 ימי עסקים	אין הערות
לחץ מים גבוה	עד 2 שעות	עד 1 יום עסקים	עד 2 שעות	עד 1 יום עסקים	למעט מקומות הנמצאים בטיפול מתמשך
ברז כיבוי אש מטפטף	עד 5 שעות	עד 1 יום עסקים	עד 8 שעות	עד 1 יום עסקים	אין הערות
לחץ מים נמוך	עד 1 יום עסקים	עד 2 ימי עסקים	יטופל רק בשעות הפעילות	עד 2 ימי עסקים	למעט מקומות המטופלים בתכנית עסקים
שיבושים באספקת המים	עד 1 שעה	עד 1 יום עסקים	עד 1 שעה	עד 1 יום עסקים	אין הערות
מגוף או שיבר דולף או לא תקין	עד 5 שעות	עד 3 ימי עסקים	עד 8 שעות	עד 3 ימי עסקים	אין הערות

תיאור התקלה במערכת המים	זמן הגעה לבדיקה ראשונית בשעות הפעילות	זמן תיקון בשעות הפעילות	זמן הגעה לבדיקה ראשונית בשעות כוננות	הערות
ריח או טעם או עכירות במים	עד 2 שעות	עד 1 יום עסקים	עד 2 שעות	דגימת מים תתבצע לפי החלטת הדוגם או הכונן
השבת שטח לקדמותו	עד 8 שעות	עד 5 ימי עסקים	יטופל בשעות הפעילות בלבד	למעט ימים גשומים
תיקון חוזר של השבה לקדמות	עד 8 שעות	עד 1 יום עסקים	יטופל בשעות הפעילות בלבד	במקרים של סכנה בטיחותית יטופל מיידי
צנרת השקייה דולפת	עד 2 שעות	הטיפול מועבר לעירייה	הטיפול מועבר לעירייה	העירייה אחראית לטיפול בצנרת השקייה

זמני תקן לטיפול בתקלות במערכות וביוב עירוניות
הסבר לטבלה:

שעות הפעילות הן בימים א' עד ה' משעה 08:00 ועד 16:00

שעות כוננות הן כל שאר השעות כגון: ערב, לילה, סופי שבוע, חגים וחופשות

זמן הגעה לבדיקה ראשונית בשעות הפעילות	זמן הגעה לבדיקה ראשונית בשעות הפעילות	זמן תיקון בשעות הפעילות	זמן הגעה לבדיקה ראשונית בשעות כוננות	זמן תיקון בשעות כוננות	הערות
הצפת או סתימת ביוב	עד 1 שעה	עד 2 שעות	עד 1 שעה	עד 2 שעות	אין הערות
בדיקת ריחות ביוב	עד 5 שעות	עד 2 ימי עסקים	עד 5 שעות	עד 2 ימי עסקים	אין הערות
מכסה ביוב פתוח או שבור	עד 1 שעה	עד 5 ימי עסקים	עד 1 שעה	עד 5 ימי עבודה	בשעות הערב במקרים בהם יתאפשר גידור קטע הכביש ללא פגיעה בתנועה, הליקוי יתוקן רק למחרת בבוקר
מכסה ביוב מרעיש	עד 1 יום עסקים	עד 5 ימי עסקים	יטופל בשעות הפעילות בלבד	יטופל בשעות הפעילות בלבד	אין הערות
הדברת שוחות ותעלות ביוב	עד 1 יום עסקים	עד 1 יום עסקים	יטופל בשעות הפעילות בלבד	יטופל בשעות הפעילות בלבד	אין הערות

זמני תקן בנושא סגירת מים מתוכננת

הסבר לטבלה:

שעות הפעילות הן בימים א' עד ה' משעה 08:00 ועד 16:00

זמן	סוג הפעילות
עד 8 שעות	משך סגירת מים יזומה או מתוכננת לצרכי עבודות בצנרת מים
ההודעה תתפרסם לפחות 48 שעות מראש	זמן הודעה מראש על סגירת מים יזומה או מתוכננת

זמני תקן למענה לתושבים במוקד תקלות

שעות הפעילות הן בימים א' עד ה' משעה 08:00 ועד 16:00

הערות	זמן מענה בשעות כוננות	זמן מענה בשעות הפעילות	תיאור השירות
מוקד התקלות זמין בכל עת	עד 3 דק'	עד 3 דק'	מענה טלפוני במוקד תקלות
מוקד התקלות זמין בכל עת	עד 3 שעות	עד 3 שעות	חזרה לתושב שהשאר הודעה בטלפון
בפניה מורכבת הדורשת בדיקות מענה עד 14 יום	עד 3 ימי עסקים	עד 3 ימי עסקים	מענה בכתב לפניית תושב

בשעת חירום עדיף להיות מוכנים

שמרו בקבוקי מים בבתים!

כדי להקטין את הלחץ בשעת חירום, ואת הצורך לצאת מהבית, אנו ממליצים לכל בית אב לרכוש ולשמור בביתו מנת מים, בחישוב של 4 ליטר ליממה לנפש, לשלוש יממות. אין חובת שימוש במים מינרלים, מספיקים לשם כך מי ברז. יש לרענן את המים בבקבוקים אחת לחודש במים טריים, תוך שימוש במים לצרכי שתייה או שימוש אחר בבית. במידה ונרכשו מים מינרלים יש לרעננם על פי הוראת היצרן וזמן התפוגה המופיע על הבקבוק.

עקבו אחרי צריכת המים שלכם- באופן שקוף ובזמנכם החופשי

בכל העיר מותקנת מערכת לקריאה מרחוק של מדי המים. המערכת משדרת באופן אלחוטי את קריאות המים למערכות הממוחשבות שלנו.

באפשרותכם להתחבר למערכת ולעקוב באופן עצמאי אחר צריכת המים היומיומית שלכם!
להרשמה למערכת גלשו לקישור הזה