



תוכן עניינים

1. פרופיל החברה.
2. תרשים מבנה ארגוני.
3. מדיניות האיכות, איכות סביבה, אנרגיה, בב"ת ומניעת שוחד.
4. מדיניות אבטחת מידע.
5. מיקור חוץ.
6. השמטות.
7. דרישות תחיקתיות למערכות הניהול המשולבות.
8. גורמים פנימיים וחיצוניים המשפיעים על מערכת האיכות, איכות סביבה, א"מ, אנרגיה, בב"ת ומניעת שוחד.
9. חלות מערכת האיכות, איכות סביבה, א"מ, אנרגיה, בב"ת ומניעת שוחד.
10. בעלי ענין למערכת האיכות, איכות סביבה, א"מ, אנרגיה, בב"ת ומניעת שוחד.
11. הבנת הצרכים והציפיות של בעלי העניין.
12. יחסי גומלין בין תהליכי מערכות ניהול האיכות, איכות הסביבה, א"מ, אנרגיה, בב"ת, קשרי לקוחות, מניעת שוחד.
13. טבלת כיסוי בין מערכות הניהול המשולבות.

תחום פעילות : אספקת מים, הולכה וטיפול בשפכים בישובים : קרית שמונה, קצרין, מטולה, מגידל שמס, מסעדה, בוקעתא, עין קניה.

תפוצה :

העתקים מבוקרים – מנכ"ל.
העתקים לא מבוקרים – לקוחות לפי בקשתם

אישור מנכ"ל	שם : רו"ח אברהם בראל	חתימה : אברהם
אישור מנהל איכות	שם : רפי נחמני	חתימה : רפי

1. פרופיל חברה:

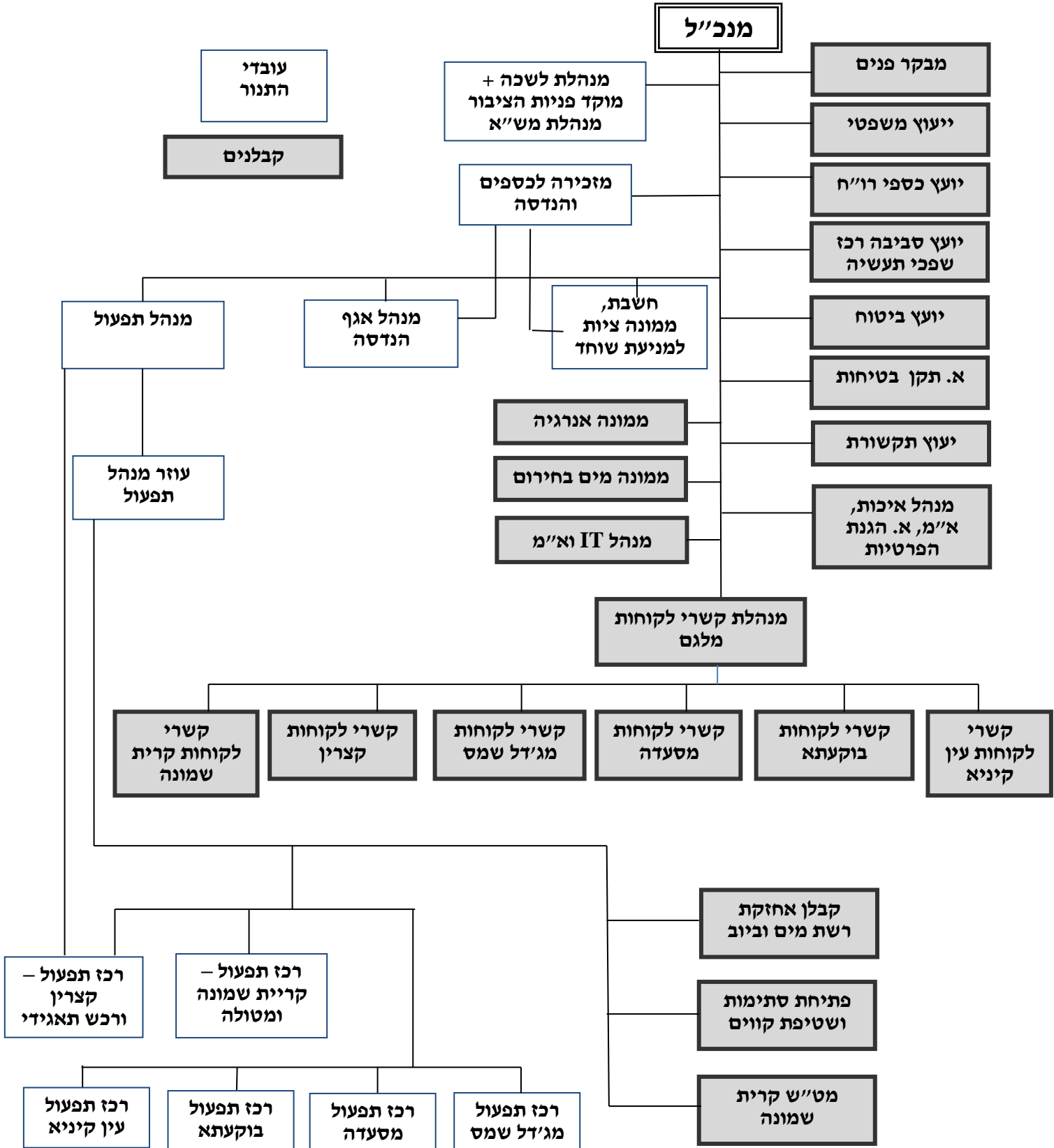
מועד הקמה 30/6/2003 – התנור – מפעלי מים ביוב וניקוז מטולה בע"מ - תאגיד המים והביוב הראשון שקם בהתאם לחוק תאגיד המים והביוב במדינת ישראל.

1/1/2007 – התאגיד מרחיב את תחום פעילותו לקריית שמונה בעקבות הסכם להקמת תאגיד אזורי בין עיריית קריית שמונה, מועצה מקומית מטולה וחברת "התנור". שמו של התאגיד משתנה ל"התנור קריית שמונה ומטולה – תאגיד מים וביוב בע"מ".

1/1/2008 – התאגיד מרחיב את פעילותו גם לקצרין ושמו של התאגיד משתנה ל"התנור תאגיד מים וביוב בע"מ"

בשנת 2012 מצטרפים לתאגיד 2 כפרים דרוזים מרמת הגולן, הגדול מבינם מגידל שמס והשני מסעדה בעקבות זאת ב – 1/1/2015 מצטרפים לתאגיד עוד 2 כפרים דרוזים מרמת הגולן בוקעתא ועין קניה וכאן התאגיד הופך להיות תאגיד אזורי המכיל בתוכו 7 ישובים ומספק מים למעל 50,000 לקוחות. התאגיד פועל בתחום אספקת מים מחד ובסילוק וטיפול בשפכים מאידך ופועל עפ"י חוקים תקנים ותקנות שנקבעו ע"י המחוקק במדינת ישראל.

2. תרשים מבנה ארגוני:



3. מדיניות מערכות הניהול המשולבות

הנהלת החברה רואה בקיום קובץ זה, מטרה ראשונה במעלה להבטחת פעילות ושירות תקינים על פי נהלים שקבעה לעצמה וזאת בהסתמך על תקני מערכות הניהול ISO 9001:2015 ניהול מערכת איכות, ISO 45001:2018 ניהול מערכת בטיחות ובריאות תעסוקתית (בב"ת), ISO 14001:2015 מערכת לניהול איכות סביבה, ISO 27001:2022 מערכת לניהול אבטחת מידע והגנה על הפרטיות, ISO 50001:2018 מערכת לניהול אנרגיה, ISO 18295:2017 מערכת לניהול שירות לקוחות, ISO 37001:2016 מערכת לניהול למניעת שוחד והתקנות והדרישות עפ"י דין. מדיניות ההנהלה המשתקפת בקובץ זה באה להקנות מודעות של איכות, בב"ת, איכות סביבה, אנרגיה, שירות לקוחות, מניעת שוחד לכלל עובדי החברה, קבלני המשנה ולקוחותיה על מנת להבטיח את שביעות רצון הלקוח. מטרה זו תושג ביישום מלא של קובץ זה.

מדריך האיכות המתאר את מערך האיכות, שירות לקוחות, בב"ת, אנרגיה, איכות הסביבה ומניעת שוחד של החברה, קובע שיטות עבודה ואחריות ומספק את הנהלים אשר באמצעותם יושגו בצורה היעילה ביותר מטרות התאגיד. החברה מייחסת ערך רב לאיכות השירותים והמוצרים הניתנים ללקוח מחד ומאידך דואגת לבטיחותם ובריאותם של העובדים, קבלני המשנה המספקים שירותים אלה לציבור הלקוחות ולשמירה על הסביבה בה פועל התאגיד ולפעול לניהול האנרגיה בצורה מושכלת ולא בזבזנית ולהקנות שירות לקוחות טוב ונכון ולקיים מערך למניעת שוחד. על מנת להשיג זאת, מקיימת הנהלת החברה מערך ניהול משולב החוצה את כל פעילותה, מרמת ההנהלה דרך אגפיה, דרך הפרויקטים עד ללקוח תוך התייחסות לסיכונים והזדמנויות בתהליכים.

מטרת החברה לספק מים ברמת אמינות ואיכות שיעמדו בתקנים, חוקים, תקנות ולאסוף, להוליד ולטפל בשפכי ביוב בהתאם לתקנים, חוקים ותקנות ולהקנות שירות ללקוחות בסניפי השירות ברמה המיטבית ביותר. ההנהלה מתחייבת לקחת בחשבון השפעות חיוביות או שליליות, פנימיות וחיצוניות שישפיעו על פעילות התאגיד. המנכ"ל יאשר את יחסי הגומלין בין המחלקות ויקבע סיכונים והזדמנויות לכל פעילות או קשר.

הנהלת החברה הגדירה לעצמה מטרות להשגה באמצעות יישום קובץ הנהלים:

- א. לפעול להבטחת טיב השרות בכל שלבי אספקת המים והולכת בביוב והבטחת השירות ללקוחות בגבייה ובשירות.
- ב. לפעול למניעת פגיעה בבטיחות ובריאות הצרכנים, העובדים וקבלני המשנה ומזעור סיכונים, שיפור ביצועי הבב"ת, שיפור ניהול האנרגיה, איכות הסביבה, מניעת שוחד והשירות ללקוחות ע"י התחייבות לעמידה בדרישות כל דין.
- ג. מחויבות של ההנהלה לפיתוח ומימוש שיפור מתמיד ע"י בחינת האפקטיביות של מערכת ניהול האיכות, הסביבה, אנרגיה, שירות לקוחות, מניעת שוחד והבב"ת.
- ד. מחויבות ההנהלה להבטיח זמינות של משאבים הנדרשים לפיתוח, מימושה ושיפור מתמיד של מערכת ניהול האיכות, איכות הסביבה, האנרגיה, שירות הלקוחות, מניעת שוחד והבטיחות והבריאות התעסוקתית.
- ה. מחויבות לסקירה תקופתית של מדיניות האיכות, הסביבה, האנרגיה, מניעת שוחד, שירות הלקוחות והבב"ת אחת לשנה (סקר הנהלה) ובסקירה זו לוודא המשך המערכת המשולבת והצבת יעדים ומטרות לשיפור מערכת משולבת זו.
- ו. לשמור על רמת טכנולוגיה גבוהה בכל התחומים ולפעול לשיפור.
- ז. לפעול כל הזמן לשביעות רצון הלקוחות, לאיתור ציפיות הלקוח ולשאוף להקטנת הפערים ומימוש אותן ציפיות.
- ח. לפעול לשיפור וייעול מתמיד של מערכות המים, הביוב והשירות לקוחות ע"י פרויקטים ומכרזים אשר מבוצעים ע"י החברה באופן שוטף באופן עצמאי ובשילוב שותפים.
- ט. מדיניות זו תופץ לעובדי החברה, קבלני המשנה והשותפים העיסקיים באינטרנט תוך דגש על מחויבותם האישית ליישומה.
- י. המדיניות תהיה זמינה לבעלי עניין, בעלי זיקה ולציבור דרך אתר האינטרנט.
- יא. ההנהלה מתחייבת לשמור בקפדנות על התחייבויותיה הכלולות בקובץ נהלים זה ולתת את כל המשאבים הנחוצים לכך: בצידוד, כוח אדם ותקציב.
- יב. יישומו של קובץ נהלים זה יהיה באחריותו של מנהל האיכות, ממנה אנרגיה, אחראי סביבה, מנהל שירות לקוחות, מנהל הציות למניעת שוחד ומנהל הבטיחות המשמשים כנציגי ההנהלה לנושאים אלה.
- יג. הדירקטוריון וההנהלה יהיו אחראים להבנת התקן לניהול מניעת שוחד וליישם את הדרישות בו באמצעות מנהל הציות.

מדיניות התאגיד תובא לידיעת כל העובדים במסגרת ההדרכות השנתיות

וכן לעובדים מטעם התאגיד כגון קבלני משנה ועובדי מיקור חוץ.

חתימת מנכ"ל: רו"ח אברהם בראל

4. מדיניות אבטחת מידע והגנה על הגנת הפרטיות

- מדיניות מערכת אבטחת המידע וההגנה על הפרטיות של התנור תאגיד מים וביוב בע"מ הינה להבטיח שהמידע הנוצר והמתקבל בתאגיד ישמר ויאובטח באופן מושלם ובהתאם לנהלי החברה. בנוסף תבטיח מערכת אבטחת המידע את השמירה על סודיות המידע של הצרכנים. ליבת הפעילות העסקית של התאגיד תמשיך לפעול ולתפקד עם שיבושים והפרעות מינימליים ככל שניתן.
- 4.1 מטרת המדיניות היא להגן על "נכסי המידע" (*1) של התאגיד מכל האיומים הפנימיים והחיצוניים המקריים והמכוונים כאחד.
- 4.2 מערכת אבטחת המידע תעמוד בדרישות תקן ISO 27001:2022 "מערכת לניהול אבטחת מידע והגנה על הפרטיות".
- 4.3 מדיניות אבטחת המידע וההגנה על הפרטיות נוצרה כדי להבטיח ש:
- ✓ המידע צריך להיות זמין לעובדי התאגיד ולמשתמשים כחלק מהתהליך העסקי, עם הפרעות מינימליות ככל שניתן (*2).
 - ✓ שלמות ותקינות: המידע ישמר ויתוחזק באופן שוטף (*3).
 - ✓ סודיות המידע אינה מוגבלת אך ורק לצד שלישי, אלא גם לאמצעים אלקטרוניים ותקשורת נתונים הצריכים להיות בטוחים ומוגנים (*4).
 - ✓ תהיה התאמה בין הדרישות הרגולטוריות של התאגיד לבין החוקים הקיימים (*5).
 - ✓ תשמר מסגרת פעולה ל"המשכיות עסקית ותפעולית" של התאגיד. זאת כדי לנטרל הפרעות שונות לפעילות העסקית והתפעולית ולתהליכים קריטיים כתוצאה מאסונות או כשלים גדולים במערכת המידע הארגוני. התוכנית ל"המשכיות עסקית ותפעולית", תתוחזק ותיסקר באופן קבוע (*6).
 - ✓ צוות העובדים יעבור הדרכות והכשרות בתחום אבטחת המידע (*7).
 - ✓ כל פריצה או חשד לפריצת מערכת אבטחת המידע, תדווח למנכ"ל התאגיד ולמנהל מערכות מידע. החקירה תבוצע ע"י ידו ו/או רשויות רלוונטיות (משטרה וכו') (*8).
 - ✓ תתקיים באופן שוטף בקרת גישה למערכת המידע. המידע יוגן בפני משתמשים לא מורשים.
- 4.4 מערכת אבטחת המידע תתוחזק ותשופר באופן שוטף וזאת, כדי להבטיח שיפור מתמיד של המערכת. ביצועי מערכת אבטחת המידע יסקרו במסגרת סקר הנהלה שנתי שבו גם יוגדרו היעדים השנתיים למערכת אבטחת המידע ומעקב אחר עמידה ביעדים הקודמים לתקופת הסקר.
- 4.5 מדיניות ונהלי אבטחת מידע יהיו זמינים ונגישים לצוות העובדים בצורה מודפסת ובצורה מקוונת ברשת הפנימית.
- 4.6 במסגרת המבדקים הפנימיים של התאגיד, תיסקר מערכת יישום מערכת ניהול אבטחת המידע.
- 4.7 כל צוות המנהלים בתאגיד אחראי באופן ישיר ליישום מדיניות אבטחת המידע ביחידות שלהם. בנוסף, באחריותם לוודא מודעות ודבקות העובדים תחתם בשמירה ויישום של מדיניות אבטחת המידע.
- 4.8 מערכת ניהול אבטחת המידע והגנה על הפרטיות תנוהל באמצעות מסגרת ניהול הסיכונים של התאגיד.
- 4.9 המדיניות של מערכת המידע וההגנה על הפרטיות והמידע עצמו יתאים לפעילות העסקית של התאגיד.
- 4.10 מדיניות מערכת אבטחת המידע, תיסקר פעם בשנה ויערכו בה שינויים/עדכונים בעת הצורך.

*1 "מידע" יכול לבוא לידי ביטוי בצורות רבות כגון, נתונים המאוחסנים במחשבים, נתונים המועברים ברשתות תקשורת, נייר מודפס, נייר שנשלח בפקס, מידע שמאוחסן בקלטות, דיסקים חיצוניים ודיבור ושיחה בטלפון נייד, נייד או תוכנה.

*2 הדבר יבטיח שזמינות המידע ושירותים חיוניים יתקיימו כאשר זקוקים להם.

*3 שמירה על הדיוק ושלמות המידע משינוי לא מאושר.

*4 הגנה על מידע בעל ערך רב או רגיש מפני חשיפה לא מורשת או הפרעה בלתי נמנעת.

*5 זה יבטיח שהארגון נשאר תואם לעסקים רלוונטיים לארגון כגון, צרכנים ורשות המים.

*6 בנוסף עמידה בדרישות חוק שונות כגון, שמירה על זכויות יוצרים, חוק החברות, חוק הגנה על נתונים, חוק השמירה על הפרטיות.

*7 יש ליישם ניהול המשכיות עסקית בצורה יעילה וזאת כדי להבטיח את הפעילות העסקית של התאגיד במקרה של משבר או אסון.

*8 יש לוודא שההדרכות הניתנות לצוות רלוונטיות ואפקטיביות.

*8 דיווח במקרה של פריצה או חשד לפריצה

מדיניות התאגיד תובא לידיעת כל העובדים במסגרת ההדרכות השנתיות וכן לעובדים מטעם התאגיד כגון קבלני משנה, סוכנים, עובדים מהבית.

חתימות מנכ"ל: רו"ח אברהם בראל

5. מיקור חוץ (OUTSOURCING)

- 5.1 להפעלת מחלקת קשרי לקוחות בסניפי התאגיד בישובים.
- 5.2 לאחזקת רשת המים וביוב.
- 5.3 לפתיחת סתימות ביוב ושטיפת קווים.
- 5.4 לביצוע פרויקטים לפי העניין.
- 5.5 ניהול איכות והגנה על הפרטיות.
- 5.6 ניהול איכות סביבה ושפכים.
- 5.7 א. בטיחות.
- 5.8 לפעילות יח"צ.
- 5.9 יועצת משפטית.
- 5.10 מנהל IT, תחזוקת מערכות מחשבים ואבטחת מידע.
- 5.11 ניהול מערך מים בחירום.
- 5.12 ממונה אנרגיה.

6. השמטות:

הנושאים להלן אינם ישימים בחברה :

- 8.5 רכוש הלקוח - אין שימוש ברכוש לקוח כמשלים למוצר הארגון.
- 8.5 פעולות שלאחר מסירה - אין תהליך מסירה של מוצרים ושירותים כי אם שירות רציף/ מתמשך.

7. דרישות תחיקתיות :

הערה : המסמך ערוך לפי נושאים ולא בהכרח מרכז את התקנות מתוך חוק אחד באותו פרק

מס"ד	חוקים ותקנות	דרישות עיקריות	רלוונטיות לארגון	סיכונים	הזדמנויות	עמידה בדרישות עפ"י דין כן / לא / דרוש השלמה	אופן היישום/ הערות / חריגות
1	כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א- 2011	כל המתחייב מתפעול תאגיד מים	ניהול, כללי	קנסות, ופגיעה בשם	שיפור השירות וחיזוק התאגיד בקרב הלקוחות	כן	ניהול התאגיד עפ"י האמור במלואו
2	חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א- 2001.	להבטיח רמת שירות, איכות ואמינות נאותים, במחירים סבירים ובלא הפליה, בתחום שירותי המים והביוב	ניהול, כללי	כשל ניהולי	ניהול אפקטיבי של הארגון	כן	ניהול התאגיד עפ"י האמור במלואו
3	חוק חובת המכרזים, תשנ"ב- 1992.	להבטיח קיום מכרזים בהתאם לחוק	ניהול, כללי	אי עמידה בחוק שיביא לתביעות	עבודה ברמת אמינות גבוהה מול גורמי חוץ	כן	יישום החוק במלואו
4	תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג – 1993.	להבטיח קיום מכרזים בהתאם לחוק	ניהול, כללי	אי עמידה בחוק שיביא לתביעות	עבודה ברמת אמינות גבוהה מול גורמי חוץ	כן	יישום החוק במלואו
5	חוק המים, תשי"ט – 1959. / הגנת הצרכן	חוק בסיסי להסדר השימוש במים על כל פירושיו	יישום השימוש במים, איכות סביבה, כללי	שימוש במים בצורה לא מושכלת	שמירה על המים ומקורותיו כולל ערכי טבע נוף	כן	עבודה עם מערכות ניהול מתקדמות ליישום השימוש במים תוך שמירה על ערכי הטבע והנוף
6	כללי המים (תעריפים למים ברשויות מקומיות), תשנ"ד – 1994.	התעריפים לא בשליטת התאגיד נקבע על ידי רשות המים, היישום כן	כספים	חיובים הוגנים	שמירה על תאגיד אמין	כן	יישום התעריפים ללקוחות עפ"י רשות המים כולל הנחות לאוכלוסיות מוחלשות
7	חוקי עזר עירוניים למים (קרית שמונה, מטולה, קצרין, מגידל	יישום חוקי עזר עירוניים הרלוונטיים לתאגיד ככתבם וכלשונם	ניהול	גרירת ויכוחים מיותרים	חיזוק התאגיד מו הרשויות בהן הוא פועל	כן	חוקי עזר נקבעים ע"י הרשויות והתאגיד מחויב לפעול על פיהם באופן מלא

			מול הרשויות			שמש, מסעדה, בוקעטא, עין קניא).	
8	חוק החברות הממשלתיות תשל"ה - 1975.	מחויב כתאגיד מים עפ"י חוק התאגידים	ניהול	עבירה פלילית	תאגיד נכון ואמין	כן	חוק החברות חל על תאגידי המים באופן מלא
9	פקודת בריאות העם 1940 חלק 1.	הגנה על הלקוחות מפני זיהומי מים	הגנת הצרכן, ניהול	זיהומי מים	מים נקיים מזיהומים	כן	שמירה על בריאות הלקוחות מזיהומי מים
10	תקנות בריאת העם (איכותם התברואתית של מי שתייה) תשל"ד 1974 נוסח משולב תש"ס 2000.	הגנה על הלקוחות מפני זיהומי מים	הגנת הצרכן, ניהול	זיהומי מים	מים נקיים מזיהומים	כן	שמירה על בריאות הלקוחות מזיהומי מים
17	כללי התעריפים – כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע-2009;	התעריפים לא בשליטת התאגיד נקבע על ידי רשות המים, היישום כן	כספים	חיובים הוגנים	שמירה על תאגיד אמין	כן	יישום התעריפים ללקוחות עפ"י רשות המים כולל הנחות לאוכלוסיות מוחלשות
18	כללי חישוב עלות – כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009	התעריפים לא בשליטת התאגיד נקבע על ידי רשות המים, היישום כן	כספים	חיובים הוגנים	שמירה על תאגיד אמין	כן	יישום התעריפים ללקוחות עפ"י רשות המים כולל הנחות לאוכלוסיות מוחלשות
12	תקן ישראלי 5452 בדיקת מוצרים הבאים במגע עם מי שתייה.	רכש אביזרים הבאים במגע עם המים עפ"י התקן בלבד	איכות מים, תפעול	רכש אביזרים מזהמים	שמירה על המשתמשים במים והגברת האמינות	כן	רכש אביזרים הבא במגע עם מים מחויב ע"י רשות המים בתקן זה
13	קובץ דרישות על פי דין - בטיחות בריאות תעסוקתית - ISO	יישום דרישות הבטיחות באופן מלא	ניהול הבטיחות	עובדים שנפגעים מכשלים	שמירה על העובדים והלקוחות	כן	תקן זה מנהל את הבטיחות ושומר על בטיחות העובדים מחד והלקוחות בקרבת הפרויקטים מאידך

			בעבודתם			45001:2018	
14	דרישות עפ"י דין איכות סביבה. / איכות סביבה ISO 14001: 2015	יישום דרישות הגנת הסביבה	ניהול איכות הסביבה	אי שמירה על הסביבה שישאיר נזק במיידית ולדורות הבאים	פגיעה בסביבה שלעיתים תהיה בלתי הפיכה	כן	הסביבה היא חלק מהתאגיד ולהיפך ויש לשמור זה על זה כדי להיות תאגיד טוב ונכון
15	קובץ דרישות עפ"י דין - אבטחת מידע – ISO 27001: 2022	יישום דרישות א. מידע והגנת הפרטיות	ניהול אבטחת המידע והגנה על הפרטיות	השבתת התאגיד, זליגת פרטי לקוחות	שמירה על אמינות התאגיד מול לקוחותיו	כן	אבטחת המידע והגנה הפרטיות היא אבן יסוד של התאגיד המפעיל מערכות ממוחשבות ופרטי לקוחותיו בצורה אמינה
16	קובץ דרישות עפ"י דין – ניהול אנרגיה – ISO 50001: 2018	יישום דרישות ניהול האנרגיה	ניהול האנרגיה	בזבוז אנרגיה	ניהול מערך ליעול וחסכון באנרגיה	כן	ניהול האנרגיה בצורה נכונה שומר על ירידה בתקלות וחסכון באנרגיה לרווחת הלקוחות
17	קובץ דרישות עפ"י דין ניהול שירות לקוחות	יישום דרישות ניהול שירות לקוחות	ניהול חווית לקוח	חווית לקוח כושלת	לקוחות מרוצים ומפרגנים	כן	ניהול חווית הלקוח שבתוכה מערך שירות הלקוחות הם הפנים היפות של התאגיד ויש לטפח זאת ללא לאות.
18	קובץ דרישות עפ"י דין ניהול מניעת שוחד	יישום דרישות ניהול מניעת שוחד	ניהול מניעת שוחד	אי מניעת שוחד	עובדים ישרים והגונים	כן	מניעת שוחד זה אבן דרך בהתנהלות של גוף ציבורי על אחת כמה וכמה תאגיד מים שמספק מצרך חיוני כמו מים ומוליך ביוב בצורה מיטבית

8. גורמים פנימיים וחיצוניים המשפיעים על מערכות הניהול

מניעת שוחד		בטיחות ובריאות תעסוקתית		איכות, איכות סביבה ואנרגיה		היבטים		
התייחסות / אופן הטיפול	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/השירות / על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על המוצר או שירות/על הסביבה)	פירוט	סוג הקשר	
חופש פעולה מלא למבקר פנים	מבוקר ע"י מבקר פנים ומדווח לדירקטוריון	העסקת א. תקן בטיחות לשמירה על העובדים	פועל באופן עצמאי ומחויב לבטיחות עובדיו	מתן אשראי לניהול התאגיד.	פועל מקורח חוק התאגידים.	תאגיד מים בע"מ	ישות עסקית	
תאגיד נקי הפועל ביושרה מלאה ומתמקד בעיסוק העיקרי שלו	מתן חופש פעולה למבקר לחשוף מקרי הונאה או שוחד ולטפל בהם	והלכות בתחום הגאוגרפי של הפעילות, 7 ישובים		שיפור תשתיות להגברת האיכות בפעילות, בשמירה על הסביבה וביעילות האנרגטית.	תפקוד טוב יותר ונכון של ניהול הכסף שנכנס מחשבונות המים ופעילויות שונות.			
הקטנת האפשרות להונאות שוחד	ארגון חשוף לבקרה	מתן סיוע ועזרה במקרי חירום לתפעול מערכות	ארגון קטן עם סיוע אחד לשני במטרה לקיים את דרישות	הטמעת שינויים ארגוניים בצורה מהירה. יכולת	ארגון קטן ויעיל עם גורמים עצמאיים מקצועיים תומכים	קטן כ 15 עובדים קבועים וכל	גודל הארגון	

מניעת שוחד		בטיחות ובריאות תעסוקתית		איכות, איכות סביבה ואנרגיה		היבטים		
התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/השירות / על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על המוצר או שירות/על הסביבה)	פירוט	סוג הקשר	
		מים וביוב ובשגרה	הבטיחות כפי שמועברות ע"י א. תקן הבטיחות בהדרכות	שליטה ופיקוח אפקטיבית – קירבה פיזית לניהול מערך המים והביוב, איכות השירות, שמירה על הסביבה, ניטור וחיסכון באנרגיה	יכולת פעילות טובה עם מתן מענה מקצועי בכל נושא ברמה הגבוה ביותר.	השאר עצמאים במשרות חלקיות		גורמים פנימיים
סלידה מהנאות שוחד כתרבות ואימוץ יושר ויושרה	ארגון פתוח המשתף ומדווח	יישום דרישות עפ"י דין	מחויבות העובדים לשמירה על בטיחותם בעבודה ע"י עבודה על דרישות עפ"י דין	רתימת עובדים למשימות מחוץ לתחום אחריותם. יישום תהליכי שיפור בארגון כולל הטמעת תקנים חדשים.	הגברת מחויבות עובדים לארגון ויצירת שיתוף פעולה תורם וחיובי.	מדיניות שיח ודיונים מקצועיים בכל נושא שיתוף העובדים בכל ההחלטות.	תרבות ארגונית	



מניעת שוחד		בטיחות ובריאות תעסוקתית		איכות, איכות סביבה ואנרגיה		היבטים		
התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/השירות / על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על המוצר או שירות/על הסביבה)	פירוט	סוג הקשר	
עובדים מרוצים המשקיעים בעבודתם ונמנעים מפעולות לא חוקיות של הונאות שוחד	תאגיד חזק כלכלית המשקיע בעובדיו ולא חוסך בהם כדי שיחפשו שוחד להגדלת הכנסות	לא חוסכים בתחום הבטיחות	השקעה באמצעים לשמירה על בטיחות העובדים, השקעה בהדרכות פרטניות וכלל ארגוניות.	ביצוע פרויקטים ושדרוג מערכות מים וביוב. השקעה בשמירה על הסביבה. השקעה בציוד חוסך אנרגיה. השקעה בהון האנושי.	השפעה בהקמת תכניות השקעות נדיבות, השפעה על רווחת העובדים – ימי כיף. השקעה בארגון.	תאגיד יציב מבחינה כלכלית ובעל אורח נשימה.	כלכלי	
הנהלה חזקה הרואה את עובדיה ומשקיעה בהם	שמירה על ניקיון כפיים בעבודה לשמירת שמו הטוב של התאגיד	כחלק מפעילות הארגון היא הגנה על כל מי שפועל תחת דרישות התאגיד ובתחום הפעילות שלו.	שמירה על הלקוחות, העובדים והקבלנים בתחום הגאוגרפי של פעילות התאגיד והקפדה על דרישות עפ"י דין	השקעה בתשתיות עפ"י תכנית השקעות שנתית.	אספקת מים והולכת ביוב	תאגיד הפועל מקורח חוק התאגידיים למים וביוב	תחום פעילות	

מניעת שוחד		בטיחות ובריאות תעסוקתית		איכות, איכות סביבה ואנרגיה		היבטים		
התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/השירות / על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על המוצר או שירות/על הסביבה)	פירוט	סוג הקשר	
מתן כל הכלים למניעת הונאות שוחד מכל צד אפשרי	לקוחות טובים בד"כ אך קיימת אפשרות לניסיון לשידול למתן שוחד לצורך קידום פעולות עבור לקוחות	קיום הדרישה על ידי רכזים מקצועיים של התאגיד שפועלים בדיוק למטרות של שמירה על הלקוחות, הקבלני והם עצמם.	לקוחות שונים מ 7 ישובים בעלי אופי שונה זה ממשנהו ומגוונים שיש להגן בכל אמצעי הבטיחות כדי להגן על בטיחותם בזמן פעילות התאגיד בתחומם.	אפשרות לתכנון ארוך טווח שליטה טובה בתזרים המזומנים של הארגון.	מוסר תשלומים גבוה	7 ישובים: קריית שמונה, מטולה, קצרין, מגידל שמש, מסעדה, בוקעתא, עין קניא	סוג לקוחות	גורמים חיצוניים
שיפור מתמיד של עשייה לא רק בעשייתה אלא גם בשיקופה כלפי הלקוחות	שמירה על חיוביות ושקיפות בקרב לקוחות התאגיד בנושאי הונאות שוחד	שיפור מתמיד של עשייה לא רק בעשייתה אלא גם בשיקופה כלפי הלקוחות	שמירה על חיוביות בקרב לקוחות התאגיד בנושאי בטיחות	שיפור תהליכים. אימוץ מערכות ניהול מתקדמים	השפעה חיובית על איכות השרות שניתן ללקוחות. השפעה שלילית, תדמית ציבורית	אין, יש רצון לשיפור מתמיד	תחרות	

מניעת שוחד		בטיחות ובריאות תעסוקתית		איכות, איכות סביבה ואנרגיה		היבטים		
התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/השירות / על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על המוצר או שירות/על הסביבה)	פירוט	סוג הקשר	
חיזוק שם התאגיד ביישובי התאגיד	שמירה על הלקוחות והעברת תרבות ארגונית נקייה מהונאות שוחד לשמירה על הלקוחות בכל פעילויות תחת התאגיד	חיזוק שם התאגיד ביישובי התאגיד	שמירה על הלקוחות והעברת תרבות ארגונית בטוחה לשמירה על הלקוחות תחת התאגיד	רגישות לצרכנים ולצרכים המיוחדים שלהם, מתן גמישות ויחס טוב. החדרת אווירה של שיתוף וקירבה בעובדים.	חיזוק שם התאגיד ביישובי התאגיד	חיזוק התרבות הארגונית ע"י מתן שירות תומך לצרכני התאגיד	תרבותי, קהילתי	
הפעלת מערך פיקוח נאות בשגרה ותחקור כל אירוע חריג	שמירה על הלקוחות, עובדים, קבלנים מפני הונאות שוחד בסביבת התאגיד	הפעלת מערך בטיחות נאות בשגרה ובעיקר בחירום ובעיקר עוד יותר בזמן הפעלת מים בחירום.	שמירה על בטיחות הלקוחות, עובדים, קבלנים בשגרה ובחירום מפאת הקירבה לגבול לבנון.	מתן משכורת ממוצעות לעובדים שמאפשרות בגלל הטבות המס "נטו" סביר לעובדים. סיכון – קיום תרגולים של מים בחירום. שמירה על הסביבה בפעילות התאגיד.	גורם לעובדים לגור ולעבוד בישובים המסונפים לתאגיד וליהנות מהטבות המס. סיכון – טילים על הישובים. סביבה ירוקה שיושבת על היקוות המים של ישראל אזור ללא תופעות אקלימיות קיצוניות	מיקום התאגיד בצפון הארץ על אקלים נוח וסביבה ירוקה. אזור קו עימות שזוכה להקלות במיסים.	מאפיינים גיאוגרפיים / סביבתיים	



מניעת שוחד		בטיחות ובריאות תעסוקתית		איכות, איכות סביבה ואנרגיה		היבטים		
התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/השירות / על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על העובדים/על הסביבה)	התייחסות / אופן הטיפול בהשפעה/הזדמנות	השפעה אפשרית (חיובית/שלילית/על המוצר או שירות/על הסביבה)	פירוט	סוג הקשר	
עבודה בשקיפות מלאה תתרום לשיפור התוצאות במשאב - האנרגיה	אי עבודה עם ספקים וקבלנים אמינים תגרום לאי יכולת שמירה על המשאב היקר - אנרגיה	עבודה בסביבה מסודרת ומפוקחת	אי ביצוע עבודה בטוחה במתקני ההפקה של התאגיד שתביא לפגיעה בעובדים	במקרה של כשל לארגון מערך חשמל חלופי באמצעות גנרטורים חירום ניתן לתכנן באמצעות תעו"ז	אספקה מחברה אמינה בעלת מוניטין ידוע	האנרגיה העיקרית הנצרכת היא חשמל המסופקת ע"י חברת חשמל	אנרגיה	

9. חלות מערכת ניהול המשולבת

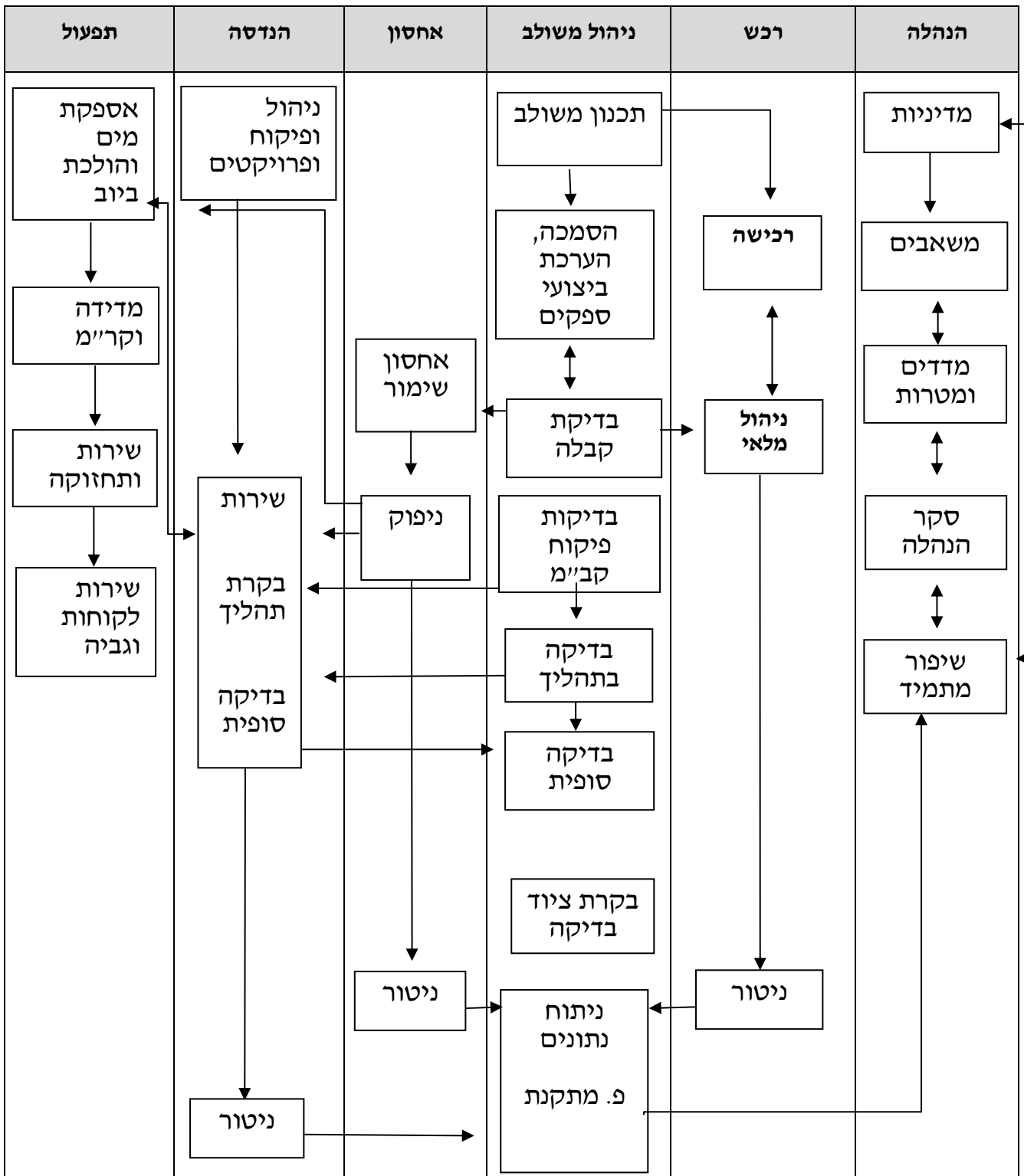
מערכת האיכות על תקניה השונים, כפועל יוצא של מחויבות ההנהלה, מוחלת על כלל זרועות ומתקני התאגיד, ומחייבת את כלל העובדים, מטה ושטח כאחד. זאת ע"מ להבטיח שהלקוח בקצה יקבל את השירות המהיר והאיכותי ביותר, תוך שמירה על מדיניות וערכי החברה ועל עבודה ע"פ הגבלות, חוקים, תקנים ותקנות הנדרשות מכורח הרגולציה.

10. בעלי עניין של מערכת ניהול המשולבת

עניין בתחומי מערכת ניהול האיכות המשולבת					בעלי העניין
אבטחת מידע	בטיחות ובריאות תעסוקתית	איכות סביבה	ניהול איכות, שירות לקוחות ומניעת שוחד	אנרגיה	
שמירת פרטי תשלום מדליפה					לקוחות החברה בכל הישובים הפועלים תחת התאגיד.
הגנה על פרטי הרשות בתאגיד					ראשי רשויות התאגיד
הגנה על מחשבי התאגיד מפריצות מחשוב					צרכנים פנים ארגוניים – מחלקות רכש, גביה, שרות לקוחות, הנדסה.
קבלת דיווח ואישור אסטרטגית א. מידע					דירקטוריון התאגיד.
הגנה על מחשבי התאגיד מפריצות מחשוב					הנהלת התאגיד.
קביעת קריטריונים להגנה על המידע					רשות המים.
סקירת התאמת מערכת ניהול א. מידע לתקן 27001					מכון התקנים הישראלי
					המשרד להגנת הסביבה
					משרד הבריאות
					משרד האנרגיה
העברת עדכונים בנושא הגנה על הפרטיות					הרשות להגנת הפרטיות
					משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
					רשות הכיבוי

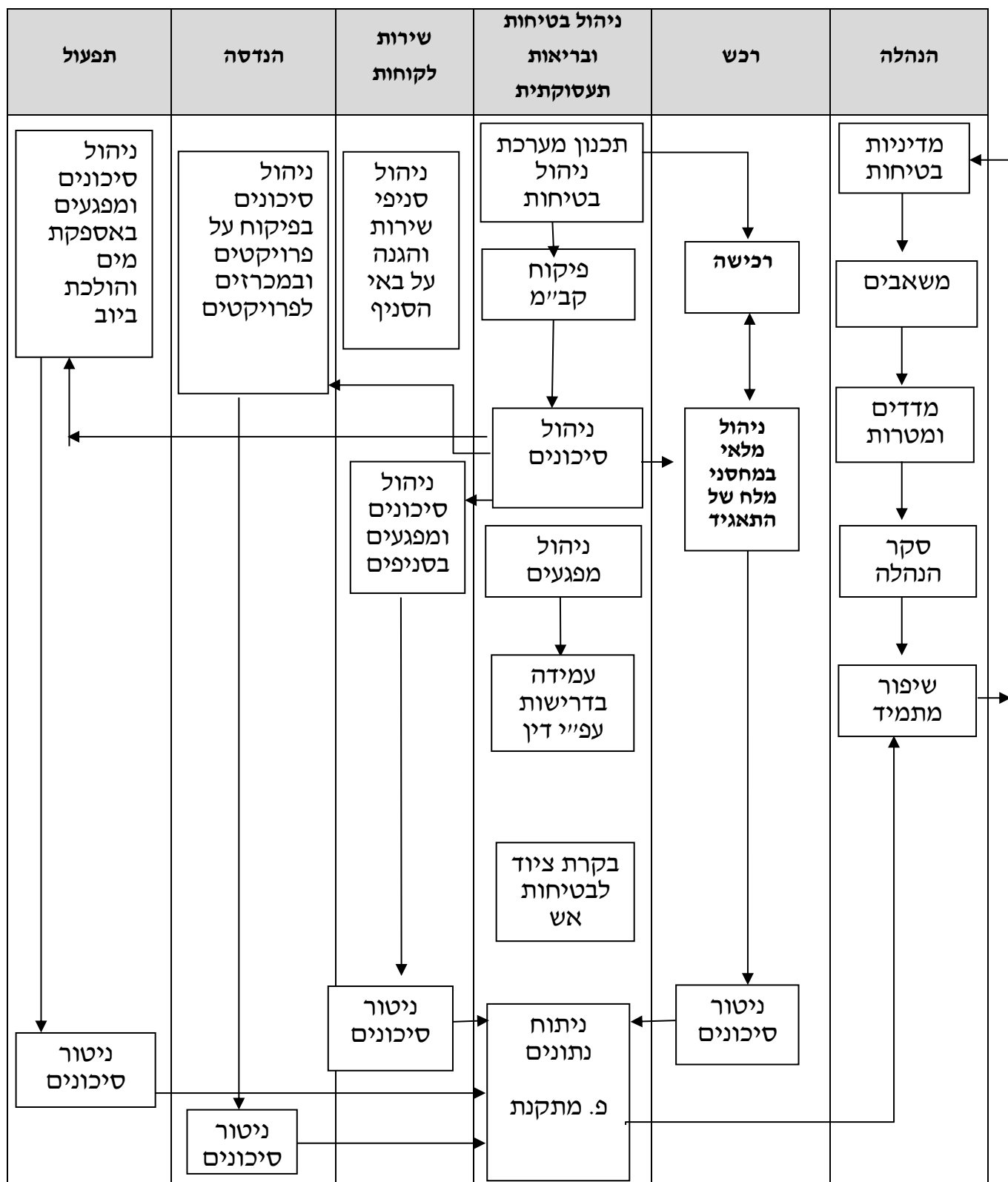
11. הבנת הצרכים והציפיות של בעלי העניין

- **לקוחות חוץ**
 - **צרכני החברה בכל הישובים הפועלים תחת התאגיד**: אספקה סדירה של מים, סילוק יעיל של שפכים, פתרון מהיר ויעיל לתקלות, קבלת שירות הוגן מקצועי ומהיר, תאגיד הפועל ביושר ומונע פעילות קבלה או מתן שוחד.
- **לקוחות פנים**
 - **מחלקות התאגיד**: תקשורת ארגונית טובה, מענה מקצועי איכותי ומהיר לצרכים, אי קבלה או מתן שוחד לקידום נושאים אישיים.
 - **עובדים**: יחס הוגן מצד מנהלים וכפיפים, סביבת עבודה נעימה, תחושת שייכות.
 - **הנהלה**
 - **דירקטוריון התאגיד**: שקיפות ופתיחות של ההנהלה, הובלה התאגיד ע"פ הקווים שהוגדרו, ניהול, קביעת תהליכים למניעת שוחד.
 - **הנהלת התאגיד**: עבודה יעילה ואיכותית של כלל המערכת, תוך השקעת משאבים מינימלית
- **רשויות/ רגולציה**
 - **ראשי רשויות הקשורים לתאגיד**: תקשורת טובה עם התאגיד, מענה לפניות ודרישות הרשות, צמצום תלונות של לקוחות, סומכים שהתאגיד פועל ביושר לטובת יישובי התאגיד.
 - **רשות המים**: עבודה של התאגיד על פי דין, התאמה של התאגיד להנחיות משתנות.
 - **מכון התקנים הישראלי**: עמידה של התאגיד בדרישות מערכת ניהול משולבת להתעדה.
 - **המשרד להגנת הסביבה**: עבודה של התאגיד על פי דין, שמירה על איכות הסביבה
 - **משרד הבריאות**: איכות מי השתייה המסופקים לצרכני התאגיד ואיכות טיהור השפכים
 - **הרשות להגנת הפרטיות**: עבודה ע"פ תנאי החוק לשמירה על חסיון מידע ופרטיות הצרכנים
 - **משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**: עבודה של התאגיד על פי דין, שמירה על בטיחות ובריאות תעסוקתית וזיהוי דרישות שיהפכו בעתיד לדרישות דין.
 - **משרד האנרגיה**: עבודה של התאגיד על פי דין ויישום מערך לניהול התייעלות אנרגטית.
 - **דירקטוריון התאגיד**: יפגין מנהיגות בנושא מניעת שוחד, יקבע אסטרטגיה ואחראי, ויפעיל פיקוח על אפקטיביות המערכת למניעת שוחד.



הערה – יחסי הגומלין בין תהליכי מערכת האיכות מתוארים באופן מפורט במסגרת קובץ הנהלים, הוראות העבודה ויתר מסמכי מערכת האיכות.

13. יחסי הגומלין בין תהליכי מערכת ניהול הבטיחות והבריאות התעסוקתית.



הערה – יחסי הגומלין בין תהליכי מערכת הבטיחות והבריאות התעסוקתית מתוארים באופן מפורט במסגרת קובץ הנהלים, הוראות העבודה ויתר מסמכי מערכת הבטיחות והבריאות התעסוקתית.

1. טבלת כיסוי בין נוהלי החברה לבין תקני האיכות המרכיבים את מערכת האיכות שלה

ISO 18295: 2017	ISO 37001: 2016	ISO 27000: 2022	ISO 14000: 2015	ISO 45001: 2018	ISO 9001: 2015	ISO 50001: 2018	נושא הנוהל	מספר הנוהל
			4				מערכת ניהול משולבת, מדריך משולב	מדריך איכות
			4.1				הבנת הארגון וההקשר שבו הוא פועל	מדריך איכות
			4.2				הבנת הצרכים והציפיות של בעלי זיקה	מדריך איכות
			4.3				חלות המערכת המשולבת	מדריך איכות
			4.4				מערכות ניהול והתהליכים	מדריך איכות
			5				מנהיגות	מדריך איכות
			5.1				מנהיגות ומחויבות	מדריך איכות
			5.1.1				כללי	מדריך איכות
			5.1.2				התמקדות בלקוח	מדריך איכות
			5.2				מדיניות משולבת	מדריך איכות
			5.2.1				קביעת מדיניות משולבת	מדריך איכות
			5.2.2				הסברת מדיניות משולבת	מדריך איכות
			5.3				תפקידים ארגוניים, אחריות וסמכות	5.3
			6				תכנון	6
			6.1				פעולות לטיפול בסיכונים והזדמנויות	6
			6.2				מטרות האיכות והתכנון להשגתם	6

ISO 18295: 2017	ISO 37001: 2016	ISO 27000: 2022	ISO 14000: 2015	ISO 45001: 2018	ISO 9001: 2015	ISO 50001: 2018	נושא הנוהל	מספר הנוהל
			6.3				תכנון שינויים	6
			7				תמיכה	7
			7.1				משאבים	7
			7.1.1				כללי	7
5.3			7.1.2				אנשים	7
			7.1.3				תשתית	7
7			7.1.4				סביבה להפעלת תהליכים	7
8			7.1.5				ניטור ומדידת משאבים	7
			7.1.5.1				כללי	7
			7.1.5.2				עקיבות מדידה	7
			7.1.6				ידע ארגוני	7
6.2/6.3			7.2				כשירות	7
6.2/6.3/6.4			7.3				מודעות	7
604			7.4				תקשורת	7.4
			7.5				מידע מתועד	7.5
			7.5.1				כללי	7.5
			7.5.2				יצירה ועדכון	7.5
			7.5.3				בקרת מידע מתועד	7.5
			8				תפעול / ניתוח	8
			8.1				תכנון ובקרה תפעוליים	8.1
			8.1.1				היערכות ותגובה לחירום	8.1.1
			8.2				דרישות עבור מוצרים ושירותים	8.2
4.2/4.4/604			8.2.1				תקשורת עם הלקוח	8.2
			8.2.2				קביעת דרישות עבור מוצרים ושירותים	8.2

ISO 18295: 2017	ISO 37001: 2016	ISO 27000: 2022	ISO 14000: 2015	ISO 45001: 2018	ISO 9001: 2015	ISO 50001: 2018	נושא הנוהל	מספר הנוהל
			8.2.3				סקירת הדרישות עבור מוצרים ושירותים	8.2
6.5			8.2.4				שינויים בדרישות עבור מוצרים ושירותים	8.2
			8.3				תכן ופיתוח של מוצרים ושירותים	8.3
			8.3.1				כללי	
			8.3.2				תכנון תכן ופיתוח	
			8.3.3				תשומות תכן ופיתוח	
			8.3.4				בקרת תכן ופיתוח	
			8.3.5				תפוקת פיתוח ועיצוב	
			8.3.6				שינויי תכן ופיתוח	
			8.4.1				בקרה על מוצרים תהליכים ושירותים, ממקורות חיצוניים	8.4
			8.4.2				סוג והיקף הבקרה	8.4
			8.4.3				מידע עבור ספקים חיצוניים (רכש)	8.4
			8.5				תנאי ייצור ושירות	8.4
4.3			8.5.1				בקרה על הייצור ותנאי השירות	8.5.1
			8.5.2				זיהוי ועקיבות	8.5.2
		לא ישים בארגון			8.5.3		רכוש השייך ללקוחות או ספקים חיצוניים	השמטה
			8.5.4				שימור	8.5.4
		לא ישים בארגון			8.5.5		פעולות לאחר משלוח	השמטה

ISO 18295: 2017	ISO 37001: 2016	ISO 27000: 2022	ISO 14000: 2015	ISO 45001: 2018	ISO 9001: 2015	ISO 50001: 2018	נושא הנוהל	מספר הנוהל
			8.5.6				בקרה אחר שינויים	8.6
			8.6				שחרור מוצרים ושירותים	8.6
			8.7				בקרת תפוקות אי התאמה	8.7
			9				הערכת ביצועים	9
5.2			9.1				ניטור, מדידה, ניתוח והערכה	9
			9.1.1				כללי	9
4.2			9.1.2				שביעות רצון לקוחות	9
4.3			9.1.3				ניתוח והערכה	9
			9.2				מבדק פנימי	9.2
			9.3				סקר הנהלה	9.3
			9.3.1				כללי	9.3
			9.3.2				תשומות לסקר הנהלה	9.3
			9.3.3				תפוקות סקר הנהלה	9.3
			10				שיפור	10
			10.2				כללי	10.2
			10.2				אי התאמה ופעולה מתקנת	10.2
			10.3				שיפור מתמיד	10.2

מעקב שינויים בנוהל

תאריך השינוי	מהות השינוי	שינוי מס'	מבצע השינוי + חתימה
אפריל 2020	הוספת תקן ניהול אנרגיה ISO 50001: 2018	02	רפי נחמני
מרץ 2021	הוספת טבלת דרישות תחיקתיות	03	רפי נחמני
יוני 2022	הוספת תקן לניהול שירות לקוחות ISO 18295: 2017	04	רפי נחמני
יוני 2023	הוספת תקן ניהול מניעת שוחד ISO 37001: 2016	05	רפי נחמני
יוני 2024	עדכון דרישות תקן א. מידע והגנה הפרטיות 27001: 2022	06	רפי נחמני