

## → Подобрена комуникация и участие на потребителите на вода

**Държава** **Украйна**

**Заглавие на проекта** **Подобряване на качеството на предоставяне на услуги от Областната администрация за водите**

**Побратимяване** **Регионално управление на водите Грот Саланд (Холандия)**

**(туининг)** **Управление на водите Джанкой (Украйна)**

**Отдел за управление на водите Красногвардейски (Украйна)**

**Период на проекта** **1 декември 2006 до 30 септември 2007**

**Бюджет на проекта** **€ 67.838**

Практика за по-добро обслужване на  
граждани от страна на местните власти

### **Цел на проекта**

Подобряване на услугите на отдела за управление на водите чрез по-добра комуникация и с участието на потребителите на вода.

### **Резюме на проекта**

Проектът подобри качеството на услугите, свързани с водоснабдяването, създаде обслужващ център за водата за връзка с потребителите, създаде съвет за комуникация по въпросите, свързани с водата, със заинтересованите и приложи препоръките за определяне на тарифа и планиране за експлоатация и поддръжка.

### **Основна информация**

Основната дейност на отдела за управление на водите е свързан с общото управление на водите в района, доставка на вода за напояване на земеделски земи и прилагане на водното законодателство. Проектът беше приложен (в практиката) с Управлението на водите Джанкой и Отдела за управление на водите Красногвардейски. Управлението на водите Джанкой има обслужвана област от 72 199 хектара, 69 помпени станции и напоителни канали с дължина 202 км. Дължината в рамките на обслужваната зона е 1350 км. Отделът за управление на водите-Красногвардейски обхваща 45 400 хектара, 37 помпени станции и 253 километра разпределителни канали.

### **Анализ на проблемите**

Отделите за управление на водите в Джанкой и Красногвардейски страдат от недостатъчно финансиране за управление на водите, особено по отношение на поддръжката на инфраструктура, липсата на качествена комуникация и недостатъчно участие на водоползвателите в процеса на предоставяне на услуги. За да се решат тези проблеми, беше взето решение да се създаде гише за информация и обслужване на водопотребителите, да се разширят услугите и да се включат потребителите в управлението на водните ресурси. Един

информационен и обслужващ център под формата на приемно гише би бил първото място за контакт за събиране на информация от потребителите на вода относно предоставянето на услуги и обратно.

### **Изпълнение на проекта**

С цел по-успешно управление на процеса бе създаден информационен и обслужващ център като обособено звено с отделни ръководни насоки и правилник. Информацията за създаването на центъра беше разпространена чрез средствата за масова информация. Създаден беше съвет на водоползвателите, с по един представител от всяка потребителска група. Проведен беше едномесечен курс на обучение в Холандия за специалистите от информационния и обслужващ център. С помощта на холандските партньори беше закупено необходимото оборудване за центъра. Центърът функционира на принципа "едно гише", което пести време и намалява цената на разрешителното за водоползване и броя документи, необходими за получаване на лиценз за използване на вода за специални цели. Едно важно постижение в този смисъл беше прехвърлянето на правомощията за издаване на разрешителни за водоползване от областния център към Отделите за управление на водите, което спестява много време за пътуване на подаващите молби. По време на срещите с водните съвети бяха обсъдени належащи проблеми за управлението на водите, включително политиката за ценообразуване и плановете за експлоатация и поддръжка.

### **Управление на процеса**

Процедурата за издаване на разрешение за използване на вода за специални цели бе значително улеснена: процедурата беше делегирана на местните управления по водите, а всички необходими материали бяха изготвени от центъра. Предлага се и информация за строителни работи и хидрометрични замервания. Срещите на съвета по водите се провеждат ежемесечно, като при тях специалистите от управлението заедно с водоползвателите работят по ценообразуването, процедурите и плановете за ремонтни дейности през 2008.

### **Препоръки**

- Проучете от какви услуги се нуждаят клиентите и ги осигурете при достъпна цена за всички;
- Приложете принципа "едно гише" за клиентите, тъй като това пести времето и на двете страни;
- Различните източници на информация са от особена важност: личните срещи, телефон, електронна поща, брошури, книжки;
- Подобрете вътрешната, както и външната комуникация.