

## → Optimizarea serviciilor de furnizare a apei

**Țara** Bulgaria

**Titlul proiectului** Dezvoltarea gestionării serviciilor de distribuție a apei în ViK Razgrad

**Înfrățire** Compania de furnizare a apei PWN (Olanda)

**ViK Razgrad (Bulgaria)**

**Durata proiectului** 1 decembrie 2006 - 30 septembrie 2007

**Bugetul proiectului** € 43.464

### Obiectivul proiectului

Îmbunătățirea furnizării de servicii din partea ViK Razgrad către locuitorii din zonă.

### Rezumatul proiectului

Compania de furnizare a apei PWN din Olanda a oferit asistență companiei de gospodărire a apei potabile și a apelor reziduale ViK Razgrad în vederea îmbunătățirii furnizării de servicii, prin evaluarea din punct de vedere tehnic a rețelei de furnizare a apei, a planului de investiții pentru modernizarea sa și prin instruirea personalului cu scopul îmbunătățirii activității lor cu clienții.

### Informații de bază

ViK Razgrad reprezintă o zonă extinsă cu o populație de 133.000 locuitori în 82 de localități, 5 municipalități și 3 districte. Majoritatea localităților sunt rurale, cu excepția orașului Razgrad, care este un centru urban major, cu caracter industrial. Zona oferă condiții optime pentru agricultură.

### Analiza problemelor

Principala problemă a constat în ineficiența sistemului de furnizare apei. Rețeaua veche de furnizare a apei avea scurgeri, pierderile de apă în zonă fiind de peste 60% (media UE este 3%). Furnizarea de servicii de asistență pentru consumatorii de apă, sub forma oferirii de informații, transparenței costurilor și fiabilității sistemului erau deficitare.

### Implementarea proiectului

Cu ajutorul companiei olandeze de furnizare a apei PWN, serviciile de furnizare a apei au fost îmbunătățite, prin optimizarea rețelei (controlul debitelor și presiunii), formularea unui plan de investiții pentru a atrage

fonduri UE și crearea unui model de lucru cu clienții. Proiectul a creat un model de rețea de furnizare a apei, cu o zonă pilot în care modelul a fost testat. A fost realizat un plan de investiții, iar specialiștii din ViK Razgrad au fost instruiți. Au fost organizate seminariile cu clienții și companiile ViK în zonele învecinate și au fost implementate și diseminate lecțiile învățate.

### **Gestionarea proceselor**

S-au făcut eforturi la nivel organizațional și de personal, prin crearea unor noi abordări referitoare la furnizarea de servicii, în vederea optimizării sistemului de furnizare a apei, creării unui cadru clar de investiții pentru îmbunătățirea sistemului, precum și conștientizarea cetățenilor pentru a utiliza rațional resursele limitate de apă disponibile. Părțile implicate au fost municipalitatea din Razgrad și Ministerul pentru Dezvoltare Regională și Lucrări Publice. Ambele părți au susținut ViK Razgrad în formularea de proiecte de îmbunătățire finanțate din fonduri UE.

### **Recomandări: sfaturi și avertizări**

- Diseminarea și la alte companii ViK, în alte zone ale Bulgariei;
- Cooperați cu municipalitățile în vederea pregătirii de proiecte de investiții pentru reabilitarea rețelei;
- Asigurați o bună comunicare și implicare din partea tuturor părților interesate.