

## → Optimizarea folosirii apei cu ajutorul unui centru de informare pe teme legate de apă

**Țara** Ucraina

**Titlul proiectului** Crearea unui centru optimizat de informare pe teme legate de apă

**Înfrățire** Direcția Apelor De Dommel (Olanda)

**Departamentul de Gospodărire a Apelor Salgir (Ucraina)**

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

**Bugetul proiectului** € 66.075

### **Obiectivul proiectului**

Îmbunătățirea comunicării dintre organizația de gospodărire a apelor Salgir și utilizatori, în scopul 1) de a furniza informații referitoare la aspectele tehnice și economice legate de folosirea apei (metode de irigare, proceduri legate de autorizare, etc.), și 2) de a furniza utilizatorilor servicii mai bune calitativ, ținând seama de nevoile și dorințele acestora.

### **Rezumatul proiectului**

A fost întreprins un studiu de cercetare a nevoii de informare; au fost îmbunătățite comunicarea și gradul de implicare a utilizatorilor în organizația inter-regională de gospodărire a apelor și a fost îmbunătățit și redeschis centrul de informare. Proiectul a dus la îmbunătățirea calității serviciilor de furnizare a apei pentru a satisface nevoile de irigații și ale municipalității.

### **Informații de bază**

Departamentul de Gospodărire a Apelor Salgir este situat în districtele Simferopol, Alushta și Ialta, care se întind pe o suprafață de aproximativ 260.000 hectare. Terenurile irigate însumează 20.000 hectare. Beneficiarii sunt firmele de agricultură de diverse tipuri, furnizorii municipali de apă, facilitățile industriale, factorii de interes din domeniul gospodăririi apei. Regiunea Simferopol beneficiază de cel mai mare număr de rezervoare artificiale de apă din țară (252).

### **Analiza problemelor**

Departamentul de Gospodărire a Apelor Salgir dispunea de informații deficitare despre utilizatori în ceea ce privește nevoile lor, consumul de apă, tarifele la apă, procedurile și obținerea autorizațiilor, etc. Nu exista o politică integrată de gospodărire a resurselor de apă limitate.

Departamentul de Gospodărire a Apelor Salgir a decis analiza în profunzime a nevoilor utilizatorilor de apă, în vederea furnizării de servicii superioare calitativ.

### **Implementarea proiectului**

În vederea remedierii deficitului de informații de care dispuneau beneficiarii și pentru a acomoda utilizarea crescândă a apei în agricultură, a fost înființat un centru de informare pe teme legate de apă, centru care va constitui platforma pentru Departamentul de Gospodărire a Apelor din Salgir și pentru utilizatorii săi. Au fost analizate nevoile acestora, informațiile obținute fiind afișate pe site-ul centrului de informare și au fost tipărite broșuri. Personalul centrului de informare a urmat cursuri de design web și de limbă engleză. Capacitățile funcționale ale centrului au fost îmbunătățite datorită echipamentului modern și a stației meteorologice automate. A fost dezvoltat un plan strategic de comunicare pe termen lung pentru Departamentul de Gospodărire a Apelor Salgir, precum și un plan de afaceri pentru centrul de informare pe teme legate de apă. Proiectul a avut ca rezultate îmbunătățirea accesului utilizatorilor de apă la informații și crearea unor „cartonașe de evaluare”, prin care vizitatorii evaluează calitatea serviciilor primite.

### **Gestionarea proceselor**

Centrul de informare pe teme legate de apă a devenit o unitate structurală în cadrul Departamentului de Gospodărire a Apelor Salgir. Centrul reprezintă o parte cheie din întreg. Utilizatorii care aparțin de Departamentul de Gospodărire a Apelor Salgir sunt adesea clienți ai centrului de informare. Proiectul a fost implementat de către un grup de lucru alcătuit din reprezentanți ai centrului de informare și ai Departamentului de Gospodărire a Apelor Salgir.

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

- În echipa care se ocupă de managementul proiectului includeți persoane care vorbesc limba engleză, deoarece barierele de limbă reprezintă un obstacol semnificativ în calea pregătirii rapide a documentelor și a comunicării personale.