

## → Îmbunătățirea comunicării cu consumatorii de apă și a participării acestora

**Țara** Ucraina

**Titlul proiectului** Îmbunătățirea calității serviciilor furnizate de către autoritățile regionale de administrare a apelor

**Înfrățire** Autoritatea Regională a Apelor Groot Salland (Olanda)

Departamentul de Gospodărire a Apelor din Dzhankoy (Ucraina)

Departamentul de Gospodărire a Apelor din Krasnogvardeiskiy (Ucraina)

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

**Bugetul proiectului** € 67.838

### Obiectivul proiectului

Îmbunătățirea serviciilor furnizate de către Departamentul de Gospodărire a Apelor printr-o comunicare mai bună și cu participarea beneficiarilor.

### Rezumatul proiectului

Proiectul a realizat îmbunătățirea calității serviciilor legate de alimentarea cu apă, a înființat un centru de servicii legate de apă funcționând ca birou de relații cu publicul, pentru consumatorii de apă. De asemenea a înființat un consiliu pentru platforma principală de comunicare pe teme legate de apă cu factorii de interes și a implementat recomandări referitoare la stabilirea tarifelor și planificarea lucrărilor de operare și întreținere.

### Informații de bază

Activitatea principală a Departamentului pentru Gospodărire a Apelor vizează gospodăria apelor și alimentarea cu apă pentru irigarea terenurilor agricole, precum și aplicarea legislației în domeniul apelor. Proiectul a fost implementat cu ajutorul Departamentului de Gospodărire a Apelor din Dzhankoy și al Departamentului de Gospodărire a Apelor din Krasnogvardeiskiy. Departamentul de Gospodărire a Apelor din Dzhankoy beneficiază de o zonă de servicii de 72.199 hectare, 69 stații de pompare și 23 canale cu o lungime totală de 202 km canale de distribuție. Întinderea zonei de responsabilitate este de 1350 km. Departamentul de Gospodărire a Apelor din Krasnogvardeiskiy dispune de o suprafață de 45.400 hectare, 37 stații de pompare a apei și 253 km de canale de distribuție.

### Analiza problemelor

Departamentele de Gospodărire a Apelor din Dzhankoy și Krasnogvardeiskiy se confruntă cu problema finanțării insuficiente pentru gospodăria apelor, în special pentru lucrările de întreținere a infrastructurii, cu lipsa unor mijloace eficiente de comunicare și cu participarea insuficientă a beneficiarilor

în cadrul procesului de furnizare a serviciilor. În vederea rezolvării acestor probleme s-a sugerat crearea unui birou de relații cu publicul pentru utilizatorii serviciilor, lărgirea gamei de servicii oferite și implicarea beneficiarilor în activitatea de gospodărire a resurselor de apă. Un centru de informare și servicii funcționând sub forma unui birou de relații cu publicul (ghișeu) ar fi primul punct de contact pentru colectarea de informații de către beneficiari referitoare la serviciile de alimentare cu apă și viceversa.

### **Implementarea proiectului**

În vederea gestionării proceselor a fost înființat un centru de informare și servicii ca structură de sine stătătoare, cu principii de funcționare și instrucțiuni pentru personal de sine stătătoare. Au fost diseminate în mass media informații despre acest centru. A fost înființat un consiliu al beneficiarilor format din reprezentanții fiecărui grup de beneficiari. Specialiștii din cadrul centrului de informare și servicii au beneficiat de o săptămână de instruire în Olanda. Cu sprijinul partenerilor olandezi a fost achiziționat echipamentul necesar pentru centru. Centrul funcționează pe baza principiului existenței unui birou unic, fapt ce înseamnă economie de timp și reducerea costurilor pentru autorizația de apă și a numărului de documente pentru obținerea autorizațiilor de utilizare a apei în scopuri speciale. O realizare majoră în acest sens a fost delegarea autorizațiilor pentru apă de la provincie la departamentele de gospodărire a apelor, ceea ce economisește solicitanților o grămadă de timp cu deplasarea. În cadrul ședințelor consiliilor apelor au fost discutate problemele urgente legate de gospodăria apelor, inclusiv politica tarifară și planurile de operare și întreținere.

### **Gestionarea proceselor**

Procedura de obținere a aprobării pentru utilizarea apei în scopuri speciale a fost simplificată : procedura a fost delegată departamentelor de gospodărire a apelor și toată documentația necesară a fost pregătită de centru. Informațiile cu privire la lucrările de construcții și măsurători hidrometrice sunt disponibile. Ședințele consiliului apelor au loc lunar; în cadrul acestora, specialiștii în gospodăria apelor lucrează împreună cu beneficiarii la planificarea, stabilirea politicii tarifare, a procedurilor și planurilor pentru lucrările de reparații ce se vor derula în anul 2008.

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

- Informați-vă cu privire la tipul de serviciu pe care îl dorește clientul, puneți serviciul respectiv la dispoziția tuturor, aplicați prețuri acceptabile;
- Implementați principiul „one-stop” („o singură oprire”) pentru clienți, acesta permițând economisirea de timp de către ambele părți;
- Este importantă varietatea surselor de informare: contact direct, contact telefonic, e-mail, broșuri;
- Îmbunătățiți atât comunicarea internă cât și ca externă.