

## → Su Tedarik Hizmetlerinin Optimizasyonu

**Ülke** Bulgaristan

**Projenin adı** ViK Hezargrad'da su dağıtımını yönetiminin geliştirilmesi

**Eşleştirme** PWN su tedarik şirketi (Hollanda)

**ViK Hezargrad (Bulgaristan)**

**Projenin süresi** 1 Aralık 2006 dan 30 Eylül 2007 ye kadar

**Projenin Bütçesi** € 43.464

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

### Projenin Hedefi

ViK Hezargrad'ın bölge vatandaşlarına hizmet sunumunu iyileştirmek.

### Projenin Özeti

Hollanda su tedarik şirketi PWN, su tedarik ağının teknik değerlendirmesi ve modernleştirilmesi için yatırım planı hazırlaması ve müşterilerine verdikleri hizmetleri iyileştirmeleri için elemanlarına eğitim verilmesi suretiyle hizmet sunumunun iyileştirilmesi amacıyla içme suyu ve atık su şirketi ViK Hezargrad'a yardım etti.

### Öz Bilgi

ViK Hezargrad 133,000 kişilik nüfusu, 82 yerleşim birimi, 3 bölgede 5 belediye ile geniş bir alanı içine almaktadır. Yerleşim yerlerinin çoğu kırsal alandadır, sadece Hezargrad şehrinin kendisi sanayi yerleşim birimi özelliklerini taşıyan büyük bir kentsel merkez görünümündedir. Bölge zirai faaliyetler için çok elverişlidir.

### Problem Analizi

Ana problem su tedarikinin verimsizliği ile ilgilidir. Eski su tedarik ağı bozuktur, bölgedeki su kayıpları % 60'ın çok üstündedir (AB ortalaması % 30). Bilgi sunumu, kesin maliyet ve sürekli tedarik gibi unsurlar şeklinde su kullanıcılarına verilen destek hizmetler aksamaktaydı.

### Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Hollanda su tedarik şirketi PWN'nin yardımları ile su tedarik ağının optimizasyonu (su seviyeleri ve basıncın kontrol altına alınması), AB fonlarından yararlanabilmek amacıyla bir yatırım planının hazırlanması ve müşteriler ile çalışmak için bir model oluşturularak, su tedarik hizmetlerinde iyileştirme sağlandı. Proje, bir pilot alanda su tedarik ağının

kabul gören bir modeli yaratıldı. Bir yatırım planı yapıldı ve ViK Hezargrad'dan uzmanlar eğitime alındı. Müşteriler ve komşu alanlardan ViK şirketleri ile seminerler düzenlendi ve öğrenilen derslerin ışığında uygulamaya geçildi.

### **Süreç Yönetimi**

Tedarik ağını en iyi seviyeye getirmek, modernleştirilmesi için açık bir yatırım çerçevesi yaratmak ve sınırlı su kaynaklarının rasyonel biçimde kullanımı doğrultusunda farkındalığın artırılmasında vatandaşlar ile çalışmak amacıyla hizmet sunumuna yeni yaklaşımlar getirmek konusunda kişisel ve örgütsel seviyelerde gayret sarf edildi. Çıkar grupları arasında Hezargrad Belediyesi ve Bölgesel Kalkınma ve Bayındırlık Bakanlığı vardı. Her iki taraf da ViK Hezargrad'ın AB fonlarından finanse edilen iyileştirme projelerinin tasarlanmasına yardımcı oldu.

### **Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler**

- Bu yaklaşım tarzını Bulgaristan'ın diğer bölgelerindeki diğer ViK şirketlerine yaymaya çalışınız;
- Su ağlarının yenilenmesi ile ilgili yatırım projelerinin hazırlanması konusunda belediyeler ile işbirliği içinde olunuz;
- Tüm çıkar gruplarının katılımını sağlayınız ve onlarla iyi iletişim içinde olunuz