

→ Su Kullanıcıları ile Daha İyi İletişim ve Su Kullanıcılarının Sürece Katılımı

Ülke Ukrayna

Projenin adı Bölgesel Su İdareleri tarafından daha kaliteli hizmet sunumu

Üçlü işbirliği Groot Salland Bölge Sular İdaresi (Hollanda)

Canköy Sular İdaresi Bölümü (Ukrayna)

Krasnogvardeisky Sular İdaresi Bölümü (Ukrayna)

Projenin süresi 1 Aralık 2006 dan 30 Eylül 2007 ye kadar

Projenin Bütçesi € 67.838

Yerel yönetimler hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

Projenin Hedefi

Sular İdaresi bölümünün hizmetlerini su kullanıcıları ile iyi iletişim içinde ve katılımlarını sağlamak suretiyle geliştirmek.

Projenin Özeti

Proje, su tedariki ile bağlantılı hizmetlerin kalitesini artırdı, su kullanıcıları için bir ön büro gibi görev yapan bir su hizmetleri merkezi oluşturdu, paydaşların ana su iletişim platformu ile ilgili bir konsey kurmasına vesile oldu ve fiyat tariflerinin belirlenmesi ile işletim ve bakım için planlama doğrultusunda hazırlanan tavsiyeler hayata geçirildi.

Öz Bilgi

Sular İdaresi bölümünün ana faaliyet alanı zirai alanların sulanması için su tedariki ve bölgedeki suların yönetimi ile su mevzuatının uygulanmasıdır. Proje, Canköy Sular İdaresi bölümü ve Krasnogvardeisky Sular İdaresi bölümü ile birlikte uygulamaya geçirildi. Canköy Sular İdaresi bölümünün sorumluluk alanı içinde 72.199 hektar arazi, 69 pompalama istasyonu ve toplam uzunluğu 202 km olan dağıtım kanalları vardır. Sorumluluk alanı 1350 km'lik su aktarım sistemini kapsamaktadır. Krasnogvardeisky Sular İdaresi bölümü ise 45,000 hektar alan ile 37 pompalama istasyonu ve 253 km uzunluğunda dağıtım kanallarının işletilmesinden sorumludur.

Problem Analizi

Canköy ve Krasnogvardeisky'nin Sular İdaresi bölümleri altyapının bakımı başta olmak üzere suların idaresinde önemli finansman eksikliği çekmekteydi ve kaliteli iletişim olanakları ve hizmet sunumuna su kullanıcılarının katılımı yetersiz idi. Bu problemleri ortadan kaldırmak için tüketicilerin sayısının artırılması, hizmetlerin genişletilmesi için su kullanıcıları için bir ön büro kurmak ve su kaynaklarının idaresine su kullanıcılarının da katılımının sağlanması teklif olarak getirildi. Bir ön büro

şeklinde bilgilendirme ve hizmet merkezi hizmet sunumu alanında su kullanıcılarından bilgi toplanması veya onlara bilgi verilmesi için bir ilk temas noktası kurulmalıydı.

Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Süreci yönetebilmek amacıyla, rehber talimatlar ve personel talimatlarına sahip ayrı bir yapı biçiminde bir bilgi ve hizmet merkezi oluşturuldu. Merkez hakkında bilgi medya aracılığıyla halka iletildi. Bir su kullanıcıları konseyi kuruldu, her bir su kullanıcıları grubundan bir temsilci bu konseye üye olarak seçildi. Hollanda’da bilgi ve hizmet merkezinin uzmanları için bir haftalık bir eğitim verildi. Hollandalı ortaklar ile beraber gerekli olan donanım satın alındı. Merkez, özel su tüketimi için gerekli olan izin kâğıtlarının sayısını ve su ruhsatının maliyetini azaltan ve zamandan tasarruf sağlayan tek masa prensibi ile faaliyet göstermektedir. Bu bakımdan önemli bir başarı, müracaat sahiplerinin seyahat sürelerinden tasarruf yapmalarını sağlayan ve suyun kullanımı için ruhsat alımı işlemlerini yürütme görevinin bölge makamlarından alınıp Sular İdaresi Bölümlerine aktarılması oldu. Su kullanıcıları konseylerinin toplantılarında acil su problemleri tartışıldı, fiyat politikaları belirlendi ve işletme ve bakım için planlar hazırlandı.

Süreç Yönetimi

Özel su tüketimi için onay prosedürü basit hale getirildi: prosedürler sular idaresi bölümlerine devredildi ve tüm gerekli evraklar merkez tarafından hazırlandı. İnşaat çalışmaları ve higrometrik ölçümler ile ilgili tüm bilgiler ise hazırlandı. Su tüketicileri konseyinin toplantıları her ay yapılıyor, burada yönetim uzmanları su kullanıcıları ile birlikte fiyatlandırma, prosedürler ve 2008 yılındaki tamir çalışmaları ile ilgili planlar hazırlamakla meşguller.

Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler

- Hizmetten yararlananların ne tür bir hizmet beklediğini öğreniniz ve bu hizmeti herkes için herkesin ödeyebileceği uygun bir fiyattan sağlayınız;
- Her iki taraf için de zamandan tasarruf sağlayacağından, hizmet yararlanıcıları için tek masa prensibini uygulayınız;
- Değişik bilgi kaynaklarının olması önemlidir: yüz yüze çalışmalar, telefon, eposta, broşür, kitapçıklar;
- Harici ve dahili iletişimi geliştiriniz.