

→ Оптимізація послуг з водопостачання

Країна **България**
Назва проекту **Розвиток управління постачанням в „ViK Razgrad”**
Сторони, що співпрацюють **Компанія з водопостачання PWN (Нідерланди) ViK Razgrad (Болгарія)**
Період виконання проекту **з 1 грудня 2006 року – по 30 вересня 2007 року**
Бюджет проекту **€ 43.464**

Мета проекту

Покращення надання послуг „ViK Razgrad” мешканцям району.

Резюме проекту

Голландська компанія з водопостачання PWN допомагала компанії з постачання питної води та відводу стічних вод „ViK Razgrad” покращити якість послуг шляхом виконання технічної оцінки мережі водопостачання, розробки інвестиційного плану для її модернізації, та навчання персоналу для покращення роботи із споживачами.

Ключова інформація

„ViK Razgrad” діє на великій території, на якій проживає 133 000 жителів та знаходиться 82 населених пункти, 5 муніципалітетів та 3 райони. Більша частина населених пунктів – це села, крім самого міста Разград, який є крупним промисловим урбаністичним центром. Територія має добрі умови для розвитку сільського господарства.

Аналіз проблеми

Головною проблемою була неефективність водопостачання. Стара мережа водопостачання давала втрату води, втрата складала в районі більше 60% (середня величина по ЄС - 3%). Надання супутніх послуг споживачам води, таких, як інформування, очищення, а також надійність водопостачання не були на належному рівні.

Виконання проекту

За допомоги Голландської компанії з водопостачання PWN було покращене водопостачання шляхом оптимізації мережі (контроль дебіту та тиску), створення інвестиційного плану для залучення інвестицій з фондів ЄС та моделі роботи з клієнтами. В проекті застосовувалась модель мережі водопостачання з пробною ділянкою, на якій перевірялася модель. Був розроблений інвестиційний план та проведено навчання спеціалістів „ViK Razgrad”.

Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

Організовані семінари з участю споживачів та представників компаній „ViK” сусідніх районів, а також розповсюджені матеріали семінарів.

Управління процесом

Було докладено зусиль на кадровому та організаційному рівні для розробки нових підходів до надання послуг з метою оптимізації мережі постачання, створення чіткої інвестиційної конструкції для її вдосконалення та роботи з громадянами, які розуміють необхідність раціонального використання обмежених водних ресурсів. Були залучені такі сторони, як муніципалітет Разграду та Міністерство Регіонального Розвитку та Громадянських Робіт. Обидві сторони підтримували „ViK Razgrad” в розробці проектів з вдосконалення, що фінансуються з фондів ЄС

Рекомендації щодо дій

- Розповсюдити досвід серед компаній „ViK” інших регіонів Болгарії;
- Співпрацювати з муніципалітетами під час підготовки інвестиційних проектів для оновлення мережі;
- Забезпечити належне інформування та участь всіх зацікавлених сторін.