

→ Оптимізація водокористування шляхом створення Водного Інформаційного Центру

Країна Україна
Назва проекту Оптимізація роботи Водного Інформаційного Центру
Сторони, що співпрацюють Водогосподарча організація Де Доммель (Нідерланди)
Салгирське міжрайонне управління водного господарства (Україна)
Період виконання проекту 1 грудня 2006 року – 30 вересня 2007 року
Бюджет проекту € 66.075

Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

Мета проекту

Вдосконалення взаємодії між Салгирським міжрайонним управлінням водного господарства (Салгирське МУВГ) та її водокористувачами у напрямку: 1) надання інформації про технічні та економічні аспекти водокористування (режими іригації, процедури видання ліцензій тощо) та 2) надання послуг вищої якості водокористувачам з повним урахуванням їхніх потреб і бажань.

Резюме проекту

Було здійснено дослідження потреби в інформації: вдосконалені взаємодія та залучення водокористувачів до співпраці з Салгирським МУВГ, а також була поліпшена робота Водного Інформаційного Центру з його подальшим повторним відкриттям. У процесі реалізації проекту підвищилася якість послуг з водопостачання, тим самим задовольняючи потреби міської ради та необхідність в іригації.

Ключова інформація

Салгирське міжрайонне управління водного господарства охоплює регіон Сімферополя, Алушти та Ялти площею близько 260 000 гектарів. Зрошувані землі займають 20 000 гектарів. Вода споживається сільськогосподарськими підприємствами різних типів, міськими водопостачальними організаціями, промисловими підприємствами та водними компаніями. Сімферопольський район має найбільшу в країні кількість штучних водосховищ (252).

Аналіз проблеми

Салгирське міжрайонне управління водного господарства має обмаль інформації про користувачів водних ресурсів та їхні потреби стосовно використання води, ціноутворення на воду, процедури ухвалення та видання дозволів тощо. Це спричинило незадоволення споживачів. Політики управління обмеженими водними ресурсами до того часу не існувало. Салгирське МУВГ було прийнято рішення здійснити поглиблений аналіз потреб водокористувачів з метою надання послуг кращої якості.

Впровадження проекту

Щоб усунути брак інформації для водокористувачів та стимулювати більш інтенсивне користування землями сільськогосподарського призначення, був створений Водний Інформаційний Центр, який стане підґрунтям для діяльності Салгірського міжрайонного управління водного господарства та його споживачів. Були проаналізовані потреби споживачів, відповідна інформація розміщена на Інтернет-сайті, і надруковані брошури. Персонал Центру пройшов навчання з веб-дизайну та англійської мови. Функціональні потужності центру були поліпшені завдяки встановленню сучасного обладнання та автоматизованої метеорологічної станції. Був розроблений довгостроковий стратегічний план встановлення зв'язків для Салгірського міжрайонного управління водного господарства та бізнес-план діяльності Центру. Реалізація проекту дала можливість поліпшити споживачам водних ресурсів доступ до інформації та запровадити «оціночні картки», в яких відвідувачі дають оцінку якості отриманих послуг.

Управління процесом

Водний Інформаційний Центр став структурним підрозділом Салгірського МУВГ. Центр є невід'ємним компонентом цілісної системи. Водокористувачі Салгірського МІВГ нерідко водночас є клієнтами Водного Інформаційного Центру. Проект впроваджувала робоча група з представників Водного Інформаційного Центру та Салгірського МУВГ.

Рекомендації щодо дій

- Залучати людей зі знанням англійської мови до групи управління проектом, оскільки існування мовного бар'єру створює неабияку перешкоду оперативній підготовці документів та особистому спілкуванню.