

## → Вдосконалення спілкування з водокористувачами та заохочення їхньої активності

<b>Країна</b>	<b>Україна</b>
<b>Назва проекту</b>	<b>Поліпшення якості послуг районних управлінь водного господарства</b>
<b>Сторони, що співпрацюють</b>	<b>Регіональне управління водними ресурсами міста Гроот Салланд (Нідерланди) Джанкойське управління водного господарства (Україна) Красногвардійське управління водного господарства (Україна)</b>
<b>Період виконання проекту</b>	<b>1 грудня 2006 року – 30 вересня 2007 року</b>
<b>Бюджет проекту</b>	<b>€ 67.838</b>

### Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

#### **Мета проекту**

Підвищення якості послуг Управлінь водного господарства через більш тісну взаємодію з представниками водокористувачів.

#### **Резюме проекту**

У результаті впровадження проекту поліпилася якість послуг водопостачання, був створений інформаційно-сервісний центр як головний офіс для звернення водокористувачів, створена рада водокористувачів та виконані рекомендації з встановлення тарифів і планування роботи та обслуговування системи водопостачання.

#### **Ключова інформація**

Основна діяльність управління водного господарства спрямована на розв'язання загальних проблем споживання та постачання води для іригації земель сільськогосподарського призначення та застосування водогосподарчого законодавства. Проект був реалізований у співпраці з Джанкойським та Красно гвардійським управліннями водного господарства. Джанкойське управління водного господарства охоплює послугами територію в 72 199 гектарів, має 69 насосні станції та 202 км розподільчих каналів. Довжина території, що знаходиться під відповідальністю управління, складає 1350 км. Красногвардійське управління водного господарства поширює свої послуги на 45 400 гектарів, 37 насосних станцій та 253 км розподільчих каналів.

#### **Аналіз проблеми**

Джанкойське та Красногвардійське управління водного господарства потерпали від недостатнього фінансування галузі, особливо в сфері обслуговування інфраструктури, браку якісних засобів комунікації та недостатньої участі споживачів в процесі надання послуг. Для вирішення цих

проблем було запропоновано підвищити кількість споживачів, розширити асортимент послуг та залучити споживачів до управління водними ресурсами. Інформаційно-сервісний центр стане першим пунктом збирання інформації від користувачів послуг щодо якості обслуговування.

### **Впровадження проекту**

З метою управління процесом, інформаційно-сервісний центр був створений як самостійна структура з окремими настановами та положеннями щодо персоналу. Дані про центр були оприлюднені в засобах масової інформації.

Була створена рада водокористувачів, до якої входили представники від кожної групи споживачів. Для спеціалістів інформаційно-сервісного центру в Нідерландах проводився тижневий курс навчання. За підтримки голландських партнерів, було придбано необхідне обладнання. Центр функціонує за принципом «єдиного вікна», що заощадує час і скорочує вартість ліцензій на водокористування та кількість дозволів на спеціальне водокористування. Найбільшим досягненням у цьому плані була передача ліцензування водокористування до управлінь водного господарства, що економить час для заявників. Під час зустрічей рад з питань водокористування обговорювались нагальні проблеми у цій сфері, включаючи цінову політику та плани дій та заходів з технічного обслуговування.

### **Управління процесом**

Процедура отримання дозволу на спеціальне водокористування була значно спрощена: процедуру було передано до управлінь водного господарства, а всі необхідні матеріали готувалися Центром. Було отримано інформацію щодо будівельних робіт та гідрометричних вимірів. Раз на місяць відбувається засідання ради водокористувачів, де спеціалісти управління та споживачі працюють над плануванням, ціноутворенням, процедурами та планами проведення ремонтних робіт у 2008 році.

### **Рекомендації щодо дій**

- Дізнаватися, яка послуга необхідна клієнтові, та робити її фізично та економічно доступною для кожного;
- Запроваджувати принцип «одного вікна» для клієнтів, оскільки це ефективно для обох сторін;
- Важливі різні джерела інформації: особисте обговорення, спілкування телефоном, електронною поштою, розповсюдження брошур, буклетів;
- Поліпшити як внутрішній, так і зовнішній зв'язок.