Ежегодный отчёт о проделанной работе по плану экологических и социальных мероприятий – январь 2025

Реабилитация системы водоснабжения в г. Ноокат

Муниципальное предприятие "Ноокат Водоканал"

Аспект		Действие	Требование (Законодательная деятельность, PR ЕБРР, передовой опыт)	Ресурсы, инвестиционные потребности, ответственность	Расписание	Цель и критерии оценки успешной реализации	Статус
PR1	**Экологическая и социальная оценка и управление**						
1.1	**Организационный потенциал и управление**						
1.1.1	Системы управления	Назначить менеджера по охране окружающей среды, здоровья и безопасности (ООСЗБ) и команду с соответствующей квалификацией, определенными функциями и обязанностями, а также полномочиями для обеспечения соответствия проекта законодательству об ООСЗБ на основе требований национального законодательства и требований кредиторов (например, включая внедрение ESAP и требования ЕС).	ЕБРР PR1 Законодательное требование Требования кредитора	Директор, инженер по ОТ и ТБ и главный инженер при поддержке внешних консультантов	12 месяцев после подписания Контракта	Нанят менеджер по ООС и начата разработка основных документов Разработка политики в области охраны труда и промышленной безопасности Внедрение всех систем управления	Начальник ОРП был предложен на совмещающую должность менеджера ООСЗБ. Консультанты ПКР, провели вводный урок по ЭиС политике ЕБРР в июне 2023 года. Повторный урок по ЭиС политике ЕБРР был проведен в марте 2024г. Также были проведены тренинги по: 1) Положение по охране труда, здоровья и окружающей среды МП «Ноокат Водоканал». 2) Устойчивость водоканала и водных ресурсов
1.1.2	Программа управления и мониторинга эксплуатации водоснабжения	Разработка и внедрение базовой системы управления охраной труда и промышленной безопасностью для компании (на основе стандартов ISO 14001 и OHSAS 18001), включая политику, планы, записи и программы мониторинга. Разработка и внедрение программы мониторинга программы EHS (План экологического мониторинга, План охраны здоровья и безопасности, План реагирования на чрезвычайные ситуации и порядок отчетности).	ЕБРР PR1 / PR3 Законодательное требование Требования кредитора	Директор, инженер по ОТ и ТБ, главный инженер при поддержке внешних консультантов	12 месяцев после подписания Контракта	Руководство по эксплуатации План мониторинга окружающей среды, План по охране труда и технике безопасности, План реагирования на чрезвычайные ситуации Ежегодный отчет	Разработаны и утверждены Экологическая политика и Политика в области охраны труда и промышленной безопасности компании НВ.

						по ООС для банка.	
1.2	Повышение тарифов на воду как вклад в улучшение услуг водоснабжения	Обеспечение доступности тарифов путем разработки и реализации тарифной политики. Регулярный пересмотр тарифов. Внедрять альтернативные способы оплаты коммунальных счетов, например, оплату через почтовые терминалы.	EBRD PR1 / PR10 Законодательное требование Требования банка	Местный кенеш г.Ноокат	Начальная стадия проекта	Разработана и утверждена тарифная политика	Разработана и утверждена тарифная методология. 31 октября 2023г был утвержден новый тариф на 2024год за 1м3-25сом для населения и 70 сом для бюджетных, 85 сом для юридических лиц.
1.3	Управление подрядчиками и поставщиками - тендерная документация	Включение всех требований ESAP, связанных с подрядчиком, в тендерную документацию. Они будут включать, но не ограничиваться, процедуры охраны окружающей среды и ОТ и ТБ, трудовые отношения и условия труда, охрану и безопасность сообщества, а также механизм рассмотрения жалоб в рамках закупок.	EBRD PR1 / PR10 Законодательное требование Требования банка	Директор	Во время подготовки тендерной документации	Включение в тендерную документацию вопросов охраны окружающей среды, охраны труда и здоровья, условий труда и здоровья населения.	ОРП Были включены в тендерные требования для подрядчиков.
1.4	Разрешения и согласования	Представление всех документов по оценке в соответствующий орган для утверждения и получения разрешений на экологию и строительство.	ЕБРР PR1 Национальное законодательство	Эксперт по правовым вопросам, главный инженер, начальник отдела планирования	Представление в Комитет в течение шести (6) месяцев после подписания Кредитного договора. Утверждение должно быть	До начала строительства имеются положительные государственные заключения и разрешения всех соответствующих органов, включая Министерство природных ресурсов и окружающей среды КР.	ОРП Тендер по строительным работам прошел. Контракт с подрядчиками был подписан в июле 2024г. Подрядчик получил все разрешения и согласования. Строительные работы начались с конца августа.

					получено до выделения средств на строительные работы.		
1.5	Обеспечить равный доступ к воде для уязвимого слоя население	Разработать и внедрить систему мониторинга, позволяющую определить, все ли бедные домохозяйства в городе Ноокат и четырех близлежащих деревнях могут позволить себе подключиться к водопроводу, если он появится в их районах после реализации ПИП.	PR 1	Собственные ресурсы, Городской кенеш и администрация г.Ноокат , при поддержке консультантов	До конца строительства	Результаты мониторинга и ежегодный экологический и социальный отчет для ЕБРР с необходимой информацией.	ПКР Программа Социальной Поддержки переносится на 2026 год по решению встречи от 2 апреля 2024. Это совместное решение было принято с банком, директором водоканала и мэрией г. Ноокат из-за неготовности всех сторон участников.
PR2	**Труд и условия труда**						
2.1	Должностные инструкции	Обеспечение обновления должностных инструкций для всех сотрудников, включая их роли и обязанности.	PR1, PR2 Лучшие практики Национальное законодательство Международные трудовые стандарты	Отдел кадров	12 месяцев после эффективности	% сотрудников, имеющих должностные инструкции. Количество обновленных должностных инструкций и информированных работников об их правах.	ПКР В октябре 2024 года был проведен кадровый аудит и были проверены все должностные инструкции на соответствие требованиям КР. Все требуемые для предприятия документы разработаны и предоставлены директору на рассмотрение. Детали кадрового аудита будут представлены в отчете «План

							улучшения финансовых и операционных показателей»
2.2	Труд и условия труда	Разработать и внедрить политику в области людских ресурсов (HR), уделяя особое внимание привлечению и удержанию персонала, в том числе привлечению большего числа женщин на вакантные должности.	PR2 Национальный трудовой кодекс Международные трудовые стандарты	Отдел кадров	12 месяцев после эффективности	Внедрена кадровая политика. Уровень текучести кадров.	ПКР Кадровая политика находится на стадии внедрения.
2.3	Наем (внутренний и внешний) и удержание персонала	Контроль за тем, чтобы подрядчики и консультанты, нанятые в связи с Проектом, а также другие подрядчики и консультанты, нанятые **НВК,** соблюдали законодательство Кыргызстана о труде и условиях труда. Разработка и внедрение прозрачных и демократичных процедур найма на должности как в операционной деятельности, так и в управлении. Разработка и проведение тренинга для HR-персонала водоканала по подбору персонала и требованиям к различным должностям (например, о необходимости социальных и коммуникативных навыков, а также технических навыков). Разработка и внедрение политики найма (HR), включая требования к гендерному балансу, возрасту (включая детский труд), этнической принадлежности и квалификации. Разработка и внедрение инструментов и мер личного и организационного развития, таких как регулярные аттестационные собеседования	PR2 Национальный трудовой кодекс Международные трудовые стандарты	Отдел кадров	12 месяцев после эффективности	Разработана политика набора персонала. % женщин на руководящих должностях. Число сотрудников, прошедших обучение по вопросам управления персоналом. Разработаны инструменты личного и организационного развития. Повышение уровня удержания персонала.	ПКР На данный момент обязанности HR-специалиста совмещает директор НВК. По предварительному изучению организационной структуры компании, консультантом было предложено внедрение абонентского отдела в структуру компании. В мае 2023года был нанят специалист абонентского отдела. В рамках проекта в сентябре 2023 года он был отправлен на обучение функциям абонентского отдела в МП «Ошгорводоканал». В октябре 2024 был нанят независимый HR специалист для обучения директора и предоставления дальнейших рекомендаций в виде

							отчета.
PR3	**Эффективность использования ресурсов и предотвращение, и контроль загрязнения окружающей среды**						
3.1	Оптимизация потерями воды.	Мониторинг и отчет о ежегодных потерях воды в системе питьевого водоснабжения.	ЕБРР ТР 3	Внутренние ресурсы и время руководства. Ответственность: НВК, при поддержке ОРП/ПКР	Ежегодно	В соответствии с документами Отчетность по охране труда и промышленной безопасности для ЕБРР	Для оптимизации потерь воды нужна реконструкция водопроводных сетей. Контракт на реконструкцию водопроводных сетей подписан в июле 2024 с подрядчиком «Профит экспресс». В рамках PSC консультант разработал КПЭ по объёмам воды для мониторинга мэрией г.Ноокат. Тренинг по оптимизации потерь воды был проведен в феврале 2024 техническим специалистом.

3.2	Улучшение практики экологического менеджмента подрядчиков и управление рисками и воздействиями в ходе реализации.	Разработка требований к подрядчику Планы экологического менеджмента (ПЭМ) по аспектам (управление пылью, шумом, отходами, сточными водами и Управление дорожным движением), мониторинг и отчетность о выполнении и включить в контракты. Требовать от подрядчика разработки системы управления отходами в рамках ПУОС.	ЕБРР ТР3 ISO 14001	Консультанты ОРП Подрядчики	До начала строительных работ	Подготовка и представление отчетов по Экологии. Включение ПУОС в контракты с подрядчиками и субподрядчиками.	ОРП Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию.
3.1.1	Минимизация шумового воздействия на население во время строительных и ремонтных работ	Работы по строительству и техническому обслуживанию, такие как установка звуковых барьеров, проводятся в соответствии со стандартными рабочими требованиями, не причиняя беспокойства местному населению.	ЕБРР ПР3 Лучшие практики	Собственные ресурсы Строительный подрядчик	Определение процедур / мер, которые должны быть выполнены через 12 месяцев после выплаты кредита Постоянная реализация в ходе строительства и технического обслуживания	Разработан, представлен гражданам и применяется механизм подачи жалоб для местного населения в случае нарушения порядка в связи с проведением строительных работ.	Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию и будет выступать в качестве инспектора по строительству.
3.2	**Почва, грунтовые и поверхностные воды**						

3.2.1	Минимизация экологического и социального воздействия при использовании нефти, химикатов и опасных материалов	Разработать и внедрить процедуры и методы обеспечения безопасности для минимизации экологического и социального воздействия при использовании нефти, химикатов и опасных материалов, включая асбест, на этапе реализации и на этапе эксплуатации (см. 1.1).	ЕБРР ПР3 Лучшие практики	Собственные ресурсы . Соответствующие государственные органы	Определение процедур / мер, которые должны быть разработаны до начала строительных работ. В период строительства будет выполняться постоянно	Процедура обработки, хранения и удаления асбеста должна быть разработана и утверждена Процедура обработки, хранения и утилизации опасных материалов должна быть разработана и утверждена Процедура обращения с отходами должна быть разработана и утверждена Процедура готовности к разливу и ликвидации последствий разлива, разработанная и утвержденная	Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию и выступать в качестве инспектора по строительству (-> этап проектирования/тендера и этап реализации).
3.3	**Качество воздуха**						
3.3.1	Минимизация выбросов в атмосферу	Обеспечить, чтобы действия по минимизации были учтены в планах реализации и оперативных планах и руководствах, если это применимо	ЕБРР ПР3 Лучшие практики	Собственные ресурсы Строительный подрядчик	Определение плана / мер, которые должны быть разработаны до начала строительных работ. Осуществляется на постоянной основе во время	Управление и мониторинг выбросов в атмосферу в период строительства и эксплуатации является составной частью общего Плана ООС, разработанного Подрядчиком строительства.	Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию и будет выступать в качестве инспектора строительства (-> этап проектирования/тендера и этап реализации).

					строительных/технических работ		
3.3.2	Минимизация выбросов пыли	Убедитесь, что действия по минимизации учтены в планах реализации и оперативных планах и руководствах, если это применимо.	ЕБРР ПРЗ Лучшие практики	Собственные ресурсы Строительный подрядчик	Определение плана / мер, которые должны быть разработаны до начала строительных работ. Осуществляется на постоянной основе во время строительных/технических работ	см. п.3.3.1.	Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию и выступать в качестве инспектора по строительству (-> этап проектирования/тендера и этап реализации).
3.4	**Отходы**						
3.4.1	Разработка и реализация плана управления отходами	Разработка и реализация плана управления отходами, включая политику, учет и мониторинг на этапе строительства и эксплуатации.	ЕБРР ПРЗ Экологическое законодательство и передовой опыт	Собственные ресурсы Муниципалитет	Определение процедур/ мер, которые должны быть разработаны до начала строительных работ Будет осуществляться на	Мониторинг и документирование практики обращения с твердыми отходами осуществляются на периодической (плановой) основе	Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию и выступать в качестве инспектора по строительству (-> этап проектирования/тендера и этап реализации).

					постоянной основе		
3.4.2	Обращение с опасными отходами	Разработать и внедрить процедуры и методы обеспечения безопасности для минимизации экологического и социального воздействия при использовании нефти, химикатов и опасных материалов, включая асбест, на этапе реализации и на этапе эксплуатации (см. п.3.2.1.).	ЕБРР ПР3 Лучшие практики	Собственные ресурсы Главный инженер Инженер по охране труда и технике безопасности	Определение процедур/мер, которые должны быть разработаны до начала строительных работ	см. п. 3.2.1	Консультанты ПКР разработал Правила использования асбеста и других опасных веществ. Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию и выступать в качестве инспектора по строительству (-> этап проектирования/тендера и этап реализации).
3.5	**Сточные воды**						
3.5.1	Избегать загрязнения подземных вод сточными водами	Разработка и реализация плана по переносу выгребной ямы (цементированной) с текущего места в точку района административного здания, где водяной колодец не будет подвергаться воздействию сточных вод. Ведение учета объемов выведенных сточных вод, подписание договоров с соответствующими органами и ведение документации.	ЕБРР ПР3 Лучшие практики	Собственные ресурсы	Действия по передислокации до завершения Проекта. Ведение постоянного учета	Туалет (выгребная яма) с территории вокруг административного здания был заменен на место, где нет риска загрязнения скважины из близлежащих выгребных ям. Ведение документации Все соответствующие контракты и разрешения находятся на руках	В компании отсутствуют услуги водоотведения. Управление сточными водами не предусмотрено в данном проекте.

3.6	**Эффективность использования материалов**						
3.6.1	Определите процедуры обращения с хлором	Разработка руководства по обращению с хлором, включая меры по повышению надежности и безопасности систем хлорирования.	Собственные ресурсы ИТС Соответствующие государственные органы	ЕБРР PR3, PR4 Экологическое законодательство Лучшая практика	Постоянная реализация Разработка соответствующих процедур через три месяца после подписания Контракта	Документация по использованию хлора Количество несчастных случаев из-за обращения с хлором	Руководство по обращению с хлором разработано и утверждено.
PR4	**Здоровье и безопасность**						
4.1	Реализация программы по охране труда и технике безопасности	Разработка и внедрение регулярной программы обучения по вопросам H&S для всего персонала (включая семинары для стажеров, для недавно принятых сотрудников, включая вопросы H&S, а также семинары и практикумы для обсуждения и обмена корпоративным планом, изменения и адаптации корпоративных материалов (при технической поддержке). Установление бюджета на H&S в рамках бюджета компании. Обеспечение знаков и процедур по охране труда и технике безопасности в цехах. Разработка и реализация программы технического обслуживания (например, обеспечение соответствия транспортных средств требованиям безопасности, а также надлежащего освещения, вентиляции и наличия достаточного пространства в рабочих зонах.	PR2 Лучшие практики Национальное законодательство	ITS Главный инженер, инженер по ОТ и ТБ	На протяжении всего проекта	Количество тренингов по охране труда и технике безопасности. Расходы на охрану труда и технику безопасности. Сертификат об обучении EHS. Количество обученного персонала. Максимально увеличить число сотрудников, регулярно проходящих обучение по вопросам качества воды и влияния на заболевания, передающиеся через воду.	Консультантами ПКР определены темы и периоды проведения тренингов по вопросам охраны труда и технике безопасности.

4.2	Противопожарное оборудование	Обеспечение противопожарным оборудованием и соответствующими средствами оповещения и пожаротушения Разработка / адаптация обучения по использованию оборудования. Разработка / адаптация процедур пожаротушения и проведение тренингов для обеспечения правильных действий работников во время пожара.	PR2 Национальное законодательство	Главный инженер Инженер по охране труда и технике безопасности	12 месяцев после эффективности	Документация по обеспечению противопожарным оборудованием (количество установленных огнетушителей). Запись количества учебных занятий. Разработка / адаптация процедур пожаротушения.	ПКР В компании имеются первичный набор мер противопожарной предосторожности. Также планово МЧС г. Ноокат о проводит тренинги и обучения процедурам пожаротушения.
4.3	Учет вопросов охраны труда и техники безопасности при проектировании, строительстве, эксплуатации и выводе из эксплуатации.	Обеспечить, чтобы проектирование и строительство инфраструктуры проекта, зданий и оборудования осуществлялось квалифицированными и опытными специалистами и в соответствии с нормами и строительными правилами. Площадка с удобным доступом для всех работников, включая работников подрядных организаций. Процедуры, уделяющие особое внимание зонам риска, включая раскопки, траншейные работы и движение транспортных средств. Разработайте процедуры для обеспечения надлежащего ограждения и оцепления строительных площадок. Обеспечить наличие соответствующих знаков по охране труда и технике безопасности на строительных и производственных площадках. Убедитесь, что все объекты обеспечены необходимыми медицинскими аптечками для оказания первой помощи.	PR2 Национальное законодательство	Подрядчик, главный инженер, инженер по ОТ и ТБ	Весь период проекта	Количество учебных занятий. Ежегодные проверки наличия аптечек первой помощи на всех рабочих местах.	ОРП Консультант ОРП включил соответствующие положения в тендерную документацию и выступать в качестве инспектора

4.4	Несанкционированный доступ к водопроводным коммуникациям и водоочистным сооружениям	Принять меры, исключающие возможность несанкционированного доступа к объектам водоснабжения и водоотведения.	PR4 / PR7 Лучшие практики	Компания	12 месяцев после эффективности	Обеспечение ограждения. Документы службы охраны.	Директор НВ обеспечил ограждениями все стратегически важные объекты, а также установил круглосуточное наблюдение на головном водозаборе.
4.5	Меры предосторожности при работе со сточными водами и осадком	см. раздел 3.5	PR3, PR4 Экологическое законодательство Лучшая практика	Центр профилактики заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора		Документация по утилизации осадка. Количество несчастных случаев, связанных с обработкой осадка и сточных вод.	Не является частью работы водоканала.
PR5	**Приобретение земли, недобровольное переселение и экономические перемещения**						
	В ходе реализации проекта не будет осуществляться отвод земель, физическое перемещение или вынужденное переселение.						ПКР/ОРП
PR 6	**Сохранение биологического разнообразия и устойчивое управление живыми природными ресурсами**						
	В ходе проекта не будет воздействия на биоразнообразие.						
PR 8. Культурное наследие							
8.1	Случайные обнаружения (Процедура случайной находки)	1) При разработке рабочего проекта для разработки и согласования ОВОС обязательно должен быть направлен запрос в уполномоченные структурные подразделения историко-культурного наследия на предмет подтверждения отсутствия/наличия объектов археологического и культурного наследия. При необходимости будут проведены дальнейшие консультации с экспертами для разработки плана управления по сохранению культурного наследия. 2) Общественные слушания по утверждению местной ОВОС также должны включать результаты исследований, связанных с культурным наследием, и отражать смягчающие меры, по крайней мере, наличие процедуры случайной	ТР ЕБРР №8, национальное законодательство, в том числе согласно Закону КР «Об охране и использовании историко - культурного наследия», Конвенции об охране всемирного культурного и природного наследия	Подрядчик, эксперт проектировщик Директор МП	Стадия проектирования	1) Разработана документация по ОВОС. Прохождение процедуры - оценка воздействия на окружающую среду, как результат - положительное заключение. 2) Документированные данные общественных слушаний (протоколы), фотографии. Свидетельства широкого доступа к	ОРП Все будущие ремонтные работы будут производиться на местах старых трубопроводов. Но Процедура случайных находок включена в тендерную документацию подрядчиков.

		находки, подлежащей к применению во время строительных работ. Общественные консультации должны быть значимыми в соответствии с ТР 10. 3) Порядок обращения с объектами культурного наследия. Если результаты обследования показывают, что проект может оказать неблагоприятное воздействие на культурное наследие, План по управлению ООСОТиТБ проекта должен включать соответствующие меры по предотвращению, минимизации или смягчению такого воздействия.				информации о проведении слушаний (фотографии, газеты, объявления). 3) Персонал проинструктирован. Фотоотчеты с консультаций и тренингов. Договоры (документальные подтверждения) с лицами, проводившими обучение, консультации; акты выполненных работ. 4) Разработана процедура обращения с находками. Документ - План/процедура обращения с объектами культурного наследия	
PR 10. Обнародование информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами							
10.1	План по взаимодействию с заинтересованными сторонами (ПВЗС)	Разработать/обновить план привлечения заинтересованных сторон. Проинформировать общественность о начале работ через средства массовой информации, разработанный веб-сайт для оповещения и обнародования информации для населения, общественные слушания и др.	ТР ЕБРР №10	Подрядчик, эксперты-проектировщики для общественных консультаций Ответственное(ые) лицо(а) по связям с общественностью (специалист по рассмотрению жалоб). Местные власти	До начала строительных работ	Наличие Плана по взаимодействию с заинтересованными сторонами Раскрытие объективной, доступной и своевременной информации для заинтересованных сторон.	ПКР ПВЗС разработан и утвержден. Также проводятся регулярные мероприятие по информированию общественности о статусе проекта. В 2024 году раздали информационные брошюры на оповещение о ходе работ и о

				Директор МП			рациональном использовании воды. Была проведена информационная кампании о закупки техники в рамках проекта через местные каналы СМИ. Веб-сайт для оповещения разработан.
10.2	Общественные собрания	Организовать и обеспечить общение с заинтересованными сторонами при реализации проекта Создать механизм рассмотрения жалоб для широкой общественности. Для широкой общественности будет разработан информационный листок с описанием МРЖ: какие жалобы можно подать, как это сделать и каким образом будет происходить их рассмотрение. Информационный листок будет опубликован в местных СМИ, на сайте мэрии / городского кенеша; будет доступен (как и бланки жалоб) в общественных приемных мэрии / городского кенеша / офисе МП, на почте, в больницах, школах, других местах общего пользования.	ТР ЕБРР №10	Подрядчик, эксперты-проектировщики для общественных консультаций и жалоб Ответственное(ые) лицо(а) по связям с общественностью (специалист по рассмотрению жалоб). Местные власти Директор МП	До начала строительных работ Регулярные общественные собрания ведутся на протяжении всего жизненного цикла проекта	Наличие проведенных общественных слушаний Механизм подачи предложений и жалоб (МРЖ) создан и работает. Реестр жалоб и предложений существует и обновляется. Общественность имеет доступ к информационному листку о МРЖ и бланкам для жалоб.	ПКР Общественные собрания ежеквартально на темы рационального использования воды и своевременной оплаты тарифов.
10.3	Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ)	Создать независимый механизм подачи и рассмотрения жалоб, который может привлечь внимание к законной проблеме. Организатор обеспечит свободный и простой доступ к этому механизму подачи жалоб. Жалобы могут быть конфиденциальными и будут предусматривать механизм обратной связи. Обратная связь может осуществляться также через работников компании / подрядчика из числа местного населения. Это позволит выяснить, что вызывает обеспокоенность или тревогу	ТР ЕБРР №10, национальное законодательство	Подрядчик, эксперты-проектировщики для общественных консультаций и жалоб Ответственное(ые) лицо(а) по связям с общественностью (специалист по рассмотрению жалоб). Местные власти	До начала строительных работ	Записи (протоколы) встреч, переписки с жалобщиками. Почтовые ящики для жалоб в доступных местах Разработанная форма жалобы Ведётся журнал регистрации жалоб Возможность создания жалобы для подачи в городской совет	ПКР МРЖ разработан в рамках Плана участия заинтересованных сторон. На данный момент консультант ПКР разрабатывает сайт для НВ, где будет предусмотрено возможность подачи и рассмотрения жалоб. Также в самом водоканале имеется журнал для обращения граждан.

	местных общин		через вебсайт.
	Разработать форму жалобы на вебсайте	Директор МП	Возможность подачи конфиденциальной жалобы Обратная связь обеспечивается обнародованием ответа на жалобу в СМИ, на сайтах мэрии /городского кенеша.