



/Программа участия заинтересованных сторон №. D13

**Кыргызская Республика
Реабилитация системы
водоснабжения в г. Ноокат**

**Программа Корпоративного
Развития**

**Заказчик:
Муниципальное предприятие "Ноокат
Водоканал"**



ЛИСТ КОНТРОЛЯ ДОКУМЕНТОВ

Номер проекта:	49420
Подготовлено:	PM Consulting LLC
Основное контактное лицо:	Клайв Дженнери, Руководитель проектной команды
Альтернативное контактное лицо:	Айгерим Кубатова, местный координатор
Подготовлено для:	Муниципальное предприятие “Ноокат Водоканал” город Ноокат, ул. Абдумаликова, 33, Кыргызская Республика Tel: +996 (555) 989 421 E-Mail: yodokanalnookat@mail.ru и Европейский Банк Реконструкции и Развита- тия One Exchange Square, London EC2A 2JN, United Kingdom
Дата:	Сентябрь 2023 г.

ЛИСТ КОНТРОЛЯ

Дата	Версия	Подготовлено	Одобрено
20.09.2023	Revision 01	Айгерим Кубатова	Клайв Дженнери

Содержание

СПИСОК АББРЕВИАТУР	3
1. ВВЕДЕНИЕ	4
1.1 Цель документа	4
1.2 Задачи и объём консультационных услуг	4
1.2.1 Решаемые Консультантом задачи	5
1.3 Общий контекст проекта	5
1.4 Муниципальное предприятие «Ноокат Водоканал»	6
2. ПРАВОВАЯ СРЕДА	8
2.1 Местные требования	8
2.2 Международные требования	11
3. ПРОЕКТ ПЛАНА ПРОГРАММЫ УЧАСТИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	13
3.1 Определение информационных потребностей	13
3.2 Предлагаемый подход	13
3.2.1.1 Предварительный перечень информационных потребностей	17
3.3 Проведение информационной кампании	20
3.3.1 Коммуникационные каналы и средства информирования	21
3.3.1.1 Целевая аудитория	22
3.3.2 Коммуникационные средства	23
3.3.2.1 Информация о Проекте	23
3.3.2.2 Экологическая, техническая и экономическая потребность сохранения и рационального использования воды	23
3.3.2.3 Возмещение затрат	24
3.3.2.4 Медико-санитарные аспекты	24
3.3.2.5 Механизмы участия	25
3.3.3 Алгоритм проведения информационной кампании	25
3.3.4 Измерение воздействия и успеха осведомленности	25
3.3.5 План распространения информационных материалов	26
3.3.5.1 Распространение информационных материалов	26
3.3.5.2 Взаимодействие со СМИ	28
3.3.5.3 Продвижение в Интернете	30
4. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ	31
5. СОЗДАНИЕ КВП И ИХ ФОРУМОВ	33
5.1 Создание Комитета Водопользователей	33
5.1.1.1 Методология создания Комитета водопользователей	34
5.2 Создание Консультативного Комитета	34
5.2.1.1 Примерный список заседаний Консультативного Комитета	36
6. ПЛАН И МЕХАНИЗМЫ МОНИТОРИНГА	37
7. ФАСИЛИТИРОВАНИЕ ДИАЛОГА МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И КОМПАНИЕЙ	43

Список таблиц и рисунков:

Таблица 1 Основные законы в участии общественности	8
Таблица 2 Ключевые заинтересованные стороны и их роли	13
Таблица 3 Предварительный перечень информационных потребностей	17
Таблица 4 Распространение информационных материалов	26
Таблица 5 Взаимодействие со СМИ.....	29
Таблица 6 Методология создания Комитета водопользователей.....	34
Таблица 7 Количественные показатели для оценки реализации мероприятий ПУЗС.....	39
Рисунок 1 Порядок рассмотрения обращений граждан.....	43
Рисунок 2 Форма заявления жалобы	44

СПИСОК АББРЕВИАТУР

CDP/ПКР	Программа Корпоративного Развития
EBRD/ЕБРР	Европейский Банк Развития и Реконструкции
EHS	Окружающая среда, охрана труда и техника безопасности
ESAP	План экологических и социальных действий
FOIP	Программа Эффективности финансовой и операционной деятельности
FS/ТЭО	Технико-экономическое обоснование
HR	Трудовые Ресурсы
IAS	Международные стандарты бухгалтерского учета
IFRS/МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
IT	Информационные Технологии
МП	Муниципальное Предприятие
PIS	Поддержка реализации проекта
PIU/ОРП	Отдел реализации проекта
СМИ	Средство Массовой Информации
ТЗ	Техническое задание
SEP/ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
MIS/ИСУ	Информационная система управления

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Цель документа

Целью Программы участия заинтересованных сторон (ПУЗС) является повышение общественной собственности и осведомленности в вопросах, касающихся реализации проекта и водопользования. Реализация ПУЗС включает в себя помощь Водоканалу г. Ноокат в окончательной доработке и реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС). Усовершенствованный диалог между Водоканалом г. Ноокат, муниципальными органами власти, санитарно-эпидемиологической станцией (СЭС), клиентами Водоканала и другими ключевыми заинтересованными сторонами в сочетании с повышением качества информации и образования по соответствующим вопросам позволит повысить эффективность и улучшить устойчивость результатов реализации Проекта.

1.2 Задачи и объём консультационных услуг

Общеизвестно, что информированность и вовлеченность общественности играют решающую роль в успешном управлении водными ресурсами в развивающихся странах. Целью таких инициатив является осознание того, что водные ресурсы являются общенародным достоянием и что общественность должна активно участвовать в вопросах бережного отношения к воде и водоснабжения в целом, включая: качество предоставляемых услуг, реабилитацию систем водоснабжения и водоотведения, разработку и внедрение тарифной политики и вопросы социальной защиты.

Подобные инициативы способствуют тому, что при формировании тарифной политики учитываются интересы уязвимых слоев населения, что в свою очередь усиливает роль корпоративного управления в Водоканалах.

ПУЗС будет заметно способствовать:

- ✓ Повышению участия общественности в предоставлении услуг водоснабжения;
- ✓ Повышению осведомленности общественности в вопросах, связанных с реализацией проекта и водопользования;
- ✓ Поощрению ответственного поведения клиентов, в том числе сохранения водных ресурсов;
- ✓ Сопровождению клиентов и Водоканала в процессе установки счетчиков воды;
- ✓ Интеграции социальных вопросов в предлагаемых тарифных реформах;
- ✓ Оказанию помощи Водоканалу в повышении эффективности его корпоративного управления.

Осведомленность клиентов (сообщества) имеет важное значение для устойчивости проекта. Опыт показывает, что без информированности населения и участия общественности невозможно добиться доверия населения к мероприятиям, проводимым в рамках проекта. Недостаток информации у населения приводит к таким негативным фактам как непонимания необходимости привлечения заемных средств (являющихся государственным долгом) для улучшения системы городского водоснабжения и канализации. Ввиду отсутствия этой информации клиент не понимает, как инвестиции помогут улучшить систему водоснабжения и качество воды, а также и то, что эти инвестиции повлияют на повышение тарифов. Население не видит связи между качеством жизни и состоянием системы водоснабжения и канализации.

Повышение осведомленности клиентов посредством образовательных программ должно иметь своим результатом усиление чувства общественной собственности.

Повышение осведомленности клиентов подразумевает решения целого ряда Задач, приведенных ниже.

1.2.1 Решаемые Консультантом задачи

Задача 1. *Определение информационных потребностей, проект ПУЗС*

Деятельность: Анализ заинтересованных сторон, анализ и интерпретация результатов исследования, рассмотрение и обсуждение ПУЗС, разработанных в фазе технико-экономического исследования совместно с Водоканалом, составление проекта ПУЗС.

Результаты: Определение базового уровня информации и информационных потребностей заинтересованных сторон. Составление отчета о начальном этапе работ.

Задача 2. *Проведение информационной кампании*

Деятельность: Разработка и реализация плана информационной кампании.

Результаты: Изменение поведения целевой аудитории.

Задача 3. *Создание Комитетов водопользователей (КВП)*

Деятельность: Консультант разработает и предложит подход к созданию КВП. Данный подход будет откорректирован после обсуждений с ЕБРР, Водоканалом, муниципальными органами власти и другими заинтересованными сторонами. Статус, мандат и финансирование КВП будут уточнены. С муниципальными органами власти, Водоканалом и другими заинтересованными сторонами будут проведены переговоры для достижения соглашения о создании КВП. После этого начнется информационная кампания о роли и задачах КВП. Будут проведены встречи в городе Ноокат с целью поощрения представительства экономически слабых домохозяйств, обсуждения мандата, состава и начала организации КВП.

Результаты: С заинтересованными сторонами будут согласованы основные рамочные условия организации КВП.

Задача 4. *Создание Консультативного комитета (КК)*

Деятельность: Оказание содействия созданию КК, в соответствии с мероприятиями указанными выше.

Результаты: Разработка положения об КК, создание КК, проведение первых его заседаний.

1.3 Общий контекст проекта

Реализация Подпроекта по водоснабжению в г. Ноокат – программа корпоративного развития Проекта осуществляется по Договору №, заключенному между компанией PM Consulting в консорциуме Corporate Solutions, и МП Ноокат Водоканал г. Ноокат 21 декабря 2022г.

Общей целью Проекта является содействие Водоканалу в улучшении его экономического положения, качества услуг, а также экологических и социальных показателей путем оказания помощи в определении и осуществлении необходимых корпоративных, финансовых и операционных улучшений с целью соблюдения соответствующих ковенантов, содержащихся в Кредитном и Грантовом соглашениях ЕБРР.

Целью данного задания является оказание помощи компании в дальнейшем совершенствовании институционального развития в соответствии со следующими задачами:

Основная задача Проекта – разработать Программу корпоративного развития, постоянный и повторяющийся процесс корпоративного планирования, направленный на повышение корпоративной, финансовой и хозяйственной деятельности предприятия, с целью преобразования МП Ноокат Водоканал в устойчивое и коммерчески жизнеспособное предприятие.

На первом этапе Проекта будут разработаны и реализованы Программа корпоративного развития (CDP) и Программа улучшения финансово-хозяйственной деятельности предприятия (FOPIP), которые должны обеспечить соблюдение МП Ноокат Водоканал ковенантов (условий кредитных обязательств), изложенных в финансовых документах ЕБРР. Кроме того, на этом этапе также будет вырабатываться и осуществляться порядок корпоративного планирования. На промежуточном этапе вдобавок к FOPIP будет разработан корпоративный бизнес-план в среднесрочной перспективе.

Второй этап Проекта будет включать в себя разработку и реализацию Программы наращивания потенциала, включая обучение персонала и конечно внедрение усовершенствованной информационной системы управления.

Третий этап Проекта будет направлен на оказание помощи компании в анализе исходного социального положения уязвимых слоев населения и влияния проекта на эти группы. На основе этого анализа возможную разработку Программы социальной поддержки (SSP), направленной на выработку механизма для поддержки малоимущих семей, чтобы они могли заплатить за базовые услуги.

Последний этап включает в себя разработку и реализацию Программы участия заинтересованных сторон (SPP), направленной на укрепление государственной собственности, расширение общественного участия в процессе предоставления услуг водоснабжения, а также повышение информированности населения. Также последний этап включает в себя внедрение Договора об общественном обслуживании (PSC), который уточнит роли компании и городской администрации в части изменения тарифов, вопросов доступности и консультаций с общественностью.

1.4 Муниципальное предприятие «Ноокат Водоканал»

Ноокат Водоканал – муниципальное предприятие, находящееся в полной собственности Мэрии г. Ноокат. Предприятие оказывает только услуги водоснабжения для города Ноокат и селам Фрунзе, Нойгут, Чапаев. Больше половины населения города Ноокат (приблизительно 53%) имеет подключение к системе водоснабжения, из которых около 22 % населения использует уличные колонки, а остальные 31% населения снабжается водопроводной водой, и 17% жителей трех близлежащих поселков имеет доступ к услугам водоснабжения. Эффективность эксплуатации Предприятия очень низкая, а объем потери воды невозможно точно измерить, но по словам директора НВК это около половины всей поставляемой воды. Неучтенная вода (НВ) составляет большую долю от общего объема производства. Без надлежащего учета основных потоков и учета расходов потребителей невозможно определить, какая часть НВ связана с неуплатой (или недоплатой из-за неучтенного перерасхода), а какая - с утечками.

Ноокат Водоканал осуществляет свои основные отношения с потребителями через Абонентский отдел и Диспетчерскую службу. В дополнение к коммуникации со своими потребителями в связи с запросами и жалобами, Абонентский отдел предоставляет информацию, в основном, по следующим вопросам:

- Непогашенные задолженности или просроченные платежи;
- Сбои в услугах водоснабжения и канализации вследствие проведения ремонтных работ;
- Тарифы на услуги Водоканала.

В основном поддерживает отношения с клиентами путем ежедневной операционной деятельности через сборщиков тарифов и других сотрудников, включая штат по ЭиТО, посредством:

- ▶ Отправка напоминаний об оплате с номерами телефонов ответственного сборщика тарифов и офиса.
- ▶ Распределение информации об изменении тарифов в устной форме через сборщиков тарифов и встречу, организованной ответственной комиссией Городского совета и других местных органов власти, общественные слушания в соответствии с графиком мэрии

Существующие и потенциальные будущие потребители Водоканала, включая домохозяйства, бюджетные организации, государственные и коммерческие предприятия, являются основными заинтересованными сторонами. Другие внешние заинтересованные стороны включают подрядчиков, государственные правительственные учреждения, компании, гражданские и общественные организации, средства массовой информации.

Городской совет и его комитеты, департаменты при администрации г. Ноокат и муниципальные предприятия, а также штат Водоканала, нуждаются в постоянном информировании.

2. Правовая среда

Данный документ разработан с целью обеспечения соответствия требованиям местного законодательства в отношении взаимодействия с заинтересованными сторонами в ходе деятельности Предприятия. Международные требования в отношении раскрытия информации, проведения обсуждений и рассмотрения жалоб включают в себя Экологическую и Социальную Политику Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) (2019) и связанные с ними требования к эффективности, в частности TR10, а также директивы и руководящие принципы ЕС.

- ▶ В ПУЗС предложен Порядок консультаций по Проекту и вопросам раскрытия информации для всех новых проектов в Кыргызской Республике. Данный порядок был дополнен в части: определения ответственных исполнителей
- ▶ отдельные части скорректированы в части предоставления дополнительных разъяснений по процедурам,
- ▶ проведено уточнение отдельных формулировок в соответствии с требованиями законодательства КР.

2.1 Местные требования

Участие общественности в принятии экологических решений поддерживается местным законодательством согласно соответствующим международным конвенциям, ратифицированным Кыргызской Республикой. В 2001 году страна ратифицировала Орхусскую конвенцию о доступе к информации, участии общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды. Эта Конвенция Европейской экономической комиссии Организации Объединенных Наций относится к доступу к информации, участию общественности в процессе принятия решений и доступу к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды.

Кроме того, участие детей во всех вопросах, которые влияют на их жизнь, является одним из ключевых аспектов Конвенции ООН о правах ребенка, также ратифицированной КР (1994 г.).

В соответствии со статьей 33 Конституции Кыргызской Республики каждый имеет право на получение информации о деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц, юридических лиц с участием государственных органов и органов местного самоуправления, а также организаций, финансируемых из республиканского и местных бюджетов. Каждому гарантируется доступ к информации, находящейся в ведении государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц.

Основные законы КР, которые регламентируют участие общественности, представлены в следующей таблице:

Таблица 1 Основные законы в участии общественности

Закон КР от 28 декабря 2006 года № 213 "О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики"	• В соответствии с данным законом, граждане могут обращаться со своими вопросами и требованиями, как в устной, так и в письменной форме, включая обращения по электронной почте, • Органы власти должны реагировать на письменные вопросы и требования в течение двух недель,
---	---

	В отдельных случаях сроки рассмотрения обращений могут продлеваться на следующие две недели.
Закон КР от 4 мая 2007 года № 67 "О порядке рассмотрения обращений граждан"	- Направлен на правовое регулирование отношений, связанных с реализацией права каждого на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также порядка рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами - Регулирует отношения, связанные с порядком представления и рассмотрения обращений граждан (изложенных в письменной, электронной или устной форме - предложения, заявления, жалобы электронные обращения) и др.
Закон КР от 16 июня 1999 года № 53 «Об охране окружающей среды	- Закон определяет, что каждый гражданин КР имеет право на благоприятную для жизни и здоровья окружающую среду и на возмещение ущерба, причиненного здоровью или имуществу неблагоприятным воздействием на окружающую среду, в результате осуществления хозяйственной или иной деятельности, - Одним из шести руководящих принципов Закона является принцип открытости: гласность в решении природоохранных задач при хозяйственной и иной деятельности, имеющей экологические последствия, тесная связь с общественными организациями и населением, поощрение и стимулирование мер, направленных на охрану и рациональное использование природных ресурсов, сочетание национальных, региональных и международных интересов в области охраны окружающей среды, - Закон также устанавливает, что граждане имеют право участвовать в проведении общественной экологической экспертизы, - Порядок проведения общественного контроля в области охраны окружающей среды и использования природных ресурсов, отмеченный в законе, регулируется законодательством КР об общественных

	объединениях, уставами и положениями о них, не противоречащими данному Закону.
Закон КР от 16 июня 1999 года № 54 «Об экологической экспертизе»	• Определяет объекты и виды экологической экспертизы, • Устанавливает принцип учета общественного мнения (в числе принципов экологической экспертизы), • Устанавливает обязанность инициаторов и разработчиков проектов и иной документации представлять на государственную экологическую экспертизу документацию, а также осуществлять намечаемую деятельность в соответствии с документацией, получившей положительное заключение государственной экологической экспертизы, • Регламентирует вопросы проведения и финансирования в т. ч. общественной экологической экспертизы
Положение о порядке проведения оценки воздействия на окружающую среду в Кыргызской Республике (утверждено постановлением Правительства Кыргызской Республики от 13 февраля 2015 года №60)	• Положение устанавливает порядок проведения оценки воздействия намечаемой деятельности на окружающую среду (ОВОС), • Определяет, что общественность (общественные организации, население) является одним из участников процесса ОВОС, а также, одним из основных принципов проведения ОВОС устанавливает учет общественного мнения, • Устанавливает определение «консультации с общественностью» как комплекс мероприятий, проводимых в рамках ОВОС, направленных на информирование общественности о намечаемой деятельности, выявление предпочтений, определение всех аспектов возможного воздействия данной деятельности на окружающую среду с целью получения максимально объективной информации и учета общественного мнения в процессе оценки воздействия, • Определяет, что оценке воздействия на окружающую среду подлежат в том числе такие виды экономической деятельности как сооружения по очистке сточных вод, системы водоснабжения населенных мест и др.,

	• Регламентирует вопросы обеспечения доступа к заявлению о воздействии на окружающую среду и/или документации по ОВОС для заинтересованной общественности, проведения консультаций с общественностью, раскрытия информации о результатах принятых решений по реализации намечаемой деятельности, • Определяет обязанности исполнителя работ по ОВОС • Общественность: ○ участвует в консультациях, проводимых в рамках ОВОС, на всех стадиях ее проведения, в том числе и в процедуре трансграничной ОВОС, ○ получает информацию о любых предложениях, касающихся деятельности с возможным неблагоприятным воздействием на окружающую среду и здоровье населения в тех случаях, когда процедура ОВОС необходима.
--	---

Таким образом, для текущего проекта администрация г. Ноокат, в тесном сотрудничестве с Предприятием, должна разместить краткую информацию об экологических и социальных аспектах проекта на официальном сайте и провести консультации с общественностью.

2.2 Международные требования

Основным документом ЕБРР в этом отношении является Экологическая и социальная политика Банка (ЭСП, 2019) и соответствующие Требования к реализации (ТР / РР). Эти требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами и раскрытию информации подробно описаны в РР 10 (Раскрытие информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами) ЭСП. В соответствии с ЭСП требуется, чтобы:

- ▶ Проект и другие соответствующие заинтересованные стороны имели доступ к своевременной, актуальной, понятной и доступной информации, изложенной соответствующим образом, и без манипуляций, вмешательства, принуждения и запугивания,
- ▶ Взаимодействие с заинтересованными сторонами должно включать выявление и анализ заинтересованных сторон, планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами, раскрытие информации, обсуждения и участие, механизм рассмотрения жалоб и обеспечение постоянной отчетности перед соответствующими заинтересованными сторонами,
- ▶ Характер и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами должна зависеть от характера и масштаба проекта и его потенциально неблагоприятного воздействия на затронутые общины, чувствительности окружающей среды и уровня общественной заинтересованности,

- ▶ Должны всегда соблюдаться требования национального законодательства в отношении общественно доступной информации и обсуждений, в том числе те законы, которые предусматривают обязательства принимающей страны по международному праву,
- ▶ Необходимо, чтобы Клиент Банка определил четкие роли, обязанности и полномочия, а также состав сотрудников, который будет отвечать за реализацию и мониторинг мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Все указанные требования были учтены при разработке данной Программы.

3. ПРОЕКТ ПЛАНА ПРОГРАММЫ УЧАСТИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

3.1 Определение информационных потребностей

На стадии технико-экономического обоснования были идентифицированы следующие информационные потребности, которые могут быть дополнены на стадии строительства:

- Цель проекта;
- Экологическая, техническая и экономическая потребность сохранения и рационального использования воды: объяснение важности рационального и эффективного использования воды и бережного отношения к воде;
- Возмещение затрат: Объяснение того, как тарифы на воду связаны с качеством обслуживания и как они используются для содействия сохранению и объяснение реальной стоимости услуг водоснабжения;
- Медико-санитарные аспекты: примеры хорошей и плохой практики гигиены и повышение уровня понимания опасностей, передающихся через воду заболеваний;
- Механизмы участия: объяснение того, как каждый пользователь воды несет индивидуальную ответственность за стабильный и равноправный доступ для всех и экономии воды в целом.

В рамках технико-экономической оценки проекта, проведенной в августе 2019 г., была проведена оценка о взаимодействии клиентами и заинтересованных сторон.

3.2 Предлагаемый подход

Одним из первых шагов деятельности проекта стоит проведение анализа заинтересованных сторон для определения основных получателей и партнеров в процессе повышения осведомленности, информированности и обучения. Он проводится для гарантии того, что основные получатели выявлены до разработки и реализации дальнейшей деятельности.

Анализ заинтересованных сторон будет обсуждаться с Водоканалом и ЕБРР для того, чтобы удостовериться, что знания Проекта полностью отражены в подходе.

Предварительный перечень необходимой информации, включенный в ТЗ, будет рассмотрен совместно с ключевыми заинтересованными сторонами; дополнительные пункты могут быть внесены для различных категорий заинтересованных сторон на основании опыта Консультанта. Этот перечень послужит основанием для разработки и реализации информационной кампании. Данные об исходной ситуации позволят оценить влияние информационной кампании ПУЗС в целом.

Информация о ключевых заинтересованных сторонах и их роли в ПУЗС приведена ниже в Таблице 2.

Таблица 2 Ключевые заинтересованные стороны и их роли

Заинтересованная сторона/категория	Роль в ПУЗС
Мэрия г. Ноокат	Муниципалитеты городов в КР действуют на основании Закона КР «О местном самоуправлении» от 15 июля 2011 г. № 101

	Муниципалитет (Мэрия г. Ноокат) является ключевым партнером в реализации деятельности по ПУЗС и ПВЗС, включая поддержку в организации комитетов водопользователей/ консультативных комитетов, а также фасилитирование текущего диалога с Водоканалом, его клиентами (домохозяйствами, бюджетными и коммерческими организациями).
Водоканал Муниципальное Предприятие, подчиняющиеся Мэрии г. Ноокат	МП Ноокат Водоканал было организован Постановлением в качестве уполномоченного органа по выработке политики и нормативной базы для коммунальных услуг. В соответствии с Постановлением в обязанности Водоканала также включено оказание услуг по сбору, очистке и распределению воды; обеспечению чистой водой в г. Ноокат. Права и обязанности Водоканала регулируются «Руководством по использованию систем коммунального водоснабжения и канализации», утвержденным Постановлением Правительства Отдельные Водоканал должен эксплуатироваться как муниципальное и независимое юридическое лицо, имеющее свой банковский счет и ведущее учет в качестве Государственного унитарного предприятия. Для работы Водоканал использует выделенные им активы, которые переданы им на баланс. Обязанности Водоканала включают в себя биллинг и сбор оплаты предоставленных услуг. Водоканал должен разрабатывать запросы на повышение тарифов по мере необходимости.
Государственное Агентство Антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики	На основании Положения «О Государственном агентстве антимонопольного регулирования при Правительстве КР», утвержденного постановлением Правительства Кыргызской Республики, от 17 мая 2013 года N 271, Агентство участвует в разработке проектов НПА по совершенствованию антимонопольного законодательства КР, законодательства по защите прав потребителей, рекламе, совершенствованию порядка формирования и применения цен (тарифов). Кроме прочего сюда входит и рассмотрение цен, минимального уровня услуг, издержки и их обоснование, качество

	продуктов/услуг по отношению к спросу, государственные субсидии.
СЭС Департамент профилактики заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора Министерства Здравоохранения (ДИЗигСЭН)	ДИЗигСЭН является одним из подразделений Министерства здравоохранения, отвечающим за мониторинг стандартов качества воды, который проводится сетью лабораторий. Проверяет качество питьевой воды, управляет центральными лабораториями и участвует в процессе выдачи разрешений на использование воды или спуск сточных вод. ДИЗигСЭН проводит мониторинг качества питьевой воды, поставляемой Водоканалом, и является важным источником информации о проблемах здоровья, вызванных состоянием воды и санитарии.
Клиенты: Домохозяйства	Домохозяйства в районе реализации проекта – получатели услуг водоснабжения и канализации от водоканала являются непосредственными бенефициарами проекта и основными участниками деятельности в рамках ПУЗС, включая усовершенствование диалога и деятельность по информационно-образовательной компании (ИОК). Представляют собой одну из целевых групп. Устойчивость результатов проекта во многом зависит от их участия и поддержки. Район реализации проекта охватывает порядка 3000 домохозяйств, организованных в уличные или домовые комитеты.
Клиенты: Бюджетные организации	Бюджетные организации в районе реализации проекта, так же, как и домохозяйства, являются конечными бенефициарами проекта. Они будут принимать участие в деятельности ПУЗС и реализации планов ППЗС по трем направлениям: (i) участие и извлечение преимуществ из диалога по вопросам питьевого водоснабжения и канализации через Консультативный комитет; (ii) участие в деятельности ИОК в качестве членов уличных и квартальных комитетов, где они проживают; (iii) вклад в деятельность (в основном учреждения здравоохранения и образования). Они способствуют достижению устойчивости результатов проекта путем принятия и фасилитирования изменений в отношении методов гигиены и санитарии,

	экономичного использования воды, тарифов и распространения информации об инфраструктурной деятельности.
Клиенты: Коммерческие организации	Коммерческие организации в районе реализации проекта, зависящие от услуг водоснабжения и канализации, оказываемых Водоканалом, входят в категорию конечных бенефициаров проекта. Они будут принимать участие в деятельности ПУЗС и реализации планов ПВЗС по двум направлениям: (i) Участие и извлечение преимуществ из диалога по вопросам питьевого водоснабжения и канализации через Консультативный комитет; (ii) участие в деятельности ИОК в качестве членов уличных и квартальных комитетов, где они располагаются. Они способствуют достижению устойчивости результатов проекта путем принятия и фасилитирования изменений в отношении методов гигиены и санитарии, экономичного использования воды, тарифов и распространения информации об инфраструктурной деятельности.
Комитеты Водопользователей (КВП), их форумы и Консультативный комитет	КВП являются проводниками коммуникации и диалога между домохозяйствами, Водоканалом и другими заинтересованными сторонами. На уровне города коммуникация будет происходить через форумы КВП. Представители КВП/форумов будут принимать участие в заседаниях Консультативного комитета и обсуждать вопросы, касающиеся услуг водоснабжения и канализации, общие для всех категорий клиентов.
Другие должники	Энергетические компании и прочие должники являются одной из целевых групп для деятельности в рамках ПВЗС. ПУЗС окажет помощь Водоканалу в подготовке и реализации плана распространения информации в отношении инвестиционного проекта, а также разработке долгосрочного плана выплаты любых задолженностей.
Сеть организаций	НПО, международные донорские организации и другие заинтересованные стороны,

Заинтересованных сторон по вопросу устойчивого водоснабжения и санитарии	решает вопросы устойчивости посредством внедрения передового опыта, проведения исследований и апробирования инновационных подходов, разработки аналитических записок и директивных документов. Сеть и ее члены являются важным источником информации для обмена опытом и инновационными идеями.
---	---

3.2.1.1 Предварительный перечень информационных потребностей

Таблица 3 Предварительный перечень информационных потребностей

Мэрия г. Ноокат	Домохозяйства, КВП	Учреждения здравоохранения	Учителя школ, воспитатели в детских садах	Коммерческие предприятия	Школьники
1. Тарифы на воду					
Что включается в Тариф (за что вы платите)	Что включается в Тариф (за что вы платите)	Что включается в Тариф (за что вы платите)	Что включается в Тариф (за что вы платите)	Что включается в Тариф (за что вы платите)	Что включается в Тариф (за что вы платите)
Уровень тарифов, полная окупаемость	Уровень тарифов, полная окупаемость	Уровень тарифов, полная окупаемость	Уровень тарифов, полная окупаемость	Уровень тарифов, полная окупаемость	Уровень тарифов, полная окупаемость
Возможность платить	Возможность платить	Возможность платить полный тариф	Возможность платить полный тариф	-	-
Незаконные подсоединения и тарифы	Незаконные подсоединения и тарифы	Незаконные подсоединения и тарифы	Незаконные подсоединения и тарифы	Незаконные подсоединения и тарифы	Незаконные подсоединения и тарифы
Неточные замеры и тарифы	Неточные замеры и тарифы	Неточные замеры и тарифы	Неточные замеры и тарифы	Неточные замеры и тарифы	Неточные замеры и тарифы
Тарифы и коэффициент взыскания	Тарифы и коэффициент взыскания	Тарифы и коэффициент взыскания	Тарифы и коэффициент взыскания	Тарифы и коэффициент взыскания	Тарифы и коэффициент взыскания
Протечки в трубопроводах и тарифы	Протечки после отключающей задвижки и расходы	Протечки после отключающей задвижки и расходы	Протечки после отключающей задвижки и расходы	Протечки после отключающей задвижки и расходы	Протечки после отключающей задвижки и расходы
Порядок платежей	Порядок платежей	Порядок платежей	Порядок платежей	Порядок платежей	

2. Уровень услуг					
Качество воды: Руководство и мониторинг	Качество питьевой воды: где найти последнюю информацию	Качество питьевой воды: где найти последнюю информацию	Качество питьевой воды: где найти последнюю информацию	Качество питьевой воды: где найти последнюю информацию	Посещение лаборатории ДГСЭН
О промышленном загрязнении воды	О промышленном загрязнении воды	О промышленном загрязнении воды	О промышленном загрязнении воды	О промышленном загрязнении воды	Презентация и обсуждение проверки качества воды, как вода может загрязняться и какие последствия это несет
Об изменениях в графике	Об изменениях в графике	Об изменениях в графике	Об изменениях в графике	Об изменениях в графике	
О приостановке водоснабжения	О приостановке водоснабжения	О приостановке водоснабжения	О приостановке водоснабжения	О приостановке водоснабжения	
О давлении в сети	О давлении в сети	О давлении в сети	О давлении в сети	О давлении в сети	
3. Чистая вода, гигиены и охрана здоровья					
Заболевания, переносимые водой, и как они передаются	Заболевания, переносимые водой, и как они передаются		Заболевания, переносимые водой, и как они передаются	Заболевания, переносимые водой, и как они передаются	Заболевания, переносимые водой, и как они передаются
	Безопасные источники питьевой воды		Безопасные источники питьевой воды	Безопасные источники питьевой воды	Безопасные источники питьевой воды
	Хранение питьевой воды		Хранение питьевой воды	Хранение питьевой воды	Хранение питьевой воды
	Обработка питьевой воды		Обработка питьевой воды	Обработка питьевой воды	Обработка питьевой воды
Возможность мыть руки с мылом	Мытье рук с мылом	Возможность мыть руки с мылом	Возможность мыть руки с мылом	Возможность мыть руки с мылом	Мытье рук с мылом
	Мытье фруктов и овощей				Мытье фруктов и овощей
Практические варианты сброса сточных вод в городе, используя санитарные методы	Практические варианты сброса сточных вод в городе, используя санитарные методы	Практические варианты сброса сточных вод в городе, используя санитарные методы	Практические варианты сброса сточных вод в городе, используя санитарные методы	Практические варианты сброса сточных вод в городе, используя санитарные методы	
Прикрывание туалетов и уборных	Прикрывание туалетов и уборных	Прикрывание туалетов и уборных	Прикрывание туалетов и уборных	Прикрывание туалетов и уборных	Прикрывание туалетов и уборных
	Утилизация кала, используя санитарные методы			Утилизация кала, используя санитарные методы	Утилизация кала, используя санитарные методы
4. Сохранение и рациональное использование воды					

Стандартное потребление	Стандартное потребление	Стандартное потребление	Стандартное потребление	Стандартное потребление	Стандартное потребление
Расточительное использование воды (культура водопользования)	Расточительное использование воды (культура водопользования)	Расточительное использование воды (культура водопользования)	Расточительное использование воды (культура водопользования)	Расточительное использование воды (культура водопользования)	Расточительное использование воды (культура водопользования)
Мониторинг собственного потребления	Мониторинг собственного потребления	Мониторинг собственного потребления	Мониторинг собственного потребления	Мониторинг собственного потребления	Мониторинг собственного потребления
Советы по сбережению воды для экономии средств	Советы по сбережению воды для экономии средств	Советы по сбережению воды для экономии средств	Советы по сбережению воды для экономии средств	Советы по сбережению воды для экономии средств	Советы по сбережению воды для экономии средств
Ответственность за руководство по рациональному использованию воды	Сохранение воды и окружающая среда ³	Сохранение воды и окружающая среда	Сохранение воды и окружающая среда	Сохранение воды и окружающая среда	Сохранение воды и окружающая среда
5. Права и обязанности потребителей					
Договоренность о правах и обязанностях на муниципальном уровне	Права и обязанности клиентов и Водоканала	Права и обязанности клиентов и Водоканала	Права и обязанности клиентов и Водоканала	Права и обязанности клиентов и Водоканала	
Договора	Договора	Договора	Договора	Договора	
Договоренность о Механизме подачи и рассмотрения жалоб	Договоренность о механизме подачи и рассмотрения жалоб (КВП)	Механизм подачи и рассмотрения жалоб (КК)	Механизм подачи и рассмотрения жалоб (КК)	Механизм подачи и рассмотрения жалоб (КК)	
Проект, ПУЗС – поддержка в завершении, реализации и модернизации ПВЗС					
6. Строительство					
Охват проекта	Охват проекта	Охват проекта	Охват проекта	Охват проекта	Посещение Водоканала
График строительства	График строительства	График строительства	График строительства	График строительства	Презентация и обсуждение проекта
Ожидаемые улучшения	Ожидаемые улучшения	Ожидаемые улучшения	Ожидаемые улучшения	Ожидаемые улучшения	
Ожидаемые перебои и их график	Ожидаемые перебои и их график	Ожидаемые перебои и их график	Ожидаемые перебои и их график	Ожидаемые перебои и их график	
7. Улучшение диалога					

КВП и их форумы: формирование, задачи, состав, обратная связь	КВП/форумы: состав, формирование потенциала, мониторинг				
Консультативный комитет: формирование, задачи, состав, обратная связь	Консультативный комитет: состав, формирование потенциала, мониторинг	Консультативный комитет: состав, формирование потенциала, мониторинг	Консультативный комитет: состав, формирование потенциала, мониторинг	Консультативный комитет: состав, формирование потенциала, мониторинг	
8. Информационная кампания					
Содержание, модули и временные рамки будут основаны на вышеуказанных информационных потребностях, которые будут рассматриваться ПВЗС, требованиях к ее реализации, новых и отдельных требованиях для поддержания устойчивости результатов проекта.					

Производство питьевой воды – это дорогостоящий процесс, при котором используется электроэнергия. Чем меньше воды вы используете, тем меньше электричества или дизельного топлива используется для работы насосов и обработки воды, что снижает выброс парниковых газов. Кроме того, вода необходима и для окружающей среды. Чем меньше воды забирается из природных систем, тем лучше это для биоразнообразия.

Команда консультантов объяснила цель ПВЗС Водоканалу. Начальник Водоканала назначил ответственного за отдельные разделы планов. Перечень ответственных лиц приведен в Приложении.

Шаги по окончательной доработке планов обсуждались с Начальником и ответственными лицами. Для более оперативного выполнения задачи планы были разделены на разделы согласно группам заинтересованных сторон (Мэрия г. Ноокат, три категории потребителей, энергетическая компания и прочие должники).

3.3 Проведение информационной кампании

План информационной кампании был разработан с учетом оценки потребностей в информации и анализа медиапространства. Реализация информационной кампании будет организована в соответствии с вышеуказанной Коммуникационной стратегией.

Предусматривается, что вклад Водоканала, КВП и местных органов власти в мероприятия по реализации Информационной кампании будет крайне важен.

В ходе реализации Проекта могут возникнуть дополнительные потребности в информации, которые впоследствии будут включены в перечень информационных потребностей. В то же время, там, где уровень информации уже на высоком уровне, подобные вопросы могут быть исключены из перечня, который будет окончательно доработан после проведения Тендеров по всем компонентам инвестиционной программе и начала работ по их реализации.

Как указано в ТЗ, информационная кампания будет проводиться через различные медийные каналы и другие средства связи. Мы понимаем, что для успешной реализации информационной кампании важно поддерживать глубокое понимание медиапространства, медиа-потребления целевых групп в Кыргызской Республике и механизмов работы со СМИ.

Мы предусматриваем следующие ключевые коммуникационные каналы, которые будут использоваться в информационной кампании:

- *Использование СМИ*
- *Использование социальных сетей*
- *Иллюстрационный материал (постеры, обратная сторона квитанций)*
- *Сотрудничество с КВП и КК*

По содержанию мы предполагаем следующие ключевые схемы, на которых будет строиться информационная кампания:

- Повышение осведомлённости о реализации проекта
- Услуги по водоснабжению и канализации

План информационной кампании был разработан с учетом откорректированного с учетом реального положения дел и после согласования его содержания, сроков, методов реализации, бюджета и индикаторов. В данном контексте были тщательно изучены и приняты во внимание уроки других подобных проектов.

Консультант базирует информационную кампанию на модели изменения поведения, согласно которой новая значимая информация, полученная человеком, становится для него стимулом к изменению поведения. Поэтому особое внимание при подготовке и проведении информационной кампании уделяется информации, как основному способу воздействия на целевую группу. Воздействие осуществляется путем улучшения знаний, изменения отношения к определенному предмету или явлению, а также путем формирования навыков желательного поведения.

Целью информационной кампании является реализация комплексной системы мер воздействия на целевые аудитории с помощью различных коммуникационных средств и каналов массового и индивидуального информирования и обучения с целью побуждения к принятию новых, полезных для них самих и для сообщества, моделей поведения в сфере водопотребления, стоков, гигиены и санитарии.

Для удовлетворения информационных потребностей, очень важно правильно определить, какие коммуникационные каналы и средства будут использоваться для тех или иных целевых аудиторий.

3.3.1 Коммуникационные каналы и средства информирования

Команда экспертов выстроила информационную кампанию таким образом, чтобы каждая тема передавалась через соответствующие средства массовой информации и охватывала ее конкретную целевую аудиторию, а также с учетом информационных потребностей, которые различаются в разных целевых группах.

На стадии подготовки Информационной кампании были отобраны наиболее эффективные коммуникационные средства и каналы передачи информации:

1. *СМИ. Местные средства массовой информации:*

Должны быть проведены консультации с местными радио и телевидением, редакциями газет, операторами мобильной связи и интернет провайдерами для того, чтобы узнать их мнение, как наилучшим образом можно использовать различные информационные каналы для передачи той или иной информации населению; какие информационные потребности отвечают тематике и направлению конкретного СМИ; каковы условия участия СМИ в информационной кампании.

- Газета «Ноокат таны»;

2. Информационные, обучающие и образовательные материалы:

Были отобраны следующие информационные, обучающие и образовательные материалы, содержание которых должно отражать информационные потребности. Пробные экземпляры должны быть протестированы, прежде чем будет производиться массовая распечатка и распространение. Для каждой целевой аудитории будут применены подходящие для этой целевой группы материалы.

- Печатные материалы: буклеты и листовки;
- Наружная реклама/рекламные щиты;
- Обучающие материалы: презентации;
- Информация на обратной стороне квитанций счетов за услуги Водоканала.

3. Общественные мероприятия будут организованы для клиентов Водоканала и для молодежи.

Для клиентов Водоканала будут проводиться встречи с внутренними и внешними заинтересованными сторонами в лице членов КВП и КК. Встречи будут проходить как на уровне кварталов, так и Мэрии. Тематика встреч посвящена вопросам реализации проекта, информационным потребностям в рамках информационной кампании.

Планируется проведение следующих общественных мероприятий:

- Встречи внутренних и внешних заинтересованных сторон с общественностью;

Проведение общественных слушаний для населения и всех заинтересованных сторон.

4. Повышение осведомленности путем обучения предназначено как для детей, подростков и молодежи, так и для взрослого населения.

Обучение школьников является очень эффективным коммуникационным каналом распространения информации, так как они выступают информаторами для своих родителей/членов домохозяйств и являются носителями изменений. Общеизвестно, что у родителей очень высок уровень доверия к информации, полученной от детей.

Планируется распространение печатных информационных материалов в учебных заведениях, кроме того, будут проводиться информационные встречи для КВП, квартальных, домов с тем, чтобы они могли дальше доносить информацию для индивидуальных домовладельцев, в частности малоимущих домовладельцев.

3.3.1.1 Целевая аудитория

1. Клиенты Водоканала:

- ▶ Бытовые потребители
- ▶ Бюджетные организации
- ▶ Коммерческие предприятия

2. Органы местного самоуправления г. Ноокат:

- ▶ Мэрия;

3. Квартальные комитеты, домкомы.
4. Школьные и дошкольные общеобразовательные учреждения, учебные заведения.
5. Комитет водопользователей.

3.3.2 Коммуникационные средства

Исходя из выявленных предварительных информационных потребностей, Консультант предполагает использовать коммуникационные средства и каналы для передачи информационных потребностей/темы целевым аудиториям следующим образом:

3.3.2.1 Информация о Проекте

Тема	Каналы и средства коммуникации	Целевая группа
Информация о проекте по реконструкции системы водоснабжения.	- СМИ, - Наружная реклама - Информация на счетах за воду (и сточные воды)	Жители города, Мэрия, Квартальные комитеты
Объявления о снижении и /или прекращении подачи воды.	Радио, ТВ, газеты	Жители города, Мэрия, Квартальные комитеты
Объявления о закрытии тех или иных улиц в ходе строительных работ.	Радио, ТВ, газеты	Жители города, Мэрия, Квартальные комитеты
Извещения на улицах вблизи проведения строительных работ с самого начала	Радио, ТВ, газеты	Жители города, Мэрия, Квартальные комитеты
Напоминания об изменениях движения и запретов на стоянку на улицах, где будут начаты работы и расписание работ	Радио, ТВ, газеты	Жители города, Мэрия, Квартальные комитеты
Ход реализации проекта	Заседания	Консультационный Комитет

3.3.2.2 Экологическая, техническая и экономическая потребность сохранения и рационального использования воды

Тема	Каналы и средства коммуникации	Целевая группа
------	--------------------------------	----------------

- Взаимосвязь уровня тарифов и качества обслуживания системы водоснабжения и канализации - Стоимость тарифа	- Разъяснение в газетах, радио, ТВ передачах	- Клиенты Водоканала
	- Встречи общественности с депутатами городского ке- неша, на квартальном уровне	- Мэрия
	-Заседания КК	- Квартальные/ дом-комы
	- Заседания КВП	

3.3.2.3 Возмещение затрат

Тема	Каналы и средства комму-никации	Целевая группа
- Взаимосвязь уровня тарифов и качества обслуживания системы водоснабжения и канализации - Стоимость тарифа	- Разъяснение в газетах, радио, ТВ передачах	- Клиенты Водоканала
	- Встречи общественности с депутатами городского ке- неша, на квартальном уровне	- Мэрия
	-Заседания КК	- Квартальные/ домкомы
	- Заседания КВП	

3.3.2.4 Медико-санитарные аспекты

Тема	Каналы и средства комму-никации	Целевая группа
- Правильное гигиеническое поведение	- Буклеты,	Детские дошкольные и школьные образовательные учреждения, учебные заведения (и учащиеся, и учителя).
- Правильная санитария	- Уроки/ лекции /экскурсии	
- Понимания опасностей, передающихся через воду	- Празднование Всемирного дня чистых рук, Всемирного дня туалета	
заболеваний.		

3.3.2.5 Механизмы участия

Тема	Каналы и средства коммуникации	Целевая группа
Индивидуальная ответственность каждого водопользователя за стабильный и равноправный доступ для всех и экономии воды в целом.	- СМИ - Квартальные комитеты /домоуправления, - КВП - Информация на счетах за воду (и сточные воды) - Встречи общественности	Клиенты Водоканала

3.3.3 Алгоритм проведения информационной кампании

При проведении информационной кампании используются следующий алгоритм:

1. Разработка и реализация информационной стратегии;
2. Определение каналов и средств коммуникации, при помощи которых население различных целевых аудиторий получают информацию;
3. Разработка детального плана мероприятий информационной кампании;
4. Распределение ресурсов для проведения информационной кампании;
5. Мобилизация домохозяйств для создания Комитета водопользователей
6. Постоянный мониторинг и оценка информационной кампании;

3.3.4 Измерение воздействия и успеха осведомленности

Так как информационная кампания базируется на модели изменения поведения посредством получения значимой информации, которая становится стимулом к изменению поведения, измерение воздействия на целевую группу осуществляться посредством мониторинга и оценки.

Мониторинг проводится непрерывно. В ходе мониторинга стратегия информационной кампании приниматься в существующем виде без изменений; запланированная деятельность и результаты сравниваются с фактическими. Информация, полученная в ходе мониторинга, использоваться для улучшения работы в ходе информационной кампании. Оценка проводится на ключевых этапах реализации информационной кампании. Стратегия кампании анализируется с целью её оптимизации/улучшения. Полученная информация используется для улучшения дальнейшего хода Информационной Кампании.

Предметом мониторинга и оценки являются:

1. Улучшения знаний в области:

- Рационального и эффективного использования воды;
- Заболевания, передающиеся через воду;
- Зависимость качества услуг от уровня тарифов на воду.

2. *Изменения отношения:*

- К вопросу бережного отношения к воде;
- К вопросу повышения реальной стоимости услуг водоснабжения и канализации.

3. *Формирование навыков желательного поведения:*

- Правильного санитарно-гигиенического поведения;
- Бережного и экономного отношения к воде;

Индивидуальной ответственности за стабильный и равноправный доступ для всех.

3.3.5 План распространение информационных материалов

Разработка, издание и распространение информационных материалов является важным направлением работы с потребителями Предприятия, преследующим цели создания положительного имиджа Предприятия, распространения информации об услугах, повышения осведомленности потребителей, как о его миссии и политике, так и о важности рационального и эффективного использования водных ресурсов.

Разработка информационных материалов Предприятия будет осуществляться в виде буклетов, флаеров, аналитического отчета. В зависимости от вида информационных материалов будут использованы различные пути их распространения – распространение среди потребителей услуг Предприятия, размещение на сайте Предприятия, в местных СМИ и др.

3.3.5.1 *Распространение информационных материалов*

Таблица 4 Распространение информационных материалов

Буклеты	Содержание	
		Может быть разработано 2–3 варианта буклета, ориентированных на конкретные группы потребителей. Например, первый вариант буклета будет ориентирован на широкий круг потребителей и клиентов и представлять общую информацию о Предприятии, реализации проекта, миссии Предприятия, достижения. Второй вариант буклета будет ориентирован на местных потребителей и включать: (1) разъяснение по тарифной политике Предприятия, (2) контакты и возможности подать жалобу / предложение о работе Предприятия, либо возможности участвовать в Консультативном Комитете и др. Третий вариант буклета будет ориентирован на обучение потребителей (включая учащихся) бережному отношению к водным ресурсам, разъяснение об опасности

		водных инфекций и азам гигиены и санитарии.
	Целевая группа	Потребители
	Метод распространения	Распространение вовремя встреч, круглых столов, заседаний и т. д., раздача во время экскурсий, официальных визитов, распространение для населения по адресу проживания (почтовые ящики).
	Формат	A4, двухсторонний, 2 сгиба, полноцветная печать
	Периодичность	По мере необходимости, но не реже, чем 1 раз в год
	Финансирование	Предприятие
<i>Флаеры /Листовки</i>	Содержание	Тарифная политика Предприятия, способы оплаты, контакты, возможности обращения с жалобами и предложениями, разъяснения о необходимости своевременной оплаты
	Целевая группа	Потребители
	Метод распространения	Раздача населению вместе со счетами услуг (может быть напечатана на обратной стороне квитанции), при проведении встреч с населением, на заседаниях Консультативного Комитета. Информация может размещаться на входах в многоквартирные дома, в местах сбора граждан
	Формат	Небольшая информационная листовка
	Периодичность	Ежегодно
	Финансирование	Предприятие
<i>Аналитический отчет</i>	Содержание	• Краткая информация о результатах деятельности Предприятия и ходе реализации проекта, • Информация, не содержащая государственную или коммерческую тайну, но отражающая итоги и результаты финансовой и экономической деятельности Предприятия, информация о качестве предоставляемой услуги, анализ жалоб и предложений на работу Предприятия, • Итоги работы с заинтересованными сторонами и другая релевантная информация.
	Целевая группа	Учредители, партнеры, инвесторы, доноры, потребители
	Метод распространения	Размещение на сайте Мэрии и Предприятия, доклад на заседании в Мэрии и КК, распространение печатного варианта на заседаниях мэрии и КК, встречах и др.
	Формат	Печатный и электронный вариант
	Периодичность	Один раз в год
	Финансирование	Предприятие

В течение 2023 г. Предприятием при поддержке Консультанта по корпоративному развитию будут разработаны макеты информационных материалов (буклеты и флаеры). Консультант окажет помощь в подготовке пилотного аналитического отчета по результатам работы Предприятия в 2024.

В последующем Предприятие будет самостоятельно разрабатывать план мероприятий по подготовке информационных материалов. Заместитель директора разрабатывает и контролирует выполнение плана подготовки информационных материалов. Ежегодно заместитель директора готовит отчет о выполнении мероприятий по подготовке и распространению информационных материалов, который рассматривается руководством Предприятия. На основе отчета принимается решение о плане мероприятий по подготовке информационных материалов на следующий год. Предприятие должно назначить ответственного сотрудника (диспетчера) для координации информационных мероприятий.

3.3.5.2 Взаимодействие со сми

Организации, стремящиеся к установлению и поддержанию позитивных взаимоотношений с различными категориями общественности, должны быть в достаточной степени открыты и доступны для представителей СМИ. Более того, руководство Предприятия должно стремиться к созданию непрерывного потока информации и новостей, передаваемых в различные СМИ. Это требует перспективного планирования и организации слаженной работы всех подразделений службы по связям с общественностью. Основная цель поддержки связей со СМИ — это формирование положительного мнения о Предприятии в среде журналистов, наличие открытых и доброжелательных отношений с представителями СМИ.

Информационные материалы, которые готовятся на Предприятии, можно условно разделить на следующие основные виды:

- материалы о текущих событиях в деятельности Предприятия,
- тематические обзоры,
- аналитические статьи,
- статистические сводки (за определенный период времени),
- опровержения недостоверной или заведомо ложной информации о Предприятии, опубликованной ранее на страницах газет и журналов, в

информационных каналах мессенджеров, блогосфере и др.

- ответы на вопросы потребителей, критические замечания в адрес Предприятия, запросы СМИ,
- информационно-рекламные материалы к предстоящим крупным событиям в жизни Предприятия и др.

Для установления контактов со СМИ Предприятие совместно с Консультантом разработает план подачи информации в СМИ. Среди множества приемов установления контактов с прессой наиболее перспективные:

- Создание информационных поводов,
- Регулярное распространение пресс-релизов,

- Активизация контактов со СМИ за счет проводимых брифингов, пресс-конференций, презентаций и организации интервью в прессе, на радио, ТВ и др.

Для получения ощутимых результатов от взаимодействия с институтами масс-медиа специалисту, ответственному за работу с прессой (заместителю Директора) необходимо: поддерживать постоянные контакты с прессой, готовить и предоставлять материалы для печати, отвечать на запросы и предоставлять комплексные информационные услуги.

Таблица 5 Взаимодействие со СМИ

Действие	Содержание	Целевая группа / Метод распространения	Формат	Периодичность	Финансирование
Подготовка пресс-релизов	• Подробности мероприятий проекта (модернизация оборудования, установка водомеров, улучшение качества воды, выгоды от установки счетчиков в оплате услуг Предприятия), • Информация о ходе реализации и достижениях проекта	Население, широкая общественность/ Публикация в местных и национальных СМИ	Пресс-релиз	Один раз в квартал	Предприятие
Интервью с руководством Предприятия	• Продемонстрировать четкие экономические принципы руководства развитием Предприятия, • Рассказ о проекте, его целях и задачах, ожидаемых результатах, выгодах и преимуществах для населения, нерешенных проблемах и задачах	Население, широкая общественность/ Публикация в местных и национальных печатных СМИ	Статья, Радиопередача	Не реже, чем один раз в год	Предприятие
Рассказ от имени местного жителя	• Рассказ-история от имени одного или нескольких местных жителей о водоснабжении, качестве воды, водомерах, оплате,	Население, широкая общественность/ Публикация в местных и национальных СМИ	Кейс-история, Радиопередача	Не реже, чем один раз в год	Предприятие

	• Цель – формирование позитивного отношения к проекту, Предприятию, рассказ о выгодах и преимуществах для местного населения в результате реализации проекта				
--	--	--	--	--	--

3.3.5.3 Продвижение в Интернете

Важно задействовать интернет как инструмент продвижения Предприятия и информации о Проекте. Присутствие в современном виртуальном пространстве Предприятия должно обязательно включать в себя присутствие в социальных медиа. Без представительства в социальных медиа Предприятие не будет восприниматься должным образом. Продвижение в социальных сетях помогает поисковой оптимизации и продвижению. Сайт той компании, которая работает в социальных медиа, продвигается методами поисковой оптимизации быстрее и успешнее. Присутствие в социальных медиа позволяет получать оперативную обратную связь об отношении потребителей.

При условии формирования вокруг Предприятия качественной аудитории (это может быть как открытое, так и закрытое сообщество), вероятность получения оперативной информации увеличивается. Затраты на проведение маркетинговых исследований при наличии такого сообщества минимальны. Принимая во внимание тот факт, что социальные сети являются неотъемлемой частью жизни современной молодежи, Предприятие, при наличии необходимой платформы будет выигрывать при наборе (рекрутинг) не только персонала разного уровня, но и молодых специалистов.

С помощью функционала социальных медиа можно также организовать процесс внутреннего обучения и внутренних коммуникаций. Социальные медиа – это в том числе и официальные площадки для работы с общественностью, что позволяет оперативно реагировать на отрицательные явления.

4. Работа с обращениями

Наиболее частыми поводами для обращений в настоящее время являются:

- Необоснованное взимание платы за водоснабжение, выставление долга, отказ в перерасчете и списании
- Поставка воды ненадлежащего качества, с посторонними примесями, запахом,
- Не устранение неисправностей в зоне ответственности,
- Длительный ремонт подземных трубопроводов, отсутствие крышек на люках,
- Отсутствие водоснабжения в течение длительного времени.

Для работы с ними предлагается к внедрению следующий механизм. Обращения потребителей услуг Предприятия делятся на заявки, жалобы и предложения, порядок рассмотрения которых различен.

Обращение на Предприятие с просьбой выполнить какие-либо платные услуги (например, установить водомер) считается заявкой. Заявки принимаются и регистрируются диспетчером в день поступления. Работы выполняются в сроки по договоренности сторон. После выполнения работ в регистрационном журнале делается соответствующая отметка.

Обращение на Предприятие по вопросу неоказания услуги, либо оказания ее с недостатками (например, отсутствие водоснабжения) считается жалобой. Жалоба регистрируется в день ее подачи и передается уполномоченному лицу для организации исполнения. Работник Предприятия должен прибыть к потребителю (гражданину) не позднее одного дня или срока, определенного договором (в случае аварии – немедленно). Работник предприятия устанавливает факт наличия и причины неоказания услуги (или оказания с недостатками). Составляет претензионный акт. В случае подтверждения факта, при наличии технической возможности и согласия потребителя, незамедлительно обеспечивает надлежащее оказание услуги. На основании претензионного акта исполнитель удовлетворяет требования потребителя, либо в течение 5 дней направляет ему мотивированный письменный отказ. Недостатки оказанной услуги должны быть устранены исполнителем в максимально короткий срок, технологически необходимый для их устранения, но не позже месяца со дня предъявления требования, если иной срок не установлен соглашением сторон. Если Предприятие отказало в удовлетворении требований, потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) и (или) обжаловать отказ в судебном порядке.

Обращение на Предприятие, содержащее рекомендации по улучшению деятельности Предприятия, совершенствованию регулирования отношений Предприятия с клиентами, считается предложением. Предложения регистрируются диспетчером в день поступления в журнале.

Предприятие рассматривает все заявки, жалобы и предложения (далее – обращения), поступившие в письменной, устной или электронной форме от граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Все поступившие обращения, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в журнале по установленной форме в день поступления. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений. На все зарегистрированные обращения заводится регистрационная карточка по установленной форме.

Сроки рассмотрения обращений составляют 14 календарных дней (две недели), а обращений, требующих дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения). Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве Предприятия.

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения в следующих случаях:

- Обращение не относится к компетенции организации, в этом случае заявителю в письменной форме в 5-дневный срок представляются разъяснения, в какую организацию следует обратиться,
- Обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о судопроизводстве, в этом случае обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования судебных постановлений в письменной форме в 5-дневный срок,
- Заявителем подано повторное обращение, которое было рассмотрено по существу и в новом обращении не содержатся новые обстоятельства.

Обращения в письменной форме могут быть в виде записи в книге жалоб и предложений, письма (заявления) клиента, в устной форме – в виде телефонного звонка, личного приема, в электронной форме – в виде электронного сообщения на сайте в социальных сетях Предприятия.

Личный прием граждан ведут: директор, заместитель директора, главный инженер, начальник абонентской службы Предприятия еженедельно по установленному графику без предварительной записи. График проведения личного приема, его время и место сообщаются на сайте Предприятия. Заявки, жалобы и предложения, сформулированные во время личного приема, регистрируются в журнале, на каждое из них заводится регистрационная карточка.

Письменные обращения направляются на адрес организации, который указан на сайте Предприятия. Письменное обращение должно содержать контактные данные физического или юридического лица, включая ФИО (наименование юридического лица), адрес, реквизиты юридического лица, изложение сути обращения. Помимо изложения жалобы или претензии, в обращении необходимо указать, какие действия уже предпринимались, в какие инстанции уже обращались. Приложением к обращению могут быть фотоматериалы, свидетельские показания, переписка с другими организациями. Письменные обращения регистрируются в установленном порядке. Ответы на письменные обращения направляются по адресу, указанному в письменном обращении.

На Предприятии ведется Книга жалоб и предложений по установленной форме. Записанные жалобы и предложения регистрируются и рассматриваются в установленный срок.

Предприятию необходимо подготовить необходимую документацию о раскрытии информации и взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизме подачи и рассмотрения обращений граждан. Консультант окажет поддержку на этапе становления механизмов.

5. Создание КВП и их форумов

5.1 Создание Комитета Водопользователей

Подход к формированию эффективных комитетов водопользователей (КВП), которые будут обладать организационной и финансовой устойчивостью, обсуждался с мэрией, Водоканалом и другими ключевыми заинтересованными сторонами в ходе предварительной и последующих встреч в каждом городе. Стороны пришли к соглашению о том, что создание новой структуры нецелесообразно по двум причинам: (i) их финансирование и (ii) статус в организации города. Обе эти причины являются необходимыми условиями устойчивости КВП. Команде ПУЗС было рекомендовано проводить организацию этих комитетов на базе существующих структур, у которых уже существует регулярный контакт и тесные рабочие связи. В зависимости от организации каналов коммуникации между домохозяйствами, мэрией города, Водоканалом и другими государственными структурами, такими организациями могут быть квартальные комитеты или соответствующие структуры на уровне микрорайонов.

Предлагаемый подход и шаги по организации и оказанию поддержки КВП, выработанные на основании подхода, предложенного в Техническом предложении, и результатов обсуждений в начальной фазе приведены ниже. В планы проекта входит учреждение КВП как метода организации домохозяйств – пользователей инфраструктуры водоснабжения и канализации/клиентов Водоканала. Основные задачи КВП должны включать в себя:

- ✓ Сбор жалоб и проблем от клиентов-частных домохозяйств в своем районе и обеспечение их передачи Водоканалу и/или городу (к примеру, о качестве услуг, доступности тарифов);
- ✓ Представление интересов клиентов в процессе консультаций, проводимых Водоканалом и местными властями по вопросам водоснабжения (к примеру, разработка мер по восстановлению, установка водомеров, изменений тарифов);
- ✓ Оказание содействия Водоканалу при распространении информации клиентам (к примеру, в отношении строительных работ, установки и ремонта водомеров, отключения и недостаточной подачи воды).

Консультант будет проводить консультации и оказывать содействие комитетам в сфере создания (поощрение выдвижения кандидатов, фасилитирование равного и инклюзивного представительства), мобилизации и поддержки. Содействие Консультанта будет включать в себя, помимо прочего, помощь в проведении информационной кампании в кварталах о важности роли, которую КВП может сыграть в повышении прозрачности и подотчетности посредством улучшения диалога с Водоканалом, а также повышения уровня услуг. Кроме того, Консультант планирует провести тренинги КВП по вопросам представления своих интересов при работе с Водоканалом. В соответствующих случаях, будут проведены дополнительные тренинги и розданы информационные материалы.

Консультант не планирует организовывать КВП только в целях выполнения задач Проекта. В его задачи входит оказание поддержки в создании устойчивых структур. Таким образом, в эту задачу входит усовершенствование институциональной организации КВП, в том числе посредством разъяснения роли и мандата КВП и достижение консенсуса по ним.

Подготовка информационных и тренинговых материалов, а также проведение тренингов по таким вопросам, как механизм подачи и рассмотрения жалоб, уровень услуг, потерь после сервисного вентиля, установки водомеров, решение проблем незаконных подсоединений и неплательщиков, тарифов полной окупаемости, домохозяйств, которые не в состоянии платить за воду, и другим важным вопросам.

Кроме того, КВП будет рекомендовано сформировать городской форум для обмена информацией, координирования деятельности консолидирования своей позиции. Эти форумы должны проводить заседания на ежеквартальной основе. Как конечный результат

проектной деятельности предполагается, что компетенция Форума КВП будет сформирована до такого уровня, что они смогут самостоятельно решать вопросы в рамках своего мандата и после окончания Проекта. Эффективность Форума КВП будет оцениваться в конце Проекта с использованием критериев.

5.1.1.1 Методология создания Комитета водопользователей

Таблица 6 Методология создания Комитета водопользователей

Этапы	Мероприятие	Деятельность	Ответственный
I	Подготовительный этап	- Обсуждение концепции КВП с общественностью: квартальные/домкомы, НПО, Водоканал, мэрия - Разработка положения о КВП - Составление графика проведения сходов домохозяйств	Консультант
II	Организация и создание КВП	- Распространение листовки «Положение о КВП» среди домохозяйств - Оповещение по местному радио графика проведения сходов домохозяйств - Проведение сходов по распространению информации о проекте и выборов членов КВП - Список членов КВП и положение о КВП вывешены на сайте Мэрии.	Консультант, ТОСы, Водоканал, квартальные/домкомы, представители мэрии
III	Интенсивный тренинг для членов КВП	- Тренинг - Цели и задачи КВП - Функции членов КВП - Регламент работы КВП - Составление плана работы КВП - Семинар - Разработка методов работы с неплательщиками тарифов, в частности многоквартирных домов. - Механизм подачи и рассмотрения обращений граждан.	Консультант, НПО

5.2 Создание Консультативного Комитета

При поддержке Консультанта будет создан Консультативный комитет (КК), который включает в себя представителей КВП, местных предприятий и государственных учреждений. Комитет встречается раз в квартал и обсуждает возникающие вопросы в сфере водоснабжения (такие как установка тарифов, жалобы потребителей, доступность услуг ВК, отключения воды, текущий/планируемый ремонт и/или техническое обслуживание) с компаниями городами. Консультативный комитет постепенно становится независимым от поддержки Консультанта и, поэтапно, берет на себя функцию координации диалога. Поэтому обеспечение его финансирования является одним из ключевых условий. Также, разработана и постепенно внедряется процедура проведения его заседаний. Консультативный комитет собирается в помещении, предоставленном Мэрией города.

Для того чтобы деятельность КК носила легитимный характер, он должен быть создан Постановлением Мэрии г. Ноокат. Роль КК направлена на реализацию проекта по улучшению водоснабжения и доведения информации о данном проекте общественности. Среди ключевых вопросов, которые обсуждаются на заседаниях КК, являются: ценовая политика, обслуживание инфраструктуры водоснабжения и канализации, потребительские жалобы, тарифы и социальные аспекты, вызываемые тарифными реформами. Представители КВП играют видную роль в КК, что является очень важным для учета точки зрения всех групп населения, включая женщин и незащищенные слои населения.

Основной целью Общественных слушаний/Форума КК является предоставление возможности для заинтересованных лиц обсудить и задать вопросы, касательно вопросов водоснабжения, которые являются насущными для населения. Форум дает возможность быть услышанными как можно шире «голосам от различных социально-экономических групп населения» для того, чтобы их мнение учитывалось в ходе реализации проекта по водоснабжению. Вопросы для Общественных слушаний/Форума, которые могут быть дополнены на стадии строительства:

- Уровень оказываемых услуг по водоснабжению и водоотведению;
- Соглашение об оказании коммунальных услуг;
- Нужды и проблемы потребителей;
- Выполняемые работы по реабилитации;
- Возможное вмешательство в процесс водоснабжения и водоотведения во время реабилитации;
- Вопросы охраны водных ресурсов, экономии воды, а также здоровья и гигиены;
- Финансовая и операционная деятельность Водоканала;
- Тарифы, уровень сбора тарифа, приборный учет.

Консультативный комитет берет на себя основную роль по надзору за разработкой и реализацией Программы и информирования населения. Информационная кампания подготовлена с учетом усиления общественного интереса к вопросам по стоимости воды, роли сообщества, сохранения воды и хороших гигиенических условий.

Консультативный комитет является ответственным за:

Определение эффективной информационной стратегии. Стратегия определяет целевые группы (общественные лидеры, различные группы населения, НПО, Мэрия и доноры), а также СМИ, которые наиболее подходят для передачи информации различным целевым группам;

Разработку и внедрение информационной кампании. Это критический аспект, поэтому здесь необходимо эффективное использование различных СМИ (например, телевидение, газеты, технологии мобильной связи и интернет-услуги). НПО полностью вовлечены в реализацию Информационной Кампании;

Мониторинг и оценка эффективности средств коммуникации. Эффективность информационной стратегии и Информационной Кампании непрерывно оцениваться для того, чтобы быть уверенным, что целевые группы получают необходимую информацию и что программа эффективна.

В соответствии с Положением об КК, будет выбран и Секретарь КК, который будет протоколировать все заседания и вести делопроизводство КК.

Так как деятельность членов КК будет общественной (неоплачиваемой), Консультант рекомендует Мэрии и Водоканалу продумать систему поощрения для Председателя и Секретаря в виде каких-либо льгот по оплате услуг Водоканала или какие-либо другие льготы, которые предоставляет Мэрия населению.

Заседания КК должны быть организованы заранее, и каждая встреча должна иметь определенную тему, и соответственно обеспечена необходимыми материалами.

5.2.1.1 Примерный список заседаний Консультативного Комитета

Заседания КК	Тема и Повестка дня	Материалы
Первая встреча КК – Проект Вторая	- Предоставление информации по инвестициям ЕБРР, охватывающие задачи и масштабы, условия кредита и гранта, подготовка к реализации, правила и стандарты закупок, план действий по экологии, и проекты по Техническому Содействию (ЕБРР). - Разъяснение целей Программы по вовлечению заинтересованных сторон (SPP). - Роль, задачи и функции КК, членство в КК, формы и методы работы КК.	- Положение о КК и его состава. - Презентация Проекта Программы SPP. - Краткий буклет, охватывающий цели Проекта, его достижения и условия кредита ЕБРР и гранта.
Вторая встреча КК – Программа Корпоративного Развития	Задачами второй встречи будут: - Провести обзор Программы Корпоративного Развития и его достижений (Консультант). - Представление финансового положения Водоканала, используя краткий обзор проведенного недавно аудита финансовых показателей Водоканала и планов на будущее (Консультант); - Обсуждение вопросов, связанных с устойчивой прибыльностью и выполнением выплат по кредитным обязательствам (Водоканал). - Предоставление предлагаемого тарифного плана и обсуждение вопросов доступности (Водоканал); - Обсуждение Проекта Программы Информационной Кампании (Консультант, НПО). - Отчет о ходе реабилитационных работ (Водоканал).	- Реферат Программы Корпоративного Развития, включая Тарифную политику.
Третья и последующие встречи КК – Информационная Кампания	Задачами последующих встреч будет предоставление отчетов о проделанной работе по: - Реализация Информационной Кампании; - Мониторинг и оценка реализации информационной кампании (Консультант, НПО). - Ремонтно-строительные работы и планы на будущее (Консультант). - Финансовая и Операционная деятельность компании (Консультант). - Разработка механизмов сборов тарифов многоквартирных домов. - Механизм подачи и рассмотрения обращений граждан.	► Отчеты о ходе работ по Информационной кампании; ► Отчеты о ходе восстановительных работ; ► Финансовые показатели и планы

6. План и механизмы мониторинга

Важным элементом системы контроля является мониторинг. Это механизм осуществления постоянного наблюдения за важнейшими текущими результатами деятельности Предприятия с целью своевременного обнаружения отклонений от календарного плана и бюджета. Мониторинг позволяет осуществить сравнение заданных и фактических данных, касающихся планирования и реализации деятельности. Путем оценки проводится сравнение между заданными плановыми показателями и фактическими показателями. Мониторинг служит решению следующих задач:

- своевременное обнаружение проблем,
- отображение осуществленных операций, затрат и использованных ресурсов,
- улучшение работ,
- распознавание возможностей последующих улучшений,
- оценка качества управления,
- экономия затрат,
- ускорение появления необходимых результатов,
- определение ошибок и анализ их причин,
- обеспечение заинтересованных сторон информацией.

В процессе своей деятельности Предприятие должно постоянно осуществлять процесс мониторинга всех аспектов деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами. Для мониторинга и оценки программы взаимодействия с заинтересованными сторонами количественные показатели разбиты на несколько групп: анализ коммуникационных мероприятия, анализ подготовки и распространения информационных материалов, анализ работы со СМИ, мониторинг продвижения Предприятия в интернете, анализ обращений с клиентами, анализ выстраивания отношений с клиентами с учетом гендерного фактора.

Предприятие назначит ответственных за выполнение мониторинга и оценки программы взаимодействия с заинтересованными сторонами. Выполнение этих функций закрепляется в должностных инструкциях сотрудников.

Предприятие регулярно пересматривает ПУЗС, при необходимости (на основе данных мониторинга и оценки) вносит в нее коррективы, включая план мероприятий и показатели мониторинга.

Анализ выполнения плана коммуникационных мероприятий проводится ежегодно заместителем директора, его результаты представляются руководству Предприятия. На основе анализа корректируется план встреч и мероприятий на следующий год. При необходимости для сотрудников организуются специальные тренинги для повышения качества работы с потребителями.

Анализ плана подготовки и распространения информационных материалов проводится ежегодно заместителем директора, результаты представляются руководству Предприятия. На основе результатов формируется план подготовки информационных материалов на следующий год. Следует предусматривать размещение всех информационных материалов на корпоративном сайте и социальных сетях.

Анализ работы Предприятия со СМИ проводится ежегодно заместителем директора, результаты представляются руководству Предприятия. На основе результатов формируется план действий со СМИ на следующий год. По возможности Предприятие формирует план, предусматривающий разнообразные формы работы со СМИ. На корпоративном сайте обязательно представляются публикации в СМИ о Предприятии. Анализ работы со СМИ должен включать, кроме того, качественную оценку имиджа Предприятия в СМИ (позитивная,

негативная, нейтральная), изучаются факторы, приведшие к формированию имиджа Предприятия. План на следующий год должен предусматривать коррекционные материалы для СМИ, либо изменение методов работы для формирования положительного имиджа и поддержки местным населением действия Предприятия.

Мониторинг продвижения Предприятия в интернете осуществляется ежеквартально. Диспетчер постоянно обновляет информацию в социальных сетях. Отзывы посетителей страниц социальных сетей анализируются. На основе анализа предпринимаются корректирующие меры по повышению эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами, созданию положительного облика Предприятия, продвижение услуг в социальных сетях. Ежеквартальный мониторинг выполняется диспетчером, а ежегодный отчет формируется заместителем директора. Отчет и план работы на следующий год рассматриваются и утверждаются руководством.

Анализ работы с заявками, жалобами и предложениями клиентов руководством Предприятия и Консультативным Комитетом проводится ежегодно начальником Абонентской службы, его результаты представляются руководству Предприятия и Консультативному Комитету. Показателями работы с жалобами и предложениями клиентов являются: количество зарегистрированных обращений, % удовлетворенных обращений. Мониторинг указанных показателей выполняется диспетчером ежеквартально.

Анализ мероприятий ПУЗС включает в себя оценку реализации мероприятий с точки зрения гендерного фактора.

Оценку осуществляет заместитель директора в рамках ежегодного отчета. На основе анализа вносятся корректирующие действия на следующий год для выполнения требований местных и международных нормативных документов, экологической и социальной политики ЕБРР.

В Таблице ниже представлены:

- Показатели для количественного анализа коммуникационных мероприятий,
- Показатели выполнения подготовки и распространения информационных материалов,
- Количественные показатели оценки работы со СМИ,
- Количественные показатели мониторинга продвижения Предприятия в интернете,
- Количественные показатели работы с обращениями потребителей,
- Количественные показатели оценки реализации мероприятий с точки зрения гендерного фактора

Программа не предлагает фиксированного количества информационных материалов и сообщений, а устанавливает рамку для дальнейшего планирования, реализации мероприятий и мониторинга деятельности. Консультант по корпоративному развитию окажет информационно-консультационную поддержку в процессе планирования и внедрении мероприятий – планирование и мониторинг внедрения рекомендовано осуществлять на ежеквартальной основе.

Таблица 7 Количественные показатели для оценки реализации мероприятий ПУЗС

№	Мероприятие	Показатель	План реализации			Комментарии
			2024	2025	2026	
1	Анализ выполнения плана коммуникационных мероприятий	Количество проведенных встреч с населением и другими заинтересованными сторонами				- В рабочем порядке - Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
		Количество участников встреч,				- В рабочем порядке - Отчетная информация предоставляется руководству ежеквартально абонентским отделом
		Удовлетворенность участников встреч				
		Количество заседаний в мэрии и Консультативного Комитета, в которых приняли участие представители Предприятия				- В рабочем порядке - Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
2	Анализ выполнения плана подготовки и распространения информационных материалов	Количество запланированных мероприятий				- Планируется поквартально - Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
		% выполнения плана подготовки информационных материалов				В рабочем порядке
		Количество распространенных информационных материалов				- Планируется поквартально - Информация о проведении предоставляется в

						годовом от- чете
		Размещение ма- териалов на кор- поративном сайте / сайте мэ- рии и социаль- ных сетях				- В рабочем порядке - Информация о проведении предоставля- ется в годовом от- чете
3	Анализ работы Предприятия со СМИ	Количество пуб- ликаций в СМИ о Предприятии				- По мере необходимо- сти - Информация о проведении предоставля- ется в годовом от- чете
4	Мониторинг про- движения Предприятия в интернете	Количество по- сещений стра- ниц социальных сетей				- В рабочем порядке - Информация о проведении предоставля- ется в годовом от- чете
5	Анализ обраще- ний клиентов	Количество за- регистрирован- ных обращений % удовлетво- ренных обраще- ний				- В рабочем порядке - Информация о проведении предоставля- ется в годовом от- чете
6	Выстраивание взаимоотноше- ний с клиентами с уче- том гендерного фак- тора	Количество ком- муникационных мероприятий и каналов, учиты- вающих гендерный во- прос % удовлетво- ренных потреби- телей обслуживанием Предприятием				- В рабочем порядке - Информация о проведении предоставля- ется в годовом от- чете
7	Раскрытие ин- формации по Проекту	Брошюры				- Планируется поквартально - Информация о проведении

						предоставляется в годовом отчете
		Пресс-релизы				• Планируется поквартально • Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
		Информирование (проекте, о графике работ, возможностях для обращений и комментариев)				• Планируется поквартально • Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
		Общественные слушания				• В соответствии с графиком реализации проекта • Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
8	Коммуникации, связанные с проведением строительных работ, проектной деятельности, уведомления о мероприятиях по снижению воздействий	Объявления и знаки для временного изменения маршрута				• В соответствии с графиком реализации проекта • Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
		Объявления о временном прекращении услуг водоснабжения				• В соответствии с графиком реализации проекта • Информация о проведении предоставляется в годовом отчете

		Объявления о необходимом доступе к домам и зданиям для установки измерительных приборов				• В соответствии с графиком реализации проекта • Информация о проведении предоставляется в годовом отчете
--	--	---	--	--	--	--

7. Фасилитирование диалога между потребителями и Компанией

Прозрачность в принятии решения обеспечиваться участием СМИ в реализации Проекта и внедрении механизма подачи и рассмотрения обращений граждан. СМИ были вовлечены в реализацию Проекта с самого начала, что позволит в дальнейшем, по завершении строительства и реабилитации водоснабжения и канализации, обеспечить прозрачность деятельности Водоканала. СМИ будут носителями памяти реализации проекта.

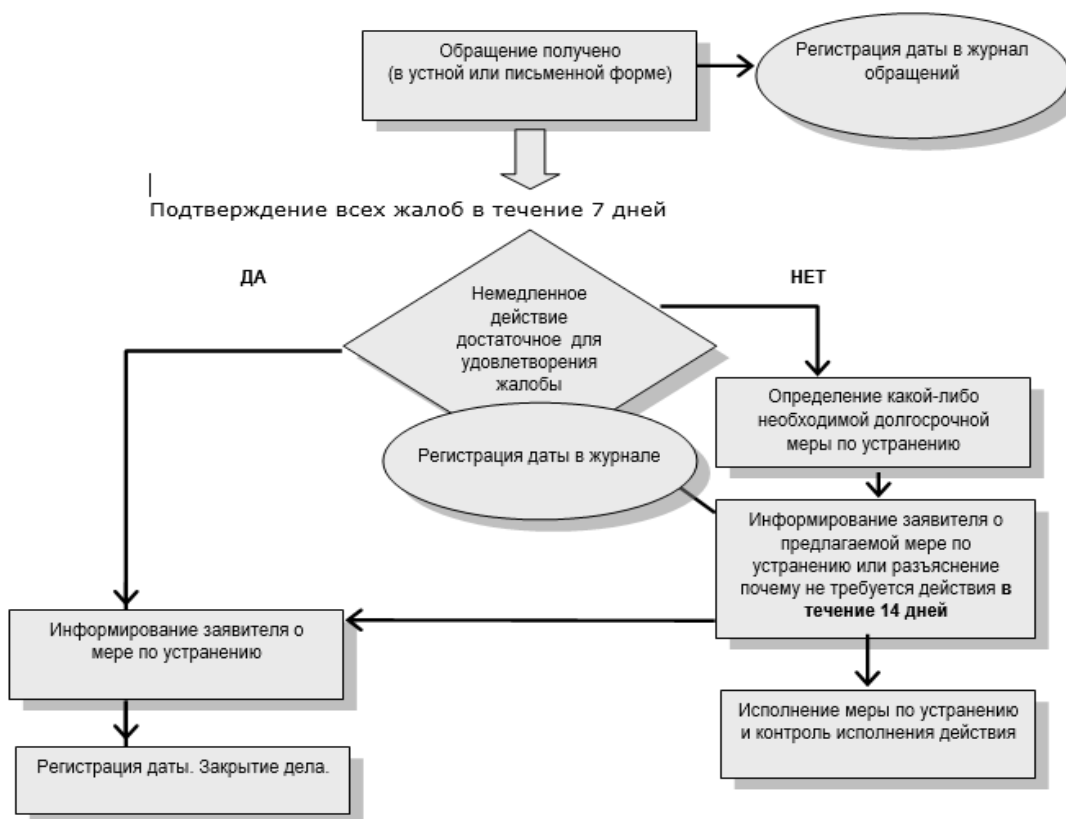
Прозрачность в принятии решений обеспечивается внедрением механизма подачи и рассмотрения обращений граждан.

В ходе фазы строительства вся поступающая информация по вопросам обращений граждан будет передаваться через общественную приемную администрации г. Ноокат.

Идея состоит в том, чтобы любые проблемы и жалобы, появляющиеся в ходе строительного периода, а также вопросы или жалобы относительно услуг водоснабжения и канализации, рассматривались одной и той же командой.

Жалобы, например, могут поступать в отношении шума, транспортного движения, доступа к школам или работе, проблем для людей с ограниченными возможностями и лиц пожилого возраста, а также условия работы для рабочих подрядных организаций. Принятый механизм рассмотрения обращений граждан приведен на Рисунке ниже.

Рисунок 1 Порядок рассмотрения обращений граждан



Для каждого случая обращения граждан заполняется форма, как самим заявителем, в случаях, когда заявитель появляется лично в офисе городской администрации, так и муниципальным служащим, принимающим жалобу по телефону, электронной почте, по почте или через вебсайт городской администрации.

Форма такого заявления приведена на Рисунке ниже.

Рисунок 2 Форма заявления жалобы

Регистрационный №:	
ФИО	
Контактная информация	☐ По почте: Пожалуйста, укажите почтовый адрес: _____ _____ _____ ☐ По _____ телефону: _____ ☐ По _____ эл-почте _____
Пожалуйста, отметьте каким образом Вы желаете связаться по (почте, телефону, электронной почте).	
Предпочитаемый язык общения	☐ Кыргызский ☐ Русский
Описание инцидента или обращения: Что случилось? Где это произошло? С кем это произошло? К чему привела проблема?	
Дата инцидента/обращения	
	☐ Инцидент/обращение случилось один раз (дата _____) ☐ Случилось более одного раза (сколько раз? _____) ☐ Продолжается (испытывают проблему)
Каким образом Вы хотели бы разрешить проблему?	

Подпись: _____

Дата: _____

Просьба вернуть эту форму в: Администрацию города или МП Ноокат Водоканал

Адрес _____

Тел.: _____ или эл.почта: _____

/Программа участия заинтересованных сторон №. D13



E-mail
g.arykbayeva@pmconsulting.kg

720082 Bishkek
Kyrgyz Republic