SEURECA VEOLIA

# Программа участия заинтересованных сторон

## Кыргызстан

## Подпроект Водоснабжения г.Кара-Суу
## Программа корпоративного развития

Март 2019 Финансирование ЕТС European Bank for Reconstruction and Development Город Кара-Суу

**Общая информация**

| | |
|---|---|
| **Проект** | C36201/413/6902–Кыргызстан: Подпроект Водоснабжения города Кара-Суу – Программа Корпоративного Развития |
| **Наименование документа** | Программа участия заинтересованных сторон |
| **Ссылка** | KGSP00506E |
| **Авторы** | CAICo |
| **Утверждающий сотрудник** | MCh |
| **Дата** | Март 2019 |

**RECIPIENTS**

| Имя/Должность | Организация | Дата |
|---|---|---|
| КОЗУБАЕВ Котугали | Город Кара-Суу | 03/2019 |
| ЖУНУСОВА Дамира | Город Кара-Суу | 03/2019 |
| ТУРДУКУЛОВ Хайятула | Водоканал г. Кара-Суу | 03/2019 |
| НАРБАЕВ Музаффар | ЕБРР | 03/2019 |
| АМАНОВА Мээрим | ЕБРР | 03/2019 |

**Версии**

| Версия | Дата | Примечания |
|---|---|---|
| V1 | 03/2019 | Проект Отчета |
| | | |

## СОДЕРЖАНИЕ


**1. ВВЕДЕНИЕ ..... 5**

**1.1. КОНТЕКСТ ..... 5**
**1.2. ЦЕЛИ ДАННОГО ОТЧЕТА ..... 6**
**1.3. ПРОГРАММА УЧАСТИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН (ПУЗС) ..... 6**
**1.4. КРАТКИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ ..... 8**
*1.4.1. Приоритетные направления инвестиций ..... 9*

**2. ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ И РЕГУЛЯТОРНЫЕ РАМКИ ..... 10**

**3. СУЩЕСТВУЮЩАЯ СИТУАЦИЯ ..... 17**

**3.1. ТЕКУЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВОДОКАНАЛА В ЧАСТИ ИНФОРМИРОВАНИЯ ..... 17**
**3.2. ОБЩЕСТВЕННЫЕ СЛУШАНИЯ ПО ПРОЕКТУ ..... 17**
**3.3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ГРУПП ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ..... 20**
*3.3.1. Гендерные аспекты ..... 21*
**3.4. РЕЗЮМЕ СУЩЕСТВУЮЩЕГО ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ..... 21**

**4. РЕКОМЕНДАЦИИ К РЕАЛИЗАЦИИ ПУЗС ..... 22**

**4.1. ЗАДАЧА 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ, ПРОЕКТ ПУЗС ..... 22**
*4.1.1. Предлагаемый подход в решении Задачи 1 ..... 22*
*4.1.2. Выводы по результатам базового исследования по определению информационных потребностей ..... 25*
*4.1.3. Рекомендации по выбору каналов и потребностей информирования ..... 27*
**4.2. ЗАДАЧА 2. ПРОВЕДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ ..... 28**
*4.2.1. Предлагаемый подход ..... 28*
*4.2.2. Каналы и средства информирования ..... 29*
*4.2.3. Алгоритм проведения информационной кампании ..... 30*
*4.2.4. Взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными лицами ..... 30*
*4.2.5. Тренинги для Предприятия по проведению информационных кампаний ..... 30*
*4.2.6. Стороны, ответственные за реализацию ПУЗС ..... 31*

**5. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ..... 32**

***5.1. ИЗМЕРЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ И УЛУЧШЕНИЯ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ ПО ИТОГАМ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ ..... 32***
***5.2. ЗАДАЧА 3. СОЗДАНИЕ КОМИТЕТОВ ВОДОПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ИХ ФОРУМОВ ..... 33***
*5.2.1. Предлагаемый подход ..... 33*
*5.2.2. Роль и задачи Комитета Водопользователей ..... 34*
*5.2.3. Организация деятельности Комитета Водопользователей ..... 34*
***5.3. ЗАДАЧА 4. СОЗДАНИЕ КОНСУЛЬТАТИВНОГО СОВЕТА ..... 36***
*5.3.1. Предлагаемый подход ..... 36*
*5.3.2. Роль и задачи Консультативного совета ..... 36*
*5.3.3. Организация деятельности Консультативного совета ..... 37*

**6. МЕХАНИЗМ УЛУЧШЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ..... 39**

***6.1. МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ..... 39***
***6.2. СОДЕЙСТВИЕ ПРОЗРАЧНОСТИ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ ..... 41***
***6.3. УСТОЙЧИВОСТЬ ДИАЛОГА ..... 42***

**7. ПРИЛОЖЕНИЯ. ..... 43**

***7.1. ПРИЛОЖЕНИЕ №1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ..... 43***
***7.2. ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ПЛАН ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ..... 51***
***7.3. ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРОЕКТ ПОЛОЖЕНИЯ О КОМИТЕТЕ ВОДОПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ..... 60***

***7.4. Приложение 4. Проект Порядка проведения общегородского форума Комитета Водопользователей*** ..... *63*
***7.5. Приложение 5. Проект Положения о Консультативном Совета*** ..... *65*

## СПИСОК РИСУНКОВ

*Рисунок 1. Схема финансирования Проекта в г.Кара-Суу* ..... 5
*Рисунок 2. : Блок-схема обработки жалоб* ..... 41

## СПИСОК ТАБЛИЦ

*Таблица 1. Международные требования* ..... 10
*Таблица 2. Национальные требования* ..... 11
*Таблица 3. Консультации с заинтересованными сторонами* ..... 18
*Таблица 4. Предварительный перечень информационных потребностей* ..... 23
*Таблица 5. Методология создания Комитета водопользователей* ..... 35
*Таблица 6. Примерный список заседаний КС* ..... 37
*Таблица 7. Контактные данные РРО* ..... 39
*Таблица 8. Бланк для жалоб и обращений* ..... 39

**АББРЕВИАТУРА**

| | |
|---|---|
| ПКР | Программа корпоративного развития |
| РРО | Руководитель по работе с общественностью |
| ЕБРР | Европейский Банк Реконструкции и Развития |
| ПЭСМ | План экологических и социальных мероприятий |
| ПУФЭД | Программа улучшения финансовой и эксплуатационной деятельности |
| ТЭО | Технико-экономическое обоснование |
| ВиВ | Водоснабжение и водоотведение |
| ППИ | Программа приоритетных инвестиций |
| КОС | Канализационные очистные сооружения |
| ПУЗС | Программа участия заинтересованных сторон |
| ПВЗС | План взаимодействия с заинтересованными сторонами |
| ЭСП | Экологическая и социальная политика |
| ОВОС | Оценка воздействия на окружающую среду |
| КВ | Комитеты водопользователей |
| КС | Консультативный совет |

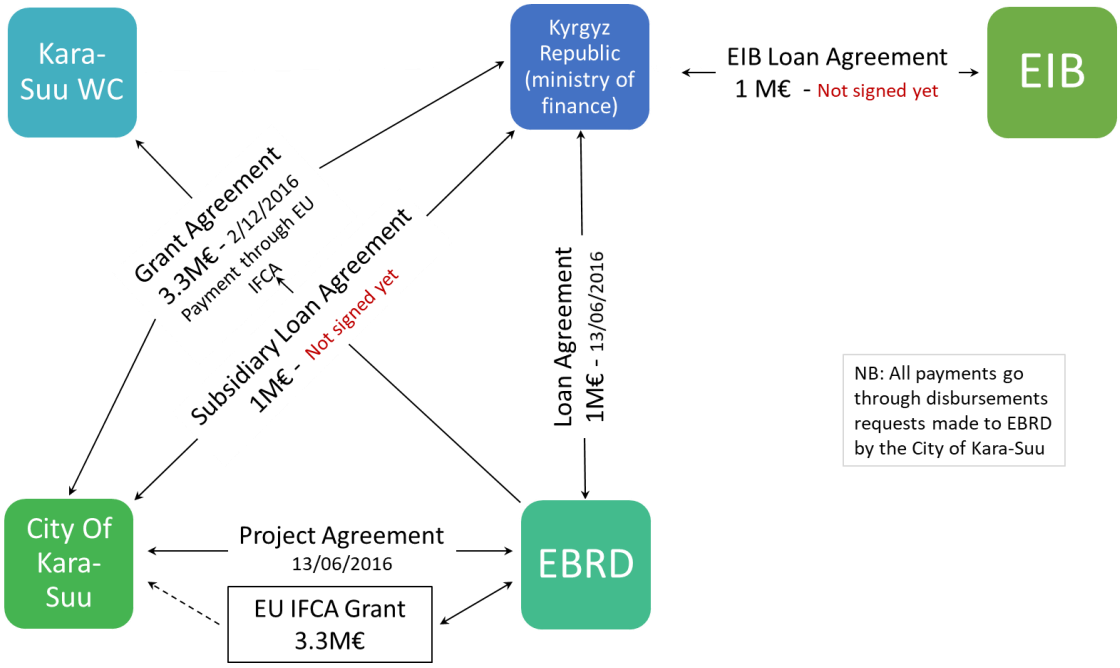
# 1. Введение

## 1.1. Контекст

МП Водоканал Кара-Суу является государственным коммунальным предприятием, ответственным за подачу питьевой воды и в скором времени за очистку сточных вод для города Кара-Суу Ошской области Кыргызстана.

В 2016 году Кыргызская республике подписала несколько соглашений на сумму около 5,2 миллиона евро по финансированию различных инвестиционных и реабилитационных работ, направленных на улучшение качества и восстановления услуг водоснабжения МП Водоканал Кара-Суу.

*Рисунок 1. Схема финансирования Проекта в г.Кара-Суу*




Данные работы были отобраны и определены в рамках Технико-экономического обоснования (ТЭО), проведенного компанией Mott MacDonald в 2015 году. В целях обеспечения общей согласованности программы, они были пересмотрены в 2017 году консультантом ОРП компанией “ILF”.

В соответствии с процедурами ЕБРР, кредитное соглашение включает в себя несколько положений, устанавливающих различные обязательства для заемщика в отношении его внутренней организации, связи с заинтересованными сторонами, финансовые и операционные показатели и т. д.

Цель Программы корпоративного развития (ПКР) – оказание помощи Предприятию в определении и осуществлении данных обязательных действий.

Более того, данный проект реализуется в соответствии с Рамочным соглашением о партнерстве между ЕБРР и правительством Кыргызстана, в рамках которого был разработан план Корпоративного развития.

## 1.2. Цели данного отчета

Проект корпоративного развития в области водоснабжения города Кара-Суу включает, в качестве одного из компонентов, Программу участия заинтересованных сторон (ПУЗС) в процессах принятия решений по вопросам водоснабжения и водоотведения.

Цели подпроекта водоснабжения и водоотведения в городе Кара-Суу: создание эффективной и современной системы управления системой водоснабжения и водоотведения, а также очистки сточных вод; улучшение состояния окружающей среды в результате различных мероприятий, осуществляемых в рамках реализации проекта.

В ПУЗС, были запланированы шаги для разработки информационной кампании в целях вовлечения всех заинтересованных сторон и населения города в том числе, по следующим вопросам:

- Экологическая, техническая и экономическая необходимость сохранения и рационального использования воды: объяснение важности рационального и эффективного использования воды и сохранения водных ресурсов.
- Восстановление затрат на реабилитацию: объяснение того,
  - как тарифы на воду связаны с качеством обслуживания и
  - как они используются для содействия сохранению и
  - разъяснение вопроса по реальной стоимости водоснабжения.
- Вопросы здоровья: примеры позитивной и негативной гигиенической практики и повышение понимания опасностей для местного населения, связанных с передающимися через воду болезнями.
- Механизмы участия: разъяснение того, как каждый пользователь воды несет индивидуальную ответственность за устойчивый и справедливый доступ к воде для всех и – водосбережение, в целом, и предоставляет водопользователям возможность активно участвовать в работе Муниципального Предприятия «Кара-Суу Таза Суу» (далее – «Водоканал») с их потребностями и проблемами.

Анализ заинтересованных сторон был представлен в Плане взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), подготовленный в рамках ТЭО в 2015 году.

В рамках ПКР для определения наиболее эффективных каналов донесения информации о деятельности Водоканала, было проведено социологическое исследование (Проект ПКР, январь 2018 год). В результате данного исследования были определены основные информационные потребности и наиболее приемлемые способы информирования населения г.Кара-Суу.

## 1.3. Программа участия заинтересованных сторон (ПУЗС)

Общеизвестно, что информированность и вовлеченность общественности играют решающую роль в успешном управлении водными ресурсами. Целью таких инициатив является осознание того, что водные ресурсы являются общественным достоянием, а общественность должна активно формировать бережное отношение к воде и к безопасности водоснабжения в целом, включая: качество предоставляемых услуг, реконструкцию систем водоснабжения и водоотведения, разработку и внедрение тарифной политики, и социальные вопросы.

Инициативы информирования и вовлечения способствуют тому, что при формировании тарифной политики учитываются интересы уязвимых слоев населения, что, в свою очередь, усиливает роль корпоративного управления на предприятии.

Целью ПУЗС является повышение общественной осведомленности в вопросах, касающихся реализации проекта, а также водопользования, водоотведения и строительства очистных сооружений.

Разработка и реализация ПУЗС включает два основных направления:

- Участие общественности и информационная кампания, включая формирование позитивного отношения к проекту и информирование о целях проекта.
- Усовершенствование отношений с абонентами.

Реализация ПУЗС включает в себя помощь Водоканалу в окончательной доработке и реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС). Усовершенствованный диалог между Водоканалом, муниципальными органами власти, абонентами Водоканала и другими ключевыми заинтересованными сторонами в сочетании с повышением качества информации и образования по соответствующим вопросам позволит повысить эффективность и улучшить устойчивость результатов Проекта.

**ПУЗС будет значимым образом способствовать:**

- Повышению участия общественности в предоставлении услуг водоснабжения и водоотведения;
- повышению осведомленности общественности в вопросах, связанных с реализацией проекта и водопользованием;
- поощрению ответственного поведения абонентов в отношении водных ресурсов, в том числе бережного к ним отношения;
- интеграции социальных вопросов в предлагаемые тарифные реформы;
- оказанию помощи Водоканалу в повышении эффективности его корпоративного управления.

Осведомленность абонентов (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 непонимание необходимости привлечения заемных средств (являющихся государственным долгом) для улучшения системы городского водоснабжения и водоотведения. Ввиду отсутствия этой информации абоненты не понимают, 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 водоотведения. Повышение осведомленности клиентов посредством образовательных программ должно иметь своим результатом усиление чувства общественной собственности по отношению к объектам Водоканала и его техническому оборудованию.

Реализация SPP (ПУЗС) включает в себя помощь Водоканалу в подготовке этого документа и реализации первых шагов Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС/SEP). С этой целью Консультант предоставит Предприятию ПУЗС, подкрепленный рядом документов, необходимых для его реализации.

На основании результатов идентификации информационных потребностей, которая была одобрена Предприятием и ЕБРР в 2018 году, ожидается, что реализация ПУВЗ должна включать следующие виды деятельности:

- Создание комитетов водопользователей и консультативного комитета;
- Организация двух (2) форумов, собирающих все заинтересованные стороны:
    - Первый из них, ориентировочно, должен состояться в начале апреля 2019 года по случаю церемонии прибытия транспортных средств (рабочей техники) в город Кара-Суу; а также

  - Второй, который должен состояться в начале строительных работ по водоснабжению (ориентировочно в конце 2019 г.);
- Развертывание коммуникационных материалов (плакаты и листовки для раздачи во время различных мероприятий), направленных на повышение осведомленности населения о проблемах, связанных с водой, и обеспечение поддержки предстоящих изменений и потенциальных нарушений, связанных со строительными работами, связанными с Проектом;
- Организация серии информационных мероприятий со школами Кара-Суу.

В качестве ключевого компонента своей деятельности ПУВЗС должен быть реализован Предприятием при поддержке города. Кроме того, Консультант ПКР окажет помощь на начальных этапах в рамках Контракта ПКР и обучит сотрудников Предприятия обеспечению дальнейшей самостоятельной работы.

Обязанности Консультанта CDP будут ограничены следующими шагами:

- Подготовка стратегии и программы участия заинтересованных сторон (представленные настоящим отчетом), которая послужит дорожной картой для их реализации Предприятием и городом;
- Разработка и распечатка материалов для коммуникации (плакаты, листовки);
- Обучение персонала Предприятия взаимодействию с заинтересованными сторонами и коммуникации с целью обеспечения самостоятельности при реализации мероприятий ПУВЗС в предстоящие годы;
- Общая помощь и участие в общественных мероприятиях.

Обучение, которое будет проводиться Консультантом ПКР по плану информационной кампании, имеет важное значение, так как в будущем все запланированные мероприятия будут выполняться самими сотрудниками Предприятия, мэрии и КВ/КС. Улучшенный диалог между Водоканалом, муниципальными властями, абонентами Водоканала и другими ключевыми заинтересованными сторонами в сочетании с улучшенным уровнем информирования и образованием по актуальным вопросам повысит эффективность и устойчивость результатов Проекта.

## 1.4. Краткие сведения о предприятии

Водоканал предоставляет услуги централизованного водоснабжения жителям, организациям и предприятиям г. Кара-Суу и близлежащих населенных пунктов.

Основными видами деятельности Водоканала являются:

- подъем воды, дезинфекция, транспортировка и поставка потребителям питьевой воды.

Система водоснабжения состоит из 4 водозаборных сооружений на которых имеется 6 скважин, и 6 насосных станций, 2 резервуара с общим объемом воды 750 м$^3$ и 34,5 км водопроводных труб.

Канализационная сеть, находящемся в неудовлетворительном состоянии, представлена коллектором приблизительно в 2.5 км длиной. Сточные воды отводятся коллектором на рельеф, расположенный недалеко от Южного ферганского канала, где находятся недостроенные очистные сооружения, строительство которых так и не было завершено.

В целях обеспечения надежного и эффективного предоставления услуг водоснабжения жителям и организациям города, Водоканалом была подготовлена Программа приоритетных инвестиций (далее – ППИ), направленных на реконструкцию существующих объектов системы централизованного водоснабжения и водоотведения города (далее – Проект).

Проект поддерживает приоритетные инвестиции в реконструкцию системы водоснабжения и водоотведения, что приведет к повышению энергоэффективности и снижению потребления

воды; потерь воды в системе и уменьшения загрязнения окружающей среды. Общая сумма капитальных вложений ППИ оценивается в 5,3 млн. Евро.

Основой для разработки ПУЗС является ПВЗС, разработанный на этапе ТЭО в 2015, где были определены основные мероприятия по обеспечению участия заинтересованных сторон на различных этапах реализации Проекта, а также «Исследование информационных потребностей населения г.Кара-Суу», проведенное в январе 2018 в рамках Проекта ПКР.

ПВЗС был разработан с учетом требований национального законодательства, а также в соответствии с требованиями ЕБРР к проектам категории «В», установленными в Экологической и социальной политике (ЭСП) ЕБРР (2014).

### 1.4.1. Приоритетные направления инвестиций

На основе долгосрочной инвестиционной стратегии Водоканал определил приоритетные инвестиции в реконструкцию ВиВ в городе на ближайший трехлетний период и спланировало ППИ для улучшения качества услуг, повышения надежности объектов системы ВиВ, а также сокращения эксплуатационных издержек, повышения стандартов обслуживания и экологической и социальной деятельности.

Водоканал планирует реализовать комплекс приоритетных инвестиционных мероприятий, при котором долевое финансирование представлено в следующем разделении: кредит ЕБРР и ЕИБ 2,0 млн. Евро, и грант Инвестиционного фонда ЕС для стран ЦА - 3,3 млн. Евро.
В программу ППИ включены следующие компоненты:

- источники водоснабжения, сети водоснабжения и канализации;
- строительство новой канализационной очистной станции (КОС);
- товары для поддержки операционной деятельности, в том числе, строительные работы и оборудование;
- машины и оборудование для улучшения операционной деятельности Водоканала и содействия реализации Проекта;
- поставка и установка оборудования для информационной системы управления.

# 2. Законодательные и регуляторные рамки

Основные законодательные и нормативные требования Кыргызской Республики, требования ЕБРР, а также международные требования по обеспечению взаимодействия с заинтересованными сторонами, применимые к данному Проекту, представлены ниже в обобщенном виде.

Проект был рассмотрен согласно Экологической и социальной политике (ЭСП, 2014) ЕБРР и отнесен к категории проектов «В».

Согласно требованиям национального законодательства, процедуре Оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС) подлежат следующие компоненты ППИ:

- реабилитация источников водоснабжения;
- проектирование и строительство сетей водоснабжения и канализации;
- строительство новой канализационной очистной станции (КОС).

Ниже в таблицах представлены международные (Таблица 1) и национальные (Таблица 2) требования по обеспечению взаимодействия с заинтересованными сторонами.

*Таблица 1. Международные требования*

| Международные требования | |
|---|---|
| ***Руководящие документы ЕС*** | • **Директива ЕС 97/11/ЕС об оценке воздействия некоторых проектов в государственном и частном секторе на окружающую среду (Директива об оценке воздействия на окружающую среду);**<br>• **Директива ЕС 2003/4/ЕС о доступе общественности к экологической информации;**<br>• **Директива ЕС 2003/35/ЕС об обеспечении участия общественности в разработке планов и программ, касающихся окружающей среды** |
| ***Требования ЕБРР*** | **ЭСП ЕБРР - взаимодействие с заинтересованными сторонами представляет непрерывный собой процесс, который включает в себя следующие элементы:**<br>– выявление и анализ заинтересованных сторон;<br>– планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами;<br>– раскрытие информации;<br>– содержательные консультации и участие заинтересованных сторон;<br>– обеспечение наличия эффективной процедуры или механизма подачи и рассмотрения жалоб;<br>– текущее представление отчётности соответствующим заинтересованным сторонам.<br>Процесс взаимодействия с общественностью должен начинаться на самых ранних этапах планирования и продолжаться до конца проекта.<br>Для проектов категории «В» ЕБРР устанавливает следующие требования к мероприятиям по взаимодействию с заинтересованными сторонами. В частности, Предприятию необходимо:<br>– выявлять и документально фиксировать затрагиваемые Проектом (прямо или косвенно) лица или группы лиц, а также стороны, которые могут быть в нем заинтересованы;<br>– определить функции, обязанности и полномочия, а также назначить конкретных работников, ответственных за обеспечение взаимодействия с затрагиваемыми и заинтересованными сторонами, включая реализацию мероприятий и мониторинг их выполнения;<br>– подготовить и внедрить План взаимодействия с заинтересованными сторонами;<br>– осуществить формализованную и основанную на широком участии международную процедуру оценки воздействий на окружающую и социальную среду (ОВОСС) и предусмотреть на каждом этапе этой процедуры мероприятия по обнародованию информации о Проекте и консультации с общественностью;<br>– на постоянной основе предоставлять выявленным заинтересованным и затрагиваемым сторонам информацию о Проекте в течение всего срока существования Проекта; |

| | |
|---|---|
| | – обнародовать дополнительную информацию на основных этапах проектного цикла (перед началом этапа строительства, ввода в эксплуатацию, вывода из эксплуатации);<br>– при внесении в Проект существенных изменений, которые влекут за собой дополнительные неблагоприятные воздействия на затрагиваемое Проектом население, информировать население о порядке урегулирования этих воздействий и обнародовать актуализированный План экологического и социального менеджмента (ПЭСМ) в соответствии с ПВЗС;<br>– в случае выявления дополнительных воздействий в индивидуальном порядке проводить дополнительные мероприятия по обнародованию информации и консультации в соответствии с ПВЗС;<br>– быть в курсе вопросов, вызывающих озабоченность заинтересованных и затрагиваемых сторон и своевременно реагировать на них;<br>– внедрить действенный механизм, процесс или процедуру подачи и рассмотрения жалоб, поступающих от заинтересованных и затрагиваемых сторон, и содействовать их разрешению и удовлетворению.<br>Кроме того, в обязательном порядке обеспечиваются специальные условия для проведения консультаций с участием незащищенных или уязвимых групп населения. |

*Таблица 2. Национальные требования*

| | Национальные требования | |
|---|---|---|
| 1. | Водный кодекс Кыргызской Республики<br>от 12 января 2005 года N 8 | Статья 6. Принципы управления водными ресурсами<br>Управление водными ресурсами основывается на следующих принципах принцип доступности: информация о состоянии и использовании водных объектов и водных ресурсов должна быть доступна представителям общественности.<br>4. Водопользователи имеют право:<br>- на информацию о количестве, качестве и использовании водных ресурсов в соответствии с положениями настоящего Кодекса;<br>- пользоваться водными объектами для отдыха, туризма, проведения спортивных и оздоровительных мероприятий.<br>Статья 96. Общественный доступ к информационным системам<br>Представители общественности имеют право доступа к единой информационной системе, кроме случаев, определенных в пункте 2 статьи 97. |
| 2. | Закон Кыргызской Республики «Об охране окружающей среды от 16 июня 1999 года N 53 | Статья 45. Права общественных объединений<br>Общественные объединения и формирования, выполняющие экологические функции, имеют право:<br>- организовывать собрания, митинги, демонстрации, сбор подписей, входить с предложениями о проведении референдумов, обсуждений законопроектов населением по вопросам охраны окружающей среды в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;<br>- требовать назначения государственной экологической экспертизы, выступать с изложением экологической платформы в печати, по радио и телевидению;<br>- проводить общественную экологическую экспертизу;<br>- участвовать в проверках соблюдения требований природоохранного законодательства;<br>Статья 46. Права и обязанности граждан в области охраны окружающей среды<br>Граждане имеют право:<br>- участвовать в разработке и осуществлении мер по охране окружающей среды, рациональному и комплексному использованию природных ресурсов, включая законотворческий процесс;<br>- получать полную и достоверную информацию о состоянии окружающей среды и здоровья населения, о запланированных к строительству производственных объектах;<br>- участвовать в проведении общественной экологической экспертизы;<br>Статья 50. Информация об окружающей среде<br>Каждый гражданин или организация имеют право на доступ к имеющейся у государственных органов информации об окружающей среде согласно положениям настоящего Закона. Для этих целей в периодической печати ежеквартально публикуются экологические бюллетени.<br>Министерства, административные ведомства и другие органы, которые располагают информацией об окружающей среде, обязаны предоставлять информацию по желанию граждан и организаций.<br>Информация об окружающей среде предоставляется государственными органами по письменному запросу заявителя за плату, не превышающую |

| | | |
|---|---|---|
| | | стоимость технических (ксерокопирование, дискеты, др.) и трудовых затрат по ее подготовке.<br>Срок рассмотрения заявления 6 недель. |
| 3. | Закон Кыргызской Республики «Об экологической экспертизе» от 16 июня 1999 года № 54 | Статья 4. Принципы экологической экспертизы<br>Экологическая экспертиза базируется на принципах:<br>- учета общественного мнения;<br>Статья 7. Полномочия, права и обязанности специально уполномоченного государственного органа по экологической экспертизе<br>Специально уполномоченный государственный орган по экологической экспертизе обязан:<br>- предварительно информировать местные государственные администрации и органы местного самоуправления о проведении заседаний экспертных комиссий государственной экологической экспертизы;<br>- по требованию инвестора проекта, общественных организаций, проводящих общественную экологическую экспертизу, предоставлять для ознакомления нормативно-техническую, инструктивно-методическую документацию, регламентирующую организацию и проведение государственной экологической экспертизы;<br>- направлять местным государственным администрациям и органам местного самоуправления, общественным организациям (объединениям) и гражданам, представившим аргументированные предложения, касающиеся экологических аспектов реализации намечаемой деятельности, материалы, обосновывающие учет этих предложений при проведении государственной экологической экспертизы;<br>- предоставлять средствам массовой информации по их запросам сведения о результатах проведения государственной экологической экспертизы;<br>Статья 15. Права общественных объединений и граждан в области экологической экспертизы<br>Общественные объединения и граждане, осуществляющие проведение общественной экологической экспертизы в установленном настоящим Законом порядке, имеют право:<br>- на получение от инициатора проекта документации, подлежащей экологической экспертизе, в полном объеме;<br>- на ознакомление с нормативно-технической документацией, устанавливающей требования к проведению государственной экологической экспертизы;<br>- на опубликование результатов общественной экологической экспертизы в средствах массовой информации. |
| 4. | Закон Кыргызской Республики «О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики» от 28 декабря 2006 года N 213 | Настоящий закон регулирует права и обязанности государственных органов по предоставлению информации местному населению, чтобы достичь прозрачность работы<br>Статья 3. Гарантии и принципы свободы доступа к информации<br>Каждому гарантируется право доступа к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления.<br>Основными принципами свободы доступа к информации являются общедоступность, объективность, своевременность, открытость и достоверность информации.<br>Статья 6. Способы предоставления информации<br>1. Основными способами предоставления информации государственными органами и органами местного самоуправления являются:<br>1) опубликование и распространение соответствующих материалов;<br>2) предоставление информации физическим и юридическим лицам на основании их запроса;<br>3) обнародование информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;<br>4) обеспечение непосредственного доступа к документам и материалам государственных органов и органов местного самоуправления;<br>5) обеспечение непосредственного доступа к открытым заседаниям государственного органа и органов местного самоуправления.<br>2. Государственные органы и органы местного самоуправления вправе использовать для информирования населения о своей деятельности любые иные способы, не запрещенные законодательством Кыргызской Республики.<br>Статья 10. Сроки предоставления ответов на письменные запросы<br>Подготовка ответа на письменный запрос осуществляется в течение двухнедельного срока.<br>Если в течение двухнедельного срока ответ на запрос не может быть подготовлен, об этом доводится до сведения лица, направившего запрос, с указанием причины отсрочки. Период отсрочки не может превышать |

| | | |
|---|---|---|
| | | двухнедельного срока. |
| 5. | Закон Кыргызской Республики «Об информатизации» от 8 октября 1999 года N 107 | Статья 12. Реализация права пользователей на доступ к информации из информационных ресурсов<br>1. Пользователи – юридические и физические лица, органы государственной власти и местного самоуправления, общественные объединения – обладают равными правами на доступ к государственным информационным ресурсам, не обязаны обосновывать перед владельцем этих ресурсов необходимость получения запрашиваемой ими информации, за исключением информации с ограниченным доступом. Владельцы (собственники) информации обеспечивают пользователей информацией на основании утвержденных положений/договоров бесплатно или по договорным ценам на информационные услуги.<br><br>Статья 23. Защита прав пользователя на доступ к информации<br>1. Отказ в доступе к открытой информации или предоставление пользователям заведомо недостоверной информации могут быть обжалованы в судебном порядке. Во всех случаях лица, которым было отказано в доступе к информации, и лица, получившие недостоверную информацию, имеют право на возмещение нанесенного им ущерба.<br>4. Руководители, другие служащие органов государственной власти, организаций, виновные в незаконном ограничении доступа к информации и нарушении режима защиты информации, несут ответственность в соответствии с уголовным, гражданским законодательством и законодательством об административных правонарушениях. |
| 6 | Закон Кыргызской Республики «О гарантиях и свободе доступа к информации» от 5 декабря 1997 года N 89 | Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие в процессе реализации права каждого свободно и беспрепятственно искать, получать, исследовать, производить, передавать и распространять информацию.<br>Статья 3. Гарантии доступа к информации<br>Каждому гарантируется право доступа к информации.<br>Государство защищает права каждого на поиск, получение, исследование, производство, передачу и распространение информации.<br>Ограничения в доступе и распространении информации устанавливаются только законом.<br>Статья 4. Основные принципы свободы доступа к информации<br>Основными принципами свободы доступа к информации являются общедоступность, объективность, своевременность, открытость и достоверность информации.<br>Статья 5. Запрос на получение информации<br>Каждый имеет право непосредственно либо через своих законных представителей обращаться с запросом на получение информации.<br>Запрос на получение информации может выражаться в письменной форме.<br>В письменном запросе должны содержаться фамилия, имя, отчество и адрес обратившегося, наименование запрашиваемой информации или ее характер.<br>Письменные запросы подлежат регистрации.<br>Особенности, связанные с запросом на получение информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления, регулируются также нормами Закона Кыргызской Республики "О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики.<br>Статья 6. Обеспечение доступа к информации<br>Государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения, предприятия, учреждения, организации и должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его права и законные интересы.<br>Доступ к информации обеспечивается путем:<br>1) опубликования и распространения соответствующих материалов;<br>2) предоставления информации на основании запроса;<br>3) обнародования информации о своей деятельности;<br>4) обеспечения непосредственного доступа к документам и материалам;<br>5) обеспечения непосредственного доступа к открытым заседаниям государственного органа и органов местного самоуправления;<br>6) любых иных способов, не запрещенных законодательством Кыргызской Республики.<br>Статья 7. Предоставление информации и ее оплата |

| | | |
|---|---|---|
| | | Информация по запросу, затрагивающая права и законные интересы обратившегося, предоставляется бесплатно.<br>За предоставление иной информации может взиматься плата по соглашению сторон. |
| 7. | Закон Кыргызской Республики «О воде» от 14 января 1994 года N 1422-XII (Введен в действие постановлением ЖогоркуКенеша Кыргызской Республики от 14 января 1994 года N 1423-XII) | Статья 3. Основные принципы использования и охраны водных ресурсов<br>При осуществлении хозяйственной и иной деятельности в сфере использования и охраны водных ресурсов организации, предприятия, учреждения и граждане Кыргызской Республики, иностранные юридические лица и граждане и лица без гражданства руководствуются следующими основными принципами:<br>- приоритет жизни и здоровья человека, обеспечение благоприятных условий для его труда и отдыха;<br>- гласность и тесная связь с населением и общественными организациями в решении задач по использованию и охране вод;<br>Статья 13. Компетенция органов местной государственной администрации в области водных отношений<br>К компетенции органов местной государственной администрации Кыргызской Республики относятся:<br>- обеспечение населения информацией о состоянии водных объектов. |
| 8. | Закон Кыргызской Республики "Технический регламент" О безопасности питьевой воды" от 30 мая 2011 г. № 34 | Статья 13. Меры реагирования при обнаружении несоответствия питьевой воды нормативам безопасности<br>6. При обращении потребителей с жалобами на ухудшение качества питьевой воды юридические и физические лица, эксплуатирующие системы хозяйственно-питьевого водоснабжения, устанавливают причины и, при необходимости, проводят дополнительные исследования с предоставлением информации заявителю.<br>Статья 16. Государственный надзор<br>7. В случае увеличения риска для жизни и здоровья человека государственный надзор осуществляется и проводится (среди прочих условий, перечисленных в Законе):<br>- при поступлении жалоб от населения;<br><br>Статья 18. Информация о безопасности питьевой воды<br>1. При выявленном несоответствии питьевой воды требованиям настоящего Технического регламента физические и юридические лица, эксплуатирующие системы хозяйственно-питьевого водоснабжения, незамедлительно информируют органы местного самоуправления и местной государственной администрации, уполномоченный государственный орган Кыргызской Республики в области здравоохранения и потребителей питьевой воды о мерах по устранению несоответствия.<br>2. Информация о питьевой воде включает в себя сведения:<br>- о соответствии или несоответствии питьевой воды требованиям настоящего Технического регламента;<br>- о загрязнении и прогнозируемом ухудшении воды в источниках хозяйственно-питьевого водоснабжения;<br>- о мерах предосторожности при использовании питьевой воды, не соответствующей требованиям настоящего Технического регламента по показателям, представляющим опасность для здоровья;<br>- об изменении режима подачи питьевой воды;<br>- о месте и времени отпуска потребителям питьевой воды при чрезвычайных ситуациях;<br>- о сроках устранения причин, вызвавших несоответствие питьевой воды по показателям безопасности.<br>3. Информация о питьевой воде, полученная в результате производственного контроля, государственного надзора, представляется потребителям через средства массовой информации или иным способом в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Кыргызской Республики.<br>**4. Потребители питьевой воды имеют право на получение достоверной информации о безопасности воды.** |
| 9. | Закон Кыргызской Республики «О нормативных правовых актах Кыргызской Республики» от 20 июля 2009 года N 241 | Статья 22. Организация общественного обсуждения<br>1. Проекты нормативных правовых актов, непосредственно затрагивающих интересы граждан и юридических лиц, а также проекты нормативных правовых актов, регулирующих предпринимательскую деятельность, подлежат общественному обсуждению посредством размещения на официальном сайте нормотворческого органа. По решению нормотворческого органа, в случае отсутствия у нормотворческого органа официального сайта, а также в случаях, предусмотренных законом, опубликование нормативных правовых актов производится в средствах массовой информации. |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Общественное обсуждение проекта нормативного правового акта обеспечивается нормотворческим органом путем:<br>обеспечения доступа к тексту проекта нормативного правового акта;<br>принятия, рассмотрения и обобщения предложений, поступающих от участников общественного обсуждения;<br>подготовки по результатам общественного обсуждения итоговой информации о поступивших предложениях с обоснованием причин включения либо невключения их в проект нормативного правового акта. Итоговая информация отражается в справке-обосновании к проекту нормативного правового акта.<br>3. Субъект нормотворческой деятельности обязан обнародовать информацию, имеющую отношение к предмету обсуждения, в том числе:<br>текст проекта нормативного правового акта;<br>обоснование необходимости принятия нормативного правового акта;<br>перечень лиц и организаций, которые участвовали в разработке, а также с которыми проект нормативного правового акта был предварительно согласован;<br>финансово-экономические расчеты, заключения проведенных экспертиз;<br>статистические данные;<br>прогноз возможных социальных, экономических, правовых и иных последствий действия, подготовленного нормативного правового акта;<br>контактные данные субъекта, подготовившего проект нормативного правового акта (адрес, в том числе электронный, номера телефонов, принимающих факсимильные сообщения), а также фамилию, имя и контактные данные исполнителя, ответственного за прием предложений и замечаний;<br>другие сведения, необходимые для обоснования проекта нормативного правового акта, за исключением сведений, содержащих государственную или иную охраняемую законом тайну.<br>4. Финансирование затрат по организации и проведению общественного обсуждения осуществляется за счет средств субъекта, осуществляющего подготовку проекта нормативного правового акта, и других источников, не запрещенных законодательством Кыргызской Республики.<br>Статья 23. Срок общественного обсуждения<br>1. Срок общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов составляет не менее одного месяца.<br>2. Исчисление срока общественного обсуждения начинается со дня, следующего за днем обнародования проекта нормативного правового акта. |
| 10. | Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 4 мая 2007 года № 67 | Настоящий Закон направлен на правовое регулирование отношений, связанных с реализацией права каждого на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, закрепленного Конституцией Кыргызской Республики, а также порядка рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.<br>**Статья 2. Основные принципы работы с обращениями граждан**<br>Основными принципами работы органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:<br>1) защита прав и свобод человека и гражданина;<br>2) законность, демократичность, доступность;<br>3) обязательность рассмотрения обращений;<br>4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;<br>5) равенство граждан при рассмотрении обращений;<br>6) персональная ответственность за исполнение служебных обязанностей;<br>7) подконтрольность и подотчетность в рассмотрении обращений. |
| 11. | Закон КР «О питьевой воде» от 25 марта 1999 г. № 33 | Статья 3. Основные принципы хозяйственно-питьевого водоснабжения населения и меры по обеспечению качества питьевой воды<br>Основными принципами хозяйственно-питьевого водоснабжения населения являются (среди прочих условий, перечисленных в Законе):<br>- информирование общественности о состоянии водоснабжения населения<br>Статья 5. Компетенция органов местного самоуправления в области обеспечения населения питьевой водой<br>К компетенции органов местного самоуправления в области питьевого водоснабжения населения относятся (среди прочих условий, перечисленных в Законе):<br>- обеспечение населения необходимой информацией о качестве питьевой воды, нормах ее расхода и способах экономии, порядке оплаты;<br>Статья 6. Компетенция предприятий водоснабжения |

| | | |
|---|---|---|
| | | Предприятие водоснабжения в случаях временного прекращения подачи воды абонентам, связанного с проведением планового ремонта сооружений и сетей водопровода, обязано уведомить об этом абонентов не позднее чем за пять суток. |
| 12. | Закон Кыргызской Республики о доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики от 28 декабря 2006 года № 213 | 1. Настоящий Закон регулирует отношения, связанные с доступом физических и юридических лиц к находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления информации.<br>2. Обязанности по предоставлению информации в соответствии с положениями настоящего Закона возлагаются на все государственные органы и органы местного самоуправления.<br>**Статья 3. Гарантии и принципы свободы доступа к информации**<br>- Каждому гарантируется право доступа к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления.<br>- Основными принципами свободы доступа к информации являются общедоступность, объективность, своевременность, открытость и достоверность информации.<br>- Государство защищает право каждого на поиск, получение, исследование, производство, передачу и распространение информации.<br>- Ограничения в доступе и распространении информации устанавливаются только законом.<br>Глава 2. Предоставление информации на основании устного или письменного запроса |
| 13. | Конвенция ЕЭК ООН о доступе к информации, участию общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды (Орхусская конвенция) Кыргызская Республика присоединилась Законом КР от 12 января 2001 года N 5 | Статья 6. Участие общественности в принятии решений по конкретным видам деятельности<br>Статья 7. Участие общественности в решении вопросов, касающихся планов, программ, и политики, связанных с окружающей средой<br>Статья 8. Участие общественности в подготовке нормативных положений, имеющих непосредственную исполнительную силу, и/или общеприменимых юридически обязательных нормативных актов |
| 14. | Конвенция ЕЭК ООН об оценке воздействия на окружающую среду в трансграничном контексте (конвенция Эспо) Кыргызская Республика присоединилась Законом КР от 12 января 2001 года № 6 | Статьи 2.2, 2.6, 3.8, 4.2, 6.1<br>Участие определено в Конвенции как право получения информации и выражения мнений.<br>В соответствии с Конвенцией, все замечания, поступившие от общественности должны быть учтены при принятии решений о планируемой деятельности. |

# 3. Существующая ситуация

## 3.1. Текущая деятельность Водоканала в части информирования

Деятельность Водоканала ведется на основании национального законодательства. Водоканал регулярно раскрывает информацию о результатах финансово-хозяйственной деятельности на городском Кенеше.

На сельских собраниях/сходах Водоканал доводит информацию до местных жителей и иных заинтересованных сторон об изменении тарифов на услуги водоснабжения, сообщает о нововведениях, информирует о выполнении ремонтных мероприятий, а также разъясняет порядок выставления счетов и сбора платежей, предупреждает о плановых и аварийных отключениях услуг и т.д.

В случае плановых отключений информация об отключениях передается в мэрию г.Кара-Суу. за 2-е суток, в случае аварийных ремонтных работ – сразу/немедленно.

О плановых и аварийных отключениях услуг Водоканала коммерческие абоненты уведомляются непосредственно Водоканалом.

Согласно данным Водоканала, для информирования населения Водоканал активно использует социальные интернет-сети и WhatsApp на мобильных телефонах.

Таким образом, Водоканал в качестве средств информирования населения и других заинтересованных сторон активно использует:

- личные встречи контролеров и директора с потребителями, председателями квартальных комитетов;
- сельские собрания/сходы;
- социальные интернет-сети и WhatsApp;
- личное посещение абонентов офиса Водоканала;
- заседания Горкенеша и мэрии г.Кара-Суу;
- информирование через мэрию г.Кара-Суу.

Водоканал не имеет собственный интернет-сайт. В рамках Проекта ПКР для города г.Кара-Суу был разработан сайт (www.karasuu.kg), где отдельная страница посвящена Водоканалу.

В целом на интернет-странице Водоканала впоследствии должна быть размещена информация о реализации Проекта, информация об организации и деятельности Водоканала; информация о размере тарифов, указаны телефоны колл-центра, порядок передачи показаний приборов учета и оплаты счетов, размещены уведомления об отключениях и контактная информация Водоканала, в том числе для обратной связи, а также иная информация.

## 3.2. Общественные слушания по Проекту

Важное значение для раскрытия информации имеют общественные консультации и слушания, проводимые в рамках реализации Проекта, а также информационные стенды и печатная информация.

Первые общественные слушания по Проекту были проведены 19 января 2015 года. Тогда же были подготовлены баннер Проекта и пять тематических плакатов по различным аспектам водопользования и очистки сточных вод, а также краткое введение в суть Проекта на русском языке, которые были помещены в вестибюле здания мэрии для общего ознакомления.

Водоканал в рамках Проекта провел консультации с ключевыми заинтересованными сторонами в целях поддержки процесса их выявления и анализа. Всем заинтересованным лицам была предоставлена информация о Проекте, его потенциальных последствиях и преимуществах.

Информация по консультациям с заинтересованными сторонами проекта приведена в таблице 3 ниже.

*Таблица 3. Консультации с заинтересованными сторонами*

| Дата / место | Претенденты / организации | Ключевые темы |
|---|---|---|
| 26.2.2015, Мэрия, Кара-Суу | Женщины, которые являются членами семей, проживающих вдоль двух намеченных по ППИ сетей канализации.<br>Сотрудники учреждений и организаций, которые были вовлечены в институциональный опрос, в том числе, работники общественного питания; владельцы и арендаторы объектов общественных туалетов; сотрудники общественной бани (в микрорайоне Арашан);<br>Лица, принимающие решения, в том числе, женщины ГорКенеша Кара-Суу, руководители и члены квартальных комитетов; женщины-активистки и члены местных неправительственных организаций; преподаватели учебных заведений, которые расположены вдоль двух сетей планируемой канализационной сети; менеджеры, охранники, обслуживающий персонал общественных туалетов в микрорайоне Юбилейный; Медицинский персонал больниц (например, гинекологи, педиатры, фельдшеры и медсестры, которые следят за пациентами больниц). | Фокус-группа по гендерным аспектам по отсутствию стандартизированных и качественных санитарных условий, плохое качество питьевой воды, и отсутствие канализации и инфраструктуры в городе. |
| 19.02.2015, Министерство финансов, Бишкек | Г-н Юшбеков Заирбек Сулайманович, член Жогорку Кенеша (далее – ЖК, или Парламент) КР, заместитель председателя по бюджету и финансам Постоянного комитета ЖК<br>Мирлан Байгончоков, заместитель министра Министерства финансов КР<br>Госпожа Надира Джеенбекова, Начальник отдела Программа государственных инвестиций, Министерство финансов<br>Господин Нурлан Курманалиев, Старший специалист блока Программа государственных инвестиций, Министерство финансов<br>Господин Зарлык Тургунбаев, Мэр города Кара-Суу<br>Господин Талай Асылбеков, ЕБРР, Бишкек | Презентация результатов исследования; ППИ и ДПИ; Предлагаемые условия кредитного соглашения; прогноз по тарифам водоснабжения и водоотведения; Возможность субсидии из республиканского бюджета для Водоканала и города; также были обсуждены дальнейшие шаги. |
| 18.02.2015, Здание администрации Кара-Суйского района | Аким Кара-Суйской районной администрации, г-н Матраимов Талибкек Исмаилович<br>Г-жа Авазкан Ормонова, председатель Общественного Фонда ДИА, советник администрации Кара-Суйского района | Презентация статуса и обсуждения проекта в части экономического потенциала г.Кара-Суу и роли совершенствования инфраструктуры водоснабжения и водоотведения для улучшения общего благополучия в городе. |
| 18.02.2015, Мэрия (конференц-зал), г. Кара-Суу | Городской совет под председательством Председателя Рустама Хатамова<br>Господин Зарлык Тургунбаев, Мэр города Кара-Суу<br>Господин Хаят Турдукулов, Директор Водоканала<br>Госпожа Авазкан Ормонова, председатель Общественного Фонда ДИА, советник администрации Кара-Суйского района | Внеочередное общее собрание ГорКенеша Кара-Суу, было организовано председателем Кенеша и мэром г.Кара-Суу по просьбе консультанта для обсуждения и представления: предложений по ППИ, результатов социального опроса, результатов экологического и социального аудита, предлагаемая программа повышения тарифов и план возврата кредита. |
| 23.01.2015, Школа №66 по улице Ленина, посещение всех 7 школ и 3 детских садов города | Директора школ и детских садов в г.Кара-Суу:<br>Школа №66 (ул. Ленина),<br>Школа №134,<br>Школа им. Турсунова,<br>Школа Бабур,<br>Школа Манас,<br>Школа №68,<br>Школа-интернат им Якипова К., | Фокус-группа, вопросы санитарии и доступа к воде в школах и детских садах; Основные проблемы и риски низкого качества санитарии; образовательные программы о личной гигиене и санитарии для детей всех возрастов; риски |

| Дата / место | Претенденты / организации | Ключевые темы |
|---|---|---|
| | Детский сад Айданек №4,<br>Детский сад «Молтур Булак» №2,<br>Детский сад «Мээрим» №3. | плохого качества питьевой воды и отсутствия стандартных средств санитарии; заинтересованность в подключении к новой канализационной инфраструктуре; и другие преимущества проекта. |
| 21.01.2015, Здание администрации Кара-Суйского района | Представитель Mott MacDonald, г-н Радим Новак встретился с главой районной государственной администрации вместе с мэром г.Кара-Суу, г-ном Зарлыком Тургунбаевым. | Встреча для предоставления информации о результатах исследования проекта. Глава районной администрации выразил высокую заинтересованность в проекте, для улучшения существующей инфраструктуры водоснабжения и очистки сточных вод в г.Кара-Суу с положительным влиянием на соседние населенные пункты. |
| 20.01.2015, Мэрия (конференц-зал), Кара-Суу | Мэрия города и городской Кенеш (совет):<br>Господин Зарлык Тургунбаев, Мэр города Кара-Суу<br>Господин Рустам Хатамов, Председатель городского совета в г. Кара-Суу<br>Заместитель Акима райгосадминистрации Кара-Суу,<br>Токтошев Аскарбек Сулайманович – Госстрой, Бишкек<br>Катарина Хенсель-Бйорлин, ЕБРР Москва<br>Талай Асылбеков, ЕБРР Бишкек | Презентация предварительных результатов исследования и результатов экологического и социального аудита, ППИ и ДПИ водоснабжения и канализации, тарифы, в том числе инвестиционный сценарий предлагаемого ежегодного повышения тарифов и плана кредитного погашения. |
| 20.01.2015, Мэрия (конференц-зал), Кара-Суу | Директор Госстроя, Токтошев Аскарбек Сулайманович | Важность восстановления инфраструктуры водоснабжения и очистки сточных вод в городе. В ожидании утверждения программы повышения безопасного доступа к питьевой воде и санитарии в Кыргызской Республике Постановлением Правительства |
| 19.01.2015, Школа №66 (ул. Ленина) | Кара-Суу райгосадминистрации, заместитель акима Кара-Суйского района<br>Председатель Горкенеша г.Кара-Суу<br>Советник в г.Кара-Суу<br>Мэр г.Кара-Суу<br>Руководство Предприятия<br>Руководство «Ак-Мээнет»<br>Представители айыл окмотов, прилегающих к городу<br>Представители муниципальных предприятий<br>Руководители жилых кварталов города Кара-Суу<br>Представители НПО<br>Местные СМИ | Презентация предварительных результатов исследования и результатов экологического и социального аудита, ППИ и ДПИ водоснабжения и канализации, тарифы, в том числе инвестиционный сценарий предлагаемого ежегодного повышения тарифов и плана кредитного погашения. |
| С 5.12.2014 по 8.12.2014, интервью проводились в помещениях организаций в г.Кара-Суу | 56 представителей из сфер общественных, частных, муниципальных, бизнес и коммерческих организаций в г.Кара-Суу были опрошены в рамках институционального социологического исследования г.Кара-Суу | Подключения к сети водоснабжения, использование воды, санитария и подключения к сети канализации, виды доступа к воде, платежи за услуги, и доступность со стороны учреждений. |
| С 25.11.2014 по 10.12.2014, г.Кара-Суу жилые районы (16 кварталов) | 465 семей Кара-Суу было опрошено в рамках социологического опроса, проведенного консультантом. Листовки вместе с письмом от мэра г.Кара-Суу были розданы всем участникам опроса | Подключения к сети водоснабжения, использование воды, санитария и подключения к сети канализации, виды доступа к воде, платежи за услуги, и доступность со стороны домашних хозяйств. |
| 14.11.2014, Офис Госстрой, Бишкек | Г-жа Озорбакова Шаиргул Галиевна, начальник отдела по развитию водоснабжения и водоотведения в Госстрое | Получение доступа к информации из районов Кыргызской Республики по:<br>статусу и содержание воды и сточных вод в г.Кара-Суу; |

| Дата / место | Претенденты / организации | Ключевые темы |
|---|---|---|
| | | доступность тарифа - как сообщается в муниципалитете г.Кара-Суу;<br>риски и воздействия на окружающую среду в г.Кара-Суу со стороны нынешней системы водоснабжения и водоотведения, в том числе, остатков очистных сооружений, канализационного коллектора, и т.д.;<br>текущая политика для смягчения этих рисков. |
| 23.10.2014, Мэрия (конференц-зал), Кара-Суу | Представители советов и администраций (Тельман, Киров, Кен-Сай, Эркин и Конурат) всех соседних поселений были приглашены в конференц-зал мэрии, чтобы узнать о проекте. | Были обсуждены основные вопросы проекта и его возможные последствия в будущем, в частности, с точки зрения ДПИ, и с целью вероятного административного слияния, возможных в ближайшем будущем |
| 23.10.2014, Мэрия (конференц-зал), Кара-Суу | Председатель горкенеша г.Кара-Суу<br>Советник г.Кара-Суу<br>Мэр г.Кара-Суу<br>Директор Водоканала<br>Главный архитектор города<br>Представители ЕБРР (К. Гансен, М. Бергман, Т. Асылбеков, Э.Йилдиз) | Проектная встреча, для обсуждения основных задач, сроков, а также отдельные темы, оценка социологического опроса. |

## 3.3. Определение и анализ групп заинтересованных сторон

На стадии ТЭО был проведен анализ заинтересованных сторон, и результаты исследования были представлены в ПВЗС. Приведенный в ПВЗС анализ участников является основой для разработки ПУЗС, так как в ПУЗС рассматривается механизм информирования заинтересованных сторон различными наиболее эффективными методами и средствами.

В данном документе все заинтересованные стороны были разделены на две категории – непосредственно заинтересованные стороны и косвенно заинтересованные стороны.

- К категории непосредственно заинтересованных сторон относятся: руководство Водоканала, персонал, подрядчики и другие стороны, непосредственно участвующие в деятельности Водоканала/ реализации проекта и другие стороны, получающие выгоды от этой деятельности.
- Косвенно заинтересованные стороны не имеют непосредственного отношения к проекту, но могут быть затронуты его воздействиями.

На этапе ТЭО для Проекта группы заинтересованных сторон были объединены в следующие общие группы:

- абоненты, затрагиваемые сообщества и уязвимые группы населения;
- персонал, соискатели работы и работники, не состоящие в трудовых отношениях с Водоканалом;
- местные государственные, исполнительные и надзорные органы, регуляторы;
- неправительственные организации и частный сектор;
- прочие заинтересованные стороны.

Ниже в рамках Проекта ПКР был обновлен список основных групп заинтересованных сторон, имеющих отношение к реализации Проекта, а именно:

- бытовые потребители, как потребители услуг, предоставляемых Водоканалом;
- бюджетные учреждения, как потребители услуг, предоставляемых Водоканалом [1];

[1] Школы, детские сады, мэрия и т.д.

- частные и коммерческие клиенты Водоканала;
- институциональные (бюджетные) потребители[2] питьевой воды, которые обеспечиваются собственными водозаборными сооружениями;
- бытовые потребители питьевой воды, предоставляемые другими поставщиками;
- частные, коммерческие и бытовые потребители услуг питьевой воды в г.Кара-Суу использующие собственные скважины;
- «Ак-Мээнет» в качестве Предприятия по предоставлению услуг по вывозу сточных вод;
- чиновники города и ключевые сотрудники в мэрии;
- соседние муниципальные образования Тельман, Киров, Кен-Сай, Эркин и Конурат;
- Акимиат Кара-Сууйского района;
- центральные регулирующие органы[3];
- центральные правительственные органы[4];
- члены городского совета города[5];
- главы 16 кварталов в городе;
- работники Водоканала;
- подрядчики и поставщики;
- доноры.

### 3.3.1. Гендерные аспекты

ЕБРР ведет работу со своими заемщиками с целью утверждения гендерного равенства и справедливого доступа к услугам, как для мужчин, так и для женщин. С этой целью, выявление и анализ заинтересованных сторон ППИ выполнены с учетом гендерных аспектов.

Дальнейшая программа действий в реализации ПУЗС также отражает вопросы гендерного равенства и справедливого доступа к услугам для мужчин и женщин через вовлечение равного и справедливого участия мужчин и женщин в мероприятия, рассмотренные в данном ПУЗС.

## 3.4. Резюме существующего информирования заинтересованных сторон

Резюмируя проведенный анализ информирования заинтересованных сторон, можно сделать вывод, что наиболее предпочтительные коммуникационные каналы следующие:

- Местные средства массовой информации: в частности, местные газеты, интернет-провайдеры, мобильные операторы (WhatsApp);
- контролеры;
- квартальные комитеты;
- личные посещения абонентов офиса Водоканала;
- общественные слушания, встречи, заседания, сельские собрания/сходы;
- официальная переписка с государственными органами и МСУ;
- информирование через мэрию г.Кара-Суу;
- информационные доски, плакаты, листовки, брошюры.

Эти коммуникационные методы будут использоваться на этапе строительства, а также в дальнейшем в ходе обычной деятельности Предприятия.

Определенные усилия будут направлены на информирование уязвимого населения г. Кара-Суу, а также на то, чтобы женщины и мужчины имели равный доступ к информации и к влиянию на деятельность Водоканала.

---

2 Например, больница для взрослых и детей.
3 Госстрой, Антимонопольное управление, и т.д.
4 В основном Министерство финансов.
5 Городской Кенеш утверждает изменения тарифов на воду и городской бюджет.

# 4. Рекомендации к реализации ПУЗС

## 4.1. Задача 1. Определение информационных потребностей, проект ПУЗС

На этапе ТЭО были идентифицированы следующие информационные потребности, которые могут быть дополнены на этапах реализации Проекта:

- Информация о Проекте водоснабжения и водоотведения г.Кара-Суу;
- экологическая, техническая и экономическая потребность сохранения и рационального использования воды: объяснение важности рационального и эффективного использования воды и бережливого отношения к ней;
- возмещение затрат: разъяснение того, как тарифы на услуги водоснабжения и водоотведения связаны с качеством обслуживания и как они используются для содействия сохранению ресурсов, объяснение реальной стоимости услуг водоснабжения и водоотведения;
- механизмы участия: разъяснение того, как каждый пользователь воды несет индивидуальную ответственность за стабильный и справедливый доступ к услугам для всех и за экономию воды, в целом.

В рамках ТЭО, был разработан проект ПВЗС для привлечения заинтересованных сторон. Разработанный ПВЗС выступает в качестве основы для работы с вовлеченными сторонами.

### 4.1.1. Предлагаемый подход в решении Задачи 1

Одним из первых шагов деятельности проекта была идентификация заинтересованных сторон для определения основных бенефициаров и партнеров в процессе повышения осведомленности, информированности и обучения. Данный анализ был представлен в ПВЗС, однако в рамках Проекта ПКР анализ заинтересованных сторон с определением информационных потребностей был доработан и отражен в Приложении1. Доработка анализа заинтересованных сторон проводилась для гарантии того, что основные бенефициары выявлены до разработки и реализации дальнейшей деятельности Проекта.

В случае выявления дополнительных заинтересованных сторон, данный анализ заинтересованных сторон необходимо обновить.

Анализ заинтересованных сторон будет обсуждаться с Водоканалом и ЕБРР для того, чтобы удостовериться, что потребность в процессе информирования полностью отражена в предлагаемом подходе в решении Задачи 1.

Предварительный перечень необходимой информации 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 информационной кампании. Данные об исходной ситуации позволят оценить влияние информационной кампании ПУЗС в целом.

Для выявления информационных потребностей потребителей необходимо знать базовые условия, которые существуют на сегодняшний день. Целью проведения базового исследования является выявление исходного уровня информированности и подготовка обзора предварительных потребностей в информации в начале проекта для проведения доработки и реализации ПВЗС и разработки конкретной информационно-образовательной кампании.

Базовая информация позволит оценить воздействие информационной кампании и ПУЗС в целом путем сравнения индикаторов с итоговым исследованием.

Предварительный перечень информационных потребностей для различных категорий заинтересованных лиц был определен из Отчета базового исследования, который приведен в отдельном документе Консультанта (ПУЗС, Определение информационных потребностей, 2018) и включает рассмотрение следующих вопросов:

- описание целей Проекта;
- экологическая, техническая и экономическая необходимость сохранения и рационального водопользования: объяснение важности рационального и эффективного водопользования и сохранения водных ресурсов;
- санитарно-гигиенические аспекты использования системы водоснабжения и водоотведения;
- возмещение затрат: объяснение того, как тарифы на воду связаны с качеством обслуживания и как они используются для содействия сохранению водных ресурсов, объяснение реальной стоимости услуг водоснабжения и водоотведения;
- механизмы участия: объяснение того, как каждый пользователь воды несет индивидуальную ответственность за стабильный и равноправный доступ для всех и экономии воды в целом, взаимодействия с уязвимыми слоями населения.

Дополнительные информационные потребности, которые могут возникнуть в результате реализации проекта в ходе информирования заинтересованных сторон, также должны быть включены в Предварительный перечень информационных потребностей, приведенный ниже в Таблице 4.

Данные об информационных потребностях различных категорий абонентов будут переданы Водоканалу и будут приниматься во внимание при доработке Плана информирования (см. Приложение 2).

*Таблица 4. Предварительный перечень информационных потребностей*

| Мэрия города | Население и другие потребители (организации, предприятия) | НПО и другие общественные объединения | Государственные органы | Прочие заинтересованные лица (учебные заведения, больницы, СМИ…) | Непосредственно заинтересованные лица (сотрудники, наемные работники и поставщики) |
|---|---|---|---|---|---|
| ***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, полное возмещение затрат | Уровень тарифов, полное возмещение затрат | Уровень тарифов, полное возмещение затрат | Уровень тарифов, полное возмещение затрат | Уровень тарифов, полное возмещение затрат | Уровень тарифов, полное возмещение затрат |
| Способность платить | Способность Платить | Способность платить полный тариф | | Способность платить полный тариф | |
| Неточный учёт и неправильные тарифы | Неточный учёт и неправильные тарифы | Неточный учёт и неправильные тарифы | | Неточный учёт и неправильные тарифы | неточный учёт и неправильные тарифы |
| Тарифы и уровень оплаты услуг | Тарифы и уровень оплаты услуг | Тарифы и уровень оплаты услуг | | Тарифы и уровень оплаты услуг | |
| Процедуры оплаты | Процедуры оплаты | Процедуры оплаты | | Процедуры оплаты | |
| ***2. Уровень услуг*** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Качество воды: Руководство и мониторинг | Качество питьевой воды: где найти актуальную информацию | Качество питьевой воды: где найти актуальную информацию | Качество питьевой воды: где найти актуальную информацию | Качество питьевой воды: где найти актуальную информацию.<br><br>Презентация и обсуждение проверки качества воды, как вода может загрязняться и каковы последствия загрязнения воды | |
| О промышленном загрязнении воды | О промышленном загрязнении воды | О промышленном загрязнении воды | | | |
| О приостановке водоснабжения | О приостановке водоснабжения | О приостановке водоснабжения | | | |
| О давлении в сети | О давлении в сети | О давлении в сети | | | |
| Качество обслуживания системы водоснабжения и водоотведения | Качество обслуживания системы водоснабжения и водоотведения | Качество обслуживания системы водоснабжения и водоотведения | Качество обслуживания системы водоснабжения и водоотведения | Качество обслуживания системы водоснабжения и водоотведения | |
| Информация о подключении к системам водоснабжения и водоотведения | Информация о подключении к системам водоснабжения и водоотведения | Информация о подключении к системам водоснабжения и водоотведения | Информация о подключении к системам водоснабжения и водоотведения | Информация о подключении к системам водоснабжения и водоотведения | |
| ***3. Чистая вода, гигиена и охрана здоровья*** | | | | | |
| 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 | |
| ***4. Сохранение и рациональное использование воды*** | | | | | |
| Стандартное потребление | Стандартное потребление | Стандартное потребление | | Стандартное потребление | |
| Расточительное использование воды (культура водопользования) | Расточительное использование воды (культура водопользовани я) | Расточительное использование воды (культура водопользовани я) | | Расточительное использовани е воды (культура водопользова ния) | Расточительное использование воды (культура водопользования |
| Мониторинг собственного потребления | Мониторинг собственного потребления | Мониторинг собственного потребления | | Мониторинг собственного потребления | Мониторинг собственного потребления |
| Сохранение воды и окружающая среда[6] воды | 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*** | | | | | |

[6] Производство питьевой воды – это дорогостоящий процесс, при котором используется электроэнергия. Чем меньше воды вы используете, тем меньше электричества используется для работы насосов, подготовки и очистки 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

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Права и обязанности и абонентов и Предприятия | Права и обязанности абонентов и Предприятия | | Права и обязанности абонентов и Предприятия | |
| Контракты | Контракты | Контракты | | Контракты | |
| Договоренность о Механизме подачи и рассмотрения жалоб | Договоренность о механизме подачи и рассмотрения жалоб | Механизм подачи и рассмотрения жалоб | | Механизм подачи и рассмотрения жалоб | |
| ***Проект, ПУЗС – поддержка в завершении, реализации и модернизации ПВЗС*** | | | | | |
| ***6. Строительство*** | | | | | |
| Охват проекта | Охват проекта | Охват проекта | Охват проекта | Охват проекта | Охват проекта |
| График строительства | График строительства | График строительства | | График строительства | График строительства |
| Ожидаемые улучшения | 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*** | | | | | |
| Общественные слушания, встречи, | Общественные слушания, Сельские сходы/собрания, встречи | Общественные слушания, встречи | Общественные слушания, встречи | Общественные слушания, встречи | Собрания |
| ***8. Информационные кампании*** | | | | | |
| Содержание, модули и временные рамки будут исходить из вышеуказанных информационных потребностей, которые будут рассматриваться ПВЗС, ее требований к реализации, новых и выбранных требований для поддержания устойчивости результатов проекта. | | | | | |

Команда консультантов проведет презентацию и объяснить цели ПВЗС и ПУЗС Водоканалу и ответственному лицу мэрии г.Кара-Суу. Директору Водоканала необходимо назначить лиц, ответственных за отдельные разделы плана.

Шаги по окончательной доработке планов необходимо обсудить с Водоканалам и ответственными лицами. Для более оперативного выполнения, задачи планов необходимо разделить на разделы согласно группам заинтересованных сторон. Каждый раздел оцифровывается для того, чтобы каждое ответственное лицо могло работать со своей частью и осуществлять мониторинг хода работ:

| No. | Описание задачи видов деятельности для достижения желаемого результата | Когда (крайние сроки) | Статус |
|---|---|---|---|
| | | | |

Задачи первоначально необходимо взять из проекта, но они могут изменяться в процессе формулирования. Деятельность, необходимая для завершения каждой задачи, должна быть сформулирована ответственным лицом от Водоканала при помощи Консультанта.

Предварительные информационные потребности, определенные на основании базового исследования, должны учитываться при формулировании деятельности ПУЗС.

### 4.1.2. Выводы по результатам базового исследования по определению информационных потребностей

Опрос охватил 5,8% жителей города, т.е., 693 человека, с учетом гендерного, этнического и возрастного баланса. Данные равномерно распределяются по всем кварталам города. Исследование показало, что наиболее важным вопросом для местных жителей является вопрос стабильного водоснабжения, а вопросы качества воды и возможных перебоев из-за проведения ремонтных работ являются второстепенными.

Предприятие постоянно информирует абонентов по изменению тарифов за услуги водоснабжения через контролеров. Тем не менее, размещение дополнительной информации по этому поводу на обратной стороне квитанции рассматривается жителями важным аспектом информирования наряду с наличием номеров телефонов горячей линии ПТО Водоканала. МП «Кара-Суу Таза Суу» находится в тесной связи с местным сообществом и постоянно работает над рассмотрением заявлений и жалоб жителей на предмет неверно выставленных счетов за услуги водоснабжения. Об этом говорит большое количество обращений абонентов. При этом, большое количество обращений также дает основание думать о несовершенстве учета водопользования в городе, где может возникать значительное количество неувязок. И это – еще один довод в пользу того, чтобы провести работу по совершенствованию системы учета потребленной воды.

Тот же тезис может быть подтвержден большим количеством обратившихся с жалобой жителей, которые получают ответ на свои заявления со стороны Водоканала. Таких горожан насчитывается 2/3 от общего населения города. Это говорит о довольно активной позиции Водоканала в сфере взаимодействия с местным населением. Это также подтверждается тем, что почти каждый из респондентов указал, что информирование идет постоянно через местные сходы и контролеров.

О каналах получения квитанций от Предприятия, подавляющим большинством опрошенных было указано, что они предпочитают получать квитанции в личном порядке от руководителя квартального комитета или контролера Водоканала. Практически никто не сообщил, что получение квитанции по электронной почте или через мессенджер WhatsApp было бы удобным, несмотря на то, что это могло бы сэкономить время сотрудников Водоканала или самих абонентов.

В семьях, в основном, для получения общей информации о положении дел в городе или стране, используются возможности мобильной связи, телевидения и газет, а также в небольшой мере – доступ к Интернету. При этом, для получения информации по поводу работы Водоканала респонденты указали только СМС-рассылку, контролеров, руководителей квартальных комитетов - в качестве наиболее предпочитаемых каналов. Стенды объявлений и местное ТВ (бегущая строка) имеют второстепенный характер, хотя тоже указывались респондентами, как один из вариантов информирования.

Объявления в МП «Кара-Суу Таза Суу» также озвучивались некоторыми респондентами, как один из вариантов предоставления информации. Особенно, если учесть тот факт, что многие горожане по своей инициативе приходят в офис Водоканала для того, чтобы сообщить о проблемах в водоснабжении. Параллельно горожане имеют возможность узнать о нововведениях и получить консультацию по этому поводу. Этот вывод не противоречит тому, что при выборе средств информирования по вопросам деятельности Водоканала, офис Предприятия не был указан среди приоритетного варианта: по всей видимости, несмотря на частые посещения, жителям представляет более удобным, если по этим вопросам их будут информировать адресно, на дому – через контролеров, квартальные комитеты и СМС-рассылки.

Результаты опроса показали, что многие жители наслышаны о запланированных работах по улучшению системы водоснабжения и водоотведения, что, скорее всего, может быть связано с проводившимися общественными слушаниями на стадии разработки ТЭО для реабилитации системы водоснабжения и водоотведения в Кара-Суу и, обрывочной информацией, доносимой до населения контролерами и квартальными комитетами.

Однако, тот факт, что гораздо меньше горожан (17,5%) знают, где именно будут проводиться работы и, в чем они будут заключаться (2,3%), говорит о том, что информация о проекте носит неконкретный/неопределенный характер. Это подтверждается тем, что практически почти никто не знает:

- сколько времени могут потребовать эти работы (1,08%),
- что работы будут выполняться на кредитные средства и
- что эти средства должны быть выплачены в течение 10 лет Предприятием (10,7%).

В целом, восприятие Проекта в городе носит положительный характер. Подавляющее большинство опрошенных указало, что информацию о Проекте они получили от сотрудников Водоканала, единицы респондентов ответили, что они узнали о Проекте на местных сходах.

### 4.1.3. Рекомендации по выбору каналов и потребностей информирования

На основе проведенного исследования, становится понятным, что при проведении информационной кампании необходимо широко вовлекать имеющийся опыт взаимодействия контролеров и квартальных комитетов с жителями города, и само руководство Водоканала.

Кроме того, необходимо использовать возможности размещения информации на досках объявлений, на интернет- странице Водоканала (www.karasuu.kg), а также информирование на общественных слушаниях.

Информацию о ситуации с водоснабжением и водоотведением, о проблемах санитарного состояния территории города, болезнях, передающихся с загрязненной водой, о работе Проекта и других важных аспектов, необходимо изложить в кратком виде в брошюрах и распространять во время проведения встреч сотрудников Водоканала и квартальных комитетов с местными жителями. Размещения письменной информации в виде листовок и/или информации на счетах.

Основные идеи, которые будут отражены в брошюрах:

- Вода – богатство, которое надо беречь и расходовать рационально
- Вода должна быть безопасной, гигиенические правила необходимо соблюдать постоянно и неукоснительно
- Создание системы стабильного водоснабжения – путь к здоровой жизни, свободной от кишечных и других заболеваний, передающихся через некачественную воду
- Модернизация системы водоснабжения в городе будет оплачиваться за счет средств, поступивших от оплаты услуг на воду, которая определена в рамках установленных тарифов.
- Информация о Проекте
    - Причины проведения реабилитации водоснабжения и водоотведения в городе и последствия их неудовлетворительного состояния для жителей
    - Цели, задачи, сроки, объем финансирования
    - Предприятия, вовлеченные в проект, имена и контактная информация
    - Что уже сделано к настоящем у времени, какие решения приняты
    - Комитеты водопользователей и Консультативный совет
    - Механизм рассмотрения жалоб. Куда обращаться, сколько времени занимает рассмотрение жалоб
    - Какие могут быть неудобства, как долго и часто?
    - И другие вопросы, интересующие местное сообщество.
- Своевременная оплата услуг Водоканала населением города – залог погашения кредита ЕБРР. Кроме того, это гарантия того, что местное население будет бережно относиться к оборудованию системы водоснабжения и водоотведения.
- Работы по улучшению системы водоснабжения будут проводиться несколько лет
- Работы будут проводиться в заранее определенных районах города в соответствии с разработанным графиком

- Работы будут связаны с временными неудобствами в виде отключений воды, шумовым загрязнением со стороны техники и автотранспорта, пылью и перекрытием отдельных дорог
- Беднейшие группы населения будут обеспечиваться льготами на оплату услуг водоснабжения
- Для координации работы по модернизации систем водоснабжения и водоотведения будут поддерживаться Комитетами водопользователей и Консультативным Советом, созданных из числа местных жителей и сотрудников соответствующих органов МСУ и профильных предприятий.
- Реабилитация системы водоснабжения приведет к повышению качества жизни местных жителей.

## 4.2. Задача 2. Проведение информационной кампании

### 4.2.1. Предлагаемый подход

Подход, предлагаемый ниже, был сформулирован, исходя из предположения, что жители города Кара-Суу будут охвачены деятельностью по повышению осведомленности в течение всего периода реализации Проекта, со дня подписания контракта. Вклад местных органов в эти мероприятия играют большую роль для достижения результатов.

На основе вышеупомянутой деятельности с момента подписания контракта будет разработана Программа участия заинтересованных сторон (ПУЗС), включая доработанный План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) для всех структур водоснабжения и водоотведения с учетом результатов базового исследования.

На основании обсуждения с заинтересованными сторонами, и по мере реализации информационной кампании 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 в процессе консультирования.

Пояснения по потребности в информации для различных групп заинтересованных сторон будут предоставляться после выбора соответствующего средства массовой информации и эффективных каналов информирования. Различные виды информации для различных групп потребуют вовлечения разных каналов информирования/средств массовой информации.

При разработке информационной кампании важно принять во внимание, какое она окажет влияние и как его можно оценить. Поэтому будут разработаны меры, которые позволят оценить влияние и успех информационной кампании ПУЗС/ ПВЗС; необходимо, чтобы показатели оставались конкретными, измеримыми, достижимыми и реалистичными. Модули информационной кампании должны быть разработаны с учетом информационных потребностей и интересов бенефициаров и эффективности, связанной с повышением осведомленности.

Впоследствии план информационной кампании будет доработан с учетом содержания, сроков, методов реализации, бюджета и показателей. В данном контексте следует принимать во внимание уроки, извлеченные из подобных проектов.

Реализация информационных кампаний будет происходить на протяжении всего Проекта. Основные модули будут реализованы в течение периода реализации проекта. Тем не менее, при необходимости, выбранные модули могут быть продолжены вплоть до завершения проекта. Модули будут в первую очередь выступать в качестве инструментов распространения информации с высоким уровнем эффективности, т.е. будут иметь высокий уровень влияния при сравнительно небольших затратах.

Периодичность повторения модулей будет определяться в ходе реализации последующем обсуждении с ключевыми заинтересованными сторонами.

Заключительная оценка изменения уровня осведомленности знаний среди заинтересованных сторон планируется в течение последних 5-6 месяцев работы проекта с применением подобных мер, как и в случае с базовым исследованием и показателями для ПУЗС.

Предполагается, что основные уроки, извлеченные из кампании, будут включены в заключительный отчет, наряду с рекомендациями для дальнейшего отслеживания.

Образовательная кампания по повышению осведомленности клиентов будет проведена в форме широкой информационной кампании.

При разработке информационной кампании Консультант предполагает исходить из 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 будет уделяется информации как основному способу воздействия на целевую группу. Воздействие будет осуществляться путем улучшения знаний, изменения отношения к определенному предмету или явлению, а также путем формирования навыков желательного поведения.

Цель информационной кампании состоит в реализации комплексной системы мер воздействия на целевые аудитории с помощью различных информационных 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, водоотведения, бережливого и рационального использования природных ресурсов (воды).

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

### 4.2.2. Каналы и средства информирования

Перед началом проведения информационной кампании необходимо убедиться, что имеется полное понимание роли разработчика программы в вопросах выбора средств информирования и каналов передачи информации для тех или иных целевых аудиторий. Ниже приведены средства информирования и каналы передачи информации, предлагаемые Консультантом по результатам изучения ситуации на месте. В дальнейшем они будут уточняться.

1. Каналы и средства информирования. Должны быть определены какие информационные потребности отвечают тематике и направлению конкретного канала и средства информирования; как использовать в информационной кампании.

- Местные газеты
- Операторы мобильной связи (WhatsApp)
- Интернет (социальные сети, интернет-страница Водоканала или, как альтернатива, – профиль на ФБ/Facebook)

2. Информационные, обучающие и образовательные материалы, содержание которых должно отражать информационные потребности. Пробные экземпляры необходимо протестировать до их массовой распечатки и распространения. Для каждой целевой аудитории будут применены подходящие для этой целевой группы материалы.

Консультант предлагает следующие информационные, обучающие и образовательные материалы для проводимых встреч:

- Обучающие материалы: учебно-методические руководства, тренинговые модули;
- информация на обратной стороне счетов за услуги Водоканала;
- информационные доски, плакаты, баннеры, брошюры, листовки.

3. Публичные мероприятия предназначаются для абонентов Водоканала и других заинтересованных лиц.

Для абонентов Водоканала будут проводиться встречи с непосредственно и относительно заинтересованными сторонами. Встречи будут проходить как на уровне квартальных

комитетов/комитетов водопользователей, так и на уровне мэрии города. Тематика встреч будет посвящена вопросам реализации проекта, информационным потребностям в рамках информационной кампании.

Консультант предлагает следующие публичные мероприятия:

- Встречи непосредственно и относительно заинтересованных сторон с общественностью (встречи на уровне мэрии, сельские собрания/сходы, собрания комитетов водопользователей и т.д.);
- общественные слушания.

4. Информационные семинары/тренинги нацелены на обучение КВ/КС для целей информирования общественности и, в частности, бедных домохозяйств. Эти мероприятия будут организованы консультантами ПКР и Предприятием совместно с мэрией города.

*Виды обучений:*

- Семинары/тренинги.

*Целевая аудитория:*

Абоненты Водоканала:

- Бытовые потребители (домохозяйства);
- Бюджетные организации;
- Коммерческие предприятия;

Органы местного самоуправления

- Мэрия города.

### 4.2.3. Алгоритм проведения информационной кампании

При проведении информационной кампании используются следующий алгоритм:

- Разработка и реализация информационной стратегии;
- Определение каналов и средств информирования, при помощи которых население различных целевых аудиторий получает информацию;
- Разработка детального плана мероприятий информационной кампании;
- Распределение ресурсов для проведения информационной кампании;
- Мобилизация квартальных комитетов/ комитетов водопользователей;
- Постоянный мониторинг и оценка информационной кампании;
- Проведение исследования для оценки эффективности стратегии по проведению мероприятий для того, чтобы определить, получена ли информация и правильно ли она воспринята.

### 4.2.4. Взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными лицами

Своевременность консультаций и информации о Проекте является важным условием формирования осведомленности заинтересованных сторон, обеспечения их участия в решении экологических и социальных вопросов и содействия реализации Проекта.

Планы (ПВЗС, ПУЗС) должны быть размещены на интернет- странице Водоканала (www.karasuu.kg), и включать отчетность по реализации мер, и быть свободны к доступу всех заинтересованных сторон.

Планы (ПВЗС, ПУЗС) будут регулярно обновляться в ходе реализации Проекта, поэтому в планы будут вноситься уточнения по срокам, адресам и форматам проведения мероприятий.

### 4.2.5. Тренинги для Предприятия по проведению информационных кампаний

Будет проведено несколько следующих тренингов для КВ и КС, школ и Предприятия:

- Тренинг для деятельности КВ и КС, в котором примут участие все представители КВ и КС (27 членов).
- Обучение директоров школ, как проводить мероприятия в школах, какие подходы следует применять и каких результатов нужно достичь. В тренинге, кроме 6 директоров школ, также примут участие представители местного **Центра** государственного **санитарно-эпидемиологического надзора (ЦГСЭН)**.
- Тренинг и обсуждение с представителями Предприятия и ГРП (5-6 человек) вопросов о том, как следует проводить повышение осведомленности местного населения.

Каждый тренинг займет около 2 часов и будет включать в себя разъяснение того, какими должны быть действия обучаемых, что следует учитывать при реализации работы по повышению осведомленности, продолжительности и частоте каждого шага, ожидаемых результатах и документах, которые должны быть подготовлены в рамках реализации этой части деятельности. Тренинги будут проводиться в форме презентаций и в рамках подготовки и реализации реальных событий, в которых будут участвовать все участники, работающие в организации информационной кампании. Это позволит использовать подход «обучение на рабочем месте» и даст возможность всем вовлеченным сторонам понять принципы работы и развить свои навыки для будущих этапов проекта.

### 4.2.6. Стороны, ответственные за реализацию ПУЗС

Консультант КРП будет первоначально нести ответственность за организацию указанных выше шагов. В разделе 1.3 данного отчета указаны границы обязанностей консультанта КРП в реализации этой части деятельности. Консультант КРП только поможет Предприятию и мэрии организовать первые общественные мероприятия и провести соответствующие тренинги. После этого, когда вовлеченные стороны получат необходимые навыки по повышению осведомленности, они будут сами нести ответственность за реализацию этих мероприятий в течение следующих нескольких лет до самого конца Проекта.

Ответственной стороной за организацию и реализацию ПУВЗ (см. Приложение 2 для информационной кампании) является Предприятие, представленное РРО, мэрией, действующей через свое назначенное ответственное лицо и ГРП. Контроль за выполнением осуществляется Консультативным Советом. Указанная институциональная структура для реализации ПУЗС будет действовать до конца Проекта.

# 5. Мониторинг и Отчетность

## 5.1. Измерение воздействия и улучшения осведомленности по итогам информационной кампании

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

Мониторинг должен проводиться непрерывно. В ходе мониторинга стратегия информационной кампании должна приниматься в существующем виде без изменений; запланированная деятельность и результаты должны сравниваться с фактическими. Информация, полученная в ходе мониторинга, должна использоваться для улучшения работы в ходе информационной кампании.

Оценка должна проводиться на ключевых этапах реализации информационной кампании. Стратегия кампании должна быть проанализирована с целью её оптимизации/улучшения. Должны быть проанализированы причины достижения/не достижения запланированных результатов. Полученная информация будет использована для улучшения дальнейшего хода информационной кампании.

Предметом мониторинга и оценки будут:

1. Улучшения знаний в области:

- Рационального и эффективного использования воды;

2. Изменения отношения:

- К вопросу бережливого отношения к воде;
- К вопросу повышения реальной стоимости услуг водоснабжения и водоотведения.

3. Формирование навыков желательного поведения:

- Бережливого и экономного отношения к воде;
- Индивидуальной ответственности за стабильный и справедливый доступ для всех.

## 5.2. Задача 3. Создание Комитетов водопользователей и их форумов

### 5.2.1. Предлагаемый подход

Подход к формированию эффективных комитетов водопользователей (КВ), которые будут обладать организационной устойчивостью, будет обсужден с мэрией, Водоканалом и другими ключевыми заинтересованными сторонами в ходе последующих встреч в городе.

Создание КВ в виде новой структуры в г.Кара-Суу будет нецелесообразно по двум причинам:

- их финансирование и,
- статус в организации города, однако обе эти причины являются необходимыми условиями устойчивости КВ.

Таким образом, после предварительных согласований с мэрией г.Кара-Суу и Водоканалом, рекомендуется провести 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.

Предлагаемый подход и шаги по организации и оказанию поддержки КВ, выработаны на основании подхода, предложенного в Техническом задании и результатов обсуждений в предварительных встречах с мэрией и Водоканалом.

В планы Проекта входит учреждение КВ как формы организации домохозяйств- пользователей инфраструктуры водоснабжения и водоотведения, как клиентов Водоканала.

Используя имеющуюся информацию, Консультант подготовил предложение о составе каждого комитета, на основе вышеуказанных критериев. Отбор будет сделан совместно с существующими квартальными комитетами, основываясь на данном предложении и информации о своих кварталах, которой обладают эти комитеты.

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 КВ может сыграть в повышении прозрачности и подотчетности посредством улучшения диалога с Водоканалом, а также повышения уровня предоставляемых им услуг. Кроме того, Консультант планирует провести тренинги для КВ по вопросам организации работы КВ и представления своих интересов Водоканалу. В соответствующих случаях, будут проведены дополнительные тренинги и распространены информационные материалы.

Консультант планирует организовывать КВ не только в целях выполнения задач Проекта, но и для оказания поддержки в создании устойчивых структур. Таким образом, в эту задачу входит усовершенствование институциональной организации КВ, в том числе посредством разъяснения роли и мандата КВ и достижение консенсуса по ним.

Подготовка информационных и обучающих материалов, а также проведение тренингов по таким вопросам, как механизм подачи и рассмотрения жалоб, уровень услуг, потерь, 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, КВ будет рекомендовано сформировать **общегородской форум** для обмена информацией, координирования деятельности консолидирования своей позиции. Этот форум должен проводить собрания на ежеквартальной основе. Как конечный результат проектной деятельности предполагается, что компетенция форума КВ будет сформирована до такого уровня, что они смогут самостоятельно решать вопросы в рамках своего мандата и после

окончания Проекта. Эффективность форума КВ будет оцениваться в конце Проекта с использованием критериев, отражающих их согласованный мандат.

### 5.2.2. Роль и задачи Комитета Водопользователей

Водоснабжение, и в дальнейшем водоотведение– это вопросы, по которому КВ будут сотрудничать, особенно в плане оказания поддержки Водоканалу для повышения осведомленности о тарифах и сборе платежей с домохозяйств-клиентов.

Исходя из местных условий, Консультант предлагает создать КВ в г.Кара-Суу при 16 квартальных комитетах.

КВ будут играть важную роль в подготовке и реализации информационной кампании. Сами по себе, КВ являются важным коммуникационным каналом и средством в информационной кампании, с другой стороны, они являются одновременно и целевой аудиторией.

Основные задачи КВ должны включать в себя:

- Сбор жалоб по проблемам 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 и водоотведения (к примеру, разработка мер по восстановлению сетей, 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).

Члены КВ будут работать на общественных началах, на безвозмездной основе, без оплаты за свою работу. Поэтому Консультант рекомендует Предприятию и мэрии г.Кара-Суу продумать систему поощрения для членов КВ в виде каких-либо льгот по оплате за услуги водоснабжения и стоки или какие-либо другие льготы, которые предоставляет Мэрия населению.

Женщины должны иметь достойное представительство в этих комитетах. Представительство нуждающихся домохозяйств может быть увеличено путем включения представителей наиболее нуждающихся домохозяйств на относительно бедных улицах/кварталах города.

Консультант подготовил проект Положения о КВ (Приложение 3) и Порядок проведения общегородского форума КВ (Приложение 4). Основное содержание Положения о КВ

- Цели и задачи КВ;
- Состав КВ;
- Организация деятельности КВ.

### 5.2.3. Организация деятельности Комитета Водопользователей

**Состав КВ**

Комитет Водопользователей будет состоять из пяти человек. Возглавлять работу КВ будет Председатель КВ. Остальные три члена КВ будут представителями домохозяйств данного квартального комитета и один представитель Водоканала. Из пяти членов КВ, по крайней мере, два члена должны быть женского пола.

**Основные подходы создания Комитета Водопользователей**

- Охват каждого домохозяйства информированием о создании КВ;
- Обсуждение с каждым квартальным комитетом Положения о КВ;
- Выбор членов КВ на собраниях квартальных комитетов;
- Соблюдение гендерного равенства при формировании КВ.

*Таблица 5. Методология создания Комитета водопользователей*

| Этапы | Мероприятие | Деятельность | Ответственный |
|---|---|---|---|
| I | Подготовительный этап | - Обсуждение концепции КВ с общественностью: квартальные комитеты, Предприятие, мэрия<br>- Разработка положения о КВ<br>- Составление графика проведения собраний квартальных комитетов | Консультант |
| II | Организация и создание КВ | - Распространение листовки «Положение о КВ» среди домохозяйств<br>- Оповещение о графике проведения собраний квартальных комитетов<br>- Проведение собраний по распространению информации о проекте и выборов членов КВ<br>- Список членов КВ и положение о КВ вывешены на сайте Мэрии. | Консультант, Предприятие, квартальные комитеты, представители мэрии |
| III | Интенсивный тренинг для членов КВ | Тренинг<br>- Цели и задачи КВ<br>- Функции членов КВ<br>- Регламент работы КВ<br>- Составление плана работы КВ<br>Семинар<br>- Механизм подачи и рассмотрения обращений граждан. | Консультант, представители мэрии |

**Регламент работы Комитетов Водопользователей**

КВ будут работать при мэрии. В мэрии будет создан информационный уголок, где будет помещена информация о проекте и список членов КВ с контактными данными.

Деятельность членов КВ будет строго привязана к информационной кампании Водоканала. Поэтому жесткого графика работы членов КВ не будет.

Заседания членов КВ будут проводиться по мере необходимости, но не менее 1 раза в два месяца, в виде собраний. Результаты собраний должны протоколироваться и оригиналы протоколов будут передаваться Водоканалу.

С целью обмена информацией между КВ, один раз в квартал будут проводиться заседания всех КВ в виде общегородского форума КВ. Результаты заседаний форума должны протоколироваться и оригиналы протоколов будут передаваться Водоканалу.

**Деятельность Комитета Водопользователей**

Так как КВ формируются на основании существующих квартальных комитетов, они смогут проводить регулярные заседания. Предлагается, чтобы эти заседания проводились, как минимум, на ежемесячной основе.

Максимальное вовлечение населения в процесс реализации проекта является одним из способов обеспечения устойчивости реабилитированной системы водоснабжения и водоотведения, введение политики самоокупаемости по управлению, эксплуатации и техническому обслуживанию систем водоснабжения и водоотведения и своевременный возврат полученных кредитных средств.

Информационная кампания о важности и запланированных ролях КВ будет сопровождаться встречами с сообществами каждого квартального комитета. Кроме того, Консультант поможет КВ с обучением и предоставлением методических материалов.

Различные КВ будут встречаться ежемесячно обмениваться информацией и координировать, и укреплять свои позиции на общегородском форуме КВ. В Проекте Порядка проведения общегородского форума (Приложение 4) разработанный Консультантом определено как организовать и проводить форум и как решать вопрос о том, кто будет представлять КВ в Консультативном совете.

Предлагается проводить общегородской форум КВ на ежеквартальной основе. Частота, время и повестка дня этих заседаний будет подробно обсуждаться после организации КВ.

**Обучающие и информационные материалы**

Квартальные комитеты получают информацию о роли и задачах КВ. После того, как этот документ будет окончательно доработан, а КВ сформированы, Водоканал ознакомить КВ с ПВЗС (разделы, касающиеся потребителей/домохозяйств).

Разработка обучающих материалов будет зависеть от оценки и потребностей КВ. Вид и содержание информационных материалов будут в большой мере зависеть от окончательных задач ПВЗС, а также от задач ПУЗС, которые не могут быть включены в ПВЗС.

**Оценка эффективности**

Эффективность КВП и другой деятельности будет оцениваться с помощью заключительного исследования в конце ПУЗС.

## 5.3. Задача 4. Создание Консультативного совета

### 5.3.1. Предлагаемый подход

Консультант будет оказывать поддержку в создании Консультативного совета, который включает в себя представителей КВ, местных предприятий и государственных учреждений. Совет будет встречаться раз в квартал и обсуждать возникающие вопросы в сфере водоснабжения (такие как установка тарифов, жалобы потребителей, доступность, отключения воды, текущий/ планируемый ремонт и/или техническое обслуживание) с компаниями городами. Консультант будет принимать участие в квартальных встречах, в качестве наблюдателя, и будет предоставлять поддержку посредством фасилитации встреч.

Консультативный совет постепенно должен становится независимым от поддержки Консультанта и, поэтапно, берет на себя функцию координации диалога. Также, должна быть разработана и постепенно внедрена процедура проведения встреч.

В настоящее время предполагается, что Консультативный совет будет встречаться в конференц- зале мэрии. Возможно, у других заинтересованных сторон будут более удобные места для проведения встреч. Этот вопрос будет обсуждаться на стадии подготовки Консультативного совета.

### 5.3.2. Роль и задачи Консультативного совета

Для обеспечения участия заинтересованных сторон и прозрачности в принятии решений в ходе реализации проекта, а также способствованию устойчивости диалога между клиентами и Предприятием, Консультант будет содействовать созданию Консультативного совета, включающего представителей всех важнейших заинтересованных сторон.

Для того, чтобы деятельность КС носила легитимный характер, он должен быть создан Распоряжением Мэрии г. Кара-Суу. Консультант подготовил проект Положения о Консультативном Совете, в котором отражены роль, задачи и функции КС.

Роль КС будет направлена на реализацию проекта по улучшению водоснабжения и водоотведения в целях доведения информации о данном Проекте общественности. По мнению Консультанта, основной ролью КС является установление связи между Мэрией, Водоканалом и общественностью и координация этих взаимосвязей, а также обсуждение любых проблем водоснабжения и водоотведения, которые могут возникнуть в городе.

Среди ключевых вопросов, которые должны будут обсуждены на заседаниях КС, будет ценовое регулирование, обслуживание инфраструктуры водоснабжения и канализации, потребительские жалобы, размер тарифов и социальные аспекты, вызываемые тарифными реформами. Представители КВ будут играть ключевую роль в обеспечении того, чтобы мнения и интересы всех групп населения (например, женщины, мало обеспеченные) в полной мере были представлены и приняты во внимание в процессе заседаний. Ожидается, что представители КВ будут играть видную роль в КС, так как у других заинтересованных сторон могут быть ограниченный интерес или другие каналы коммуникации местными органами

власти. Очень важно чтобы точка зрения и озабоченность всех групп населения, включая женщин и незащищенные слои населения, были представлены и учтены в процессе обсуждений на заседаниях.

Это очень важно чтобы роли и задачи КС были четко определены. Мэрия и Предприятие должны обсудить и прийти к общему мнению о роли и ответственности КС. Консультант подготовил проект Положения о Консультативном совете (Приложение 5), которое должно быть подписано всеми членами КС, согласовано с Предприятием и утверждено Мэрией.

Основное содержание Положения о Консультативном совете:

- Цели и задачи КС;
- Состав КС;
- Организация деятельности КС.

### 5.3.3. Организация деятельности Консультативного совета

Деятельность КС будет проходить в форме заседаний. Заседания КС будут проходить один раз в квартал. При необходимости или по инициативе членов КС, заседания могут проводиться и чаще.

Кворум на заседаниях должен составлять 2/3 от списочного состава членов КС. При необходимости, в зависимости от повестки дня, на заседания будут приглашаться представители прессы, бизнес-структур, образовательных институтов, НПО и др.

Заседания КС будет вести Председатель КС. Права и обязанности Председателя описаны в проекте Положения о КС.

В соответствии с проектом Положения о КС, будет выбран и Секретарь КС, который будет протоколировать все заседания и вести делопроизводство КС.

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

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

Консультант предлагает примерный список заседаний КС, в таблице 6 ниже, которые могут быть уточнены позже:

*Таблица 6. Примерный список заседаний КС*

| Заседания КК | Тема и Повестка дня | Материалы |
|---|---|---|
| Первая встреча КС – Проект Вторая<br><br>Первая встреча КС – Реконструкция Водоснабжения и водоотведения города Кара-Суу | - 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).<br>- Разъяснение целей Программы участия заинтересованных сторон (SPP).<br>- Роль, задачи и функции КС, членство в КС, формы и методы работы КС. | - Положение о КС и его состава.<br>- Презентация Проекта ПУЗС.<br>- Краткий буклет, охватывающий цели Проекта, его достижения и условия кредита ЕБРР и гранта. |
| Вторая встреча КС – Программа Корпоративного Развития | Задачами второй встречи будут:<br>- Провести обзор Программы Корпоративного Развития и его достижений (Консультант).<br>- Представление финансового положения Предприятия, используя краткий обзор проведенного недавно аудита финансовых показателей Предприятия и планов на будущее (Водоканал).;<br>- Обсуждение вопросов, связанных с устойчивой прибыльностью и выполнением выплат по кредитным обязательствам (Водоканал). | - Реферат Программы Корпоративного Развития, включая Тарифную политику. |

| Заседания КК | Тема и Повестка дня | Материалы |
|---|---|---|
| | - Предоставление предлагаемого тарифного плана и обсуждение вопросов доступности (Водоканал);<br>- Обсуждение Проекта Программы Информационной Кампании (Консультант).<br>- Отчет о ходе реабилитационных работ (Водоканал). | |
| Третья и последующие встречи КС – Информационная Кампания | Задачами последующих встреч будет предоставление отчетов о проделанной работе по:<br>- Реализация Информационной Кампании;<br>- Мониторинг и оценка реализации информационной кампании (Консультант).<br>- Ремонтно-строительные работы и планы на будущее (Консультант).<br>- Финансовая и Операционная деятельность Предприятия (Консультант).<br>- Разработка механизмов сборов.<br>- Механизм подачи и рассмотрения обращений граждан. | ▸ Отчеты о ходе работ по Информационной кампании;<br>▸ Отчеты о ходе строительных работ;<br>▸ Финансовые показатели и планы |

Консультант будет оказывать содействие КС в проведении заседаний, и участвовать в роли наблюдателя.

Важно, чтобы встреча КС была подготовлена и организована заранее. Учитывая это, Консультант окажет содействие в следующем:

- Подготовка места и времени проведения встреч и согласование со списком участников;
- обеспечение информированности всех участников о времени и месте проведения встречи;
- организация предоставления помещения и необходимого оборудования для встречи;
- согласование повестки дня и раздаточного материала во время встречи;
- подготовка раздаточного материала из соответствующих материалов и копии презентационных слайдов;
- участие во встречах.

Учитывая, что Консультант может оказать содействие только в вышеупомянутых вопросах во время реализации Проекта по ПКР, Консультант будет работать в тесном сотрудничестве с Мэрией и Водоканалом.

КС также может организовать Общественные консультации для обмена информацией по Проекту. Основной целью Общественных консультаций является предоставление возможности для заинтересованных лиц обсудить и задать вопросы, касательно вопросов водоснабжения и водоотведения которые являются насущными для населения.

Общественные консультации обязательно должны включать представителей Мэрии, Водоканала, КВ, лидеров сообществ и НПО, представителей общеобразовательных и других учебных заведений, городские государственные органы и учреждения, которые задействованы в оказание услуг клиентам.

Консультант предлагает следующие вопросы для Общественных консультаций, 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;
- тарифы, уровень сбора тарифа, приборный учет.

Консультативный совет берет на себя основную роль по надзору за разработкой и реализацией Плана информирования населения. Информационная кампания будет смоделирована и

подготовлена для усиления общественного интереса к вопросам по стоимости воды, роли сообщества, сохранения воды и хороших гигиенических условий.

Консультант будет ответственным за:

- Определение эффективной информационной стратегии. Стратегия должна определить целевые группы (общественные лидеры, различные группы населения, НПО, Мэрия и инвесторы), а также определить СМИ, которые наиболее подходят для передачи информации различным целевым группам;
- разработка и внедрение информационной кампании. Это критический аспект Образовательной кампании, поэтому здесь необходимо эффективное использование различных средств информирования (например, технологии мобильной связи и интернет-услуги).
- Мониторинг и оценка эффективности средств коммуникации. Эффективность информационной стратегии и информационной кампании должна оцениваться для того, чтобы быть уверенным, что целевые группы получают необходимую информацию и что программа эффективна.

# 6. Механизм улучшения взаимодействия с общественностью

## 6.1. Механизм подачи и рассмотрения жалоб

В ПВЗС был рассмотрен и предложен механизм рассмотрения жалоб. Данный механизм предполагает упреждающий (проактивный) подход, то есть Водоканал будет принимать меры по снижению негативного воздействия и поддерживать связи с общественностью и персоналом.

На этапе планирования и подготовки Проекта функции Руководителя по работе с общественностью (РРО) будет выполнять Директор предприятия, который станет контактным лицом для приема обращений и замечаний, поступающих в отношении Проекта. Формы обращений, контактные данные РРО, и схема приведены из ПВЗС.

*Таблица 7. Контактные данные РРО*

| Сведения | Контактные данные РРО |
|---|---|
| Ф.И.О. | |
| Должность | |
| Организация | |
| Адрес | |
| Телефон/факс | |
| E-mail | |

*Таблица 8. Бланк для жалоб и обращений*

| Бланк для жалоб и обращений | |
|---|---|
| **Регистрационный номер:** | |
| *Пожалуйста, укажите свою контактную информацию и изложите суть жалобы или иного события, послужившего предметом обращения. Предоставленная информация будет использована на условиях конфиденциальности. Если Вы хотите подать жалобу анонимно, напишите комментарий/жалобу в соответствующем поле без указания контактной информации – Ваши комментарии/жалоба будут рассмотрены в любом случае. Обращаем внимание на то, что разъяснения и ответы по анонимным обращениям не предоставляются.* | |
| **Фамилия, имя, отчество:** | |

| | |
|---|---|
| **Пожалуйста, укажите свою контактную информацию:**<br><br>**Пожалуйста, укажите предпочтительный для Вас способ связи (почтой, по телефону, по электронной почте):** | почтовый адрес:<br><br>телефон:<br><br>электронная почта: |
| **Предпочтительный язык общения** | □ кыргызский<br>□ узбекский<br>□ русский<br>□ другой (пожалуйста, укажите): ……. |
| | |
| **Описание жалобы или иного события, послужившего предметом обращения:**<br>**(Что случилось? Где это случилось? С кем это случилось? К чему это привело?):** | |
| | |
| **Дата жалобы/события** | |
| | □ однократное событие (дата _____)<br>□ неоднократное событие (сколько раз? _____)<br>□ продолжительная проблема (существует на текущий момент) |
| | |
| **Каким Вы хотели бы видеть решение проблемы?** | |
| | |
| *Конфиденциально для внутреннего использования*<br>*Обращение принято:* _____ *(подпись)*<br>*Дата:* _____ | |

*Рисунок 2. : Блок-схема обработки жалоб*

## 6.2. Содействие прозрачности в принятии решения

Прозрачность в принятии решения будет обеспечиваться участием общественности в реализации проекта и внедрении механизма подачи и рассмотрения обращений граждан.

Необходимо вовлечь общественность с самого начала в реализацию проекта, что позволит в дальнейшем, по завершении строительства и реконструкции систем водоснабжения и водоотведения, обеспечивать прозрачность деятельности Водоканала.

Прозрачность в принятии решений будет также обеспечиваться внедрением механизма подачи и рассмотрения обращений граждан.

На этапе строительства вся поступающая в рамках кампании информация из обращений граждан будет передаваться РРО для обработки.

Идея состоит в том, чтобы любые проблемы и жалобы, возникающие на этапе строительства, а также вопросы или жалобы относительно услуг водоснабжения и водоотведения, 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.

Механизм рассмотрения обращений граждан, который должен применяться приведен на рис.2. Все обращения подлежат регистрации с указанием статуса изучения проблемы и способа ее решения, который является наиболее подходящим. Исходя из установленных сроков для ответов на жалобы, как показано на рис. 2, будет оцениваться показатель эффективности работы механизма рассмотрения обращений.

## 6.3. Устойчивость диалога

Для обеспечения устойчивости диалога после завершения мандата Консультанта, последнему необходимо решить задачи идентификации и обучения заинтересованных сторон. Консультант, посредством консультаций и обучения, совместно с заинтересованными сторонами выстроит такую форму работы, при которой роль Консультанта будет сведена к роли наблюдателя.

Консультант уделит большое внимание анализу абонентской базы данных Водоканала и приведению её в соответствии с фактическим числом потребителей. Отношения между Предприятием и абонентами будут строиться на договорной основе.

К концу завершения проекта и по итогам информационной кампании, определенные мероприятия образовательной кампании должны стать частью функциональных обязанностей/планов работы заинтересованных сторон.

# 7. Приложения.

## 7.1. Приложение №1. Информационные потребности заинтересованных сторон

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| 1. | **Клиенты- водопользователи** | | | |
| 1.1. | **Физические лица:** жители города Кара-Суу (домохозяйства) | **Прямые получатели услуг,** жители, пользующиеся услугами Водоканала. Домохозяйства являются одним из конечных пользователей результатов проекта. | • Снабжение питьевой водой<br>• Качество воды<br>• Ремонтные работы на сети водоснабжения<br>• Тарифы на оплату услуг водоснабжения<br>• Повышение уровня гигиены и медико-санитарных условий в городе, в частности, в области имеющейся инфраструктуры туалетов в детских садах, школах, жилых кварталов<br>• Наличие/Отсутствие соответствующих условий в туалетах города, наличие туалетной бумаги, мыла, проточной воды, нормальной температуры воздуха, безопасности, постоянного проведения уборок и т. Д.<br>• Воздействие проекта на них в течение своей работы, с точки зрения возможностей занятости; здоровья; безопасности; воздействия и смягчения последствий в ходе строительства и в период эксплуатации. | • Создание и поддержка *информационного канала многосторонней взаимосвязи (*для данного случая*)* между Водоканалом и домохозяйствами с целью информирования домашних хозяйств о ходе подготовки, реализации и результатов проекта, а также о преимуществах и активах проекта, и проблем, с которыми могут сталкиваться как жители, так и стороны, отвечающие за реализацию Проекта.<br>• Предоставление клиентам и другим заинтересованным сторонам возможности высказать свои замечания, вопросы, жалобы или претензии по проекту, и возможность получить адекватные ответы на свои вопросы, на основе прозрачной и объективной системы ценообразования и сбора платежей.<br>• Местная газета; листовки; интернет-страница Водоканала (www.karasuu.kg); WhatsApp рассылка; доски объявлений на улицах; регулярные встречи руководства Водоканала и Мэрии с общественностью;<br>• Донесение важной информации через контролеров и квартальные комитеты; через объявления в офисе Водоканала.<br>• Анонсы через квартальные комитеты/КВ,<br>• Предоставление нетехнических резюме (НТС) на кыргызском и/или русском языках.<br>• Постоянное взаимодействие с сообществом через ответственного по связям с общественностью из числа сотрудников проекта или Водоканала. |
| 1.2. | **Юридические лица**:<br>• Бюджетные организации (детсады, школы, мэрия, МП Ак-Мээнет) | **Прямые получатели услуг,** Организации, пользующиеся услугами Водоканала | • Снабжение питьевой водой<br>• Качество воды<br>• Ремонтные работы на сети водоснабжения<br>• Тарифы на оплату услуг водоснабжения<br>• Негативные воздействия на местное население во время строительных работ | • Взаимодействие между ними аналогично по своему содержанию и формату между бытовыми потребителями и Водоканалом, упомянутые в Пункте 1, выше.<br>• Особый подход, связанный с образовательными организациями (школами и детсадами), где основными стейкхолдерами являются дети и подростки. Необходимо предоставить информацию о важности снабжения города безопасной питьевой водой, соблюдения санитарно-гигиенических правил для здоровья каждого, роли проекта в достижении более высокого качества жизни, в соответствующей форме для их понимания. Информация должна быть представлена в виде беседы (особенно для детей младшего школьного |

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| | • Частные Предприятия | | | возраста) и наглядного материала, через который необходимо донести до детей указанные аспекты, что также будет способствовать расширению кругозора детей, их воспитанию, и правильному отношению к вопросам личной гигиены. |
| 1.3. | **Физические лица с особыми потребностями** Обездоленные и уязвимые группы населения | **Прямые получатели услуг** Общественные объединения, заинтересованные в решении проблем обездоленных и уязвимых групп в зоне Проекта: по вопросам женщин, подростков, ветеранов, инвалидов, пенсионеров, многодетных семей | • Тарифы и наличие субсидий для оплаты за услуги водоснабжения<br>• Снабжение питьевой водой<br>• Качество воды<br>• Ремонтные работы на сети водоснабжения<br>• Негативные воздействия на местное население во время строительных работ | • Официальные объявления и решения городского совета.<br>• Местные социальные работники, а также работники городской администрации являются предпочтительными коммуникаторами информации о Проекте.<br>• Сотрудник Проекта по связям с общественностью может посещать определенное количество домашних хозяйств и предоставлять материалы о деятельности проекта, на кыргызском, русском и узбекском языках.<br>• Объявления через местные органы власти, газеты и на досках объявлений.<br>• Обращение через квартальные комитеты/комитеты водопользователей. |
| 1.4. | **Физические, юридические лица и бюджетные организации,** не являющиеся абонентами услуг Водоканала**.** | **Потенциальные абоненты услуг Водоканала.** | • Снабжение питьевой водой<br>• Качество воды<br>• Тарифы на оплату услуг водоснабжения<br>• Повышение уровня гигиены и медико-санитарных условий | • Создание и поддержка *информационного канала многосторонней взаимосвязи (*для данного случая*)* между Водоканалом и домохозяйствами с целью информирования домашних хозяйств о ходе подготовки, реализации и результатов проекта, а также о преимуществах и активах проекта, и проблем, с которыми могут сталкиваться как жители, так и стороны, отвечающие за реализацию Проекта.<br>• Предоставление клиентам и другим заинтересованным сторонам возможности высказать свои замечания, вопросы, жалобы или претензии по проекту, и возможность получить адекватные ответы на свои вопросы, на основе прозрачной и объективной системы ценообразования и сбора платежей.<br>• Местная газета; листовки; интернет-страница Водоканала (www.karasuu.kg); WhatsApp рассылка; доски объявлений на улицах; регулярные встречи руководства Водоканала и Мэрии с общественностью;<br>• Донесение важной информации через квартальные комитеты; через объявления в офисе Водоканала.<br>• Анонсы через квартальные комитеты. |
| 1.5. | **Соседние муниципальные образования** Тельман, Киров, Кен-Сай, Эркин и Конурат | **Потенциальные абоненты услуг Водоканала.** | • Снабжение питьевой водой<br>• Качество воды<br>• Тарифы на оплату услуг водоснабжения<br>• Повышение уровня гигиены и медико-санитарных условий | • Создание и поддержка *информационного канала многосторонней взаимосвязи (*для данного случая*)* между Водоканалом и домохозяйствами с целью информирования домашних хозяйств о ходе подготовки, реализации и результатов проекта, а также о преимуществах и активах проекта, и проблем, с которыми могут сталкиваться как жители, так и стороны, отвечающие за реализацию Проекта.<br>• Предоставление клиентам и другим заинтересованным сторонам возможности высказать свои замечания, вопросы, жалобы или претензии по |

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| | | | | проекту, и возможность получить адекватные ответы на свои вопросы, на основе прозрачной и объективной системы ценообразования и сбора платежей. |
| 2. | **ОМСУ и их представители** | | | |
| 2.1. | • Аккимиат Кра-Суйского района,<br>• Городской Кенеш Кара-Суу | Клиент проекта, прямо вовлеченный в процессы принятия решений по ряду вопросов<br>Постоянные комитеты по:<br>• Строительству, коммунальным услугам, жилищному строительству и экономике, энергетике, земельным вопросам<br>• Промышленности, транспорту, связи и торговле<br>• Экономике, бюджету, праву и этике<br>• Образованию, здравоохранению, культуре, спорту, гендеру и молодежной политике | Несет ответственность за реабилитационные работы в проектной зоне и заинтересовано в устранении любых рисков и негативных воздействий проекта, в продвижении и поддержке предложенных мер и возможностей смягчения последствий для населения и окружающей среды. | • Личные встречи<br>• Официальные письма и сообщения.<br>• Общественные слушания<br>• Предоставление документов НТС и ПВЗС<br>• Должны быть предусмотрены возможности прямой и обратной связи для сообщества и представителей Горкенеша. |
| 2.2. | • Мэрия<br>• Консультативный совет<br>• Квартальные комитеты/Комитеты водопользователей | Клиент проекта, прямо вовлеченный в процессы принятия решений по ряду вопросов<br>Организации, участвующие в выполнении Проекта и продвижении планов по усовершенствованию системы ВиВ в городе, контролирующие качество предоставляемых услуг Водоканалом, отвечающие за своевременные сборы оплаты за услуги Водоканала; госучреждения, отвечающие за контроль соответствия проводимых работ Водоканала | • Вопросы воздействия Проекта на окружающую среду и население города, и соответствие проводимых работ Водоканала требованиям законодательства КР по ООС<br>• Общее воздействие проекта как фактора повышения благосостояния населения, в том числе, улучшение санитарно-гигиенической ситуации в городе<br>• Качество предоставляемых услуг водоснабжения в городе<br>• Взаимодействие всех заинтересованных сторон и обеспечение их постоянного и конструктивного контакта<br>• Стабильная работа проекта и всех его структурных компонентов и | • Взаимодействие между главами кварталов и Водоканалом реализуется в формате личных встреч или в виде письменных сообщений<br>• Водоканал предоставляет информацию своим сотрудникам не только относительно их рабочих задач на всех этапах подготовки и реализации проекта, но и рассматривает их как рядовых жителей города, обладающих ценной информацией для остального сообщества. Водоканал должен ознакомить своих сотрудников с основной информацией по Проекту. |

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| | | требованиям законодательства по ООС.<br>Консультативный совет обеспечивает взаимодействие государственных органов, органов местного самоуправления, Водоканала с общественностью, в целях повышения осведомленности широкой общественности об управления ВиВ и повышения роли общественности в принятии решений в сфере ВиВ.<br>Квартальные комитеты/Комитеты водопользователей<br>- эффективные посредники между Водоканалом и домохозяйствами, играют ключевую роль в получении поддержки населения для реализации Проекта. | своевременное и полное выполнение мероприятий, запланированных к выполнению в рамках Проекта<br>• Институциональное развитие Водоканала<br>• Устойчивое развитие города<br>• Наличие любых угроз, связанных с проектом, риски и любые предложенные меры по смягчению негативных последствий<br>• Тарифы на услуги Водоканала после проведения строительных работ<br>• Соблюдение трудовых стандартов и прав трудящихся.<br>• ПВЗС для работников Водоканала на кыргызском и/ или русском языках.<br>• Процедуры подачи и рассмотрения жалоб.<br>• Проектные документы на кыргызском и/или русском языках. | |
| 3. | **Водоканал, его сотрудники и подразделения** | | | |
| 3.1. | Контролеры | • Осуществляют сбор платежей с абонентов Водоканала,<br>• При необходимости, информируют абонентов об изменениях в работе Водоканала, о нововведениях и тарифах<br>• Являются важным связующим звеном между администрацией Водоканала и его клиентами | • Тарифы и наличие субсидий для оплаты за услуги водоснабжения<br>• Снабжение питьевой водой<br>• Качество воды<br>• Ремонтные работы на сети водоснабжения | • Ознакомление контролеров с отчетностью по механизму субсидирования и возможными изменениями в тарифах<br>• Общая информация по статусу реализации Проекта<br>• Общая информация по принятым проектным решениям для реабилитации системы водоснабжения и водоотведения<br>• Снабжение контролеров брошюрами с описанием возможных негативных воздействий в период строительных работ, и позитивных – в период эксплуатации для распространения их среди абонентов Водоканала. |
| 3.2. | ГРП | • Выполняет основную работу по проекту в части взаимодействия с Мэрией, Подрядчиками, контролирующими органами,<br>• ведет отчетность по степени выполненных работ, | Являются держателями исходной информации и предоставляют ее внешним стейкхолдерам | Являются держателями исходной информации и предоставляют ее внешним стейкхолдерам |

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| | | • контролирует на ежедневной основе соответствие выполняемых работ экологическому и социальному законодательству КР и политикам ЕБРР.<br>• Взаимодействует со каналами информирования и НПО, предоставляет необходимую информацию<br>• Взаимодействует с подрядчиками | | |
| 3.3. | Сотрудники Предприятия | • Выполняют рутинную работу Водоканала, в соответствии с возложенными на них должностными обязанностями<br>• отвечают за своевременное выполнение обязательств Водоканала<br>• Реагируют на жалобы и заявления клиентов<br>• Ведут учет поступивших платежей за услуги | • Соблюдение трудовых стандартов и правах трудящихся.<br>• Работники потенциально могут быть затронуты сокращением штатов, вызванным реализацией Проекта.<br>• Информирование о ПЭСМ, о положительных и негативных воздействиях Проекта. | • Раскрытие документов ПВЗС для сотрудников Водоканала на кыргызском и / или русском языках.<br>• Механизм подачи и рассмотрения жалоб со стороны сотрудников. |
| 4 | **Подрядчики и поставщики** | | | |
| 4.1. | Подрядчики и поставщики | Участвуют в тендерах на предоставление услуг строительства и поставщиков строительных материалов и техники | Получение информации по тендерам на подрядные работы по Проекту и участие в них, получение подрядов на строительные работы | Информирование по тендерам на подрядные работы по Проекту через портал госзакупок КР. |
| 5. | **Каналы и средства информирования** | | | |
| 5.1. | Каналы информирования | • Информируют местное население о проводимых работах по Проекту,<br>• По договоренностям с Предприятием предупреждают о возможных временных отключениях водоснабжения, являясь передаточным звеном | • Информация по статусу выполнения проектных работ<br>• Данные по тарифам, возможным ограничениям движения транспорта в районах строительных работ, временных отключениям водоснабжения и др.<br>• Информация разъясняющая различные интересующие жителей вопросы, | • Пресс релизы<br>• Короткие сообщения |

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| | | в системе информирования местных жителей по всем вопросам реализации проекта. | связанные со строительными работами и другими проводимыми мероприятиями по проекту | |
| 5.2. | Местные НПО | • Общественный фонд «DIA»<br>• В зависимости от миссии организации, понимания проблематики проекта, выступает в качестве партнера при реализации или мониторинге | • Материалы и отчеты по статусу выполнения проектных работ<br>• Данные по тарифам, временных отключениям водоснабжения и др.<br>• Материалы, разъясняющие различные интересующие жителей вопросы, связанные со строительными работами, негативными воздействиями, особенностями гендерных воздействий на жителей города, и другими проводимыми мероприятиями по проекту | • Личные встречи, презентации ППИ, тарифная стратегия, программы социальной поддержки.<br>• Общественные слушания в районе Проекта. Официальные письма и сообщения.<br>• Контактное лицо проекта для обратной связи. |
| 6 | **Центральные Госорганы и их региональные подразделения - Косвенные стейкхолдеры** | | | |
| 6.1. | Жогорку Кенеш КР | Постоянные комитеты:<br>• По вопросам аграрной политики, водных ресурсов, экологии и региональных ресурсов<br>• По бюджету и финансам<br>• По международным отношениям<br>• По транспорту, связи, архитектуре и строительству | В соответствующей резолюции ЖК КР мэрия Кара-Суу была назначена уполномоченным органом по реализации проекта, и должна информировать комитеты о статусе его реализации. | • Мэром Кара-Суу обеспечивается связь районной администрации и ключевых представителей центрального правительства.<br>• Необходимо использовать личные официальные встречи, презентации по ППИ, информировать о тарифной стратегии, по программам социальной поддержки, официальные письма и сообщения. Предоставление ПВЗС и НТС на кыргызском и/или русском языках, обеспечение обратной связи. |
| 6.2. | Министерство финансов КР | • Департамент Госинвестиций<br>• Утверждает потенциальные субсидии для Проекта из национального бюджета. | Общая реализации проекта, в том числе, финансовые аспекты, своевременное выполнение намеченных мер и работ, подготовка общей отчетности по ППИ | • Личные встречи, презентации ППИ, тарифная стратегия, программы социальной поддержки.<br>• Общественные слушания в районе Проекта. Официальные письма и сообщения.<br>• Контактное лицо проекта для обратной связи. |
| 6.3. | Отдел МЧС по Кара-Сууйскому району КР | • Играет ключевую роль в ликвидации чрезвычайных ситуаций, если таковые возникнут в период реализации Проекта.<br>• Рассматривает вопросы общественной безопасности | • Повышение уровня безопасности системы водоотведения для местных жителей, в частности, в области имеющейся инфраструктуры туалетов в детских садах, школах, жилых кварталов<br>• Безопасное проведение строительных работ на объектах инфраструктуры водоснабжения и водоотведения города | • Личные встречи.<br>• Официальные письма и сообщения<br>• Общественные слушания в зоне Проекта.<br>• Предоставление документов ПВЗС и НТС на кыргызском и / или русском языках. |

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| 6.4. | Государственное агентство антимонопольного регулирования при ПКР | Уполномоченный орган по защите прав потребителей КР | • Снабжение питьевой водой<br>• Качество воды<br>• Ремонтные работы на сети водоснабжения<br>• Тарифы на оплату услуг водоснабжения<br>• Повышение уровня гигиены и медико-санитарных условий в городе, в частности, в области имеющейся инфраструктуры туалетов в детских садах, школах, жилых кварталов<br>• Наличие/Отсутствие соответствующих условий в туалетах города, наличие туалетной бумаги, мыла, проточной воды, нормальной температуры воздуха, безопасности, постоянного проведения уборок итд | • Личные встречи.<br>• Официальные письма и сообщения<br>• Общественные слушания в зоне Проекта.<br>• Предоставление документов ПВЗС и НТС на кыргызском и / или русском языках<br>• МРЖ |
| 6.5. | • Государственное агентство архитектуры, строительства и ЖКХ при ПКР (Госстрой)<br>• Государственное агентство по охране окружающей среды и лесного хозяйства (ГАООСЛХ) | • Рассматривают и проводят госэкспертизу проектной документации<br>• Принимает участие в госприемке объектов после завершения строительства | Наличие соответствующих разделов Проектной документации.<br>Соответствующее выполнение строительных работ на системах водоснабжения и водоотведения | • Личные встречи.<br>• Официальные письма и сообщения<br>• Общественные слушания в зоне Проекта.<br>• Подача проектной документации на госэкспертизу. |
| 7. | **Донорское агентство (ЕБРР)** | | | |
| 7.1. | Местный Офис ЕБРР | Контролирует выполнение проекта по всем направлениям, в том числе по финансовым, | • Периодическая отчетность по выполненным работам | • Предоставление регулярных отчетов со стороны консультанта проекта<br>• Информирование по другим важным вопросам при необходимости |

| № | Целевые группы | Какие взаимоотношения с МП Кара-Суу Таза Суу | В какой информации нуждаются | Пути решения |
|---|---|---|---|---|
| | | организационным, и социально-экологическим вопросам, получает отчетность от консультанта проекта на регулярной основе по всем важнейшим направлениям реализации Проекта, утверждает отчеты. | • Статус реагирования местного населения на жалобы, связанные с проектными работами | |

## 7.2. Приложение № 2. План информационной кампании с учетом потребностей заинтересованных сторон

**План информационной кампании Проекта водоснабжения и водоотведения г.Кара-Суу**

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Период до начала строительства** | | | | | | | |
| 1. | **Тренинг для квартальных комитетов по деятельности КВ и КС** | Квартальные комитеты города и мэрия | II квартал 2018, Мэрия | Квартальные комитеты и местное сообщество были проинформированы о КВ/КС и Форумах КВ | **Мэрия, Предприятие, Консультант Проекта Корпоративного Развития (ПКР)** | Презентация, списки участников, фотоматериалы | (1) Количество людей, осведомленных о мероприятиях Проекта, (2) позитивное отношение и поддержка мероприятий проекта со стороны местного сообщества; |
| 2. | **Встреча с директорами школ Кара-Суу и их обучение/ 6 общеобразовательных школ** | Бюджетные организации: 6 общеобразовательных школ, проводят общественные мероприятия, конкурсы и т. д. Родители школьников, консультанты ПКР, члены городского совета для кратких презентаций и информирования выступят и расскажут о важности деятельности проекта и улучшениях в жизни города после его реализации. | Кварталы III - IV 2019 года 6 школ города проведут по одному мероприятию с участием учеников: концерты, практические занятия по вопросам водоснабжения в городе, презентации под руководством своих профильных учителей | Директора образовательных учреждений были проинформированы о Проекте и его деятельности, а также о том, как проводить мероприятия в школах, какие подходы следует применять и каких результатов достичь. | **Мэрия, Консультант ПКР, ГРП, Руководитель по работе с общественностью (РРО) от имени Предприятия,** представители Городского санитарно-эпидемиологического центра, администрации школ | Информационная брошюра, презентация в электронном и печатном виде | Протоколы встреч с 6 городскими школами, количество социальных мероприятий, проведенных в рамках информационной кампании в школах. |
| 3. | **Тренинг по мероприятиям, которые должны быть проведены КВ и КС** | КВ и КС (27 членов) | Квартал II 2019 | Квартальные комитеты, КВ и члены КС | **Мэрия, Предприятие, Консультант ПКР** | Раздаточный материал, презентация, список участников, фотографии | Члены КВ и КС знают свои обязательства, начали работу по повышению осведомленности |
| 4. | **Тренинг и обсуждение с представителями** | 5-6 человек, представляющих | Квартал II 2019 года | Мэрия, ГРП и Предприятие знают и понимают принципы, | **Консультант ПКР,** Мэрия, ГРП, РРО | Презентация, раздаточный материал, список участников | (1) Количество людей, осведомленных о деятельности по Проекту, (2) |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Предприятия и ГРП о том, как следует проводить кампанию по повышению осведомленности для населения** | Предприятие и сотрудников ГРП | | подходы и меры по информированию местного сообщества о деятельности Проекта. | | | позитивное отношение и поддержка деятельности по проекту со стороны местного сообщества; (3) Улучшение знаний в процессе повышения осведомленности, основных принципов и подходов |
| 5. | **Утверждение ПУЗС** | Заинтересованные стороны | Кварталы II - III 2019 | Мэрия, ГРП и Предприятие знают и понимают принципы, подходы и меры по информированию местного сообщества о деятельности Проекта. Банк утвердил ПУЗС. | **Банк, Консультант ПКР**, Мэрия, ГРП, РРО. | Отчет ПУЗС | Реализовано% от плана информационной кампании |
| 6. | **Встречи с общественностью** | Физические и юридические лица, ОМСУ и их представители, СМИ, местные НПО. | Ежемесячно, до 20 числа каждого месяца | Информированы о Проекте, его потенциальных воздействиях, предлагаемых мерах по их снижению и ожидаемых выгодах. | **Предприятие, РРО,** ГРП, Мэрия | Презентация; Раздаточный материал в бумажном виде; проект письма о поддержке проведения собраний в мэрию г.Кара-Суу | (1) Количество людей, осведомленных о деятельности по Проекту, (2) позитивное отношение и поддержка деятельности по проекту со стороны местного сообщества; (3) Улучшение знаний в: рациональном и эффективном использовании воды; изменение отношения: по аспектам экономии воды; об увеличении реальной стоимости услуг водоснабжения и канализации; формирование желательных навыков поведения: бережливое и экономное отношение к воде; Индивидуальная ответственность за стабильный и справедливый доступ для всех. |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. | **Во всех материалах и презентациях представить «Механизм подачи и рассмотрения жалоб» (МРЖ)** | Физические и юридические лица г. Кара-Суу | Кварталы II-III 2019 года, 5 часовых встреч, чтобы представить МРЖ. Размещение соответствующей информации в городских информационных щитах и в офисе Водоканала | Клиенты осведомлены о механизме | **Предприятие, РРО, ГРП** | Все информационные материалы должны содержать описание МРЖ | Количество людей, проинформированных о МРЖ, список участников на встречах |
| 8. | **Прием замечаний и предложений** | Физические и юридические лица г. Кара-Суу | Ежемесячно, после 20 числа каждого месяца | Отработанный механизм подачи и рассмотрения жалоб. Контакты с населением, проживающим на территории реализации Проекта. | Предприятие, РРО, абонентский отдел Водоканала, ГРП | Журнал регистрации и учета принятых и отработанных жалоб. Подготовка ежемесячных отчетов руководителю ГРП о поступающих обращениях. | Записи в протоколе собрания КВ, количество жалоб от местного населения, проживающего в зонах Проекта, не превышает 5% от числа тех, кто проживает в зонах воздействия строительных работ по Проекту |
| 9. | **Создание сайта г.Кара-Суу – www.karasuu.kg, Интернет- страница Водоканала ИЛИ: В случае задержки с разработкой сайта, создание профиля FB со всей необходимой информацией.** | Все | Разработка профиля FB, кварталы III-IV, 2019; Использование и обновление профиля FB - постоянно, до 20 числа каждого месяца, ко дню собрания КВ. | Клиенты (все горожане, физ. и юр. лица) информированы о деятельности Водоканала. Публикация ПВЗС, НТР, ПЭСМ и ПУЗС после доработки. Обновление ПВЗС и ПУЗС Водоканалом по мере необходимости. | **Консультант ПКР**, Мэрия, Предприятие, РРО, ГРП | Техническое задание на разработку сайта (профиля FB), содержание сайта (профиля FB), постоянная проверка вновь поступивших комментариев и вопросов | Количество и качество публикаций на веб-сайте Компании или в профиле FB о предстоящих строительных и ремонтных работах, отключениях водоснабжения, возможностях местного населения использовать МРЖ, повышении тарифов и т. д. |
| 10. | **Ежегодная отчетность (Ежегодный Эколого-социальный Отчет, ПЭСМ) Банку о ходе работ по Проекту** | Все | Раз в год, до 1 марта каждого года | Ежегодные отчеты с информацией о реализации Проекта. | Предприятие, РРО, ГРП | Ежегодные отчеты | Своевременное представление отчетов |
| 11. | **Взаимодействие со средствами массовой информации** | Все | As required, as well as in cases when publication of a press | Читатели информированы через СМИ о Проекте | Предприятие, ПТО, РРО, ГРП | Информация о проекте, представители проекта в качестве интервьюируемых | Количество и качество публикаций о деятельности проекта; |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | release is appropriate, according to the procurement plan | | | | Количество людей, проинформированных о деятельности проекта |
| 12. | **Объявление конкурса/тендера** | Подрядчики и поставщики | Согласно графику закупки услуг и оборудования | Тендер | Предприятие, РРО, ГРП | Тендерная документация | Тендерные материалы сайта Предприятия и местных газет имеются и доступны для всех заинтересованных сторон. |
| 13. | **Взаимодействие с уязвимыми группами населения** | Физические лица с особыми потребностями | Постоянно Monthly reporting, after, 20th of each month | Определение хозяйств с низкими доходами и (1) помощь в получении субсидий; (2) Взаимодействие и консультации с уязвимыми группами населения по вопросам повышения тарифов, а также с общественными организациями, представляющими их интересы. (3) Обеспечение участия уязвимых групп населения или их представителей во встречах с общественностью, проводимых в рамках подготовки Проекта к реализации, информирование о Проекте. | Предприятие, РРО, ГРП, социальные работники Мэрии | Списки абонентов, информационные брошюры, | Количество людей из уязвимых групп было проинформировано о деятельности проекта |
| **Период строительства** | | | | | | | |
| 14. | **Информационные доски, баннеры** | Все | После подписания контракта с | Вывешена краткая информация о Проекте на баннере. | Консультант ПКР, Предприятие, РРО, ГРП, Подрядчики, | Баннеры (2) вывешены в городе. | В городе размещено 2 баннера |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | подрядной организацией | Жители г.Кара-Суу в зоне планируемых работ информированы о работах (доски, плакаты) | | Один щит установлен при на въезде в зону планируемых работ | |
| 15. | **Взаимодействие со средствами массовой информации** | Все | По мере необходимости, а также в случаях, когда целесообразна публикация пресс-релиза. | Читатели информированы через СМИ о ходе реализации проекта | Предприятие, ПТО, РРО, ГРП | Информация о проекте, представители проекта в качестве интервьюируемых | Количество средств массовой информации, вовлеченных в информационную кампанию, Количество и темы публикаций о деятельности проекта |
| 16. | Отчеты и рекомендации консультантов **(Проекта корпоративного развития и Проекта поддержки ГРП)** | ОМСУ и их представители, центральные госорганы, доноры, Водоканал | Ежеквартальные и заключительный отчеты | Получатели отчетов информированы и осведомлены, о выполненных работах и ходе реализации проекта | Консультанты Проектов Корпоративного Развития и Поддержки ГРП | Отчет консультантов, презентации | Своевременное представление отчетов Утверждение отчетов Клиентом и Банком |
| 17. | **Отчеты ГРП** | ОМСУ и их представители, центральные госорганы, доноры, Водоканал | Ежеквартальные, годовые отчеты | Получатели отчетов информированы и осведомлены о ходе реализации проекта | Сотрудники ГРП | Отчет ГРП, презентации, раздаточные материалы | Своевременное представление отчетов Утверждение отчетов Клиентом и Банком |
| 18. | **Собрания/заседания в мэрии** | ОМСУ и их представители, центральные госорганы, доноры, Водоканал | По мере необходимости | Участники информированы и осведомлены о ходе реализации проекта. Встречи, информационные письма и переписка по электронной почте или иным способом, по мере необходимости. | Предприятие, РРО, ГРП, Мэрия | Отчет ГРП, презентации, раздаточные материалы. Письма и переписка | Количество проведенных встреч. Количество рассмотренных вопросов Количество и темы рассмотренных жалоб местного населения на территории Проекта |
| 19. | **Встречи с общественностью** | Физические и юридические лица, ОМСУ и их представители, СМИ, местные НПО. | По мере необходимости | Информированы о ходе реализации Проекта | Мэрия, Предприятие, ГРП, РРО | Презентация; Раздаточные материалы в бумажном виде; проект письма о поддержке проведения собраний в мэрию г.Кара-Суу | Количество проведенных встреч Количество рассмотренных вопросов Количество и темы рассмотренных жалоб местного населения в зоне выполнения Проекта |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20. | **Заседания Квартальных комитетов/ Комитетов Водопользователей (КВ)** | Физические лица соответствующих квартальных комитетов, представитель Водоканала | Ежемесячно | Жители соответствующих квартальных комитетов информированы и осведомлены о ходе реализации проекта | КВ, представитель Водоканала | План работы, повестка собрания, протокола, листовки | Количество проведенных встреч<br>Количество рассмотренных вопросов<br>Количество и темы рассмотренных жалоб местного населения в зоне выполнения Проекта |
| 21. | **Заседание Консультативного совета (КС)** | Члены КС | Раз в квартал | Привлечение жителей и организаций г. Кара-Суу, а также гражданского общества к участию в обсуждении вопросов в сфере водоснабжения и водоотведения в городе и доведению их нужд и потребностей до лиц, принимающих решения в г. Кара-Суу | Председатель и секретарь КС | Повестка дня, протокола, презентации. | Количество проведенных встреч<br>Количество рассмотренных вопросов<br>Количество и темы рассмотренных жалоб местного населения в зоне выполнения Проекта<br>Количество местных жителей, принявших участие в заседаниях<br>Количество проблем, стоявших на повестке дня было решено |
| 22. | **Объявления о возможных перебоях в предоставлении услуг Водоканала** | Физические и юридические лица | За 3-е суток до остановки подачи воды | До начала строительных работ жители проинформированы о возможных воздействиях, неудобствах (если таковые ожидаются) и мерах по их снижению. Информация о возможных перебоях в предоставлении услуг Водоканала и планируемых строительных работах размещена в виде печатных объявлений, например, на | Водоканал, РРО, Мэрия | План и график отключений в период строительства, журнал регистрации отключений. | Количество и формы (извещения на досках объявлений, листовках, через сайт / профиль FB, по телефону) объявлений о перебоях в услугах Водоканала<br>Количество и содержание жалоб на прерывание услуг Водоканала (водоподача и др.) |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | информационных досках, на информационных листках, распространяемых среди жителей/организаций, информация передана в мэрию г.Кара-Суу. | | | |
| 23. | **Регистрация и обработка жалоб, реагирование и подготовка отчетной документации** | Физические и юридические лица | Постоянно | Представление руководителю ГРП/руководству Водоканала еженедельных отчетов о работе с обращениями и жалобами. | РРО, ГРП, Водоканал | Журнал регистрации и учета принятых и отработанных жалоб, еженедельные отчеты о работе с обращениями. | Количество и содержание поданных жалоб<br>Количество жалоб, фактически решенных сотрудниками ГРП проекта и Коммерческого отдела Водоканала<br>Количество повторных обращений |
| 24. | **Регулярная публикация новостей на интернет-сайте Водоканала (www.karasuu.kg) or Vodokanal's FB profile** | Все | Публикация общедоступной информации по мере ее появления | Информация о вносимых в инвестиционную программу изменениях, завершении этапов строительства и т.п. | Предприятие, РРО, ГРП | Информация о мероприятиях по управлению воздействием во время строительных работ, отчеты о мониторинге и годовые отчеты. | Количество, частота и содержание публикаций на веб-странице или в профиле FB<br>Количество и содержание комментариев, полученных от местного населения в ответ на эту информацию |
| 25. | **Обновление ПВЗС** | Все | Перед началом и завершением строительных работ | Обновленная версия ПВЗС размещена на интернет-странице Водоканала | Предприятие, РРО, ГРП | ПВЗС | ПВЗС обновлен и утвержден Банком и Клиентом |
| 26. | **Ежегодная отчетность** | Все | Раз в год | Ежегодные отчеты с информацией о ходе реализации Проекта, работе РРО, включая работу с жалобами/обращениями и обновление ПВЗС размещены | Предприятие, РРО, ГРП | Отчеты | Своевременное представление отчетов<br>Утверждение отчетов Клиентом и Банком |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Период эксплуатации** | | | | | | | |
| 27. | **Регистрация и обработка обращений, подготовка отчетной документации** | Физические и юридические лица | Постоянно | Представление руководителю ГРП/руководству Предприятия полугодовых отчетов о работе с жалобами/обращениями. | Предприятие, РРО | Журнал регистрации и учета принятых и отработанных жалоб, полугодовые отчеты о работе с обращениями. | Количество и содержание поданных жалоб<br>Количество жалоб, фактически решенных сотрудниками ГРП проекта и Коммерческого отдела Водоканала<br>Количество повторных обращений |
| 28. | **Взаимодействие с уязвимыми группами населения** | Физические лица с особыми потребностями | Постоянно | Мониторинг социальных воздействий повышения тарифов на уязвимые группы населения.<br>Выявление малообеспеченных потребителей и содействие в оформлении социальной помощи (субсидии) | Предприятие, РРО, совместно с мэрией | Списки абонентов, информационные брошюры, листовки. | Количество людей из уязвимых групп, котоое было проинформировано о деятельности Проекта |
| 29. | **Обновление ПВЗС** | Все | Ежегодно | Обновленная версия ПВЗС размещено на интернет-странице Водоканала | Предприятие, РРО | ПВЗС | ПВЗС обновлен и утвержден Банком и Клиентом |
| 30. | **Ежегодная отчетность** | Все | Раз в год | Информация о деятельности Водоканала на этапе эксплуатации опубликована в ежегодных отчетах | Различные специалисты Водоканала ответственны за подготовку.<br>За публикацию отвечает РРО. | Отчеты | Своевременное представление отчетов<br>Утверждение отчетов Клиентом и Банком |
| 31. | **Распространение информации:**<br>• **На обратной стороне квитанций Водоканала** | Физические и юридические лица | • Постоянно<br>• По мере необходимости | Потребители услуг Водоканала города информированы н-р, об отключениях, тарифах, субсидиях и т.д. | Предприятие, РРО, КВ | Подготовка краткой информация для квитанций и разработка листовок | Краткая информация для счетов и разработка листовок были реализованы<br>Информация была размещена на обратной стороне счетов Водоканала |

| № | Мероприятия | Целевые группы и их роль | Сроки выполнения | Планируемый результат | Ответственные стороны | Материалы | Индикаторы для мониторинга и оценки вполнения плана |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | • **В листовках для КВ**<br>• **Социальные сети и WhatsApp (рассылка)** | | | | | | Информация начала распространяться на листовки КВ<br>Информация начала распространяться через WhatsApp и социальные сети |
| 32. | **Заседание Консультативного совета (КС)** | Члены КС | Раз в квартал | Привлечение жителей и организаций г. Кара-Суу, а также гражданского общества к участию в обсуждении вопросов в сфере водоснабжения и водоотведения в городе и доведению их нужд и потребностей до лиц, принимающих решения в г. Кара-Суу | Председатель и секретарь КС | Повестка дня, протокола, презентации. | Количество проведенных встреч<br>Количество рассмотренных вопросов<br>Количество и темы жалоб от местного населения в зоне выполнения проекта<br>Количество местных жителей<br>Количество проблем, находящихся на повестке дня, разрешено |

## 7.3. Приложение 3. Проект Положения о Комитете Водопользователей

Проект

Приложение #
к распоряжению мэрии города Кара-Суу
от_____ № _____

**ПОЛОЖЕНИЕ**
**о Комитете водопользователей**
**Проекта по водоснабжению и водоотведению г.Кара-Суу**

**1. Общие положения**

1. Настоящее положение устанавливает порядок деятельности Комитета водопользователей по водоснабжению и водоотведению г.Кара-Суу.
2. Комитет водопользователей является информационно- консультативным органом, созданным на общественных началах, решения которого носят рекомендательный характер.
3. Комитет водопользователей самостоятельно осуществляет свою деятельность на постоянной основе на принципах добровольного и безвозмездного участия его членов.
4. Комитет водопользователей:

1) обеспечивает взаимодействие с населением по вопросам водоснабжения и водоотведения (далее ВиВ), в целях повышения осведомленности населения об управлении ВиВ и повышения роли общественности в принятии решений в сфере ВиВ;

2) информирует население по вопросам формирования, согласования и утверждения тарифа за ВиВ, их доступность и социальные аспекты, вызванные тарифной реформой, качество обслуживания клиентов и взаимодействие с ними, работа по жалобам клиентов, поддержание инфраструктуры, необходимой для надежного ВиВ на должном уровне.

3) проводит разъяснительную работу с населением относительно условий и порядка предоставления субсидий по программе социальной поддержки мэрии г.Кара-Суу.

5. Деятельность Комитета водопользователей основывается на принципах:

1) беспристрастности, объективности, честности, прозрачности, вовлечения, партнерства, эффективности, экологической безопасности и социальной ответственности;

2) не дискриминации населения в сфере ВиВ, и др.

**2. Цели и задачи**

6. Основными целями Комитета водопользователей являются:

- выявление и обсуждение вопросов, связанных с улучшением системы управления ВиВ в г. Кара-Суу, на основе рекомендаций и предложений населения;
- доведение предложений и рекомендаций по улучшению качества услуг в сфере ВиВ до лиц, принимающих решения по вопросам надежного ВиВ в г. Кара-Суу и Консультативного совета;
- выявление потребностей населения в сфере ВиВ;
- создание устойчивого диалога между населением и МП Кара-Суу Таза-Суу;
- повышение прозрачности и эффективности оказания услуг в сфере ВиВ;
- обеспечение участия населения в принятии решений в ходе реализации проекта.

7. Основными задачами Комитета водопользователей являются:

- сбор жалоб и проблем от клиентов-частных домохозяйств в своем районе и обеспечение их передачи МП «Кара-Суу Таза-Суу» и/или городу (к примеру, о качестве услуг, доступности тарифов);

- представление интересов клиентов в процессе консультаций, проводимых МП Кара-Суу Таза-Суу и местными властями по вопросам водоснабжения (к примеру, разработка мероприятий по восстановлению, установка водомеров, изменений тарифов);
- оказание содействия МП Кара-Суу Таза-Суу при распространении информации клиентам (к примеру, в отношении строительных работ, установки и ремонта водомеров, отключения и недостаточной подачи воды).

### 3. Состав Комитета водопользователей

8. В составе Комитета водопользователей женщины должны составлять не менее 35% от общего количества членов Комитета водопользователей.

9. Состав Комитета водопользователей состоит из количества 5 человек и формируется следующим образом:

1) председатель соответствующего квартального комитета г.Кара-Суу – 1 человек;

2) представитель МП Кара-Суу Таза - Суу - 1 человек;

3) жители, в количестве 3 человек, проживающие на территории данного квартального комитета.

10. Выход из состава членов Комитета водопользователей возможен в силу следующих причин:

- по собственной инициативе, на основании заявления об исключении из состава Комитета

- в случае частого отсутствия без уважительных причин члена Комитета водопользователей на собраниях Комитета водопользователей он может быть исключен из состава Комитета водопользователей. Исключение члена Комитета водопользователей из состава Комитета водопользователей принимается простым большинством голосов членов

### 4. Организация деятельности Комитета водопользователей

11. Комитет водопользователей осуществляет свою деятельность в форме собраний.

12. Собрания Комитета водопользователей проводятся по мере необходимости, как минимум один раза в месяц. Собрания Комитета водопользователей считается правомочным, если на нем присутствует не менее трех четвертей членов Комитета водопользователей.

13. Комитет водопользователей правомочен принимать решения при условии присутствия на собрании не менее двух третей членов Комитета водопользователей.

14. Решения принимаются простым большинством голосов присутствующих на собрании членов Комитета водопользователей. В случае разделения голосов поровну, принимается то решение, за которое проголосовал председатель Комитета водопользователей, а в его отсутствие - заместитель председателя.

15. Внеочередные собрания Комитета водопользователей могут созываться по предложению любого из его членов, если за него выскажется простое большинство членов Комитета водопользователей.

16. Решения Комитета водопользователей оформляются протоколами, которые подписываются председателем и направляются лицам принимающие решения по вопросам ВиВ в г. Кара-Суу и Консультативному совету.

17. Председатель Комитета водопользователей избирается из числа членов Комитета водопользователей простым большинством голосов.

18. Председатель Комитета водопользователей:

- определяет повестку дня собрания;
- ведет собрания Комитета водопользователей;
- осуществляет общее руководство за деятельностью Комитета водопользователей;
- подписывает решения и протоколы собраний Комитета водопользователей.

19. Председатель Комитета водопользователей или его заместитель (при отсутствии председателя или по его поручению) организует деятельность комитета: проводит собрания, решает текущие организационные вопросы, контролирует исполнение решений.

20. Члены Комитета водопользователей не получают заработной платы, гонораров или другой компенсации из средств мэрии г.Кара-Суу за осуществление своей деятельности как

члена Комитета водопользователей, а также не вправе получать заработную плату, гонорары или другую компенсацию из любого другого источника за осуществление своей деятельности в Комитете водопользователей.

21. Повестка дня и проекты решений (рекомендаций) очередного собрания Комитета водопользователей с приложением необходимых документов направляются секретарем членам Комитета водопользователей не позднее чем за одну неделю до даты собрания.

22. Решения Комитета водопользователей принимаются двумя третями голосов присутствующих членов Комитета водопользователей. Особое мнение по каждому решению вносится в протокол собрания.

23. Собрания Комитета водопользователей протоколируются. Протоколы подписываются председательствующим на собрании и предоставляются всем членам Комитета водопользователей. Информация о проведенном собрании выставляется на сайте и страницах социальных сетей мэрии и МП Кара-Суу Таза-Суу. Оригиналы протоколов хранятся в МП Кара-Суу Таза-Суу.

24. Организационное обеспечение деятельности Комитета водопользователей оказывается МП Кара-Суу Таза-Суу.

25. В мэрии г.Кара-Суу будет создан информационный уголок, где будет помещена информация о проекте и список членов Комитета водопользователей с контактными данными.

26. Деятельность членов Комитета водопользователей будет строго привязана к информационной кампании МП Кара-Суу Таза-Суу.

27. Комитет водопользователей участвует в общегородском форуме Комитетов водопользователей.

## 7.4. Приложение 4. Проект Порядка проведения общегородского форума Комитета Водопользователей

Проект

Приложение #
к распоряжению мэрии города Кара-Суу
от_____ № _____

**ПОРЯДОК**
**проведения общегородского форума Комитета водопользователей**
**Проекта по водоснабжению и водоотведению г.Кара-Суу**

### 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает порядок организации и проведения общегородского форума Комитетов водопользователей Проекта по водоснабжению и водоотведению г.Кара-Суу.

2. Комитеты водопользователей играют важную роль в подготовке и реализации информационной кампании, так как являются важным коммуникационный каналом и средством в информационной кампании, и с другой стороны, они являются одновременно и целевой аудиторией.

### 3. Цели общегородского форума

3. Целью общегородского форума Комитетов водопользователей является

- обмен информацией между членами Комитетов водопользователей;
- координирование деятельности и консолидирование позиций Комитетов водопользователей;
- предоставление возможности для заинтересованных лиц обсудить и задать вопросы, касательно вопросов водоснабжения и водоотведения, которые являются важными для населения.

### 4. Организация деятельности общегородского форума

4. Организаторами общегородского форума являются Комитеты водопользователей и сотрудники МП Кара-Суу Таза –Суу.

5. Работа общегородского форума организуется после создания Комитетов водопользователей г.Кара-Суу.

6. Форум проводится один раз в квартал. Частота, время и повестка дня форума обсуждается членами Комитетов водопользователей.

7. Место проведения общегородского форума определяется Организационной группой Комитетов водопользователей и МП Кара-Суу Таза-Суу, по согласованию с мэрией г.Кара-Суу.

8. Участниками форума являются члены Комитетов водопользователей, а также в форуме могут принимать участие представители Мэрии, МП Кара-Суу Таза-Суу, лидеры сообществ и НПО, представители общеобразовательных и других учебных заведений, городские государственные органы и учреждения, которые задействованы в оказание услуг клиентам МП Кара-Суу Таза-Суу и являются заинтересованными сторонами.

9. Для непосредственного руководства организацией и проведением общегородского форума создается Организационная группа, в состав которого входят представители Комитетов водопользователей г.Кара-Суу, в количестве 5 человек.

10. Организационную группу составляют члены Комитетов водопользователей, где простым большинством голосов избирается председатель, заместитель председателя и секретарь Организационной группы.

11. Организационная группа общегородского форума:

- осуществляет непосредственное руководство подготовкой и проведением форума;
- вносит на рассмотрение предложения по организации и проведения форума;

- рассматривает и утверждает программу и повестку проведения форума;
- решает иные вопросы, возникающие в ходе подготовки и проведения форума;
- протокольно фиксирует предложения и рекомендации для последующего доведение предложений и рекомендаций по улучшению качества услуг в сфере ВиВ до лиц, принимающих решения по вопросам надежного ВиВ в г. Кара-Суу и Консультативного Совета.

12. Председатель Организационной группы общегородского форума

- подписывает протоколы проведенного общегородского форума Комитетов водопользователей;
- проводит общегородской форум;
- решает текущие организационные вопросы;
- доводит до лиц, принимающих решения и Консультативного совета предложения и рекомендации, принятые на общегородском форуме.

13. Организационная группа является представителем Комитетов водопользователей в Консультативном совете.

## 7.5. Приложение 5. Проект Положения о Консультативном Совета

Проект

Приложение #
к распоряжению мэрии города Кара-Суу
от_____ № _____

**ПОЛОЖЕНИЕ**
**о Консультативном совете**
**Проекта по водоснабжению и водоотведению г.Кара-Суу**

**28. Общие положения**

1. Настоящее положение устанавливает порядок создания и деятельности Консультативного совета Проекта по водоснабжению и водоотведению г.Кара-Суу.

2. Консультативный совет является консультативно- совещательным органом Проекта, созданным на общественных началах, решения которого носят рекомендательный характер.

3. Консультативный совет самостоятельно осуществляет свою деятельность на постоянной основе на принципах добровольного и безвозмездного участия его членов.

4. Консультативный совет:

1) обеспечивает взаимодействие государственных органов, органов местного самоуправления, предприятия (МП Кара-Суу Таза-Суу) по водоснабжению и водоотведению (ВиВ), гражданского общества, местной промышленности и клиентов в сфере ВиВ, как физических, так и юридических лиц, в целях повышения осведомленности широкой общественности об управления ВиВ и повышения роли общественности в принятии решений в сфере ВиВ;

2) рассматривает вопросы формирования, согласования и утверждения тарифа за ВиВ, их доступность и социальные аспекты, вызванные тарифной реформой, качество обслуживания клиентов и взаимодействие с ними, работа по жалобам клиентов, поддержание инфраструктуры, необходимой для надежного ВиВ на должном уровне;

3) рассматривает вопросы и разрабатывает рекомендации и предложения, связанные с программой социальной поддержки для обеспечения эффективной реализации ее реализации, в том числе для своевременного выделения бюджетных средств, заблаговременного обсуждения вопросов о прогнозировании количества семей с низкими доходами и финансировании, а также рассмотрения иной поддержки для реализации программы социальной поддержки;

4) разрабатывает рекомендации по размеру социальной нормы водопотребления и водоотведения;

5) проводит разъяснительную работу с Комитетом водопользователей и населением относительно условий и порядка предоставления субсидий.

5. Деятельность Консультативного совета основывается на принципах:

1) беспристрастности, объективности, честности, прозрачности, вовлечения, партнерства, эффективности, экологической безопасности и социальной ответственности;

2) не дискриминации или применения преференциального режима по отношению к какой-либо из сторон, включая государственные органы, органы местного самоуправления, местные сообщества, бизнес структур, неправительственные организации, физических и юридических лиц- клиентов в сфере ВиВ, и др.

**2. Цели и задачи**

6. Основными целями Консультативного совета являются:

- выявление и обсуждение вопросов, связанных с улучшением системы управления ВиВ в г. Кара-Суу, на основе рекомендаций и предложений заинтересованных сторон;
- доведение предложений и рекомендаций по улучшению качества услуг в сфере ВиВ до лиц, принимающих решения по вопросам надежного ВиВ в г. Кара-Суу;
- выявление потребностей всех заинтересованных сторон в сфере ВиВ обеспечение участия заинтересованных сторон и прозрачности в принятии решений в ходе реализации проекта;
- создание устойчивого диалога между потребителями и МП Кара-Суу Таза-Суу;
- повышение прозрачности и эффективности оказания услуг в сфере ВиВ.

7. Основными задачами Консультативного совета являются:

- привлечение жителей и организаций г. Кара-Суу (клиентов услуг в сфере ВиВ), а также гражданского общества к участию в обсуждении вопросов в сфере ВиВ в г. Кара-Суу и доведению их нужд и потребностей до лиц, принимающих решения по вопросам ВиВ в г. Кара-Суу;
- выработка предложений и рекомендаций органам МСУ и провайдерам услуг по улучшению качества услуг в сфере ВиВ;
- продвижение и обсуждение общественных инициатив, связанных с ВиВ;
- привлечение представителей средств массовой информации к всестороннему и объективному информированию общественности об актуальных вопросах в сфере ВиВ.

## 3. Состав Консультативного совета

8. В составе Консультативного совета женщины должны составлять не менее 35% от общего количества членов Консультативного совета.

9. Состав Консультативного совета состоит из 21 человека и формируется следующим образом:

1) Организационная группа Комитетов водопользователей г.Кара-Суу – 5 человек;
2) представители некоммерческих организаций, зарегистрированных и действующих на территории г.Кара-Суу - 2 человека;
3) средства массовой информации - 2 человека;
4) мэр/вице-мэр г. Кара-Суу;
5) представитель ГРП – 1 человек;
6) депутаты городского кенеша г.Кара-Суу - 2 человека;
7) представители бизнес сообщества г.Кара-Суу – 2 человека;
8) Территориальное управление/отдел Государственного агентства антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики – 1 человек; (по согласованию)
9) Территориальное управление/отдел Департамента профилактики заболеваний государственного санитарно-эпидемиологического надзора Министерства здравоохранения Кыргызской Республики – 1 человек;
10) Территориальное управление/отдел Государственного агентства охраны окружающей среды и лесного хозяйства при Правительстве Кыргызской Республики – 1 человек; (по согласованию)
11) Управление архитектуры и градостроительства г.Кара-Суу – 1 человек;
12) МП Кара-Суу Таза - Суу - 2 человека.

10. Выход из состава членов Консультативного совета возможно в силу следующих причин:

1) по собственной инициативе, на основании заявления об исключении из состава Консультативного совета;
2) выхода члена Консультативного совета из определенной группы заинтересованных лиц, которую он представляет в Консультативном совете согласно вышеуказанным квотам;
3) в случае частого отсутствия без уважительных причин члена Консультативного совета на заседаниях Консультативного совета он может быть исключен из состава Консультативного совета. Исключение члена Консультативного совета из состава Консультативного совета принимается простым большинством голосов членов Консультативного совета.

## 4. Организация деятельности Консультативного совета

11. Консультативный совет осуществляет свою деятельность в форме заседаний.

12. Заседания Консультативного совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в три месяца. Заседание Консультативного совета считается правомочным, если на нем присутствует не менее трех четвертей членов Консультативного совета.

13. Консультативный совет правомочен принимать решения при условии присутствия на заседании не менее двух третей членов Консультативного совета.

14. Решения принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Консультативного совета. В случае разделения голосов поровну, принимается то решение, за которое проголосовал председатель Консультативного совета, а в его отсутствие - заместитель председателя.

15. Внеочередные заседания Консультативного совета могут созываться по предложению любого из его членов, если за него выскажется простое большинство членов Консультативного совета.

16. Решения Консультативного совета оформляются протоколами, которые подписываются председателем и направляются в соответствующие министерства, административные ведомства, местные государственные администрации, органы местного самоуправления, общественные и другие организации.

17. Решения и другие документы Консультативного совета подписываются председателем Консультативного совета.

18. Председатель Консультативного совета избирается из числа членов Консультативного совета простым большинством голосов.

19. Председатель Консультативного совета:

- определяет повестку дня заседания;
- ведет заседания Консультативного совета;
- осуществляет общее руководство за деятельностью Консультативного совета;
- утверждает планы работ Консультативного совета;
- подписывает решения и протоколы заседаний Консультативного совета;
- выполняет иные функции, связанные с деятельностью Консультативного совета.

20. Председатель Консультативного совета или его заместитель (при отсутствии председателя или по его поручению) организует деятельность совета: проводит заседания, решает текущие организационные вопросы, контролирует исполнение решений.

21. Члены Консультативного совета не получают заработной платы, гонораров или другой компенсации из средств Проекта за осуществление своей деятельности как члена Консультативного совета, а также не вправе получать заработную плату, гонорары или другую компенсацию из любого другого источника за осуществление своей деятельности в Консультативном совете.

22. Повестка дня и проекты решений (рекомендаций) очередного заседания Консультативного совета с приложением необходимых документов направляются секретарем членам Консультативного совета не позднее чем за одну неделю до даты заседания.

23. Решения Консультативного совета принимаются двумя третями голосов присутствующих членов Консультативного совета. Особое мнение по каждому решению вносится в протокол заседания.

24. Заседания Консультативного совета протоколируются. Протоколы подписываются председательствующим на заседании и предоставляются всем членам Консультативного совета. Информация о проведенном заседании выставляться на сайте и страницах социальных сетей мэрии и предприятия. Оригиналы протокола хранятся на предприятии.

25. Организационное обеспечение деятельности Консультативного совета оказывается предприятием.