ГУП
«ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ»

ГРУППА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
«ВОДОСНАБЖЕНИЕ И САНИТАРИЯ
В ГОРОДЕ ДУШАНБЕ»

ASIAN DEVELOPMENT BANK

ПРОЕКТ:
«ВОДОСНАБЖЕНИЕ И САНИТАРИЯ В ГОРОДЕ ДУШАНБЕ» (ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ)

КВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЁТ ЗА ПЕРИОД АПРЕЛЬ – ИЮНЬ 2025 г.

СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ
ГРУППЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
ФИРУЗ ДАВЛАТОВ

ИЮЛЬ, 2025

Аббревиатуры

АБР	Азиатский Банк Развития
МД	Муниципалитет города Душанбе
ГУП ДВК	Государственное Унитарное Предприятие «Душанбеводоканал»
Г.Р.П.	Группа Реализации Проекта
КБП	Корпоративный Бизнес – План
МИС (СпКУ)	Международный Институциональный Специалист (Советник по вопросам Управления)
НКУИИ	Национальный Консультант по Управлению Институциональными Изменениями (Консультант по управлению институциональными изменениями)
IT DEP.	Отдел Информационных Технологий (IT Department)
PR DEP.	Отдел по связям с общественностью (Public Relations Department)
HR DEP.	Отдел кадров (Human Resources Department)
ДОУОР	Договор по оказанию Общественных Услуг, Основанный на Результате
КПЭ	Ключевые Показатели Эффективности
КОС	Канализационно – Очистные Сооружения

ПЛАН ОТЧЁТА:

1. ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1.1. НАЙМ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН»

1.1.1. НАЙМ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ И ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТФОРМ ГУП ДВК;
1.1.2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ЗАДАЧ НАНЯТОЙ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ;

1.2. ВИЗИТ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА ГУП “ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ”

1.2.1. ВСТРЕЧА С РУКОВОДИТЕЛЕМ Г.Р.П.
1.2.2. ВСТРЕЧА С ЗАМЕСТИТЕЛЕМ ПО ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ ГУП ДВК ШУХРАТ ДУСТАЛИЗОДА;
1.2.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВСТРЕЧИ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА С ФОКУСНОЙ ГРУППОЙ ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» ПО ПРОДВИЖЕНИЮ ДОУОР;
1.2.4. ОБСУЖДЕНИЕ ГЕНДЕРНЫХ ВОПРОСОВ В КООПЕРАЦИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫМ СПЕЦИАЛИСТОМ, ГЕНДЕРНЫМ СПЕЦИАЛИСТОМ И СПЕЦИАЛИСТОМ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ Г.Р.П.;
1.2.5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВСТРЕЧИ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА С ИНЖЕНЕРАМИ Г.Р.П.
1.2.6. ВСТРЕЧА МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА С КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИЕЙ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» И СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ГУП ДВК;
1.2.7. ВСТРЕЧА МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА СО СПЕЦИАЛИСТОМ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ Г.Р.П.

1.3. ЦИКЛ ТРЕНИНГОВ, ПРОВЕДЁННЫХ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН»

1.3.1. ПРЕЗЕНТАЦИЯ НКУИИ О ТЕКУЩЕМ СОСТОЯНИИ СОЦСЕТЕЙ ГУП ДВК
1.3.2. ВСТРЕЧА ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ГУП ДВК;
1.3.3. ВСТРЕЧА ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА
1.3.4. ТРЕНИНГ, ПРОВЕДЁННЫЙ КОНСУЛЬТАНТОМ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ГУП ДВК

1.4. ПРИЕЗД СПЕЦИАЛИСТА ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ РУИ КУНЬЯ МАРКЕЗ СО СВОЕЙ 1-ой МИССИЕЙ

1.4.1. ОБСУЖДЕНИЕ ГРАФИКА МИССИИ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ
1.4.2. ВСТРЕЧА РУКОВОДИТЕЛЯ И СПЕЦИАЛИСТА ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ Г.Р.П С НОВЫМ СОВЕТНИКОМ ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ РУИ КУНЬЯ МАРКЕЗ
1.4.3. ТРЕНИНГ СОВЕТНИКА ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ РУИ КУНЬЯ МАРКЕЗ СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ГУП ДВК

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» НА ПЕРИОД ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2025 г.

2.1. НАЙМ КОМПАНИИ HR КОНСУЛЬТАНТОВ ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА КАДРОВ ГУП «ДВК»;
2.2. НАЙМ НАЦИОНАЛЬНОЙ ФИРМЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СОЦИОЛОГИЕЧСКОГО ОПРОСА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РАЙОНА ШОХМАНСУР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ СЕРВИСОМ ГУП ДВК

3. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ НА ПЕРИОД ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2025 г.

3.1. НАЙМ IT ФИРМЫ ДЛЯ ПОЛНОЙ РЕКОНСТРУКЦИИ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ (КОЛЛ-ЦЕНТР) И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ»;
3.2. РАЗРАБОТКА ТЗ ФИРМЫ HR КОНСУЛЬТАНТОВ С ЦЕЛЬЮ ПРОДВИЖЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА КАДРОВ ГУП «ДВК» И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В АБР НА РАССМОТРЕНИЕ

1.1. НАЙМ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН»

1.1.1. НАЙМ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ И ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТФОРМ ГУП ДВК

16 апреля 2025 г. при финансировании Азиатского Банка Развития и одобрении со стороны ГУП «Душанбеводоканал» была нанята консалтинговая компания ООО «Технология Фарзин» для изучения электронных платформ ГУП ДВК сроком на 18 месяцев.

Деятельность ООО «Технология Фарзин» будет координироваться специалистом по институциональному развитию Г.Р.П., и данная фирма будет подчиняться руководителю Группы реализации проекта.

В круг основных задач специалистов нанятой фирмы входит изучение, оценка и предоставление рекомендаций по развитию институционального потенциала электронных платформ ГУП ДВК, такие как социальные сети, медиа и веб-сайт предприятия.

1.1.2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ЗАДАЧ НАНЯТОЙ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ

К ключевым задачам ООО «Технология Фарзин» для имплементации относится расширение поддержки сервисного центра ГУП ДВК для профессионализации систем электронного взаимодействия с клиентами для:

- модернизации и управления веб-сайтом ГУП ДВК для улучшения выставления счетов (т. е. оплата счетов, безбумажное выставление счетов, прямые дебеты, льготы, возвраты, продление срока оплаты), новых подключений (т. е. подача заявки на новую услугу водоснабжения или канализации, подача заявки на снятие показаний счетчика перед переездом, доступ к информации о трубах по телефону до начала работ) и уведомлений для клиентов (т. е. отключение воды, предстоящие работы, консультации по вопросам водоснабжения)
- профессионализации колл-центра ГУП ДВК для обеспечения двусторонней связи с клиентами (т. е. включение услуг автоматического обзвона и SMS, привязка мобильных номеров к регистрации клиентов, привязка нерешенных жалоб клиентов к эскалации к руководству в системе рассмотрения жалоб)
- профессионализации сайта ГУП ДВК в Facebook для регулярного информирования клиентов об отключениях воды и текущих работах, достижениях и предлагаемых мероприятиях ГУП ДВК;
- наращивания потенциала сотрудников по связям с общественностью ГУП ДВК для управления этими услугами и ИТ-персонала ГУП ДВК для обслуживания этих систем, включая показатели для анализа эффективности этих электронных каналов коммуникации

1.2. ВИЗИТ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА ГУП “ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ”

Согласно графику МИС (СпКУ) Оганес Арутюнян должен был посетить Душанбе и ГУП ДВК с 20.05.25 по 29.05.25 гг. с рабочим визитом. Этот визит был чётко распределён на встречи, которых своевременно организовали специалисты по институциональному развитию Г.Р.П.

1.2.1. ВСТРЕЧА С РУКОВОДИТЕЛЕМ Г.Р.П.

21.05.2025 состоялась встреча МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна с руководителем Г.Р.П. Равшанджоном Ахмедовым. На данной встрече обсуждались следующие вопросы:

- Ключевые показатели эффективности за 2024 год,
- Внедрение Соглашения между ДВК и Администрацией г. Душанбе,
- Встреча в муниципалитете г. Душанбе, с целью создания фокусной группы,
- Утверждения предложенной повестки, запланированных встреч и презентаций.

Руководитель Г.Р.П. Равшанджон Ахмедов выразив свою удовлетворённость от кооперации с МИС (СпКУ) Оганесом Арутюняном, в частности, отметил, что благодаря сотрудничеству с МИС (СпКУ) мы перенимаем международную практику по многим направлениям – институциональному, гендерному, аудиторскому, инженерному и социально-экологическому.

После обсуждения и одобрения программы посещения МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна, участники встречи пришли к заключению:

1. Озадачить специалиста по институциональному развитию Г.Р.П. Фируза Давлатова взять на себя координацию всех встреч по программе МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна;
2. Подготовить протоколы по всем встречам согласно программе МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна

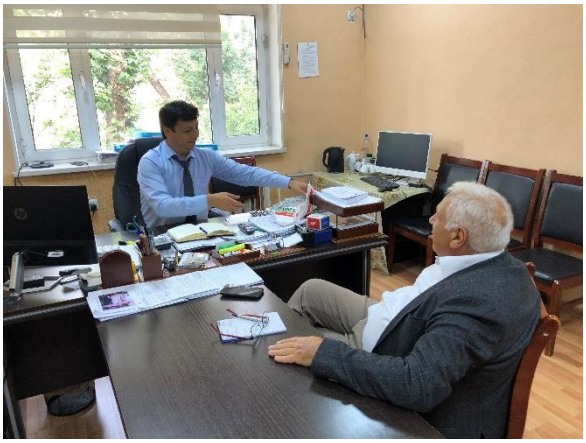
1.2.2. ВСТРЕЧА С ЗАМЕСТИТЕЛЕМ ПО ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ ГУП ДВК ШУХРАТ ДУСТАЛИЗОДА

Международный Институциональный Специалист (Советник по Корпоративному Управлению) Оганес Арутюнян горячо поприветствовал заместителя директора ГУП ДВК по финансово-экономическим вопросам Шухрата Дустализода. В частности, он выразил свою признательность господину Дустализода за его поддержку в продвижении институциональных вопросов. Во время встречи МИС (СпКУ) Оганес Арутюнян поднял следующие вопросы:

- Корпоративное управление ДВК;
- Обсуждение ТЗ «Вовлечение женщин и молодежи в деятельность ДВК»;
- Внедрение утвержденного бизнес-плана ДВК;
- Соглашение между ДВК и Администрацией г. Душанбе;
- Стратегическое направление развития ДВК.

На сегодняшней встрече участники пришли к следующим заключениям:

1. При содействии заместителя ГУП ДВК Дустализода Шухрата завершить сбор данных по всем КПЭ за 2024 г.;
2. Усилить работу фокусной группы ГУП ДВК по продвижению ДОУОР;
3. Провести мероприятие по вовлечению женщин и молодёжи в деятельность ГУП ДВК



1.2.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВСТРЕЧИ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА С ФОКУСНОЙ ГРУППОЙ ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» ПО ПРОДВИЖЕНИЮ ДОУОР

22.05.2025 г. была организована еще одна встреча МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна с фокусной группой ГУП ДВК по продвижению Договора об оказании Общественных Услуг, Основанный на Результате (ДОУОР).

На встрече МИС (СпКУ) **Оганес Арутюнян** выразил свою удовлетворённость работой фокусной группы предприятия по продвижению ДОУОР. Но одновременно добавил, что в группе появились новые лица и для них необходимо провести краткий обзор напомнить задачи, которые стоят перед фокусной группой ГУП ДВК. В этой связи он рассказал о том, для чего нужны сбор, анализ данных и подготовка отчётов на основе собранной информации. По его словам, ДОУОР охватывает 9 КПЭ, которые отражают ключевые направления деятельности ГУП ДВК.

КПЭ-1 Непрерывность подачи воды
КПЭ-2 Качество воды
КПЭ-3 Недоходная вода
КПЭ-4Коэффициент энергоэффективности
КПЭ-5 Коэффициент собираемости
КПЭ-6Коэффициент покрытия эксплуатационных расходов
КПЭ-7 Коэффициент персонала
КПЭ-8 Коэффициент качества услуг
КПЭ-9 Уровень измерения воды

Также он отметил, что есть моменты, которые требуют особого внимания группы во время анализа данных. В частности, он подробнее рассказал об источниках сбора данных. По его словам, источники сбора данных приводятся в подробном описании ДОУОР и попросил коллег не выходить за рамки этих предписаний, так как методология соответствует мировым признанным практикам и стандартам МВА. После разбора каждого КПЭ МИС (СпКУ) обозначал статус и оценку по каждому индикатору.

Таким образом, сегодняшняя встреча привела к следующим заключениям:

1. Начать сборы данных по всему 2024 г.;
2. При необходимости организовать встречу с ним через Г.Р.П.;
3. Завершить сбор и анализ данных до 30.06.2025 г.;

1.2.4. ОБСУЖДЕНИЕ ГЕНДЕРНЫХ ВОПРОСОВ В КООПЕРАЦИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫМ СПЕЦИАЛИСТОМ, ГЕНДЕРНЫМ СПЕЦИАЛИСТОМ И СПЕЦИАЛИСТОМ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ Г.Р.П.

Специалист по институциональному развитию Г.Р.П. Фируз Давлатов пояснил, что управление кадрами в ГУП ДВК является одной из ключевых задач предприятия, а учёт гендерных особенностей во время управления кадрами является требованием АБР. Управление кадрами является основным направлением для институциональных специалистов, а учёт гендерных моментов – относится к области гендерного специалиста. В связи с этим была организована встреча международного институционального специалиста с гендерным специалистом Г.Р.П. Во время беседы гендерный специалист Г.Р.П. **Илхом Мадаминов** подметил, что учёт гендерных моментов при управлении кадров очень важен и согласно Плану Гендерных Действий 30% персонала ГУП ДВК должен состоять из женщин. Также он напомнил, что на текущий момент процентное соотношение мужчин и женщин в предприятии составляет: женщины – 12%, мужчины 88%.

Советник по Корпоративному Управлению Оганес Арутюнян говоря о процентном гендерном соотношении, отметил, что для достижения намеченных в ПГД целей, необходимо разработать ТЗ по повышению институционального потенциала Отдела кадров с учётом гендерных особенностей. Также необходимо определить какие специалисты нужно подобрать для решения данного вопроса.

Разработанное ТЗ необходимо предоставить руководителю Г.Р.П. и ГУП ДВК на рассмотрение. После их одобрения, данное ТЗ нужно предоставить в АБР на рассмотрение и последующее принятие соответствующего решения.

Было обсуждено ТЗ, разработанное специалистом по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузом Давлатовым «Внедрение эффективной системы управления персоналом», в котором учитывается гендерные особенности в кадровой политике. Для общей информации участников было сказано, что это ТЗ обсуждалось на уровне АБР и банк ожидает подачу данного ТЗ для рассмотрения.

В заключении участники сегодняшней встречи пришли к следующим заключениям:

1. Определить окончательное направление деятельности с профилем и количеством специалистов;
2. Разработать ТЗ по кадровой политике ГУП ДВК с учётом гендерных особенностей;
3. Предоставить драфт разработанного ТЗ руководителю Г.Р.П. на рассмотрение;
4. Предоставить драфт разработанного ТЗ в АБР на рассмотрение.

1.2.5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВСТРЕЧИ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА С ИНЖЕНЕРАМИ Г.Р.П.

Между участниками встречи обсуждалась тематика окончания строительных работ, начало подачи воды и отключения старой системы в целях PR и Communication кампании для подготовки информационной почвы относительно предстоящего отключения водоснабжения, рассчитанное на 24-30 часов. Детали, в частности, альтернативная подача воды танкерами, особенно, организациям с завышенной потребностью в воде (здрав учреждения), общественные места. Особое внимание уделяется эффективной работе лаборатории для поддержания надлежащего уровня качества воды (в случаях доставки воды танкерами). На встрече было разъяснено, что уже с июля 2025 года мы будем иметь данные из расходомеров от 18 РРЗ района Шохмансур, при помощи которых будет рассчитана НДВ, основываясь на реальных, измеряемых показаниях. Это будет примером для остальных зон других районов и основа для составления водного баланса.

На основе сегодняшней встречи, участники пришли к выводу:

1. Подготовить Отдел по связям с общественностью к данному мероприятию;
2. Снабдить специалистов упомянутого отдела необходимой информацией;
3. Написать об этом на страничках существующих электронных платформ ГУП ДВК

На встрече с инженером Г.Р.П. **Алишером Зиёевым**, Международный Институциональный Специалист (Советник по Корпоративному Управлению) **Оганес Арутюнян** подчеркнул важность отражения всей водоснабжающей сети в виде схематики. Такая схематика полностью охватит всю территорию водоснабжения со всей ее инфраструктурой.

В том числе было обсуждено:

- На платформе Автокад нарисовать схематику водоснабжающей сети, включая водозаборные пункты, водоочистительные сооружения, резервуары, головные учёты воды, а также датчики давления, РРЗ с обозначением уровня покрытия водоснабжения в процентном соотношении, диаметры труб и т.д.
- Схематика должна быть визуально наглядной, обозначения приведены в цветовой гамме: красным цветом обозначены планируемые насосные станции, планируемые, но еще не установленные головные расходомеры, а также неработающие расходомеры, логгеры, проблематичные трубопроводы;
- Зелёным цветом – новые сети, новые головные расходомеры, а также новые инфраструктуры;
- Чёрным цветом – обозначить остальные элементы схематики.

На этой встрече участники пришли к следующим заключениям:

1. Для реализации вышеприведённых задач привлечь специалиста по институциональному развитию Г.Р.П. Фируза Давлатова;
2. Инженерам поделиться всей необходимой информацией с институциональными специалистами;
3. Проводить периодические онлайн-дискуссии по разработанным проектным вариантам схематики.

1.2.6. ВСТРЕЧА МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА С КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИЕЙ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» И СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ГУП ДВК

С приветственной речью начал МИС (СпКУ) **Оганес Арутюнян** и представил себя остальным присутствующим. Участники встречи представились друг другу. Затем НКУИИ **Матлуба Хусаенова** начала свое выступление со своей презентацией

«Социальные сети ГУП ДВК». Данная презентация содержит анализ, проведённый НКУИИ **Матлубой Хусаеновой,** охватывающий период с 2022 г. по состояние на 22.04.2025 г. В своем выступлении НКУИИ **Матлуба Хусаенова** рассказала о текущем состоянии использования таких социальных платформ как Facebook, Instagram, YouTube, Telegram. В частности, в своём исследовании НКУИИ **Матлуба Хусаенова** анализирует количество публикаций Отдела по связям с общественностью ГУП ДВК, количество реакций аудитории этих социальных страничек. В презентации НКУИИ приводятся Диаграммы, которые, к сожалению отражают негативную тенденцию к снижению взаимосвязи Отдела с общественностью. Также в конце НКУИИ **Матлуба Хусаенова** приводит эффективные рекомендации по улучшению состояния социальных сетей ГУП ДВК.

Затем, после активной дискуссии презентации НКУИИ **Матлубы Хусаеновой**, консультанта ООО «Технология Фарзин» **Фируз Хасанов** выступил со своей презентацией, связанной с нынешним состоянием веб-сайта ГУП ДВК и тех электронных опций, которые с ним связаны. В частности, Консультант подметил, что данный анализ сделан для выявления слабых и сильных сторон. К слабым сторонам Консультант отводит:

- Устаревший дизайн;
- Проблемы с языками;
- Отсутствие мета-тегов;
- Неработающие ссылки;
- Проблемы с видео;
- Много проблем со страничками Facebook и Instagram и т.д.

Затем Консультант, **Фируз Хасанов** дал много полезных рекомендаций по улучшению состояния электронных платформ ГУП ДВК.

В завершении, МИС (СпКУ) **Оганес Арутюнян**, делая заключение донёс до внимания участников встречи, что отсутствует общая PR и Communication стратегия ГУП ДВК. Для того, что все вышеуказанные проблемы решить, необходимо разработать коммуникационную стратегию для предприятия и идти строго согласно этой стратегии.

По завершении сегодняшней встречи, участники пришли к следующим заключениям:

1. Организовывать периодические онлайн-встречи с этим же специалистами для мониторинга состояния электронных платформ Отдела по связям с общественностью ГУП ДВК;
2. Организовать встречу МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна со специалистом по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузом Давлатовым для детального обсуждения возможной разработки Коммуникационной стратегии для ГУП ДВК;

1.2.7. ВСТРЕЧА МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА СО СПЕЦИАЛИСТОМ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ Г.Р.П.

Обсуждение началось со стороны МИС (СпКУ) **Оганеса Арутюняна,** и он напомнил, что в предыдущей встрече поднялся вопрос о необходимости разработки коммуникационной стратегии для Отдела по общественным связям ГУП ДВК. Объясняя суть этой стратегии, МИС (СпКУ) Оганес Арутюнян подметил, что подобная стратегия направлена на планирование будущих задач, которых Отдел по связям с общественностью должен решать. На это специалист по институциональному развитию Г.Р.П. Фируз Давлатов отреагировав оперативно, добавил, что необходимо разработать драфт ТЗ по коммуникационной стратегии и предоставить на рассмотрение сначала Руководителю Г.Р.П., а затем, после его одобрения предоставить его на рассмотрение АБР.

Участники сегодняшней встречи пришли к следующим заключениям:

1. Начать онлайн встречи по поводу разработки ТЗ по Коммуникационной Стратегии;
2. Начать разработку ТЗ в кооперации с МИС (СпКУ)Оганесом Арутюняном;
3. Предоставить разработанный драфт ТЗ по Коммуникационной стратегии Руководителю Г.Р.П. на рассмотрение;

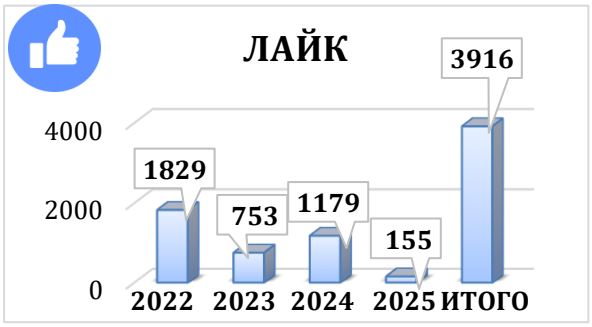
4. После одобрения со стороны Руководителя Г.Р.П. направить разработанный драфт ТЗ в АБР на рассмотрение

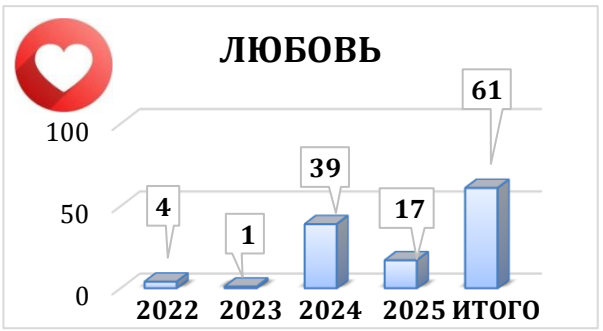
1.3. ЦИКЛ ТРЕНИНГОВ, ПРОВЕДЁННЫХ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН»

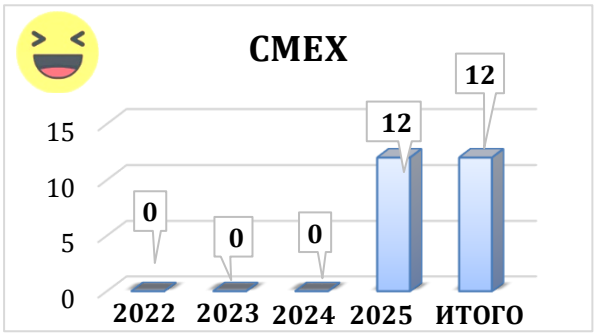
1.3.1. ПРЕЗЕНТАЦИЯ НКУИИ О ТЕКУЩЕМ СОСТОЯНИИ СОЦСЕТЕЙ ГУП ДВК

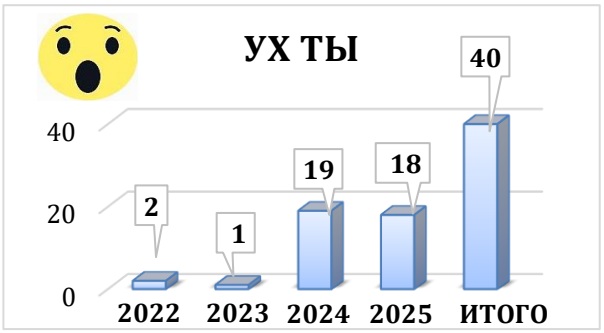
НКУИИ Матлуба Хусаенова провела презентацию на тему: «Текущее состояние соцсетей ГУП ДВК». Её анализ привёл к следующим заключениям:

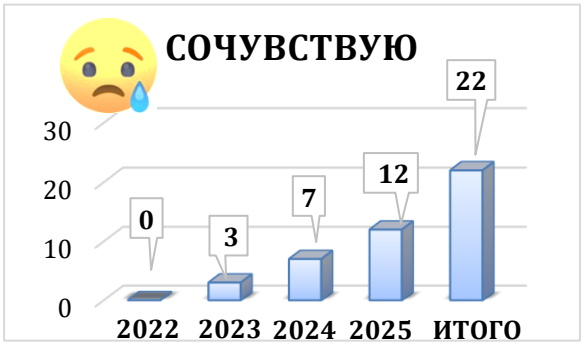
Также, в своей презентации, НКУИИ Матлуба Хусаенова привела реакцию аудитории страницы Фейсбук ГУП ДВК:

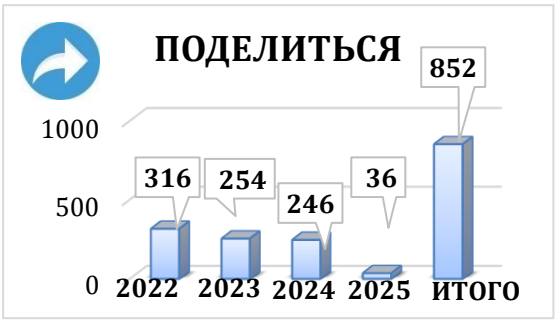


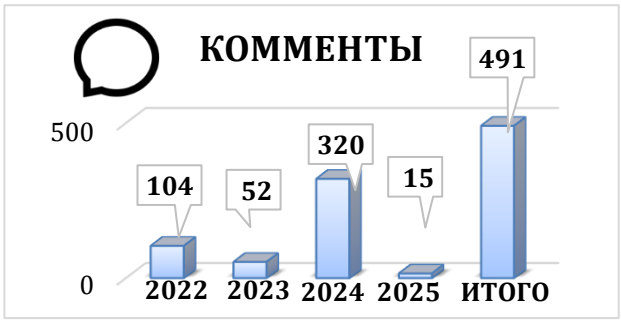




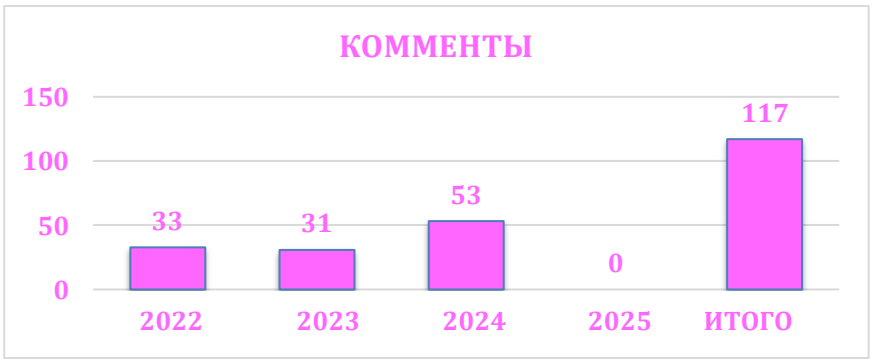






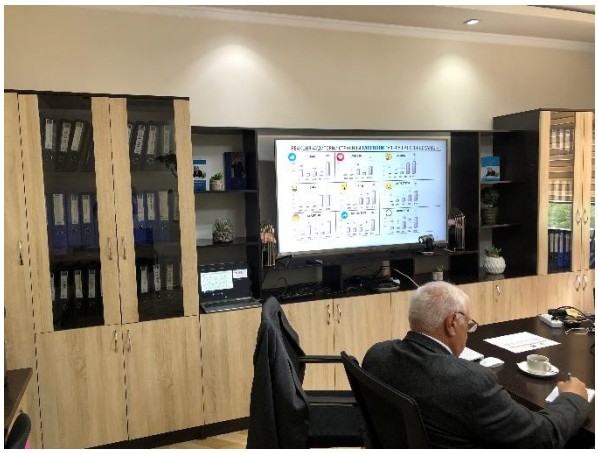


Затем, в своей презентации, НКУИИ Матлуба Хусаенова привела реакцию аудитории страницы Инстаграм ГУП ДВК:



В конце своей презентации НКУИИ Матлуба Хусаенова привела ряд рекомендаций, направленных на усиление институционального потенциала соцсетей ГУП “Душанбеводоканал”:

- Запланировать темы публикаций и увеличить их количество во всех платформах;
- Публиковать на двух языках – таджикском и русском (для большего охвата аудитории);
- Сделать Публикации интересными, привлекательными;
- Темы публикаций должны охватить интересы населения;
- Подписаться в сообщества, которые охватывают большие аудитории;
- Активировать YouTube и telegram каналы гуп «Душанбеводоканал»
- Охватить больше платформ соцсетей (vk, ok, twitter и др.);
- Побольше видео-публикаций для большего привлечения населения (подписчиков)
- Создать программу-цикл передач с участием ведущих специалистов предприятия



1.3.2. ВСТРЕЧА ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ГУП ДВК

После приветственной речи, Координатор проекта ООО «Технология Фарзин» **Ситора Сатторова** напомнила, что согласно плану действий, с сегодняшнего дня начинается цикл практических тренингов, в котором специалисты ООО «Технология Фарзин» будут обучать специалистов Отдела по связям с общественностью практическим инструментам для продвижения их деятельности. План практических занятий сегодняшней встречи охватывал такие темы как:

1. Составление контент-плана;
2. Создание контента;
3. Написание сценариев;
4. Монтаж Reels и Stories

Все эти цели и задачи решаемы, если к ним подобрать эффективные инструменты. К таким практическим и результативным инструментам, согласно мнению Координатора проекта ООО «Технология Фарзин» **Ситоры Сатторовой,** могут выступить следующие:

- SMM – планировщик;
- Canva – визуальные посты и Reels;
- ChatGPT – помощь в текстах и сценариях;
- Cap Cut – монтаж Reels за 10 минут

По завершению сегодняшней встречи, участники пришли к следующему заключению:

1. Начать публикации на двух языках (таджикском и русском) с помощью ChatGPT;
2. Подготовить конкретные сценарии для разработки Reels;
3. Начать практические работы с помощью SMM – планировщика;
4. Начать использование Canva – для визуальных постов и Reels;
5. Начать практическое использование Cap Cut для монтажа Reels;
6. Специалисту по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузу Давлатову мониторить практическое внедрение вышеприведённых инструментов для повышения эффективности деятельности Отдела по связям с общественностью ГУП ДВК

1.3.3. ВСТРЕЧА ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА

Координатор проекта ООО «Технология Фарзин» **Ситора Сатторова** напомнила, что согласно плану действий, с сегодняшнего дня начинается цикл практических тренингов, в котором специалисты ООО «Технология Фарзин» будут обучать специалистов Центра по Обслуживанию Контактов и Диспетчерской службы практическим инструментам для продвижения их деятельности. План практических занятий сегодняшней встречи охватывал такие темы как:

1. Общая роль Центра обслуживания контактов;
2. Типичные ошибки при общении с клиентами;
3. Недостатки при приёме заявок;
4. Недоработки при работе с жалобами;
5. Ошибки в перенаправлении и закрытии обращений;
6. Рекомендации по улучшению

В практических рекомендациях, в частности приводились следующие:

- Тренинги по технике общения;
- Использование нежёстких шаблонов для живого диалога с клиентами;
- Своевременное информирование клиента о статусе заявок;

- Контроль качества звонков;
- Ответственные по заявкам, т.е. назначение исполнителей для обратной связи с клиентами.

Сегодняшняя встреча привела к следующим заключениям:

1. Подготовить инструкцию по «Этике общения операторов ЦОК с клиентами»;
2. Организовать цикл тренингов для работников ЦОК по обучению и освоению инструкции «Этики общения операторов ЦОК с клиентами с клиентами»;
3. Специалисту по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузу Давлатову мониторить практическое внедрение инструкции по «Этике общения операторов ЦОК с клиентами»

1.3.4. ТРЕНИНГ, ПРОВЕДЁННЫЙ КОНСУЛЬТАНТОМ ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН» СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ГУП ДВК

Координатор проекта ООО «Технология Фарзин» **Ситора Сатторова** напомнила, что согласно плану действий, продолжается цикл практических тренингов, в котором специалисты ООО «Технология Фарзин» будут обучать

специалистов Отдела по связям с общественностью практическим инструментам для продвижения их деятельности. План практических занятий сегодняшней встречи охватывал одну общую тему «Практическое использование платформы Canva по созданию и использованию шаблонов и структурированию текстов публикаций». Эта тема была разделена на следующие подтемы:

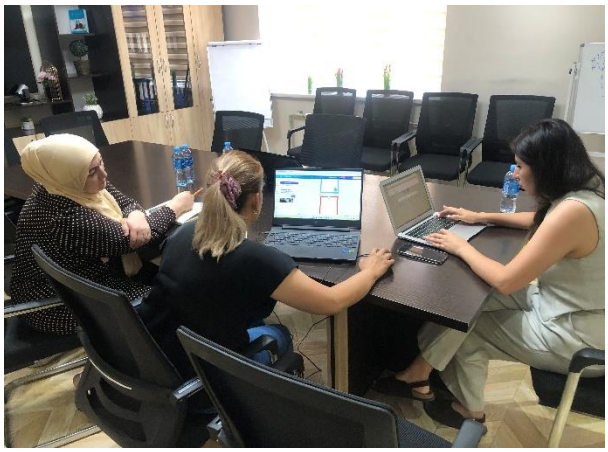
1. Контекст и актуальность
2. Типовые шаблоны и цели постов
3. Работа с шаблонами в Canva
4. Сила текста: структура и подача
5. Интерактив
6. Разбор кейсов и обсуждение
7. Ресурсы и дальнейшее развитие

Каждая из этих подтем была проанализирована координатором проекта ООО «Технология Фарзин» **Ситорой Сатторовой** детально:

1. **Контекст и актуальность**
   - Почему визуальный стиль и текст — ключевые элементы в коммуникации
   - Как Canva помогает быстро и качественно создавать визуальный контент
2. **Типовые шаблоны и цели постов**
   - Разбор популярных форматов (информирование, продвижение, вовлечение)
   - Примеры удачных шаблонов: что делает их эффективными
3. **Работа с шаблонами в Canva**
   - Настройка и персонализация: логотипы, шрифты, цветовая палитра
   - Адаптация под разные платформы (Instagram, Facebook, Telegram)
4. **Сила текста: структура и подача**
   - Как текст работает в паре с визуалом
   - Эффективные формулы: AIDA, PAS, 4U и др.
   - Советы по языковому стилю и тону общения
5. **Интерактив**
   - Участники создают мини-проект в Canva
   - Работа в парах/группах с разбором вариантов
6. **Разбор кейсов и обсуждение**
   - Анализ постов участников или известных брендов
   - Обратная связь по визуальной и текстовой составляющей
7. **Ресурсы и дальнейшее развитие**
   - Сервисы для поиска идей и вдохновения
   - Подборка полезных гайдов и видеоуроков

Сегодняшняя встреча привела к следующим заключениям:

1. Продолжить мониторинг постов Отдела по связям с общественностью ГУП ДВК и при необходимости совместно скорректировать ошибки;
2. Продолжить тренинги для работников ОСО по обучению и освоению практических современных инструментов по продвижению деятельности отдела;
3. Специалисту по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузу Давлатову мониторить практическое внедрение и использование обученных инструментов.



1.4. ПРИЕЗД СПЕЦИАЛИСТА ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ РУИ КУНЬЯ МАРКЕЗ СО СВОЕЙ 1-ой МИССИЕЙ

1.4.1. ОБСУЖДЕНИЕ ГРАФИКА МИССИИ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ

График миссии специалиста по корпоративному управлению (СпКУ) Руи Кунья Маркез был выслан в Г.Р.П. для ознакомления предварительно. Согласно графику СпКУ Руи Кунья Маркез должен был посетить Душанбе и ГУП ДВК с 07.04.25 по 18.04.25 гг. с рабочим визитом. Этот визит был чётко распределён на встречи, которых своевременно организовали специалисты по институциональному развитию Г.Р.П. в кооперации с ГУП ДВК. Ниже приведён список всех встреч и мероприятий, запланированных международным специалистом Руи Кунья Маркезом.

График встреч и мероприятий Специалиста по Корпоративному Управлению Руи Кунья Маркез

Дата	Активность	Участники из органов государственной власти
7-8 апреля	Диалог с ГУП ДВК и мэрией Душанбе относительно организации, деятельности и проблем ГУП ДВК	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
9 апреля	Наращивание потенциала в области корпоративного управления	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
9 апреля	Диалог с AMS по вопросам тарифного регулирования и мониторинга эффективности	АМС
10 апреля	Обсуждение Технической записки по корпоративному управлению и Плана действий по корпоративному управлению с ГУП ДВК и мэрией Душанбе	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
11 апреля	Обсуждение Устава и организационной структуры ГУП ДВК	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
14 апреля	Обсуждение с мэрией Душанбе режима мониторинга эффективности/PSA	Мэрия города Душанбе
14 апреля	Обсуждение с ГУП ДВК режима контроля эффективности/PSA	ГУП ДВК
15 апреля	Наращивание потенциала в области управления контрактами	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
15 апреля	Совместное обсуждение СРП с ГУП ДВК и мэрией Душанбе	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
16 апреля	Обсуждение информационной системы и системы оценки эффективности ГУП ДВК	ГУП ДВК
17 апреля	Наращивание потенциала по показателям эффективности	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
17 апреля	Обсуждение корпоративных целей и KPI с ГУП ДВК и мэрией Душанбе	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе
18 апреля	Итоговые встречи ГУП ДВК и мэрии Душанбе и подготовка УО	ГУП ДВК и Мэрия г. Душанбе

1.4.2. ВСТРЕЧА РУКОВОДИТЕЛЯ И СПЕЦИАЛИСТА ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ Г.Р.П С НОВЫМ СОВЕТНИКОМ ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ РУИ КУНЯ МАРКЕЗ

07.04.2025 состоялась встреча команды международного Специалиста по Корпоративному Управлению Руи Кунья и руководителем Группы Реализации Проекта Равшанджоном Ахмадзода и специалистом по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузом Давлатовым. В ходе встречи обсуждался вопрос о встречах и мероприятиях, запланированных командой международного специалиста по корпоративному управлению. Было принято решение, что специалист по институциональному развитию Г.Р.П. Фируз Давлатов будет сопровождать международного специалиста в ходе всей его миссии, организовывая встречи и тренинги, оповещая участников и помогая в организационных моментах.

1.4.3. ТРЕНИНГ СОВЕТНИКА ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ РУИ КУНЯ МАРКЕЗ СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ГУП ДВК

09.04.2025 г. специалистами по институциональному развитию Г.Р.П. была организована встреча Международного Специалиста по Корпоративному Управлению Руи Кунья Маркеза со специалистами ГУП ДВК.

На встрече обсуждался вопрос о корпоративном управлении предприятием. В частности, международный специалист подметил, что корпоративное управление относится к совокупности правил, формальностей и инструкций, которые направляют, каким образом осуществляется руководство и контроль над компанией. Практическое применение этих принципов требует баланса интересов различных заинтересованных сторон, например: персонал, инвесторы, управляющее звено, клиенты, местные власти, государственные власти, члены общества и группы. Согласно концепции международного специалиста по корпоративному управлению хорошо разработанное и эффективно реализованное корпоративное управление устанавливает правила и контроль, а также создаёт основу для руководства, которое согласует интересы акционеров, директоров, менеджмента, сотрудников и широкой общественности.

15.04.2025 г. состоялась очередная встреча, организованная международным специалистом по корпоративному управлению Руи Кунья Маркез. Темой этой встречи была «Управление контрактом». Речь шла о «Договоре по оказанию Общественных Услуг, основанный на Результате» (ДОУОР). Согласно международному специалисту - управление контрактом — это процесс структурного контроля контракта в течение периода его реализации, который обеспечивает соблюдение всех условий, поставок и обязательств при минимизации рисков и максимизации ценности. Это важно для поддержания соответствия, оптимизации операционной эффективности и согласования договоров с более широкими целями. Эффективное управление контрактом важно для обеспечения соблюдения обязательств и договорных условий (например, сроков, затрат и качества). Оно требует регулярного и действенного планирования, исполнения, контроля и оценки.

Основными компонентами данного соглашения являются:

- Объем услуг, роли и обязанности;
- Ключевые показатели эффективности (KPI);
- Исходные данные и структурные положения;
- Мониторинг и Отчётность;
- Стимулы и санкции;
- Продолжительность и рассмотрение

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» НА ПЕРИОД ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2025 г.

2.1. НАЙМ КОМПАНИИ HR КОНСУЛЬТАНТОВ ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА КАДРОВ ГУП «ДВК»

Одним из ключевых отделов ГУП ДВК, связанный с деятельностью институциональных специалистов Г.Р.П. – это Отдел кадров.

Реорганизация ДВК основывается на выводах Отчета о диагностике кадров и направлена на обеспечение эффективной реализации Корпоративного Бизнес-Плана.

Слабая система управления персоналом не позволяет руководству привлекать, удерживать и развивать квалифицированный персонал. При низкой зарплате и отсутствии каких-либо других стимулов сложно привлечь и удержать квалифицированную команду. Таким образом, акцент на разработке новой кадровой стратегии со стимулами, позволяющими привлекать и удерживать квалифицированный персонал, является частью плана реорганизации ДВК.

Глядя на основные функции ДВК – технические, коммерческие, финансовые, кадровые (HR) и административные – предлагается, чтобы эти функции (департаменты) возглавил заместитель директора, а назначение заместителя директора по персоналу и административным вопросам остается вакантным. в настоящее время. Поскольку в ДВК будет происходить процесс изменений, предлагается, чтобы менеджер по изменениям возглавил отдел кадров и администрации в переходный период.

Учитывая тот факт, что ДВК будет участвовать в важном процессе корпоративных изменений, который повлияет на кадровые стратегии, включая введение структур мотивации, основанных на результатах, есть веские основания для того, чтобы наделить функцию управления персоналом линейным отделом, возглавляемым заместителем директора. С этой целью ГУП ДВК обратилось в АБР за поддержкой в процессе внедрения Бизнес-Плана и улучшением общей эффективности компании, включая функцию управления персоналом.

Учитывая все вышеприведённое, специалисты по институциональному развитию Г.Р.П. рекомендуют нанять HR фирму для того, чтобы провести исследование и объективно оценить кадровую политику и платформу предприятия. В ключевые задачи нанимаемой HR фирмы будут входить следующие:

- Разработка и утверждение HR-стратегии в соответствии с Корпоративным бизнес-планом;
- Разработка дорожного плана для отдела кадров на среднесрочную перспективу;
- Утверждение реструктуризации организации и функциональной рационализации в соответствии с предложенным бизнес-планом;
- Рассмотрение структуры отдела кадров и подготовка рекомендаций по ее совершенствованию с учётом гендерных особенностей;
- Формирование и развитие системы управления персоналом в соответствии с лучшими корпоративными практиками
- Разработка и реализация Кадровой политики в соответствии со стратегическими целями и задачами Общества.
- Участие в реструктуризации компании и управлении изменениями.
- Оптимизация бизнес-процессов в сфере HR

2.2. НАЙМ НАЦИОНАЛЬНОЙ ФИРМЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СОЦИОЛОГИЕЧСКОГО ОПРОСА ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РАЙОНА ШОХМАНСУР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ СЕРВИСОМ ГУП ДВК

Одним из важных индикаторов проекта является уровень удовлетворения населения пилотной зоны предлагаемым сервисом ГУП ДВК. Для того, чтоб определить уровень удовлетворенности населения района Шохмансур города Душанбе обслуживанием ГУП ДВК, необходимо провести социологический опрос, направленный на это.

Для этого необходимо разработать техническое задание местной профессиональной компании, которая занимается проведением социологических опросов, анализом и определением уровня удовлетворенности населения указанного района.

С этой целью специалисты по институциональному развитию Г.Р.П. разработали и отправили в АБР на рассмотрение техническое задание такой национальной фирмы. В этом ТЗ все ожидания, требования и методология проведения социологического опроса приводятся в деталях.

Указанное ТЗ уже отправлено в АБР и на текущий момент находится на рассмотрении банка.

3. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ НА ПЕРИОД ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2025 г.

3.1. НАЙМ IT ФИРМЫ ДЛЯ ПОЛНОЙ РЕКОНСТРУКЦИИ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ (КОЛЛ-ЦЕНТР) И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ»

Центр Обслуживания контактов ГУП ДВК является фронт – офисом и принимает первые сигналы от абонентов предприятия. По сути, именно этот центр и показывает уровень качества обслуживания клиентов. Но, к сожалению, на текущий момент, на уровень качества обслуживания влияют много факторов. В частности, устаревшее оборудование, плохая коммуникационная связь, отсутствие какого-либо программного обеспечения, плохие рабочие условия снижают рабочую мотивацию операторов.

Специалисты по институциональному развитию Г.Р.П. рекомендуют нанять IT фирму для закупки, доставки и установки необходимого оборудования для Центра обслуживания контактов и диспетчерского отдела предприятия.

В связи с этим со стороны специалистов по институциональному развитию Г.Р.П. было разработано и отправлено на рассмотрение АБР техническое задание по полной реконструкции Колл-центра и диспетчерского отдела ГУП ДВК. В этом ТЗ приводятся все технические характеристики необходимого оборудования, программного обеспечения, рабочих мест и мебели для помещения указанных отделов.

На текущий момент данное ТЗ находится на рассмотрении Азиатского Банка Развития.

3.2. РАЗРАБОТКА ТЗ ФИРМЫ HR КОНСУЛЬТАНТОВ С ЦЕЛЬЮ ПРОДВИЖЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА КАДРОВ ГУП «ДВК» И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В АБР НА РАССМОТРЕНИЕ

На основе приведённых рекомендаций в разделе 2.1. специалисты по институциональному развитию Г.Р.П. разработали ТЗ по найму местной HR фирмы для внедрения эффективной системы управления кадрами ГУП ДВК.

На текущий момент данное ТЗ находится на рассмотрение руководства Г.Р.П. После рассмотрения и одобрения оно будет направлено в АБР на рассмотрение.