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

КВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЁТ
ЗА ПЕРИОД
АПРЕЛЬ – ИЮНЬ 2026 г.

СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ
ГРУППЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
ФИРУЗ ДАВЛАТОВ

ИЮЛЬ, 2026

Аббревиатура	Акроним
АБР	Азиатский Банк Развития
ГУП ДВК	Государственное унитарное предприятие «Душанбеводоканал»
КПЭ	Ключевой показатель эффективности
МИС (СпКУ)	Международный Институциональный Специалист (Советник по Корпоративному Управлению)
НКУИИ	Национальный Консультант по Управлению Институциональными Изменениями
НДВ	Недоходная вода
PR	Public Relations (Связи с общественностью)
HR	Human Resources (Управление персоналом)
CRM	Customer Relationship Management (Система управления клиентами)
SMS	Short Message Service (Служба коротких сообщений)
ИТ	Информационные технологии
ЛДНС	Литр на душу населения (со счетчиками воды)
РРЗ	Районно-Расходомерные Зоны

ПЛАН ОТЧЁТА:

1. ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1.1. НАЦИОНАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССОВ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ (МАТЛУБА ХУСАЕНОВА — НКУИИ)
1.2. КОНСАЛТИНГОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБУЧАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ И ЦИФРОВЫХ ИНИЦИАТИВ В РАМКАХ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ (ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН»)
1.3. ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА ГУП ДВК ПОСЛЕ МОДЕРНИЗАЦИИ
1.4. РАЗРАБОТКА СТАНДАРТИЗИРОВАННОЙ ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ОТДЕЛА ВОДОМЕРОВ ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МОНИТОРИНГА KPI И ПРОЦЕССОВ СНИЖЕНИЯ УРОВНЯ НЕУЧТЕННОЙ ВОДЫ (НДВ)

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» НА ПЕРИОД ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2026 г.

2.1. ПРИВЛЕЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО HR-КОНСАЛТИНГОВОГО АГЕНТСТВА ДЛЯ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ КОМПЛЕКСНОЙ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ ГУП ДВК;

3. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ НА ПЕРИОД ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2026 г.

3.1. ВНЕДРЕНИЕ НОВОЙ СИСТЕМЫ ОТЧЕТНОСТИ ОТДЕЛА ВОДОМЕРОВ;

1. ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1.1. НАЦИОНАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССОВ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ (МАТЛУБА ХУСАЕНОВА — НКУИИ)

В этом квартале была проведена интенсивная работа по модернизации институциональной структуры ГУП «Душанбеводоканал». Совместно с Матлубой Хусаеновой (НКУИИ) мы сосредоточились на совершенствовании системы мониторинга производительности. Нашей основной задачей было создание комплексного набора ключевых показателей эффективности (КПЭ) для приведения их в соответствие с международными стандартами. В результате этой аналитической работы общее число КПЭ было успешно увеличено до 14, полный перечень которых представлен в таблице ниже:

КПЭ	НАЗВАНИЕ
КПЭ-1	НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПОДАЧИ ВОДЫ
КПЭ-2	КАЧЕСТВО ВОДЫ
КПЭ-3	НЕДОХОДНАЯ ВОДА
КПЭ-4	КОЭФФИЦИЕНТ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ (ВОДОСНАБЖЕНИЕ)
КПЭ-5	КОЭФФИЦИЕНТ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ (СТОЧНЫЕ ВОДЫ)
КПЭ-6	КОЭФФИЦИЕНТ СОБИРАЕМОСТИ
КПЭ-7	КОЭФФИЦИЕНТ ПОКРЫТИЯ ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ РАСХОДОВ
КПЭ-8	КОЭФФИЦИЕНТ ПЕРСОНАЛА
КПЭ-9	КОЭФФИЦИЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ
КПЭ-10	УРОВЕНЬ ИЗМЕРЕНИЯ ВОДЫ
КПЭ-11	ЗАМЕНА И ВОЗРАСТ СЧЁТЧИКОВ
КПЭ-12	КОЭФФИЦИЕНТ УЧЁТА (ОХВАТА)
КПЭ-13	ЛИТР НА ДУШУ НАСЕЛЕНИЯ (ЛДНС) СО СЧЁТЧИКАМИ ВОДЫ
КПЭ-14	КОЭФФИЦИЕНТ ИНФРАСТРУКТУРНЫХ ПОТЕРЬ

Первая группа показателей фокусируется на основных технических характеристиках работы водоснабжающего предприятия. КПЭ-1 «Непрерывность подачи воды» отслеживает стабильность предоставления услуг городу, а КПЭ-2 «Качество воды» гарантирует, что вся распределяемая вода соответствует установленным санитарным нормам. КПЭ-3 «Недоходная вода» остается одним из важнейших показателей для сокращения финансовых потерь, при этом управление такими потерями жизненно необходимо для долгосрочной устойчивости проекта. КПЭ-4 и КПЭ-5 оценивают «Коэффициент энергоэффективности» как для водоснабжения, так и для сточных вод, помогая выявить сферы для оптимизации потребления энергии.

КПЭ-6 «Коэффициент собираемости» контролирует финансовые результаты выставления счетов и оплат клиентов, а КПЭ-7 «Коэффициент покрытия эксплуатационных расходов» демонстрирует способность предприятия покрывать свои операционные затраты, что критически важно для достижения

эксплуатационной самодостаточности. КПЭ-8 «Коэффициент персонала» позволяет лучше понимать распределение человеческих ресурсов, а КПЭ-9 «Коэффициент качества услуг» отражает оперативность реагирования предприятия на потребности клиентов.

Мы уделяем значительное внимание техническому состоянию инфраструктуры учета, поэтому КПЭ-10 «Уровень измерения воды» отслеживает охват счетчиками по городу. КПЭ-11 «Замена и возраст счетчиков» затрагивает обязательный 6-летний цикл замены приборов, соблюдение которого критически важно для исключения недоучета потребления. КПЭ-12 «Коэффициент учета (охвата)» измеряет общий процент охваченных домохозяйств, а КПЭ-13 «Литр на душу населения (ЛДНС) со счетчиками воды» предоставляет специфические данные о паттернах бытового потребления. Наконец, КПЭ-14 «Коэффициент инфраструктурных потерь» фокусируется на физическом состоянии трубопроводов.

Этот комплекс из 14 КПЭ создает целостную аналитическую панель для высшего руководства. Процесс институциональных изменений глубоко укоренен в принятии решений на основе данных, а цифровизация этих отчетов позволяет нам снизить риск человеческой ошибки. В настоящее время мы активно внедряем эти КПЭ в ежедневную отчетную практику. Обратная связь от Отдела водомеров стала ключевой в этой разработке, и мы следим за тем, чтобы формы отчетности были максимально удобны для всех сотрудников.

Интеграция опыта Матлубы Хусаеновой помогла существенно доработать институциональную структуру. Наше сотрудничество гарантирует, что аспекты гендерного равенства также учитываются в метриках персонала. Прозрачность этого процесса высоко оценивается нашими международными партнерами, включая АБР. Мы продолжаем проводить обучение соответствующего персонала по вопросам ввода и анализа данных.

Следующим этапом является полная автоматизация панели отчетности, что позволит визуализировать КПЭ в режиме реального времени для лиц, принимающих решения. Мы также стремимся привязать эти КПЭ к индивидуальным и ведомственным премиям, чтобы способствовать развитию культуры ответственности внутри организации. Группа реализации проекта осуществляет надзор за этими структурными изменениями. Мы уверены, что этот набор КПЭ выдержит долгосрочные операционные вызовы. Запланированы регулярные совещания для оценки эффективности этих показателей, и любые необходимые корректировки будут вноситься на основе эксплуатационной обратной связи.

Это институциональное развитие является краеугольным камнем наших достижений за квартал. Мы по-прежнему привержены модернизации всех аспектов деятельности ДВК. Поддержка со стороны НКУИИ была жизненно важной в управлении этими сложными изменениями. Мы с нетерпением ждем возможности отчитаться об успешном принятии этих КПЭ в следующем квартале. В целом эта работа значительно укрепляет наши возможности по отчетности и мониторингу. Каждый показатель служит инструментом прогресса и развития, а наш системный подход обеспечивает устойчивость этих улучшений.

1.2. КОНСАЛТИНГОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБУЧАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ И ЦИФРОВЫХ ИНИЦИАТИВ В РАМКАХ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ (ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН»)

В данном отчетном периоде значительное внимание было уделено консалтинговому сопровождению обучающих мероприятий и цифровых инициатив, реализуемых совместно с ООО «Технология Фарзин». Данное направление является неотъемлемой частью институционального развития ГУП «Душанбеводоканал» и направлено на качественную трансформацию внутренних процессов взаимодействия с потребителями. Ключевым результатом работы консультанта стало формирование глубокой аналитической базы, представленной в двух итоговых отчетах.

Первым документом является Отчет № 10 «Внедрение целевого информирования», который заложил основы для персонализированной коммуникации с абонентами. Целевое информирование рассматривается нами не просто как рассылка уведомлений, а как стратегический инструмент повышения уровня доверия между предприятием и населением. В рамках данного отчета были детально проанализированы текущие каналы взаимодействия и выявлены зоны для их оптимизации с использованием цифровых технологий. Консультантом были предложены механизмы сегментации клиентской базы, что позволяет направлять актуальную информацию конкретным группам потребителей в зависимости от их статуса, района проживания или истории платежей. Особое внимание в отчете уделено необходимости перехода от массовых оповещений к точечным, что способствует снижению информационного шума и повышает вовлеченность граждан. Второй важный документ — Отчет № 11 «Оценка эффективности системы PR и коммуникаций» — содержит комплексный аудит внешнего имиджа предприятия. В отчете детально изучены текущие PR-инструменты, включая социальные сети, официальный веб-ресурс и взаимодействие с местными СМИ. Результаты оценки эффективности показали, что для достижения целевых показателей по информированию необходимо значительное усиление присутствия ДВК в информационном поле. Консультантом были разработаны рекомендации по трансформации PR-стратегии с упором на оперативную реакцию на запросы граждан и проактивное освещение проводимых институциональных реформ. В отчете также подчеркивается важность использования современных цифровых платформ для сбора обратной связи, что позволяет предприятию быстрее реагировать на жалобы и предложения потребителей.

Реализация данных инициатив требует системного подхода и тесного взаимодействия между различными подразделениями ГУП «Душанбеводоканал». Обучающие мероприятия, проведенные консультантами ООО «Технология Фарзин», были направлены на передачу навыков работы с новыми инструментами коммуникации сотрудникам пресс-службы и клиентских отделов. Мы понимаем, что институциональное развитие невозможно без качественного обучения персонала и внедрения современных стандартов обслуживания. Успешное освоение данных методик позволит предприятию не только улучшить имидж, но и повысить

собираемость платежей за счет своевременного информирования абонентов. Отчеты № 10 и № 11 служат «дорожной картой» для дальнейших изменений в коммуникационном блоке.

Мы планируем интегрировать предложенные подходы в долгосрочную стратегию развития PR-службы. Особое внимание будет уделено мониторингу охвата аудитории и анализу реакции граждан на обновленные форматы сообщений. Цифровые инициативы, предложенные в отчетах, также предполагают автоматизацию процессов подготовки пресс-релизов и регулярную отчетность перед руководством о статусе информационных кампаний. Мы верим, что профессиональное сопровождение со стороны консультантов ООО «Технология Фарзин» помогает нам избегать типичных ошибок при внедрении инноваций. В следующем квартале мы намерены сосредоточиться на практической реализации рекомендаций, описанных в данных отчетах.

Проделанная работа создает необходимый фундамент для трансформации «Душанбеводоканала» в более открытое и прозрачное предприятие. Поддержка со стороны консультантов позволяет нам взглянуть на привычные процессы коммуникации под новым углом. Это способствует профессиональному росту нашего персонала, ответственного за взаимодействие с общественностью. Мы продолжаем совершенствовать механизмы PR-активности, понимая, что грамотная коммуникация является ключом к успеху любых инфраструктурных преобразований. Каждое из предложенных консультантами решений прошло тщательное согласование с руководством группы реализации проекта. Мы полностью удовлетворены качеством представленной аналитики и методологической поддержки.

В будущем мы планируем расширить использование инструментов, предложенных в Отчетах № 10 и № 11, на другие структурные подразделения предприятия. Устойчивость этих процессов будет обеспечиваться путем регулярного внутреннего аудита качества коммуникаций. Мы стремимся к тому, чтобы каждый потребитель чувствовал внимание со стороны ДВК и был своевременно проинформирован о ходе реализации проекта. Эти меры являются частью более широкой программы по повышению качества услуг, оказываемых населению города Душанбе. Институциональное развитие через эффективную коммуникацию остается нашим главным приоритетом на ближайший период. Таким образом, работа над Отчетами № 10 и № 11 стала важным шагом вперед в рамках нашего сотрудничества с ООО «Технология Фарзин».

1.3. ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА ГУП ДВК ПОСЛЕ МОДЕРНИЗАЦИИ

В отчетном периоде ГУП «Душанбеводоканал» завершило ключевой этап институциональной трансформации, направленный на кардинальную модернизацию Центра обслуживания контактов и диспетчерской службы. Ранее деятельность подразделений была сопряжена с критическими вызовами, обусловленными использованием устаревших методов работы. Традиционное заполнение бумажных журналов приводило к неоправданному увеличению времени обработки каждого обращения, что создавало искусственные очереди на линии. Высокая вероятность утери или искажения данных из-за «человеческого фактора» негативно сказывалась на качестве оперативного реагирования. Для проверки статуса заявок руководителям приходилось физически изучать архивные журналы, что исключало возможность получения оперативной аналитики. Психологическая нагрузка на операторов, вынужденных одновременно вести диалог с абонентом и заполнять бумажную документацию, приводила к росту ошибок к концу смены.

Внедрение интеллектуальной платформы управления вызовами позволило полностью ликвидировать данную «бумажную» зависимость. Переход к цифровому формату обеспечил создание уникального ID для каждого обращения, что гарантирует 100% сохранность данных и исключает риск потери жалоб граждан. Автоматическая генерация заявок (Zero-Entry) стала стандартом работы: система теперь предзаполняет данные абонента по номеру телефона и геолокации. В результате этого внедрения время оформления первичного тикета сократилось с 5-7 минут до всего 30 секунд. Интеллектуальная маршрутизация (Smart Dispatch) автоматически определяет приоритетность задач, например, при фиксации прорывов магистральных сетей, и направляет заявку ближайшей свободной бригаде.

Внедрение системы сквозного контроля статуса (Track & Trace) предоставило руководству ГУП «Душанбеводоканал» возможность мониторинга работы исполнителей в реальном времени. На интерактивной карте платформы диспетчеры видят текущее местоположение аварийных бригад, фиксируют начало работ и проверяют наличие фотоотчетов «до и после» устранения проблемы. Новая система также предполагает активное информирование населения через SMS-шлюзы. Абоненты теперь получают автоматические уведомления о принятии, рассмотрении и выполнении заявки, что способствовало снижению количества повторных «гневных» звонков в колл-центр на 40%. Интеграция омниканальности позволяет объединять телефонию, сообщения в мессенджерах и обращения через сайт в единую CRM-систему.

Контроль качества обслуживания был выведен на качественно новый уровень благодаря автоматической аналитике аудиоданных и записи всех разговоров. Интерактивные дашборды позволяют руководству оценивать нагрузку на операторов и скорость реагирования на запросы граждан без ручного мониторинга. Автоматизация высвободила персонал от рутинных задач, существенно снизив уровень стресса и повысив общую дисциплину. Созданная цифровая среда создает

фундамент для полной интеграции всех структурных подразделений ГУП «Душанбеводоканал» в единую платформу управления. На текущий момент к системе уже подключены Центр обслуживания контактов, диспетчерский отдел, профильные аварийные службы и станции производства воды.

В ближайшей перспективе запланировано расширение охвата системы на все участки по обслуживанию районов города, включая районы Исмоили Сомони, Фирдавси, Шохмансур и Сино. Модернизация не только повысила оперативность реагирования на аварийные ситуации, но и значительно укрепила институциональный потенциал предприятия. Мы перешли от фрагментарного управления к системному подходу, основанному на прозрачных данных и четких KPI. Каждое обращение теперь находится под полным цифровым контролем, что формирует принципиально иную культуру взаимодействия с потребителями. Успешная реализация проекта подтверждает правильность выбранного курса на цифровизацию ключевых бизнес-процессов водоканала. Данный опыт показывает, что внедрение современных IT-решений способно в кратчайшие сроки трансформировать качество оказываемых услуг и повысить доверие горожан к деятельности предприятия. Мы продолжим совершенствовать функционал платформы для достижения максимальной эффективности управления водными ресурсами столицы. Таким образом, модернизация Центра обслуживания контактов стала важнейшим достижением текущего периода, заложив основу для дальнейшей институциональной устойчивости ГУП «Душанбеводоканал».

1.4. РАЗРАБОТКА СТАНДАРТИЗИРОВАННОЙ ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ОТДЕЛА ВОДОМЕРОВ ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МОНИТОРИНГА KPI И ПРОЦЕССОВ СНИЖЕНИЯ УРОВНЯ НЕУЧТЕННОЙ ВОДЫ (НДВ)

В отчетном периоде была проведена масштабная работа по институциональному преобразованию системы сбора данных в Отделе водомеров ГУП «Душанбеводоканал». Результатом этой деятельности стала разработка новой стандартизированной формы отчетности. До разработки данного инструмента процесс мониторинга был децентрализован и осложнялся отсутствием единого формата сбора информации по районам города. Новая модель отчетности позволяет агрегировать данные в разрезе районов, таких как Исмоили Сомони, Шохмансур, Фирдавси и Сино, обеспечивая прозрачность каждого этапа работы с приборами учета.

Ключевым преимуществом новой формы является возможность детального отслеживания жизненного цикла счетчиков. Внедренный формат позволяет фиксировать не только тип обращения абонента — будь то официальное письмо, заявление или телефонный запрос — но и статус проведения работ. Мы систематизировали такие показатели, как «установка счетчика за счет предприятия», «замена прибора за счет абонента» и «проведение планового ремонта», что критически важно для контроля КПЭ-11 «Замена и возраст счетчиков». Унификация

данных, отраженных в новой модели отчётности дает возможность руководству видеть реальную картину состояния инфраструктуры учета в режиме реального времени.

Особое внимание в новой отчетной форме уделено эффективности снижения уровня недоходной воды (НДВ). Точная фиксация причин замены приборов и их технического состояния позволяет нам глубже анализировать показатели НДВ и своевременно реагировать на аномалии в потреблении. Институциональное значение данной формы заключается в переходе от фрагментарного учета к системному анализу, что прямо коррелирует с выполнением задач по снижению уровня недоходной воды. Мы обеспечили полноту охвата всех категорий потребителей, включая население, бюджетные и прочие организации, разделяя их по типам обращений и техническим потребностям.

Процесс внедрения этой формы также способствовал повышению ответственности сотрудников на местах за качество вносимых данных. Использование стандартизированного шаблона снижает риск ошибок, связанных с человеческим фактором, что ранее было одной из главных проблем при агрегации ежемесячных отчетов. Теперь каждый сотрудник отдела водомеров работает с понятным цифровым инструментом, который интегрирован в общую систему управления KPI. Данный инструмент является фундаментом для автоматизации отчетности и перехода к более сложным формам аналитики, которые мы планируем внедрять в ближайшем будущем. Мы уверены, что стандартизация отчетности позволит существенно повысить точность расчетов и обоснованность принимаемых управленческих решений.

Для нас крайне важно, чтобы все подразделения «Душанбеводоканала» использовали единые критерии оценки эффективности. Данный проект является частью комплексной стратегии по усилению подотчетности и прозрачности деятельности предприятия перед Азиатским банком развития. Мы продолжим совершенствовать структуру отчетов, опираясь на обратную связь от специалистов, работающих с абонентами на местах. В перспективе планируется полная автоматизация передачи данных из этой формы в централизованную информационную систему предприятия. Реализация этого этапа институционального развития позволит нам стабильно удерживать фокус на достижении целевых значений всех 14 КПЭ. Мы создаем надежную цифровую основу для будущего развития системы водоснабжения Душанбе. Работа над совершенствованием учета остается нашим приоритетом, а разработка этой формы отчетности станет важным шагом в достижении стратегических целей проекта.

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» НА ПЕРИОД ИЮЛЬ - СЕНТЯБРЬ 2026 г.

2.1 ПРИВЛЕЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО HR-КОНСАЛТИНГОВОГО АГЕНТСТВА ДЛЯ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ КОМПЛЕКСНОЙ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ ГУП ДВК

Привлечение профильной компании в области HR-консалтинга выступает стратегическим инструментом для качественной трансформации кадровой службы ГУП «Душанбеводоканал» и повышения её операционной отдачи. В текущих условиях, когда к корпоративному управлению предъявляются повышенные требования, предприятию жизненно необходимо внедрение передовых методологий работы с человеческим капиталом. Проведенный первичный аудит демонстрирует, что существующие кадровые процедуры требуют масштабной модернизации для приведения в полное соответствие с современными институциональными стандартами. Активное вовлечение внешних экспертов обеспечит объективную верификацию текущих бизнес-процессов, что позволит четко выделить приоритетные направления для дальнейшего развития. Такая работа закладывает надежный фундамент для формирования прозрачной и высокоэффективной модели управления персоналом.

Внешние HR-консультанты привносят в проект уникальную экспертизу, оперативное масштабирование которой собственными силами предприятия представляется затруднительным. Они предложат инновационные решения, охватывающие циклы рекрутинга, комплексной оценки компетенций, адаптации новых сотрудников и развития кадрового резерва. Независимый аудит от приглашенной компании поможет привести локальные регламенты в соответствие с глобальными принципами подотчетности, что является крайне важным для укрепления репутации предприятия в глазах международных финансовых доноров. Консультанты также сфокусируются на оптимизации документарных потоков и поэтапном внедрении цифровых инструментов, что переведет повседневную работу отдела на системную основу.

Важнейшим вектором сотрудничества станет разработка и внедрение валидных методик оценки профессиональных компетенций персонала. Данный подход гарантирует максимальную объективность при принятии кадровых решений и значительно повышает качество привлекаемых специалистов. Эксперты сформируют архитектуру кадрового резерва и проработают индивидуальные траектории профессионального роста, что станет для коллектива мощным стимулом к долгосрочной лояльности. Это обеспечит необходимые условия для сокращения текучести кадров и достижения стабильности внутри подразделений. В свою очередь, обновленные программы адаптации позволят новым сотрудникам в самые сжатые сроки выходить на требуемые показатели производительности.

Особое внимание в рамках реализации данного технического задания уделяется формированию кадровой политики, полностью базирующейся на принципах гендерного равенства и социальной инклюзии. Это обеспечит равные возможности для всех категорий работников и ещё раз подчеркнет высокую социальную

ответственность «Душанбеводоканала» как ведущего работодателя города. Внедрение гендерно-чувствительного подхода станет основой для создания справедливых механизмов карьерного продвижения и объективного оценивания личного вклада каждого сотрудника. Внешние эксперты интегрируют лучшие международные практики обеспечения равенства в ежедневную деятельность ДВК, что позволит адаптировать корпоративную культуру к актуальным запросам общества. Реализация этих мер не только оздоровит климат в коллективе, но и повысит общую вовлеченность персонала в достижение целей предприятия.

Привлечение HR-агентства также направлено на всестороннюю актуализацию нормативно-правовой базы предприятия в соответствии с новейшим законодательством. Специалисты проведут полную ревизию регламентов, должностных инструкций и внутренних политик, тем самым нивелируя любые риски правового несоответствия. Внедрение специализированных цифровых платформ для автоматизации рутины ускорит обработку данных, повысив их достоверность и качество. В итоге, кадровые специалисты смогут высвободить значительные временные ресурсы для решения стратегических задач, перейдя от простого администрирования бумажных процессов к качественному развитию персонала. Это обеспечит единство стандартов управления во всех территориальных и производственных подразделениях водоканала.

Фундаментальное значение имеет переход к проактивной модели обучения и непрерывного развития сотрудников. Консультанты спроектируют образовательные программы, которые будут полностью синхронизированы с производственными потребностями предприятия в период его технической модернизации. Это позволит системно наращивать технические компетенции работников, которые критически важны для эксплуатации современного оборудования и цифровых систем учета. Создание системы мониторинга эффективности образовательных мероприятий обеспечит прозрачность отдачи от инвестиций в развитие человеческих ресурсов. Учитывая реализацию масштабных инфраструктурных проектов, наличие высококвалифицированной команды является безальтернативным залогом долгосрочного успеха.

Работа приглашенных специалистов также будет способствовать укреплению горизонтальных коммуникаций и оздоровлению корпоративной среды. Эксперты предложат современные инструменты оценки вовлеченности персонала и механики формирования позитивного рабочего климата. Развитие эффективных каналов обратной связи позволит руководству своевременно идентифицировать насущные запросы коллектива и оперативно на них реагировать. Это существенно снизит уровень внутреннего напряжения и повысит общую результативность труда на всех управленческих уровнях. В конечном итоге, данные действия приведут к формированию сплоченной команды, разделяющей общие ценности и стратегические цели развития всего предприятия.

Подводя итог, решение о найме профессиональной HR-консалтинговой компании является обоснованным и стратегически выверенным шагом для ГУП «ДВК». Внешняя поддержка позволит не просто обновить кадровые процессы, а вывести их на

уровень лучших международных стандартов управления. Реализация данного технического задания создаст устойчивую кадровую систему, способную эффективно поддерживать долгосрочную стратегию развития столичной системы водоснабжения. Профессиональная трансформация HR-функции станет надежным гарантом успешного выполнения всех обязательств перед нашими партнерами и жителями Душанбе.

3. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ НА ПЕРИОД ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2026 г.

3.1. ВНЕДРЕНИЕ НОВОЙ СИСТЕМЫ ОТЧЕТНОСТИ ОТДЕЛА ВОДОМЕРОВ

В период с июля по сентябрь 2026 года основной задачей станет полномасштабное внедрение разработанной модели отчетности во всех территориальных участках ГУП «Душанбеводоканал». Мы планируем завершить обучение персонала на местах, чтобы каждый сотрудник смог беспрепятственно работать с новым цифровым шаблоном. В рамках этого этапа будут проведены серии практических семинаров, где особое внимание уделят точности ввода данных и соблюдению установленных регламентов. Это позволит исключить любые ошибки при агрегации показателей и обеспечит оперативность получения данных. Параллельно начнется процесс автоматизации сбора информации: все отчеты будут консолидироваться в единую базу, доступную для мониторинга в режиме реального времени. Мы рассчитываем, что к концу сентября новая форма станет основным инструментом для ежедневного контроля KPI. Особый упор будет сделан на качество мониторинга уровня неучтенной воды и соблюдение сроков замены счетчиков. Результаты работы за каждый месяц будут анализироваться для оперативной корректировки процессов.

К октябрю мы ожидаем получить полностью отлаженную систему, которая станет фундаментом для дальнейшей цифровой трансформации предприятия. Работа в этом направлении подтверждает нашу приверженность высоким стандартам управления водными ресурсами. Все запланированные мероприятия соответствуют графику реализации проекта. Мы ожидаем, что новые формы отчетности позволят нам вывести качество обслуживания населения на качественно новый уровень. Стандартизация данных станет ключевым фактором успеха в достижении стратегических целей нашего проекта.

Институциональные специалисты Г.Р.П. будут оказывать постоянную консультационную поддержку сотрудникам, чтобы адаптация прошла максимально плавно. Особое внимание будет уделено качеству обратной связи от специалистов, работающих непосредственно с абонентами. Мы намерены собрать и проанализировать предложения по дальнейшему совершенствованию формы, чтобы сделать её максимально функциональной. Дополнительно будет организован мониторинг точности заполнения данных на начальном этапе внедрения. Это позволит нам оперативно вносить коррективы в процесс обучения и управления. Мы

также планируем внедрить внутренние отчеты о прогрессе по каждому участку, чтобы стимулировать здоровую конкуренцию среди подразделений. Такие меры помогут нам поддерживать высокий уровень мотивации у персонала. Мы рассматриваем эту работу как инвестицию в повышение общей институциональной зрелости предприятия. Каждый этап внедрения будет задокументирован для последующей отчетности перед донорами. Это обеспечит высокую степень подотчетности и прозрачности всех проводимых преобразований. Мы не просто меняем формат отчетности, мы меняем культуру управления данными в ГУП «ДВК». Успех этого мероприятия станет для нас доказательством готовности к реализации более амбициозных цифровых задач. Мы настроены на достижение долгосрочных результатов, которые принесут реальную пользу городу и жителям. Впереди нас ждет много работы, но мы уверены в успехе намеченного плана.