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 ИЮЛЬ – СЕНТЯБРЬ 2025 г.

СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ
ГРУППЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
ФИРУЗ ДАВЛАТОВ

ОКТЯБРЬ, 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. СОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ВОПРОСАМ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ (ОГАНЕС АРУТЮНЯН — МИС СПКУ)
1.2. НАЦИОНАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССОВ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ И РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА (МАТЛУБА ХУСАЕНОВА — НКУИИ)
1.3. КОНСАЛТИНГОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБУЧАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ И ЦИФРОВЫХ ИНИЦИАТИВ В РАМКАХ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ (ООО «ТЕХНОЛОГИЯ ФАРЗИН»)
1.4. ФОРМАЛИЗАЦИЯ И КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО МОНИТОРИНГУ И СОКРАЩЕНИЮ НЕДОХОДНОЙ ВОДЫ (РАБОЧАЯ ГРУППА ГУП ДВК)
1.5. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ЦЕНТРА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА (ООО «ТОЧИР СЕРВИС»)

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» НА ПЕРИОД ОКТЯБРЬ – ДЕКАБРЬ 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 ОКТЯБРЬ-ДЕКАБРЬ 2025 г.

3.1. ПОЛНАЯ РЕКОНСТРУКЦИЯ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ»
3.2. РАЗРАБОТКА ТЗ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ С ИНТЕГРАЦИЕЙ ПРИНЦИПОВ ГЕНДЕРНОЙ ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТИ

1. ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1.1. СОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ВОПРОСАМ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ (ОГАНЕС АРУТЮНЯН — МИС СПКУ)

В течение отчётного квартала Оганес Арутюнян продолжил оказывать экспертную поддержку в вопросах институционального развития ГУП ДВК. Основное внимание было сосредоточено на сборе и систематизации данных по девяти ключевым показателям эффективности (KPI) за 2024 год. Совместно с представителями Группы Реализации Проекта были уточнены методологические подходы к оценке прогресса. Обсуждались механизмы верификации данных, их источники и формат представления. Консультант предложил структурную модель сбора информации, обеспечивающую сопоставимость и прозрачность. Были рассмотрены риски фрагментации данных и предложены пути их преодоления. Были обсуждены трудности на пути сбора этих данных, в частности, специалист по институциональному развитию Г.Р.П. выразил обеспокоенность следующим:

- Не существует какая-то общая база данных, откуда можно получить необходимую информацию для сопоставления и анализа всей деятельности ГУП ДВК;
- Некоторые ответственные специалисты не знают, что данные, которыми они владеют, для чего нужны;
- Специалисты предприятия, которые стали новыми членами фокусной группы ГУП ДВК, нуждаются в обучении и тренингах по сбору, анализу данных и подготовке отчетов на их основе

В связи с этим, специалистом по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузом Давлатовым и МИС (СпКУ) Оганесом Арутюняном было принято решение организовать цикл тренингов по этой тематике.

Параллельно была инициирована разработка Институциональной коммуникационной стратегии ГУП ДВК. Стратегия направлена на повышение прозрачности, укрепление доверия и усиление обратной связи с населением. В рамках консультаций определены ключевые каналы коммуникации, включая цифровые платформы, медиаресурсы и внутренние информационные потоки. Оганес Арутюнян предложил структурный подход к формированию стратегии, основанный на международных практиках. Были обсуждены вопросы позиционирования предприятия в публичном пространстве. Особое внимание уделено роли PR-отдела и Центра по обслуживанию контактов. Консультант подчеркнул важность согласованности внутренних и внешних сообщений. Были предложены механизмы координации между подразделениями, ответственными за коммуникацию. Также рассматривались аспекты визуальной идентичности и единых стандартов оформления. В рамках работы обсуждались возможности интеграции KPI в коммуникационную стратегию. Это позволит увязать институциональные цели с публичной отчётностью. Оганес Арутюнян также провёл ряд рабочих встреч с представителями ГУП ДВК. В ходе встреч были уточнены ожидания руководства и приоритеты на следующий период. Консультант предложил использовать стратегическую карту как инструмент визуализации прогресса. Были обсуждены возможности внедрения дашбордов и цифровых панелей мониторинга. Работа МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна в данном квартале стала важным вкладом в подготовку ГУП ДВК к следующему этапу институционального роста. Его рекомендации легли в основу

дальнейших шагов по формированию единой коммуникационной архитектуры. Вклад Оганеса Арутюняна отличается системностью, стратегической глубиной и ориентацией на устойчивый результат. Поэтому МИС (СпКУ) Оганес Арутюнян в кооперации со специалистом по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузом Давлатовым начали разработку фундамента Институциональному Коммуникационной Стратегии ГУП ДВК с учетом гендерной инклюзивности. Ими же было принято решение доработать данное ТЗ и предоставить руководителю Г.Р.П., а затем и АБР на рассмотрение.

1.2. НАЦИОНАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССОВ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ И РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА (МАТЛУБА ХУСАЕНОВА — НКУИИ)

В текущем отчётном квартале Матлуба Хусаенова сосредоточила усилия на институциональном укреплении подразделений, отвечающих за коммуникацию и оперативное реагирование. Основное внимание было уделено Отделу по связям с общественностью, Центру по обслуживанию контактов (ЦОК) и диспетчерскому отделу ГУП ДВК. В рамках своей деятельности консультант провела серию рабочих встреч с представителями указанных подразделений. На встречах обсуждались текущие функции, внутренние процессы и вызовы, с которыми сталкиваются сотрудники при взаимодействии с населением.

Матлуба Хусаенова провела детальный анализ организационной структуры, распределения ролей и качества коммуникации между отделами. Были выявлены ключевые затруднения, включая недостаточную координацию, отсутствие единых стандартов общения и ограниченные возможности для обратной связи. Консультант предложила конкретные пути преодоления выявленных проблем, включая внедрение новых регламентов, обучение персонала и усиление внутренней мотивации.

Особое внимание было уделено качеству клиентского обслуживания, включая скорость обработки обращений, точность предоставляемой информации и эмоциональную грамотность операторов. По итогам анализа был разработан рекомендательный документ по этике общения операторов ЦОК с клиентами. Документ содержит практические нормы поведения, речевые формулы, сценарии взаимодействия и примеры типичных ситуаций.

Он направлен на повышение уровня доверия между предприятием и населением, снижение конфликтных ситуаций и укрепление репутации ГУП ДВК как открытого и профессионального учреждения. Были предложены механизмы внедрения документа в ежедневную практику, включая инструктаж, визуальные памятки и регулярную обратную связь от руководства.

Консультант также инициировала разработку второго рекомендательного документа — по активации YouTube-канала ГУП ДВК как инструмента цифровой коммуникации и усиления институционального потенциала предприятия. В документе представлены предложения по контент-стратегии, визуальному стилю, форматам публикаций и графику выхода материалов. Подчёркнута роль цифровых платформ как инструмента институционального развития, повышения прозрачности и вовлечения граждан.

Были предложены шаги по интеграции видео-контента в общую коммуникационную стратегию предприятия, включая освещение аварийных работ, интервью с техническими специалистами и разъяснение тарифной политики. Матлуба Хусаенова провела

консультации по внутреннему обучению персонала, включая операторов, PR-специалистов и диспетчеров.

Обсуждались механизмы мотивации, повышения квалификации, внедрения стандартов обслуживания и создания условий для профессионального роста. Консультант предложила использовать сценарный подход в обучении операторов, что позволит им уверенно действовать в нестандартных ситуациях. Были разработаны примеры типовых ситуаций, алгоритмы реагирования и речевые конструкции для разных типов обращений.
Также обсуждались вопросы визуального оформления рабочих мест, включая размещение информационных материалов, чек-листов и элементов корпоративной идентичности. Матлуба Хусаенова подчеркнула важность институциональной культуры и её отражения в повседневной практике сотрудников.

В рамках работы были проведены мини-сессии по обратной связи, где сотрудники могли делиться своими наблюдениями и предложениями по улучшению процессов. Консультант зафиксировала ряд инициатив, включая создание внутреннего бюллетеня, ежемесячных обзоров обращений и тематических обучающих видео.

Работа НКУИИ в данном квартале способствовала формированию устойчивой модели взаимодействия с населением, основанной на уважении, прозрачности и профессионализме.

Консультант продемонстрировала высокий уровень вовлечённости, стратегического мышления и ориентации на результат. Её вклад стал важным элементом в процессе институционального обновления ГУП ДВК, особенно в контексте цифровизации и повышения качества обслуживания.

Дополнительно были предложены идеи по созданию интерактивной платформы для сбора обратной связи от клиентов, включая онлайн-опросы, форму жалоб и раздел «часто задаваемые вопросы». Матлуба Хусаенова также инициировала обсуждение возможности внедрения KPI для операторов ЦОК, с учётом скорости, точности и качества ответов.

В рамках отчётного периода консультант подготовила краткий обзор международных практик в сфере клиентского сервиса в водном секторе. Этот обзор был представлен руководству как основа для дальнейших реформ. Были обсуждены возможности адаптации лучших практик к местному контексту, с учётом языковых, культурных и технических особенностей.

Матлуба Хусаенова также предложила провести внутренний аудит коммуникационных процессов, включая анализ обращений, жалоб и повторных запросов. Целью аудита является выявление системных проблем и формирование базы для улучшения процедур.

В завершение квартала консультант подготовила презентацию с визуальными блоками, схемами взаимодействия и предложениями по институциональному развитию. Презентация была представлена на внутреннем совещании с участием ключевых специалистов.

Работа Матлубы Хусаеновой в данном периоде стала примером комплексного подхода к институциональному развитию, сочетающего анализ, обучение, визуализацию и стратегическое планирование.

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

В данном отчётном квартале консалтинговая компания «Технология Фарзин» была привлечена для проведения обучающих мероприятий. Основная цель — повышение квалификации сотрудников PR-отдела, Центра по обслуживанию контактов (ЦОК) и диспетчерского отдела. Обучение охватывало современные подходы к цифровому взаимодействию с клиентами. Были рассмотрены методы обработки обращений, управления репутацией и реагирования на аварийные ситуации. Особое внимание уделено вопросам институционального имиджа предприятия. Тренинги проводились с учётом специфики работы каждого подразделения. Участники получили практические навыки по работе с цифровыми платформами. Были предложены сценарии взаимодействия с клиентами в условиях высокой нагрузки. Консультанты компании представили кейсы из международной практики. Обсуждались возможности адаптации этих кейсов к местному контексту. В рамках обучения были разработаны краткие инструкции и визуальные схемы. Материалы переданы в распоряжение ГУП ДВК для дальнейшего использования. Обратная связь от участников показала высокий уровень удовлетворённости. Консультант «Технология Фарзин» зарекомендовал себя как надёжный партнёр в области институционального обучения. Были предложены рекомендации по созданию внутренней базы знаний. Также обсуждались вопросы регулярного обновления обучающих материалов. Консультант подчеркнул важность обратной связи и её систематизации. В рамках тренингов были проведены ролевые игры и моделирование ситуаций. Это позволило участникам закрепить навыки и повысить уверенность. Компания предложила использовать цифровые анкеты для оценки качества обслуживания. Были обсуждены возможности интеграции обучающих модулей в ежедневную практику. Работа ООО «Технологии Фарзин» в данном квартале стала важным шагом в подготовке персонала к цифровой трансформации. Её вклад способствует формированию устойчивой институциональной модели обслуживания. Сотрудничество с компанией получило положительную оценку со стороны Группы Реализации Проекта.

Консультант ООО «Технологии Фарзин» инициирует проведение цикла специализированных тренингов для сотрудников PR-отдела, направленных на освоение ключевых инструментов и подходов в сфере искусственного интеллекта. Программа охватывает практическое применение ИИ в медиапланировании, контент-аналитике и управлении цифровой репутацией. Данное мероприятие призвано усилить профессиональные компетенции команды, повысить эффективность коммуникационных стратегий и адаптировать отдел к современным технологическим вызовам. В условиях стремительной цифровизации и роста информационных потоков, владение ИИ-инструментами становится критически важным фактором конкурентоспособности. Тренинги также способствуют формированию инновационного мышления и укреплению институционального потенциала компании.

Дополнительно, консультантом ООО «Технологии Фарзин» был представлен драфт обновлённого веб-сайта ГУП ДВК. Новый сайт разработан с учётом современных требований к функциональности, доступности и визуальной идентичности. Он включает структурированную навигацию, адаптивный дизайн и интеграцию с внутренними

цифровыми системами предприятия. Особое внимание уделено разделу для клиентов, где размещены формы обратной связи, онлайн-заявки и актуальные уведомления.

Платформа предусматривает возможность публикации новостей, отчётов, видеоматериалов и обучающих инструкций. Раздел «Аварийные работы» будет обновляться в режиме реального времени, обеспечивая прозрачность и информирование населения. Также предусмотрен блок для PR-отдела, включающий медиаматериалы, пресс-релизы и аналитику по охвату.

Сайт будет доступен на двух языках — таджикском и русском, что расширит охват аудитории и повысит институциональную открытость. Консультант предложил интеграцию с YouTube-каналом, что позволит транслировать видеоконтент напрямую на платформу.

Раздел «Вопросы и ответы» будет формироваться на основе анализа обращений, что обеспечит релевантность и оперативность. Также предусмотрена возможность подключения онлайн-чата с операторами ЦОК.

Визуальный стиль сайта соответствует корпоративной идентичности ГУП ДВК и усиливает восприятие бренда как современного и надёжного учреждения. Консультант предложил использовать инфографику для объяснения тарифов, схем водоснабжения и процедур подключения.

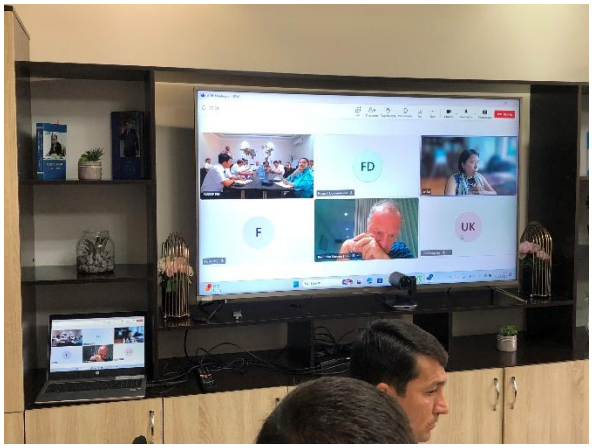
Обновлённый сайт станет важным элементом цифровой трансформации ГУП ДВК и усилит институциональную коммуникацию на всех уровнях.

1.4. ФОРМАЛИЗАЦИЯ И КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО МОНИТОРИНГУ И СОКРАЩЕНИЮ НЕДОХОДНОЙ ВОДЫ (РАБОЧАЯ ГРУППА ГУП ДВК)

В этом отчётном квартале была возобновлена деятельность рабочей группы ГУП ДВК, ранее созданной для мониторинга и сокращения недоходной воды (НДВ) в системе водоснабжения города Душанбе. Решение о реактивации группы было принято на координационной встрече 07 августа 2025 года, в которой приняли участие представители Азиатского Банка Развития, ГУП ДВК, Группы Реализации Проекта и консалтинговой компании, специализирующейся на SCADA-системах Somon IT. Участники встречи обсудили текущие показатели НДВ, выявили ключевые проблемные зоны и согласовали необходимость системного подхода к решению данной задачи. Рабочая группа получила обновлённый мандат, включающий регулярный мониторинг, анализ причин потерь и выработку технических и управленческих решений. В состав группы вошли представители инженерных, диспетчерских, аналитических и IT-подразделений ГУП ДВК. Основной задачей группы является интеграция данных SCADA-систем с оперативной информацией от участков и узлов водоснабжения. Также предусмотрено использование цифровых панелей мониторинга и визуальных дашбордов для отображения динамики НДВ. Группа начала работу с ревизии существующих узлов контроля и оценки их технического состояния. Были выявлены участки с наибольшими потерями и предложены меры по локализации проблем. В рамках работы обсуждаются возможности внедрения автоматизированных систем учёта и интеллектуальных датчиков. Также рассматриваются организационные меры — усиление координации между подразделениями, пересмотр регламентов реагирования и внедрение стандартов отчётности. Группа планирует проводить ежемесячные внутренние брифинги с

представлением кратких аналитических записок. В перспективе рассматривается возможность публикации сводных отчётов по НДВ для руководства и партнёров. Это позволит обеспечить техническую совместимость и оперативный обмен данными. Также обсуждается интеграция с будущими модулями институциональной коммуникационной стратегии. Возобновление деятельности группы стало важным шагом в направлении устойчивого управления водными ресурсами. Инициатива получила поддержку со стороны АБР как элемент институционального укрепления. Группа рассматривается как платформа для внедрения инновационных решений и повышения эффективности. Её деятельность будет способствовать снижению потерь, улучшению финансовых показателей и укреплению доверия со стороны потребителей. Деятельность данной рабочей группы будет отражена в следующих квартальных отчётах как один из ключевых компонентов институционального прогресса ГУП ДВК.

В рамках технического сотрудничества с Азиатским Банком Развития (АБР) был инициирован процесс институционализации деятельности рабочей группы ГУП «Душанбеводоканал», ответственной за мониторинг и сокращение недоходной воды (НДВ). По официальному запросу АБР, специалистом по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузом Давлатовым был разработан проект Положения о данной рабочей группе. Документ охватывает цели, задачи, состав, механизмы координации и отчетности, соответствующие международным стандартам корпоративного управления. Драфт был представлен на рассмотрение международному консультанту АБР по вопросам корпоративного управления — Руи Кунья Маркезу. После получения комментариев и предложений со стороны АБР, текст Положения был доработан и получил официальное одобрение. С целью обеспечения доступности и практического применения на уровне учреждения, документ был переведен на таджикский язык Фирузом Давлатовым. Финальная версия Положения была передана первому заместителю директора — главному инженеру ГУП ДВК Каландарову С.А., который также является Председателем рабочей группы. Утверждение Положения представляет собой важный шаг в укреплении институциональной основы управления НДВ. Оно способствует повышению прозрачности, подотчётности и эффективности внутренних процессов. Документ также создаёт платформу для устойчивого взаимодействия между техническими специалистами, аналитиками и международными партнёрами.



1.5. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ЦЕНТРА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА (ООО «ТОЧИР СЕРВИС»)

04 сентября 2025 года IT-компания «Точир Сервис» была официально привлечена к выполнению задач по реконструкции Центра по обслуживанию контактов (ЦОК) и диспетчерского отдела ГУП «Душанбеводоканал». Данное решение принято в рамках стратегического курса на цифровизацию внутренних процессов и повышение качества клиентского сервиса. Проект охватывает модернизацию технической инфраструктуры, внедрение новых цифровых платформ, а также интеграцию с ключевыми производственными узлами предприятия. Основная цель — обеспечить оперативную обработку обращений, повысить точность коммуникации между подразделениями и создать устойчивую технологическую основу для дальнейшего развития.

Компания начала с комплексного анализа текущего состояния оборудования, программного обеспечения и архитектуры взаимодействия между ЦОК, диспетчерским отделом и инженерными службами. Были выявлены узкие места, влияющие на эффективность обработки запросов, стабильность связи и полноту передачи информации. На основе полученных данных разработан предварительный план реконструкции, включающий поэтапную реализацию технических и организационных решений.

В рамках проекта предусмотрено обновление серверной части, установка новых рабочих станций, а также внедрение гибких интерфейсов для операторов ЦОК. Особое внимание уделено вопросам безопасности данных, устойчивости систем и возможности резервного копирования. Обсуждаются перспективы внедрения облачных решений, позволяющих обеспечить доступность и масштабируемость платформы.

Согласно техническим планам, Консультант «Точир Сервис» — должен обеспечить прямую связь между диспетчерским отделом, расположенным в центральном офисе ГУП ДВК, и всеми четырьмя действующими водозаборными станциями. Это позволит создать единую систему мониторинга и управления, обеспечивающую своевременное реагирование на технические сбои, аварийные ситуации и изменения в водоснабжении.

Для реализации этих задач компания предложила внедрение специализированного программного обеспечения, которое станет основой всей цифровой архитектуры проекта. Новая платформа будет включать модули для обработки обращений, маршрутизации задач, мониторинга технических параметров и аналитики. Благодаря её внедрению значительно улучшится взаимодействие между диспетчерами, инженерно-аварийной службой и техническим персоналом.

Платформа обеспечит автоматическую регистрацию обращений, распределение задач по приоритету, а также контроль за сроками их выполнения. Операторы ЦОК получат доступ к интуитивно понятному интерфейсу, позволяющему быстро фиксировать запросы и отслеживать их статус. Инженеры и аварийные бригады смогут получать уведомления в реальном времени, что повысит оперативность реагирования.

В рамках проекта также предусмотрено обучение технического персонала работе с новой системой, включая базовые и расширенные функции. «Точир Сервис» предложила создать внутреннюю панель мониторинга, которая позволит руководству отслеживать ключевые показатели эффективности и оперативно принимать управленческие решения.

Дополнительно обсуждаются вопросы интеграции новой платформы с существующими SCADA-системами, используемыми для управления инженерными процессами. Это позволит обеспечить сквозной контроль от водозаборных станций до конечного потребителя, включая аварийные сценарии и плановые работы.

Компания представила предварительные схемы архитектуры обновлённой системы, включая логистику передачи данных, уровни доступа и механизмы технической поддержки. Обсуждаются также процедуры обновления программного обеспечения, тестирования новых функций и обеспечения совместимости с внутренними системами ГУП ДВК.

Работа компании в данном квартале заложила основу для системной трансформации процессов обслуживания, управления и коммуникации внутри ГУП ДВК. Проект демонстрирует высокий уровень технической проработки, институциональной координации и ориентации на устойчивый результат.

1.6. СОТРУДНИЧЕСТВО С ООО «БАЗИС»: ВКЛАД В ЦИФРОВУЮ ТРАНСФОРМАЦИЮ И УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ

В рамках реализации институциональных инициатив ГУП «Душанбеводоканал» в 2024–2025 гг. был инициирован стратегический диалог с ООО «Базис» — консультантом, обладающим компетенциями в области цифровизации и управления активами. Деятельность компании охватывает два ключевых направления: внедрение Системы

Управления Активами Предприятия (СУАП) и разработку решений по безналовой оплате коммунальных услуг.

В течение отчётного периода консультантом была завершена комплексная инвентаризация имущества ГУП ДВК. Работа охватила все категории основных средств, включая здания, сооружения, инженерные сети, транспортные средства и специализированное оборудование. На основе применённой методологии оценки, изложенной в официальном отчёте ООО «Базис», была определена справедливая стоимость активов предприятия по состоянию на 31 декабря 2024 года. Согласно выводам консультанта, общая стоимость оцениваемых объектов составляет 683 509 566 сомони.

Оценка активов стала важным этапом в формировании базы данных для внедрения СУАП, обеспечивающей прозрачность, учёт, планирование и оптимизацию использования имущественного комплекса. Полученные результаты легли в основу стратегического планирования по модернизации инфраструктуры, а также позволили актуализировать данные для финансового и технического анализа.

Параллельно с этим, ООО «Базис» инициировало пилотный проект по внедрению системы безналовой оплаты за услуги водоснабжения и водоотведения. Эксперимент проводится в отдельных секторах района Шохмансур города Душанбе в тесной кооперации с институциональными специалистами Г.Р.П. Основной целью пилотного внедрения является тестирование механизмов распределения инвойсов, а также анализ взаимосвязи между цифровыми каналами оплаты и фактическим сбором средств от населения.

Пилотный проект направлен на повышение прозрачности финансовых потоков, снижение операционных рисков, а также расширение доступа населения к современным формам оплаты. В рамках эксперимента осуществляется мониторинг пользовательского опыта, технической надёжности платформы и институциональной готовности к масштабированию.

Сотрудничество с ООО «Базис» демонстрирует потенциал интеграции цифровых решений в повседневную деятельность предприятия. Полученные результаты служат основой для принятия управленческих решений, направленных на повышение эффективности, устойчивости и финансовой дисциплины.

В перспективе планируется проведение институционального аудита готовности к цифровой трансформации, с учётом результатов пилотного внедрения и оценки активов.

Таким образом, взаимодействие с ООО «Базис» стало важным элементом в процессе модернизации управления, цифровизации услуг и повышения прозрачности деятельности предприятия.

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

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

Специалистом по институциональному развитию Группы Реализации Проекта / АБР Фирузом Давлатовым выдвинута рекомендация нанять специализированную HR-консалтинговую компанию, основной функцией которой станет разработка Кадровой стратегии ГУП «Душанбеводоканал» с обязательным учётом принципов гендерной чувствительности. Следует разработать подробное техническое задание, отражающее институциональные цели, ожидаемые результаты, ключевые индикаторы эффективности и механизмы интеграции гендерных аспектов. Важно обеспечить прозрачность процедуры отбора, включая публикацию условий конкурса, критериев оценки и требований к опыту консультантов в области гендерно-инклюзивного управления. После заключения договора необходимо организовать вводную сессию с участием руководства и кадрового отдела для согласования подходов, включая гендерные приоритеты. Консультанты должны провести аудит текущих кадровых процессов, включая документооборот, систему мотивации, адаптации персонала и наличие механизмов равного доступа. На основе анализа следует разработать стратегию развития HR-функции, ориентированную на устойчивость, цифровизацию и обеспечение гендерного баланса. Рекомендуется внедрить обновлённые профили компетенций и должностные инструкции, в которых отражены требования по гендерной нейтральности и инклюзивности. Важно организовать серию тренингов для сотрудников отдела кадров по современным методам управления персоналом, включая модули по гендерной чувствительности. Следует внедрить инструменты оценки потенциала и эффективности сотрудников, включая элементы 360-градусной обратной связи с учётом гендерных аспектов. Консультанты могут предложить модель кадрового резерва и систему наставничества, обеспечивающие равные возможности для женщин и мужчин. Необходимо обеспечить интеграцию цифровых решений для автоматизации учёта и анализа кадровых данных, включая мониторинг гендерных показателей. Рекомендуется разработать визуальные материалы для внутренней коммуникации, включая инфографику и схемы карьерного роста с акцентом на инклюзивность. Важно наладить регулярную обратную связь между отделом кадров и другими структурными подразделениями, включая обсуждение гендерных барьеров и возможностей. Следует подготовить промежуточный отчёт о достигнутых результатах, включая раздел по гендерной интеграции, и представить его на внутреннем совещании. Консультанты должны предложить рекомендации по оптимизации организационной структуры отдела кадров с учётом принципов равенства. Рекомендуется включить элементы стратегического планирования в работу HR-отдела, включая прогнозирование потребностей в персонале с учётом гендерной сбалансированности. Важно обеспечить передачу знаний и устойчивость внедрённых решений, включая инструменты гендерного анализа, после завершения контракта. Следует рассмотреть возможность долгосрочного партнёрства с HR-консультантами для сопровождения трансформации и мониторинга гендерных результатов. Рекомендуется интегрировать лучшие практики из водного сектора и государственного управления, включая успешные кейсы по гендерной интеграции. Итоговая презентация должна быть подготовлена для

руководства ГУП «ДВК» с акцентом на институциональные выгоды, кадровую устойчивость и соблюдение принципов гендерного равенства.

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

В кооперации институциональных специалистов МИС (СпКУ) Оганеса Арутюняна и Фируза Давлатова разработано Техническое Задание по найму национальной социологической фирмы для проведения опроса населения района Шохмансур с целью оценки уровня удовлетворённости предоставляемыми услугами. Разработанное техническое задание, включает цели исследования, методологию, объём выборки и формат отчётности. Важно обеспечить согласование методики с местными органами власти и партнёрами. Рекомендуется провести пилотное тестирование анкеты на ограниченной выборке для уточнения формулировок. Необходимо обеспечить участие представителей ГУП «ДВК» в мониторинге процесса сбора данных. Следует организовать сбор информации в цифровом формате с географической привязкой. Важно обеспечить соблюдение этических норм, включая добровольность участия и конфиденциальность респондентов. Опрос должен охватить не менее 1000 домохозяйств района Шохмансур города Душанбе, обеспечивая репрезентативность результатов. Рекомендуется сформировать аналитический отчёт с визуализацией ключевых выводов и сравнительным анализом. Следует выделить зоны высокого и низкого уровня удовлетворённости для последующего целевого вмешательства. На основе результатов необходимо подготовить рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг. Рекомендуется представить итоги опроса на внутреннем совещании с участием руководства и технических специалистов. Следует разработать инфографику и краткие тезисы для публикации в официальных каналах. Важно включить результаты опроса в квартальный отчёт как блок обратной связи с населением. Рекомендуется обеспечить доступность отчёта для широкой общественности через сайт и печатные материалы. Следует подготовить сценарий PR-кампании, направленной на информирование населения о результатах и планах улучшения. Важно внедрить регулярный мониторинг удовлетворённости населения как элемент институциональной устойчивости. Рекомендуется разработать план повторного опроса вплоть до 2029 года для сравнительной оценки динамики. Следует рассмотреть возможность интеграции результатов опроса в стратегическое планирование предприятия. Важно обеспечить институциональное закрепление процедуры опроса как инструмента обратной связи и повышения качества сервиса.

3. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ НА ПЕРИОД ОКТЯБРЬ-ДЕКАБРЬ 2025 г.

3.1. ПОЛНАЯ РЕКОНСТРУКЦИЯ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТАКТОВ И ДИСПЕТЧЕРСКОГО ОТДЕЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ»

В рамках институционального обновления ГУП «Душанбеводоканал» на IV квартал 2025 года запланирована полная реконструкция Центра обслуживания контактов и диспетчерского отдела. Это мероприятие направлено на повышение качества клиентского сервиса, оперативности реагирования и цифровой зрелости предприятия. Проект включает архитектурную перепланировку помещений, создание эргономичных рабочих зон и установку современного оборудования. Особое внимание уделяется созданию доступной среды для посетителей. В диспетчерском отделе будет установлена видеостена для мониторинга состояния сетей в реальном времени, а также внедрена цифровая платформа для обработки обращений, жалоб и аварийных сигналов. Система будет интегрирована с внутренними базами данных, геоинформационными картами и мобильными приложениями. Сотрудники центра пройдут обучение по работе с новыми интерфейсами и алгоритмами обработки запросов. Внедрение аналитического модуля позволит отслеживать динамику обращений, выявлять системные сбои и формировать отчёты по ключевым показателям. Реконструкция охватывает также усиление каналов связи и обеспечение резервного питания. Проект реализуется в партнёрстве с техническими консультантами и IT-подрядчиком ООО «Точир Сервис», с соблюдением поэтапного графика, позволяющего сохранить непрерывность обслуживания. Центр станет ключевым узлом институциональной коммуникации, цифрового реагирования и визуального представления бренда ГУП ДВК. Ожидается, что реконструкция приведёт к росту удовлетворённости клиентов, сокращению времени обработки обращений и укреплению доверия населения. Центр будет служить моделью для аналогичных подразделений в других регионах. По завершении работ планируется проведение оценки эффективности, включая сбор обратной связи от граждан. Запуск обновлённого центра в тестовом режиме запланирован до конца 2025 года, с последующим включением результатов в годовой отчёт предприятия. Это мероприятие отражает стремление ГУП ДВК к институциональной зрелости, технологическому прогрессу и устойчивому развитию.

В рамках цифровой модернизации Центра планируется внедрение специализированного программного комплекса, обеспечивающего автоматизированную маршрутизацию обращений и аварийных сигналов. Для обработки клиентских запросов будет установлен модуль, адаптированный под специфику коммунального сектора. Программное обеспечение обеспечит ведение истории обращений, классификацию по типам и автоматическую генерацию отчётов.

В диспетчерском отделе будет внедрён аналитический модуль, позволяющий визуализировать динамику обращений, выявлять повторяющиеся инциденты и прогнозировать нагрузку на систему. Для внутренней коммуникации между подразделениями будет использоваться платформа, обеспечивающая синхронизацию действий, обмен файлами и ведение протоколов. Также предусмотрена установка специальной системы для защиты данных, шифрования каналов связи и контроля доступа.
Для удобства граждан будет функционировать платформа, позволяющая жителям отслеживать статус своих обращений, получать уведомления и оставлять отзывы. Все

программные решения будут адаптированы к двум языкам — таджикскому и русскому — с учётом принципов доступности и инклюзивности. Установка и настройка программного обеспечения будет сопровождаться обучением персонала и разработкой внутренних инструкций по эксплуатации.

3.2. РАЗРАБОТКА ТЗ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ С ИНТЕГРАЦИЕЙ ПРИНЦИПОВ ГЕНДЕРНОЙ ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТИ

В IV квартале 2025 года институциональные специалисты Г.Р.П. приступают к разработке технического задания на институциональную коммуникационную стратегию, с акцентом на интеграцию принципов гендерной чувствительности. Стратегия будет охватывать как внешнюю, так и внутреннюю коммуникацию, обеспечивая системность, прозрачность и инклюзивность. В рамках подготовки ТЗ планируется аудит текущих каналов коммуникации, включая сайт, социальные сети, печатные материалы и прямые обращения. Анализ позволит выявить пробелы в охвате, тоне сообщений и доступности информации для разных целевых групп.

Особое внимание будет уделено языку коммуникации, визуальному стилю и репрезентации женщин, молодёжи и уязвимых групп. ТЗ включит рекомендации по адаптации контента с учётом культурных и гендерных особенностей аудитории. Будет сформулирована миссия коммуникации, отражающая ценности уважения, равного доступа и институциональной открытости. Стратегия охватит регулярную и кризисную коммуникацию, включая работу с жалобами, аварийными ситуациями и обратной связью. Планируется создание модульной структуры: информационный, обучающий, мотивационный и отчётный блоки, каждый из которых будет иметь чёткие цели и каналы распространения.

В рамках ТЗ будет разработан глоссарий терминов, обеспечивающий единообразие и корректность формулировок. Также будут предложены шаблоны визуальных материалов с элементами гендерной репрезентации. Стратегия предусматривает регулярный мониторинг эффективности коммуникации, внедрение индикаторов охвата, вовлечённости, уровня доверия и гендерного баланса. Будет создана рабочая группа, включающая представителей PR-отдела, технических специалистов и гендерных консультантов. Внутренняя коммуникация также станет частью стратегии — с акцентом на мотивацию персонала, признание достижений и горизонтальные связи.

ТЗ охватит вопросы адаптации материалов для людей с ограниченными возможностями, а также разработку визуального кодекса, отражающего принципы равенства и уважения. Планируется проведение обучающих сессий для PR-специалистов по гендерно-чувствительной коммуникации. Документ станет основой для последующего тендера на разработку полной стратегии и её внедрение. Будет обеспечено соответствие международным стандартам, включая рекомендации ООН, Парижского соглашения и национальные нормативы. Завершение разработки ТЗ запланировано на декабрь 2025 года, с представлением на внутреннем согласовании и включением в стратегический план на 2026 год.

ГУП ДВК демонстрирует лидерство в вопросах инклюзивной коммуникации, институционального развития и устойчивого взаимодействия с обществом. Стратегия станет инструментом роста, доверия и системной трансформации корпоративной культуры.