ГУП
«ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ»

ГРУППА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
«ВОДОСНАБЖЕНИЕ И САНИТАРИЯ
В ГОРОДЕ ДУШАНБЕ»

ASIAN DEVELOPMENT BANK

ПРОЕКТ:
«ВОДОСНАБЖЕНИЕ И САНИТАРИЯ В ГОРОДЕ ДУШАНБЕ»

КВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЁТ
ЗА ПЕРИОД
ЯНВАРЬ – МАРТ 2024 г.

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ
ГРУППЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
ФИРУЗ ДАВЛАТОВ

АПРЕЛЬ 11, 2024

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 на Оказание Услуг на Основе Результатов
КПЭ	Ключевые Показатели Эффективности

ПЛАН ОТЧЁТА:

1. ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1.1. ДОГОВОР ПО ОКАЗАНИЮ ОБЩЕСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОСНОВАННЫЙ НА РЕЗУЛЬТАТЕ

1.1.1. ДОРАБОТКА ДРАФТА СОГЛАШЕНИЯ ДОУОР СО СТОРОНЫ МИС (СпКУ);
1.1.2. ОБСУЖДЕНИЕ КОНТРАКТНОЙ ЧАСТИ ДОУОР С ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ;
1.1.3. ОБСУЖДЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ
1.1.4. ПРОДВИЖЕНИЕ ДОУОР НА УРОВНЕ РУКОВОДСТВА ГУП «ДВК»

1.2. РАЗРАБОТКА ФУНДАМЕНТАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ ГУП «ДВК» - «ПОЛОЖЕНИЕ» И «ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ» СО СТОРОНЫ НАЦИОНАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАНТА ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ

1.2.1. РАЗРАБОТКА НОВОГО ФОРМАТА «ПОЛОЖЕНИЙ» И «ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ» ОТДЕЛОВ И СУЩЕСТВУЮЩИХ ПОЗИЦИЙ ГУП «ДВК»;
1.2.2. СОГЛАСВОВАНИЕ НОВОГО ФОРМАТА С РУКОВОДСТВОМ ГУП «ДВК»;
1.2.3. ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГА С УЧАСТИЕМ НАЧАЛЬНИКОВ ОТДЕЛОВ ГУП «ДВК» ПО ВНЕДРЕНИЮ НОВОГО ФОРМАТА «ПОЛОЖЕНИЙ» И «ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ»;
1.2.4. ИМПЛЕМЕНТАЦИЯ «ПОЛОЖЕНИЙ» И «ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ» ГУП «ДВК» СОГЛАСНО НОВОМУ ФОРМАТУ

1.3. РАЗРАБОТКА ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ РАЗВИТИЯ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ВНУТРЕННЕЙ И ВНЕШНЕЙ КОММУНИКАЦИИ ГУП «ДВК»

1.3.1. РАЗРАБОТКА ТЗ КОРПОРАТИВНОЙ ПОЧТЫ ГУП «ДВК»;
1.3.2. РАЗРАБОТКА ТЗ ВЕБ-САЙТА ГУП «ДВК»;
1.3.3. РАЗРАБОТКА ТЗ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА;
1.3.4. ДОРАБОТКА ТЗ МЕРОПРИЯТИЯ «ВОВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЁЖИ И ЖЕНЩИН В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГУП «ДВК»;
1.3.5. ПРОВЕДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО БРИФ-ТРЕНИНГА ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОТДЕЛА КАДРОВ, ОБЩЕГО ОТДЕЛА, IT ОТДЕЛА, PR ОТДЕЛА И ОТДЕЛА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КОНТАКТОВ

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» НА ПЕРИОД АПРЕЛЬ – ИЮНЬ 2024 г.

3. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ НА ПЕРИОД АПРЕЛЬ – ИЮНЬ 2024 г.

1. ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ

Группа Реализации Проекта «Водоснабжение и санитария в городе Душанбе» выражает свою благодарность за поддержку проекта и вместе с тем представляет на ваше рассмотрение квартальный отчёт старшего институционального специалиста Давлатова Фируза за период Январь – Март 2024 г.

1.1. ДОГОВОР ПО ОКАЗАНИЮ ОБЩЕСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОСНОВАННЫЙ НА РЕЗУЛЬТАТЕ

1.1.1. ДОРАБОТКА ДРАФТА СОГЛАШЕНИЯ ДОУОР СО СТОРОНЫ МИС (СпКУ)

Международным институциональным специалистом (СпКУ) Оганесом Арутюняном был разработан драфт соглашения «Договор по оказанию общественных услуг, основанный на результате» (ДОУОР). Драфт данного соглашения состоит из двух частей: 1. Контрактная часть; 2. Ключевые показатели эффективности.

Этот документ в ходе обсуждения институциональных специалистов Г.Р.П. дорабатывался несколько раз. Были организованы несколько видеоконференций по обсуждению и продвижению ДОУОР на уровне руководства ГУП «ДВК». Обсуждался вопрос о создании рабочей группы по имплементации ДОУОР внутри самого ГУП «ДВК», а затем и в муниципалитете города Душанбе.

1.1.2. ОБСУЖДЕНИЕ КОНТРАКТНОЙ ЧАСТИ ДОУОР С ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ

На одной из видеоконференций с участием институциональных специалистов поднимался вопрос о первой части ДОУОР – контрактная часть. Контрактная часть соглашения содержит сугубо юридическую терминологию и поэтому ее надо было передать юристам ГУП «ДВК» на рассмотрение и последующее внесение каких-либо комментариев. Чтоб облегчить работу юристов мной – специалистом по институциональному развитию Г.Р.П. Фирузом Давлатовым контрактная часть соглашения была переведена на таджикский язык. Впоследствии оба варианта – русский и таджикский были переданы юристам ГУП «ДВК» на рассмотрение.

После рассмотрения этой части соглашения юристы предприятия сообщили, что с их стороны нет никаких комментариев и, контрактная часть ДОУОР составлена правильно.

1.1.3. ОБСУЖДЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Основным компонентом ДОУОР считается часть Ключевых Показателей Эффективности (КПЭ), с помощью которых ГУП «ДВК» и будет отчитываться перед муниципалитетом города Душанбе.

Часть КПЭ тоже дорабатывалась и впоследствии их количество было доведено до 9. В группу КПЭ входят следующие данные:

КПЭ № 1 – Непрерывность подачи воды;
КПЭ № 2 – Качество воды;
КПЭ № 3 – Недоходная вода;
КПЭ № 4 – Коэффициент энергоэффективности;
КПЭ № 5 – Коэффициент собираемости;
КПЭ № 6 – Коэффициент покрытия эксплуатационных расходов;
КПЭ № 7 – Коэффициент персонала;
КПЭ № 8 – Коэффициент качества услуг;
КПЭ № 9 – Уровень измерения воды

У каждого КПЭ имеется своя таблица, в которой и анализируются полученные данные, соответствующие КПЭ.

1.1.4. ПРОДВИЖЕНИЕ ДОУОР НА УРОВНЕ РУКОВОДСТВА ГУП «ДВК»

Согласно отчёту предыдущего периода планировалось, что в январе месяце 2024 года этот документ вместе с сопроводительным письмом будет передан руководителю Г.Р.П. на рассмотрение и последующую передачу директору ГУП «ДВК» для продвижения.

В этом отчётном периоде институциональными специалистами Г.Р.П. было составлено и отправлено письмо директору ГУП «ДВК» о создании рабочей группы внутри предприятия для продвижения ДОУОР. Согласно данному письму, должна быть создана межведомственная рабочая группа внутри предприятия, состоящая из 5 или 7 представителей разных отделов для продвижения данного соглашения между ГУП «ДВК» и муниципалитетом города Душанбе.

На текущий момент письмо находится на рассмотрении руководства ГУП «ДВК».

Согласно планам МИС (СпКУ) проведёт цикл тренингов посвящённый пониманию ДОУОР и методам подсчёта КПЭ для представителей соответствующих отделов ГУП «ДВК». Для этого НКУИИ была переведена презентация, подготовленная МИС (СпКУ) именно для этих тренингов, на таджикский язык.

1.2. РАЗРАБОТКА ФУНДАМЕНТАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ ГУП «ДВК» - «ПОЛОЖЕНИЕ» И «ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ» СО СТОРОНЫ НАЦИОНАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАНТА ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ

1.2.1 РАЗРАБОТКА НОВОГО ФОРМАТА «ПОЛОЖЕНИЙ» И «ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ» ОТДЕЛОВ И СУЩЕСТВУЮЩИХ ПОЗИЦИЙ ГУП «ДВК»;

В кооперации с институциональными специалистами Г.Р.П. и НКУИИ разработан новый формат таких фундаментальных документов ГУП «ДВК», как «Положение» отделов и «Должностные инструкции» существующих позиций предприятия.

Новый формат «Положений» отделов содержит следующие компоненты:

- Общие положения;
- Организационная структура отдела;
- Основные цели (задачи) отдела;
- Функции отдела;
- Права отдела;
- Ответственность отдела;
- Взаимодействие с другими отделами ГУП «ДВК»
- Заключительные положения

Новый формат «Должностных инструкций» существующих позиций содержит следующие компоненты:

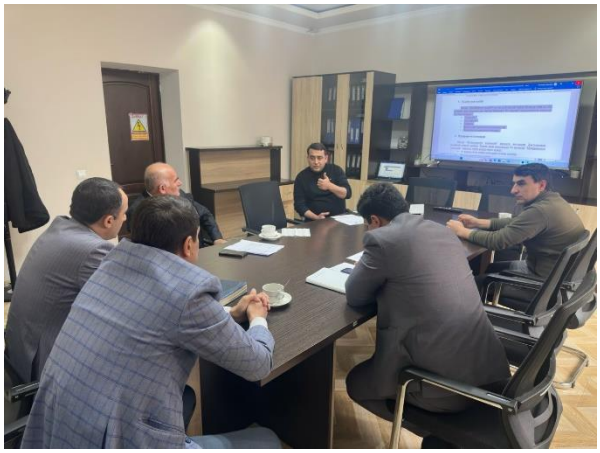
- Общие положения;
- Обязанности работника;
- Права работника;
- Ответственность работника;
- Профессиональные требования;
- Заключительные положения

1.2.2. СОГЛАСВОВАНИЕ НОВОГО ФОРМАТА С РУКОВОДСТВОМ ГУП «ДВК»;

Новый формат посредством руководителя Г.Р.П. Ахмедова Р. был передан руководству ГУП «ДВК» на рассмотрение и последующее утверждение.

Руководством ГУП «ДВК» было принято решение провести информационный бриф-тренинг для представителей отдела кадров, юридического отдела, отдела внутреннего аудита и планово-экономического отдела предприятия.

Таким образом, 12.01.2024 г. состоялась встреча институциональных специалистов Г.Р.П. с представителями вышеприведённых отделов ГУП «ДВК» в офисе Г.Р.П. На встрече обсуждались новые форматы «Положений» отделов и «Должностных инструкций» позиций ГУП «ДВК» и процедура их имплементации во всех отделах предприятия.



На этой встрече стороны пришли к заключению, что необходимо собрать всех начальников отделов ГУП «ДВК» и провести общий информационный тренинг по составлению «Положений» отделов и «Должностных инструкций» позиций ГУП «ДВК» согласно новому формату.

Со своей стороны институциональные специалисты будут координировать данный процесс и будут получать еженедельную информацию об имплементации данной задачи с Планово-Экономического отдела.

1.2.3. ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГА С УЧАСТИЕМ НАЧАЛЬНИКОВ ОТДЕЛОВ ГУП «ДВК» ПО ВНЕДРЕНИЮ НОВОГО ФОРМАТА «ПОЛОЖЕНИЙ» И «ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ»;

Согласно решению, принятому всеми участниками встречи, состоявшейся в офисе Г.Р.П. при участии представителей 4-х отделов ГУП «ДВК» и институциональных специалистов Г.Р.П., для имплементации «Положений» и «Должностных инструкций» предприятия в соответствии с новым форматом со стороны институциональных специалистов Г.Р.П. должен быть организован и проведён информационный тренинг.

24.01.2024 институциональные специалисты Г.Р.П. организовали тренинг с участием начальников отделов ГУП «ДВК» для обсуждения темы разработки «Положений» и «Должностных инструкций» согласно новому формату, который ранее ими же и был предложен. Со стороны Г.Р.П. участвовал специалист по институциональному развитию Фируз Давлатов и Национальный консультант по управлению институциональными изменениями – Юсуфджон Зиёев. Кроме этого, на мероприятии участвовали заместитель директора по финансовым вопросам Дустализода Шухрат и главный инженер предприятия Каландаров С.

Для проведения тренинга НКУИИ была разработана тематическая презентация и по ней был проведён тренинг для участников встречи.

Презентация содержала 6 пунктов:

- Знакомство;
- Цели тренинга;

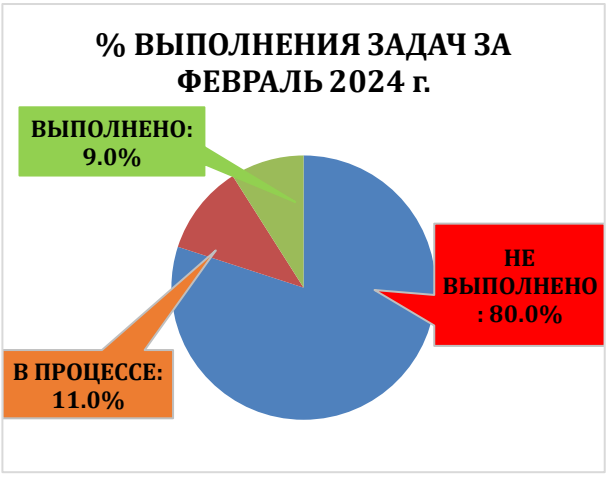
- Обсуждение нового формата «Положений»
- Обсуждение нового формата «Должностных инструкций»;
- Требования к разрабатываемым документам;
- Пути имплементации новых документов

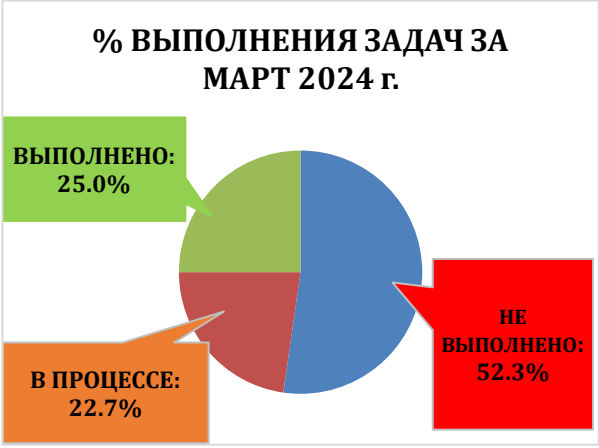
На данном тренинге участвовали представители 37 отделов ГУП «ДВК». Со стороны участников задавались вопросы относительно путей разработки этих документов. Специалист по институциональному развитию Г.Р.П. Фируз Давлатов заверил участников тренинга, что разработка данных документов будет осуществлена в кооперации, т.е. как сами представители отделов ГУП «ДВК», так и институциональные специалисты Г.Р.П. будут взаимодействовать и вместе будут участвовать в этом процессе. Но институциональные специалисты Г.Р.П. будут выступать в роли координатора в этом процессе. В связи с этим был определён срок разработки обсуждаемых документов – 1 месяц, начиная с 25.01.2024 до 26.02.2024.

Со стороны представителя Планово – экономического отдела Кабирова Н. был составлен протокол данного заседания. Протокол заседания вкратце содержит суть заседания и вопросы со стороны участников, которые были заданы ведущим тренинга.

1.2.4. ИМПЛЕМЕНТАЦИЯ «ПОЛОЖЕНИЙ» И «ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ» ГУП «ДВК» СОГЛАСНО НОВОМУ ФОРМАТУ

Начиная с 26.02.2024 г. (после назначенного срока имплементации документов самими представителями отделов предприятия) институциональные специалисты Г.Р.П., взяв инициативу в свои руки, начали процесс реализации задумок, запланированных на тренинге от 24.01.2024 г. Ниже приводится статистика выполненных задач в течение 2-х последних месяцев:





1.3. РАЗРАБОТКА ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ РАЗВИТИЯ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ВНУТРЕННЕЙ И ВНЕШНЕЙ КОММУНИКАЦИИ ГУП «ДВК»

Согласно последим исследованиям и статистикам, проведённым и составленным НКУИИ количество публикации отдела по связям с общественностью оставляет желать лучшего. Ниже приводится статистика публикаций отдела по связям с общественностью на страничках социальных сетей за весь 2023 год:

По этим данным сразу видно, что PR-отдел ГУП «ДВК» очень и очень слабо работает на современных IT-платформ, на которых весь сегодняшний бизнес и

держится. В связи с этим институциональными специалистами Г.Р.П. было предложено начать усиление институционального потенциала внутренней и внешней коммуникации ГУП «ДВК» посредством:

- Создания корпоративной электронной почты на базе okd.tj;
- Полной реконструкции веб-сайта и интеграции его с современными социальными сетями;
- Создания системы электронного документооборота;
- Проведения мероприятия «Вовлечение женщин и молодёжи в деятельность ГУП «ДВК»

Институциональные специалисты Г.Р.П. пришли к выводу, что необходимо составить ТЗ по каждому из вышеприведённых направлений и передать руководителя Г.Р.П. Ахмедову Р. на рассмотрение.

1.3.1. РАЗРАБОТКА ТЗ КОРПОРАТИВНОЙ ПОЧТЫ ГУП «ДВК»

Внедрение корпоративной почты ГУП «ДВК» приведёт к следующим результатам:

- В разы улучшит внутреннюю коммуникацию самого предприятия;
- Уменьшит бумажную волокиту среди работников организации;
- Уменьшит время передачи сообщений;
- Сэкономит и время, и энергию работников на «раздачу» документов;
- Пригодится в будущем, когда запустится система электронного документооборота

1.3.2. РАЗРАБОТКА ТЗ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Внедрение системы электронного документооборота в ГУП «ДВК» обеспечивает:

- Регистрацию, учет и хранение документов;
- Оперативный доступ к документам и отчетной информации;
- Эффективное управление процессами движения документов;
- Сокращение времени процедур согласования документов и принятия решений;
- Снижение финансовых затрат на документооборот и делопроизводство;
- Повышение исполнительской дисциплины

1.3.3. РАЗРАБОТКА ТЗ ВЕБ-САЙТА ГУП «ДВК»

Эффективный веб-сайт для предприятия может послужить эффективным инструментом для продвижения:

- Веб-сайт компании – это эффективный канал продаж, место для внутренней и внешней коммуникации;
- Возможность повысить узнаваемость ГУП «ДВК»;
- С помощью эффективного сайта можно создать положительный имидж для компании;
- Грамотно разработанный корпоративный сайт может стать отличной инвестицией в бизнес;
- С помощью сайта можно рассказать о предприятии и его услугах розничным покупателям или оптовым партнерам, увеличить лояльность клиентов;
- Привлечение новых партнёров и клиентов;
- Привлечение новых сотрудников

1.3.4. ДОРАБОТКА ТЗ МЕРОПРИЯТИЯ «ВОВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЁЖИ И ЖЕНЩИН В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГУП «ДВК»

Цель: Организация для сотрудников ДВК тренингов в формате «тренинги для тренеров», для повышения их потенциала работы с общественностью

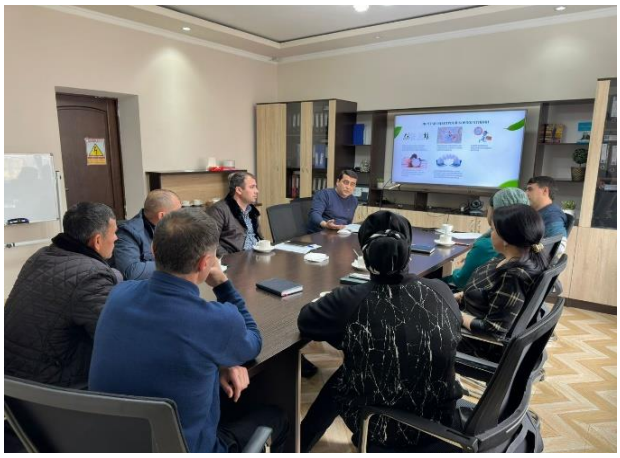
Задачи: создать возможный прецедент сотрудничества молодежи и женщин с ДВК, что в свою очередь повысит имидж и репутацию ДВК в ходе дальнейшей деятельности Компании, а также послужит хорошим примером для других компаний, предоставляющих услуги по водоснабжению и водоотведению (ВиВ) в стране.

Ожидаемые результаты:

- ✓ В результате проведения пилотного мероприятия будет налажен процесс активного и главное продолжительного вовлечение молодежи и женщин в деятельность ДВК;
- ✓ Пилотное мероприятие послужит активным началом сотрудничества ДВК с местными НВП, учебными заведениями (средние и высшие школы, специализированные ВУЗы);
- ✓ ДВК наладит более тесное сотрудничество с Глобальным Водным Партнерством/ ГВП Таджикистана, что даст возможность ДВК в дальнейшем активно участвовать в мероприятиях, организованных ГВП.

1.3.5. ПРОВЕДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО БРИФ-ТРЕНИНГА ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОТДЕЛА КАДРОВ, ОБЩЕГО ОТДЕЛА, IT ОТДЕЛА, PR ОТДЕЛА И ОТДЕЛА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КОНТАКТОВ

Руководством ГУП «ДВК» было принято решение провести информационный тренинг для представителей соответствующих отделов предприятия, дабы ввести их в курс дела, так как реализация запланированных направлений напрямую касается деятельности их отделов. В качестве участников были выбраны представители отдела кадров, общего отдела, IT отдела, PR отдела и отдела по обслуживанию контактов.



Со стороны ГУП «ДВК» было подготовлено официальное письмо и посредством официальной электронной почты Г.Р.П. отправлено в АБР. В данном письме предприятие подтверждает, что в реализации приведённых акций институциональных специалистов Г.Р.П. ГУП «ДВК» нуждается и их имплементация поднимет имидж предприятия на новый современный уровень.

Также к данному официальному письму ГУП «ДВК» были прикреплены ТЗ задуманных мероприятий для ГУП “ДВК” и в рамках единого пакета отправлены в АБР на рассмотрение.

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГУП «ДУШАНБЕВОДОКАНАЛ» НА ПЕРИОД АПРЕЛЬ – ИЮНЬ 2024 г.

Для внедрения всех приведённых выше планов необходимо нанять консультационную фирму, в которой, в частности, будут:

- Международный коммуникационный эксперт;
- Местный коммуникационный консультант;
- Местный гендерный консультант;
- Разнонаправленные IT-специалисты;

3. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ НА ПЕРИОД АПРЕЛЬ – ИЮНЬ 2024 г.

- Найм национального консультанта по юридическим вопросам для изменения Устава ГУП «ДВК»;
- Создание рабочей группы по продвижению ДОУОР в ГУП «ДВК»;
- Найм консультационной фирмы для осуществления всех запланированных задач;
- Создание центра обслуживания клиентов в ГУП «ДВК»