

**Программа постоянного усовершенствования и определению ориентиров для
членов Ассоциации служб водоснабжения Центральной Азии и Южного
Кавказа (АСВЦАЮК)
Информационный бюллетень №1 для групп**

Уважаемые участники,

Прошло две недели с момента нашей встречи в Ташкенте во время семинара по обмену опытом членами Ассоциации служб водоснабжения Центральной Азии и Южного Кавказа (АСВЦАЮК), и ваши координаторы, Боб, Брин и Черри в настоящее время устанавливают контакты, чтобы предоставить дальнейшие рекомендации и содействие в отношении ваших задач по постоянному усовершенствованию и определению ориентиров (ПУОО) и для подтверждения двух услуг по усовершенствованию и согласованного графика.

В данном документе представлены:

- Предполагаемые определения служб, которые помогут Вам и Вашей команде начать работу;
- График, подтверждающий основные даты;
- Рабочую таблицу по некоммерческому водоснабжению, которая обеспечит Вас и нас исходными данными, которые мы сможем использовать для сравнения с последующими данными, после того, как будут проведены усовершенствования;
- Таблица краткой самооценки, которая позволит Вам оценить потенциал для усовершенствования в некоммерческом водоснабжении.

Кроме того, настоящим сообщаем Вам, что в предстоящие месяцы некоторых из Вас посетит Брин для того, чтобы изучить результаты работы Вашей группы и оказать содействие Вам в определении ориентиров.

Результаты работы группы

Мы ожидаем от Вашей группы ПУОО (пожалуйста, выберите один или два приемлемых результата из нижеперечисленных):

- Формы представления служб (предварительные формы прилагаются);
- Определения служб;
- Карты процессов;
- Результаты опроса клиентов;
- Основные показатели деятельности;
- Анализ почему-зачем; и
- Список ключевых проблем, требующих решения.

К настоящему времени мы предполагаем, чтобы вы проинформировали свое руководство о намерения программы ПУОО, выбрали свои группы ПУОО и сфокусированы на усовершенствовании первых двух услуг, которые имеют значительное воздействие на некоммерческое водоснабжение (NRW).

Общий подход

Прежде всего, мы хотели бы повторить с Вами общий подход к нашей программе ПУОО, который состоит в следующем:

1. Провести оценку некоммерческого водоснабжения на конец 2006г. и 2007г., чтобы обеспечить исходную линию, от которой мы будем измерять и оценивать общие усовершенствования на Вашем предприятии, скажем, за следующий год.

2. Первоначально, примените инструменты ПУОО к двум службам, которыми являются:
 - a. **Служба расследования и преследования;**
 - b. **Служба тарифной политики и ценообразования.**
3. Если позволит время, и в зависимости от успеха первых двух служб, затем мы можем применить ПУОО к другим двум службам:
 - a. Служба технического обслуживания измерительных приборов;
 - b. Служба технического обслуживания системы распределения.
4. Применить инструменты ПУОО к первым двум службам, перечисленным выше, означает, что Вам необходимо будет выбрать и обучить одну или две группы ПУОО, и каждая группа будет иметь своего руководителя. В целом мы ожидаем, что в первоначальную программу ПУОО у Вас будет вовлечено 6 - 8 работников.
5. К настоящему времени мы предполагаем, что уже были выбраны все группы, и они были проинформированы о программе и инструментах ПУОО.
6. Более детальный график и задачи, представленные после этой первой страницы, более детально определяют задачи, и Вы также увидите особо важные даты (выделены красным цветом), которые мы просим Вас соблюдать.
7. Приблизительно в декабре 2008г., мы еще раз попросим Вас произвести подсчет некоммерческого водоснабжения по состоянию на декабрь 2008г., для того, чтобы оценить изменения в некоммерческом водоснабжении как результат нашей программы ПУОО.

Используйте Ваших координаторов

Ваши координаторы, Боб, Брин и Черри, будут в Вашем распоряжении для оказания поддержки, предоставления руководящих указаний и оказания услуг по контролю качества. Если у Вас имеются сомнения о своей программе ПУОО, просим Вас связаться с координаторами и попросить их о поддержке. Лучше всего связываться с ними по электронной почте, а их адреса электронной почты указаны в списке участников, который был представлен в документах Семинара, проходившего в Ташкенте.

Сбор первоначальных данных по некоммерческому водоснабжению

На следующей странице представлена таблица, в которой описано некоммерческое водоснабжение. Просим Вас заполнить эту таблицу, наряду с перечисленными четырьмя дополнительными пунктами. Данную информацию (Пакет 1) необходимо направить координаторам по электронной почте не позднее 9 мая 2008г.

Визит координатора

Один из координаторов посетит Вас в предстоящие месяцы для оказания Вас содействия в Вашей программе ПУОО и для проверки качества работы групп. Поэтому важно проводить программу Постоянного усовершенствования и определения ориентиров в соответствии с графиком, для того, чтобы наилучшим образом использовать данную программу визитов. Наиболее вероятным Вашим координатором будет Брин.

Формы представления службы

В Рабочей книге Постоянного усовершенствования и определения ориентиров Вы увидите, что Рабочая таблица 1 – это форма представления проекта. В этой форме описана служба, которую Вы выбираете для программы Постоянного

усовершенствования и определения ориентиров, и содержит описание сферы деятельности службы, обоснование выбора этой службы и цель усовершенствования. Для оказания Вам содействия на данном первоначальном этапе, мы прилагаем две предварительные формы представления службы. Мы можете использовать их и внести в них изменения, чтобы они соответствовали Вашей ситуации.

Отношения взаимодействия

Мы в настоящее время работаем над налаживанием отношений взаимодействия между двумя членами АСВЦАЮК и определению экспертов-побратимов. Предприятие-эксперт и предприятия-получатели еще не были окончательно определены, но ожидается, что этот процесс будет завершен к концу мая.

Очередные задачи

Ваши группы ПУОО должны прежде всего изучить и предложить усовершенствования для двух основных служб из числа всего предприятия по распределению воды (от очистных станций до уполномоченного пункта приема платы с потребителей) к июлю 2008, а затем внедрить их в период до декабря 2008г., при этом основной целью является сокращение потери воды.

Показателями, используемыми для оценки эффективности оказания услуг водоснабжения, будут а) некоммерческое водоснабжение и б) неучтенная вода. Ниже представлена таблица расчета показателей и охватывает два года, закончившиеся в декабре 2006г. и 2007г. В рамках данной программы ПУОО, эти показатели и процесс распределения воды будут сравнены по эталонным показателям с другими предприятиями-участниками.

Необходимая дополнительная информация

Кроме показателей, Ваша группа ПУОО должна будет также подготовить:

- 1) Карту процесса, иллюстрирующую процесс распределения воды. Определить (i) основные пункты для измерения, (ii) процесс выявления и устранения утечек, и (iii) процесс выявления и сокращения несанкционированных подключений.
- 2) Разъяснения любых обстоятельств, которые приводят к санкционированному, но неоплачиваемому потреблению воды (такие как учетная политика).
- 3) Ответы на прилагаемый вопросник.
- 4) Текущую операционную статистику по:
 - a) Обычным часам подачи
 - b) Количеству подключений
 - c) Протяженности распределительной сети (км)

Информация об эффективности некоммерческого водоснабжения

		Год, закончившийся в декабре 2006г. Мегалитров	Год, закончившийся в декабре 2007г. Мегалитров
1	Потребляемая мощность системы		
	Минус		
2	Санкционированное фактурированное	()	()

	измеренное потребление Санкционированное фактурированное неизмеренное потребление	+ ()	+ ()
3 = 1-2	= Некоммерческое водоснабжение		
	Процент некоммерческого водоснабжения (3 как % от 1)	%	%
	минус		
4	Санкционированное нефактурированное измеренное потребление Санкционированное нефактурированное неизмеренное потребление	+ () ()	+ () ()
5 = 3-4	= Неучтенное водоснабжение		
	Процент неучтенного водоснабжения (5 как % от 1)	%	%
	Разъяснение неучтенного водоснабжения		
	Неточность измерения		
	Утечки		
	Несанкционированное потребление		
	Доставленная, но не фактурированная вода на конец года (минус вода, фактурированная в этом году, но доставленная в предыдущем году)		