**Техническое задание**

**Проект «Использование древесной биомассы для централизованного теплоснабжения»: мероприятия по повышению социальной подотчетности**

1. **Общие сведения**

Централизованное теплоснабжение (далее ЦТ) играет важную роль в энергосистеме Республики Беларусь и является критически важным условием обеспечения базовых потребностей населения в теплоснабжении. В Республике Беларусь имеется развитая система централизованного теплоснабжения, которая включает в себя тысячи котлов, эксплуатируемых государственными предприятиями ЦТ, которые находятся в ведении Министерства энергетики и Министерства жилищно-коммунального хозяйства. Каждый год на производство тепловой энергии затрачивается приблизительно 8 миллиардов кубических метров природного газа, то есть 40 процентов от общего объема потребления природного газа в 2008 году. Около 90 процентов населения подключено к системе централизованного теплоснабжения и использует его для обогрева помещений и горячего водоснабжения.

Правительство рассматривает услуги энергоснабжения как социальное благо и субсидирует электро- и газоснабжение, а также услуги централизованного теплоснабжения для населения. В настоящее время тарифы на услуги централизованного теплоснабжения находятся на уровне 11-17% от уровня возмещения затрат (в зависимости от предприятия-производителя тепловой энергии). Прямые финансовые потери от низких тарифов на услуги энергоснабжения ежегодно составляют приблизительно 2 процента ВВП. Кроме того, существует сложная система перекрестного субсидирования между физическими и юридическими лицами, а также между электрической и тепловой энергией. Несмотря на то, что поставки энергоресурсов из России в Республику Беларусь осуществляются по ценам ниже действующих на международном рынке, на протяжении последних лет цена импортируемого природного газа резко выросла. В ответ на повышение цен на энергоресурсы и нагрузки на бюджет правительство планирует постепенную отмену перекрестного субсидирования и выход на уровень полной окупаемости затрат на услуги электро- и газоснабжения домохозяйств к 2015 году.

Ожидается, что предлагаемый Проект позволит повысить эффективность централизованного теплоснабжения и увеличить уровень использования местной древесной биомассы (с заменой природного газа для производства тепловой энергии в режиме базовой нагрузки) в 13 системах централизованного теплоснабжения (городах) Брестской, Гомельской, Гродненской, Минской и Могилевской области Проект состоит из следующих трех компонентов:

**Компонент I: Повышение энергоэффективности систем централизованного теплоснабжения**

1. Модернизация и строительство тепловых пунктов, посредством, среди прочего, установки в зданиях индивидуальных тепловых пунктов, оснащенных терморегуляторами.
2. (i) Реконструкция, строительство или (и) замена тепловых сетей в системах централизованного теплоснабжения; и (ii) реконструкция газовых котельных и/или установка новых пиковых газовых котлов.

**Компонент II: Теплоисточники на древесной биомассе**

(a) Проектирование, поставка и установка котлов на древесной биомассе для покрытия базовой нагрузки и мини-ТЭЦ на древесной биомассе, включая предоставление поддержки в их эксплуатации и техническом обслуживании.

(b) Подготовка древесной биомассы посредством, среди прочего, приобретения дробильного оборудования для производства щепы.

(c) Строительство складов для хранения древесной биомассы.

**Компонент III: Укрепление потенциала, управление проектом, мониторинг и оценка проекта**

(a) Укрепление механизмов социальной подотчетности при оказании услуг централизованного теплоснабжения посредством, среди прочего: (i) содействия в разработке Коммунальными предприятиями теплоснабжения в составе Проекта планов информирования потребителей, направленных на улучшение взаимодействия с потребителями посредством, среди прочего: (A) создания интернет-сайтов, и (В) усиления информационного содержания существующих интернет-сайтов и/или информационных стендов, расположенных в офисе предприятий; а также (ii) содействия Заемщику в усилении существующих механизмов реагирования на жалобы в целях повышения качества предоставляемых услуг.

Ввиду намеченного повышения уровня тарифов важно обеспечить более качественное предоставление интересующей граждан информации по вопросам теплоснабжения, чтобы обеспечить более благоприятное восприятие гражданами услуг, предоставляемых организациями ЦТ и местными органами управления, а также повысить готовность граждан оплачивать соответствующие услуги. Поскольку основная часть предприятий ЦТ в составе проекта не располагает достаточным опытом и потенциалом активной коммуникации с потребителями услуг, в рамках проекта им будет оказана поддержка в разработке планов коммуникации и совершенствовании механизмов работы с обращениями граждан посредством проведения ряда обучающих мероприятий и оказания экспертной поддержки.

1. **Цель и объем работы**

Цель данной работы заключается в оказании поддержки ГУП в реализации мероприятий по социальной подотчетности[[1]](#footnote-1) в каждом предприятии ЦТ в составе проекта (Таблица 1).

**Таблица 1. Организации ЦТ в составе проекта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Область** | **Город или населенный пункт** | **Предприятие (собственник объекта)** |
| **Гродно** | Волковыск | КУП «Волковысское коммунальное хозяйство» |
| **Брест** | Иваново | Коммунальное унитарное многоотраслевое производственное предприятие жилищно-коммунального хозяйства «Ивановское ЖКХ» |
| Барановичи | КУПП «Барановичи коммунтеплосеть» |
| Береза | ГУПП «Березовское ЖКХ» |
| **Гомель** | Заречье | КУП «Речицкий райжилкомхоз» |
| Калинковичи | КУП «Коммунальник Калинковичский» |
| Зябровка | КЖУП «Гомельский райжилкомхоз» |
| **Минск** | Старые Дороги | КУП «Стародорожское ЖКХ» |
| Холопеничи | КУП «Жилтеплосервис» |
| Червень | УП «Червенское ЖКХ» |
| **Могилев** | Кадино | Могилевское УКП «Жилкомхоз» |
| Чериков | УКПП «Чериковский жилкоммунхоз» |
| Веремейки | УКПП «Чериковский жилкоммунхоз» |

***Задача 1. Оценка процесса предоставления информации и механизмов работы с обращениями граждан***

В рамках данной задачи выбранный Консультант выполнит оценку текущего состояния мероприятий по социальной подотчетности на каждом из 13 предприятий ЦТ. Указанная оценка будет касаться следующих вопросов:

1. *Демографический обзор.* Кто является потребителем услуг предприятия ЦТ? Какие демографические и социально-экономические характеристики потребителей? Сколько они платят за услуги теплоснабжения (в среднем)? Каким доступом в интернет они располагают, и каков уровень их компьютерной грамотности? *(Данная информация должна ограничиваться данными, которые возможно получить из открытых источников, доступных общественности (например, из отчетов исполкома, статистики предприятий ЦТ, имеющихся в наличии результатов исследований и т.д.)).*
2. *Юридические обязательства предприятия ЦТ.*  Какую информацию предприятие ЦТ обязано предоставлять общественности в соответствии с законодательством, и каким образом (посредством интернет-сайта, досок объявлений, радио и т.д.)? Какие механизмы работы с обращениями граждан оно обязано поддерживать в функциональном состоянии и каким образом? *(Основную часть данной информации возможно получить из документации по социальной оценке, подготовленной в рамках проекта).*
3. *Практическая реализация*. Какую информацию предприятие ЦТ предоставляет на практике? Какую информацию предприятие ЦТ считает наиболее (наименее) важной и почему? Какие механизмы работы с обращениями граждан используются и насколько высокой считается их эффективность? Учитывая тот факт, что формат счетов за коммунальные услуги был изменен, понятен ли новый формат пользователям услуг и удовлетворяет ли он их запросы? Какие вопросы пользователи задают наиболее часто и каковы их общие жалобы (особенно после введения нового формата)?
4. *Инструменты.* Какие каналы или инструменты предприятие ЦТ использует для предоставления информации (например, интернет-сайт, доски объявлений, бланки счетов за коммунальные услуги (жировки), радио, телевидение и т.д.) и для ответов на обращения граждан? Как предприятие ЦТ оценивает эффективность каждого из данных инструментов? Что оно хотело бы улучшить в процессе использования данных механизмов (с акцентом на наиболее распространенные и полезные инструменты)?
5. *Внутренние процедуры управления.* Кто отвечает за предоставление информации и механизмы работы с обращениями граждан на предприятии ЦТ, кто осуществляет надзор за данным процессом, кто устанавливает перечень информации для предоставления и механизмы работы с обращениями граждан? Имеется ли специальный бюджет для реализации данных мероприятий (если имеется, то какова его структура)? Каким образом возможно улучшить данные внутренние процедуры управления?
6. *Сложности и потребности.* С какими сложностями сталкивается предприятие ЦТ в части предоставления информации и работы с обращениями граждан?
7. *Возможности.* Каким образом предприятие ЦТ желает улучшить практику предоставления информации и работы с обращениями граждан? Каковы его потребности в данном отношении?
8. *Показатели и мониторинг хода реализации.* Какие показатели могут стать полезными для осуществления мониторинга процесса предоставления информации и работы с обращениями граждан? Какие целевые показатели, механизмы мониторинга и отчетности могут быть полезными?

С учетом ответов на вышеперечисленные вопросы, полученных от каждого предприятия, Консультант разработает сравнительную оценку, в которой будут отражены следующие вопросы:

1. Какая практика предоставления информации и работы с обращениями граждан применяется на предприятиях ЦТ?
2. Какие механизмы обычно используются и насколько они эффективны?
3. Какие схемы управления наиболее эффективны в части предоставления информации и механизмов работы с обращениями граждан?
4. Существуют ли различия между предприятиями ЦТ в крупных и малых городах?
5. Каковы потребности и трудности в работе данных предприятий?
6. Каким образом, возможно, усовершенствовать применяемые ими практики предоставления информации и механизмы работы с обращениями граждан (за счет использования распространенных и недорогостоящих инструментов)?
7. Какие методы мониторинга и оценки следует внедрить, и каким образом?

Все собранные данные должны быть представлены с разбивкой по полу соответствующим образом. Консультант должен будет полагаться на анализ социальной подотчетности, который проводился в рамках социальной оценки проекта и оценить прогресс, достигнутый предприятиями ЦТ, принимающими участие в проекте. Анализ социальной подотчетности и график проведения мероприятий по социальной подотчетности, которые были распределены между предприятиями ЦТ, принимающими участие в реализации проекта, станет информационной основой для работы Консультанта.

***Задача 2. Деятельность по предоставлению информации***

На основании результатов оценки, проведенной в рамках Задачи 1, Консультант разработает механизмы предоставления информации с учетом конкретных практик и потребностей каждого участвующего предприятия. В рамках разработки таких механизмов может быть разработан «устав потребителя» - документ, в котором будут подробно прописаны услуги, предоставляемые предприятием ЦТ, и описаны имеющиеся в наличии каналы коммуникации, усовершенствован интернет-сайт предприятия, а также предприняты любые иные уместные меры.

Данная задача будет решаться в небольших городах, принимающих участие в реализации проекта, в тесном сотрудничестве с предприятиями ЦТ. Консультант осуществит подготовку всех необходимых материалов для улучшения деятельности предприятия по предоставлению информации и будет «направлять» ее предприятиям ЦТ в рамках: 1) встреч между Консультантом и соответствующим персоналом предприятий; 2) 2-3 обучающих мероприятий, которые Консультант проведет на предприятиях (сотрудники нескольких предприятий ЦТ смогут совместно посетить одно и то же обучающее мероприятие, а обучающие мероприятия на тему предоставления информации и на тему механизмов работы с обращениями гражданможно будет объединить). В обязанности Консультанта также будет входить приобретение информационных стендов, распечатка необходимой информации для размещения на них, а также их предоставление всем предприятиям ЦТ. По результатам указанных обучающих мероприятий будет разработан подробный план действий для каждого предприятия ЦТ по предоставлению информации. Каждый план действий будет включать подробный перечень показателей, которые будут регулярно отслеживаться Консультантом для оценки хода реализации плана каждым из предприятий ЦТ.

Каждый план действий подлежит утверждению Всемирным банком.

***Задача 3. Работа с обращениями граждан***

На основании результатов оценки, проведенной в рамках Задачи 1, Консультант поможет участвующим предприятиям ЦТ усовершенствовать их механизмы работы с обращениями граждан. Такие усовершенствования могут включать в себя внедрение коротких телефонных номеров для обращений и совершенствование процедуры обратной связи при помощи мобильных телефонов, использование интернет-сайтов предприятий ЦТ для получения обратной связи от потребителей услуг, совершенствование практик обработки данных обратной связи и т.д.

Данная задача будет решаться в крупных городах, принимающих участие в проекте, в тесном сотрудничестве с предприятиями ЦТ. Консультант осуществит подготовку всех необходимых материалов, касающихся повышения качества механизмов работы с обращениями гражданна предприятиях ЦТ, и будет представлять ее предприятиям ЦТ в рамках: 1) встреч между Консультантом и соответствующим персоналом предприятий; 2) 2-3 обучающих мероприятий, которые Консультант проведет на участвующих предприятиях (сотрудники нескольких предприятий ЦТ смогут совместно посетить одно и то же обучающее мероприятие, а обучающие мероприятия на тему предоставления информации и на тему механизмов работы с обращениями гражданможно будет объединить). По результатам указанных обучающих мероприятий будет разработан подробный план действий для каждого предприятия ЦТ по реализации механизмов работы с обращениями граждан. Каждый план действий будет включать подробный перечень показателей, которые будут регулярно отслеживаться Консультантом для оценки хода реализации плана каждым из предприятий ЦТ.

Каждый план действий подлежит утверждению Всемирным банком.

***Задача 4. Мониторинг и оценка***

После выполнения Задач 1-3, выбранный Консультант будет ответственен за мониторинг и оценку планов действий, которые были разработаны для каждого предприятия ЦТ.

Консультант будет осуществлять мониторинг реализации плана ежеквартально, начиная по прошествии трех месяцев, после начала реализации каждого из планов действий, до 31 марта 2017 года. Мониторинг будет производиться на основании показателей, изложенных в каждом из планов действий. Консультант будет предоставлять ГУП краткие ежеквартальные отчеты о реализации каждого из планов действий предприятиями ЦТ, пронимающими участие в реализации проекта, согласно установленным показателям.

1. **Методология**

Методология решения двух задач будет разработана Консультантом в тесном сотрудничестве с ГУП и сотрудниками Всемирного банка.

Методология решения **Задачи 1** будет состоять из проведения кабинетного анализа и собеседований с соответствующими заинтересованными сторонами на каждом предприятии ЦТ в составе проекта.

Методология решения **Задачи 2 и 3** будут состоять из проведения Консультантом обучающих мероприятий и оказания практической поддержки предприятиям ЦТ в составе проекта.

Методология решения **Задачи 4** будет состоять из мониторинга показателей по каждому из планов действий, которые были разработаны в рамках Задач 2 и 3.

1. **Результаты и временные рамки работы**

Консультант несет ответственность за предоставление следующих результатов работы:

* Встречи и коммуникация с предприятиями ЦТ по необходимости согласно настоящему ТЗ;
* отчет о проведении оценки с подробным описанием мероприятий социальной подотчетности, проводимых на каждом предприятии ЦТ в составе проекта;
* руководящие документы и планы действий для каждого предприятия ЦТ по совершенствованию деятельности по предоставлению информации и механизмов работы с обращениями граждан (например, руководства по работе с обращениями граждан, «уставы потребителя», рекомендации по совершенствованию интернет-сайтов и т.д.);
* 2-3 обучающих мероприятия, проведенных на предприятиях ЦТ.
* Приобретение информационных стендов.
* Предоставление ежеквартальных отчетов по мониторингу и оценке хода реализации каждого из планов действий предприятиями ЦТ.

Результаты выполнения настоящего Технического задания подлежат рассмотрению и принятию Всемирным банком в соответствии со следующим графиком. Период найма Консультанта: с 1 мая 2015 года до 30 июня 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Задачи*** | ***Результаты работы*** | ***Крайний срок*** |  |
| Задача 1. Оценка | Предварительный вариант оценки | 3 августа 2015 года | 2 экз. на русском языке и 1 экз. на английском языке на бумажном носителе, 1 компакт-диск с русской и английской версиями |
| Итоговый вариант оценки с учетом комментариев ВБ | 11 сентября 2015 года | 2 экз. на русском языке и 1 экз. на английском языке на бумажном носителе, 1 компакт-диск с русской и английской версиями |
| Задачи 2 и 3. Руководящие документы | Предварительный вариант документов | 1 декабря 2015 года | 2 экз. на русском языке и 1 экз. на английском языке на бумажном носителе, 1 компакт-диск с русской и английской версиями |
| Итоговый вариант документов с учетом комментариев ВБ | 1 февраля 2015 года | 2 экз. на русском языке и 1 экз. на английском языке на бумажном носителе, 1 компакт-диск с русской и английской версиями |
| Задачи 2 и 3. Обучающие мероприятия | 2-3 обучающих мероприятия.  Планы действий (разработанные по результатам проведения обучающих мероприятий для каждого предприятия ЦТ) | декабрь 2015 года – февраль 2016 года | 2 экз. на русском языке и 1 экз. на английском языке на бумажном носителе, 1 компакт-диск с русской и английской версиями |
| Задача 4. Мониторинг и оценка | Ежеквартальные отчеты по мониторингу и оценке хода реализации каждого из планов действий предприятиями ЦТ, принимающими участие в реализации проекта | март 2016 года – март 2017 года | 2 экз. на русском языке и 1 экз. на английском языке на бумажном носителе, 1 компакт-диск с русской и английской версиями |
| Итоговый отчет | Свод всех полученных данных в итоговый отчет | Апрель 2017 года – май 2017 года | 2 экз. на русском языке и 1 экз. на английском языке на бумажном носителе, 1 компакт-диск с русской и английской версиями |

1. **Навыки и квалификационные требования**

Структура и состав персонала должны отвечать требованиям данного технического задания, включать в себя, но не ограничиваться специалистами (научный и (или) технический консультант (ы), социолог и, при необходимости, переводчик английского языка) обладающими следующими навыками и квалификацией:

* высшее образование;
* минимум 5 лет профессионального опыта;
* опыт получения информационного доступа к механизмам работы с обращениями граждан (предпочтительно в секторе энергетики);
* знания о секторе централизованного теплоснабжения в Республике Беларусь

1. Механизмы социальной подотчетности охватывают широкий спектр подходов, позволяющих гражданам получать доступ к управленческой информации, подавать жалобы и получать обратную реакцию и решение возникших проблем, осуществлять наблюдение за процессом предоставления общественных услуг и принимать активное участие в процессе управления и принятия решений. При надлежащей реализации данные мероприятия позволяют обучать граждан управленческим процессам и информировать их о планах и деятельности организаций, предоставляющих услуги, обеспечивать органы управления данными об эффективности работы данных организаций в режиме реального времени, а также ускорить реагирование организаций на потребности граждан, что позволит повысить удовлетворенность граждан общественными услугами. [↑](#footnote-ref-1)