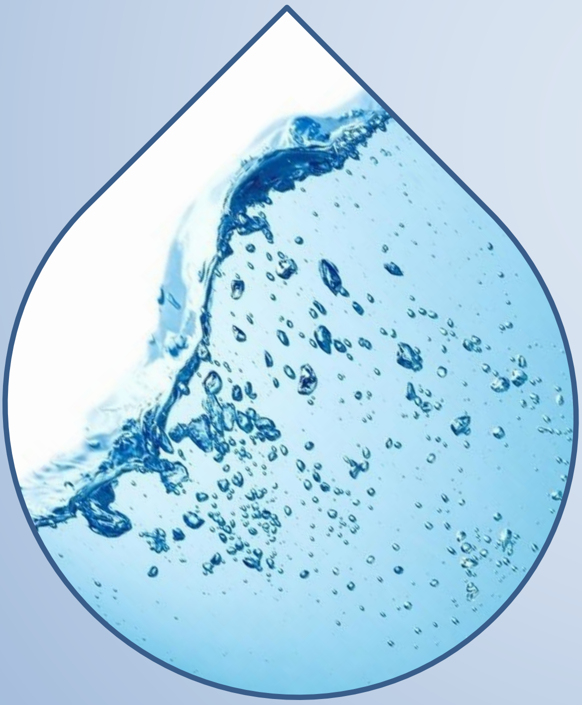
"AZƏRSU" ASC-NİN 2021-2023-CÜ İLLƏR ÜZRƏ



KOMMUNİKASİYA STRATEGİYASI

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ..2

MİSSİYA...2

SƏLAHİYYƏTLİ ŞƏXSLƏR………………………………..…..………………2

FƏALİYYƏT İSTİQAMƏTLƏRİ……………………….……………………3

SWOT ANALİZ……………………..………………………..……………4

QURUMUN PRİORİTETLƏRİ…………………..…………………………4

S.M.A.R.T. MƏQSƏDLƏR……………………………...……………………5

MARAQLI TƏRƏFLƏR VƏ HƏDƏF AUDİTORİYASI..…………………… 5

ƏSAS MESAJLAR………………………………………..…………………6

KOMMUNİKASİYA VASİTƏLƏRİ………………………..………………6

S.M.A.R.T. MƏQSƏDLƏR ÜZRƏ FƏALİYYƏT PLANI……..……………….7-8

"AZƏRSU" AÇIQ SƏHMDAR CƏMİYYƏTİNİN

2021-2023-CÜ İLLƏR ÜZRƏ

KOMMUNİKASİYA STRATEGİYASI

GİRİŞ

"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 11 iyun 2004-cü il tarixli Sərəncamı ilə yaradılıb. "Azərsu" ASC suyun mənbələrdən götürülməsi, emalı, nəqli, anbarlanması və paylanmasını təşkil edir, istehlakçıları mərkəzləşdirilmiş qaydada içməli su ilə təmin edir, o cümlədən tullantı sularının nəqli, emalı və kənarlaşdırılmasını həyata keçirir. Eyni zamanda qurum ölkədə içməli və tullantı su sistemlərinin layihələndirilməsi, inşası, istismarı və onlara texniki xidmətlərin göstərilməsini təmin edir. Hazırda qurum ölkə üzrə 1 milyon 630 min abunəçiyə xidmət göstərir. Bunların 1 milyon 567 mini əhali, 63 mini isə qeyri-əhali abunəçiləridir.

MİSSİYA

İstehlakçıların keyfiyyətli və dayanılqlı içməli su ilə təmin edilməsi, tullantı sularının optimal idarəedilməsi və ətraf mühitə ziyan vurmadan kənarlaşdırılması, abonentlərə göstərilən müştəri xidmətlərinin çeşidinin və keyfiyyətinin artırılması, yeni içməli və tullantı su infrastrukturlarının yaradılması layihələri barədə ictimaiyyətin məlumatlandırılması. Qeyd olunan fəaliyyətlər üzrə informasiya əlçatanlığının artırılması, Cəmiyyətin nüfuzunun və ictimai etimadın yüksəldilməsi, fəaliyyət istiqamətləri üzrə təhrif olunmuş məlumatların və qeyri-dəqiq informasiyaların qarşısının alınması.

SƏLAHİYYƏTLİ ŞƏXSLƏR

- "Azərsu" ASC-nin kommunikasiya siyasətinə məsul şəxs İşlər İdarəsinin rəisidir. Hazırda bu vəzifəni Quliyev Möhsün Bayram oğlu icra edir.
- Qurumun kommunikasiya siyasətinin icrasına məsul şəxs İctimaiyyətlə əlaqələr şöbəsinin rəisidir. Hazırda bu vəzifəni Cəbrayıllı Anar Ləliş oğlu icra edir.

FƏALİYYƏT İSTİQAMƏTLƏRİ

- Cəmiyyətin fəaliyyəti ilə bağlı məlumatların hazırlanması, rəsmi internet səhifəsində, sosial şəbəkədə və KİV-də yayımlanması;
- Media və sosial şəbəkələrdən daxil olan müraciətlərin müvafiq struktur bölmələri ilə birgə araşdırılması, cavablandırılması və qaldırılmış problemlərin həll edilməsi;
- Cəmiyyətin göstərdiyi xidmətlərlə, içməli sudan səmərəli istifadə ilə bağlı maarifləndirmə işlərinin aparılması;
- Media və sosial şəbəkələrin monitorinqinin aparılması və Cəmiyyət rəhbərliyinin müntəzəm məlumatlandırılması;
- Cəmiyyətin rəsmi internet səhifəsinin idarə edilməsi;
- Cəmiyyətin sosial şəbəkə hesablarının idarə edilməsi;
- Media üçün tədbirlərin (brifinq, konfrans, mediatur, ictimaiyyət nümayəndələri ilə görüşlər və s.) təşkil edilməsi;
- Cəmiyyətin fəaliyyəti ilə bağlı televiziya və radiolarda məlumatlandırıcı və maarifləndirici materialların verilməsi;
- Media təşkilatları ilə əməkdaşlıq;
- Qeyri-hökumət təşkilatları ilə əməkdaşlıq;
- Cəmiyyətin fəaliyyəti ilə bağlı video və çap məhsullarının hazırlanması;
- Foto və video arxivin yaradılması.

SWOT ANALİZ

GÜCLÜ TƏRƏFLƏR	ZƏİF TƏRƏFLƏR
• Media və QHT-lərlə işgüzar münasibətlərin qurulması; • Media agentlikləri, internet portalları, saytlar, televiziya, radio, qəzet və jurnallarda qurumla bağlı gedən məlumatların gündəlik monitorinqinin aparılması; • Cəmiyyətin təsərrüfat fəaliyyəti ilə bağlı baş verən bütün hadisələrə çevik reaksiyanın verilməsi; • Operativ və interaktiv iş prinsipinə uyğun olaraq daim yenilənən rəsmi internet səhifəsi; • Facebook, twitter, youtube platformalarında gündəlik xəbərlərin yerləşdirilməsi, eləcə də sosial şəbəkələr üzərindən şikayət və təkliflərin qəbul edilib aidiyyəti üzrə yönləndirilməsi və cavablandırılması.	• Bəzi sosial şəbəkələrdə (telegram, instaqram) qurumun səhifələrinin olmaması; • Maarifləndirici kontentlərindən yetərincə istifadə olunmaması; • İçməli su və sudan səmərəli istifadə ilə bağlı sosial çarxların az hazırlanması və media vasitəsilə yayımlanmasının lazımi səviyyədə təmin edilməməsi.
İMKANLAR	**TƏHLÜKƏLƏR**
• Media ilə əməkdaşlığın səmərəliliyinin artırılması; • Vətəndaş cəmiyyəti institutları ilə sıx əməkdaşlıq, maarifləndirmə və təbliğat işlərinə QHT-lərin cəlb edilməsi; • Sosial şəbəkələrdən geniş istifadə etmək imkanları, bu platformalar üzərindən əks əlaqənin rahat və sürətli təşkili; • Cəmiyyətin fəaliyyət istiqaməti üzrə ixtisaslaşmış jurnalistlərin hazırlanması.	• Jurnalistlərin dəqiqləşdirmə aparmadan və ya qarşı tərəfin mövqeyini öyrənmədən məlumat yayması; • Sahə üzrə ixtisaslaşmış jurnalistlərin çox az olması, bu səbəbdən qeyri-dəqiq, təhrif olunmuş informasiyaların yayılması; • Sosial şəbəkələrdə həssas mövzuların daha sürətlə yayılması; • Konkret məqsəd güdən (reket) jurnalistlərin qurum barədə yanlış məlumatlar yayması.

QURUMUN PRİORİTET İSTİQAMƏTLƏRİ

1. İstehlakçıların mərkəzləşdirilmiş içməli su və tullantı su xidmətlərilə təmin olunması;
2. İçməli suyun keyfiyyətinin qəbul olunmuş standartlar səviyyəsində təmin olunması;
3. Tullantı sularının optimal idarə olunması;
4. Yeni içməli su və tullantı su infrastrukturlarının yaradılması, mövcud sistemlərin bərpası və yenidən qurulması, bu sahədə yeni texnologiyaların tətbiqi;
5. Sudan səmərəli istifadə və su itkilərinin azaldılması üzrə tədbirlərin görülməsi.

S.M.A.R.T. MƏQSƏDLƏR

1. İstehlakçıların içməli su və kanalizasiya xidmətlərindən istifadəsinin yaxşılaşdırılması, bu sahədə yeni texnologiyaların tətbiqi, içməli suyun keyfiyyətinin qəbul olunmuş standartlar səviyyəsində təmin olunması və keyfiyyət göstəricilərinin yüksəldilməsi, işğaldan azad olunmuş ərazilərdə infrastrukturun bərpası, Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin təsdiqlədiyi "Su ehtiyatlarından səmərəli istifadənin təmin edilməsinə dair 2020-2022-ci illər üçün Tədbirlər Planı"nın icrası ilə bağlı görülmüş işlərin ictimaiyyətə daha geniş və dolğun çatdırılması ilə məlumatlılığın il ərzində 40 % artırılması.

2. İstehlakçılarda sudan səmərəli istifadənin və su itkilərinin azaldılmasının əhəmiyyətinin aşılanması və bununla bağlı davranış tərzinin stimullaşdırılması üçün medianın və QHT-lərin imkanlarından geniş istifadə etməklə maarifləndirici məlumatların (sosial şəbəkələr üçün müxtəlif formatda kontentlərin, rolikərin, slaydların) hazırlanması və yayımlanması, bunlarla bağlı il ərzində 6 tədbirin (brifinq, mətbuat konfransı, dəyirmi masa, vebinar və s.) təşkil edilməsi.

3. İçməli su və tullantı su sektorunda əmək fəaliyyətinin özəllikləri, iş proseslərinin mürəkkəbliyi barədə məlumatlılığın artırılması üçün aparıcı media qurumlarının 20 əməkdaşı üçün 4 təlimin keçirilməsi, eləcə də bu sahədə çalışan qocaman və təcrübəli mütəxəssislərlə bağlı qısa çarxların hazırlanaraq sosial şəbəkələrdə yayımlanması.

MARAQLI TƏRƏFLƏR VƏ HƏDƏF AUDİTORİYASI

QURUMDAXİLİ KOMMUNİKASİYA	QURUMXARİCİ KOMMUNİKASİYA
• "Azərsu" ASC-nin əməkdaşları Tabeli təşkilatlar: - "Sukanal" Elmi-Tədqiqat və Layihə İnstitutu - "Bakı Sukanal" İdarəsi - "Birləşmiş Sukanal" MMC - "Sutikinti" Müəssisəsi - Kür Su Təchizatı İdarəsi - Ceyranbatan Su Təchizatı İdarəsi - Nəzarət Ölçü Cihazları İdarəsi - Nəqliyyat və Xüsusi Texnika İdarəsi - Mərkəzi Laboratoriya - Regional və rayon sukanal idarələri	**1-ci məqsəd üzrə** • Əhali • Media • Dövlət qurumları **2-ci məqsəd üzrə** • Media • QHT-lər • Ekspertlər **3-cü məqsəd üzrə** • Media

ƏSAS MESAJLAR	
HƏDƏF QRUPU	MESAJLAR
1-ci məqsəd üzrə	
Əhali Media Dövlət qurumları	• Abunəçilərin fasiləsiz və keyfiyyətli içməli su ilə təmin edilməsi əsas hədəfimizdir. • Abunəçilərə göstərilən müştəri xidmətlərinin çeşidinin artırılması ilə bu xidmətlərin əlçatanlığı artırmağı düşünürük. • İçməli sudan qanunsuz istifadənin qarşısının alınması, su itkilərinin minimuma endirilməsi, sayğaclaşma təbirləri sudan səmərəli istifadə imkanlarını artıracaqdır.
2-ci məqsəd üzrə	
Media QHT-lər Ekspertlər	• Sudan səmərəli istifadə edilməsi və israfçılığın qarşısının alınması məqəsdilə elektron və çap məhsullarının hazırlanması, media və QHT nümayəndələri ilə birlikdə tədbirlərin keçirilməsi abonentlərin sudan qənaətli istifadə vərdişlərinin formalaşmasına imkan verəcəkdir.
3-cü məqsəd üzrə	
Media	• İçməli su və tullantı su təsərrüfatında işin mürəkkəbliyinin və işçilərin əməyinin təbliği abonentlərin davranışlarında fərqli yanaşmaya səbəb olacaqdır. • Media nümayəndələrinin içməli su və tullantı su sektoru ilə bağlı biliklərinin artırılması onların gələcəkdə su təchizatı sektorunda mövcud reallıqların cəmiyyətə düzgün çatdırılmasını təmin edəcəkdir.

KOMMUNİKASİYA VASİTƏLƏRİ	
HƏDƏF QRUPU	KOMMUNİKASİYA VASİTƏLƏRİ
Əhali	Media, rəsmi internet səhifəsi, sosial şəbəkə hesabları, 995 Zəng Mərkəzi
Media	Telefon və e-mail əlaqəsi, rəsmi internet səhifəsi, sosial şəbəkə hesabları, görüşlər, brifinq, mətbuat konfransı, media turlar.
QHT-lər və ekspertlər	İctimai Şura, media, rəsmi internet səhifəsi, sosial şəbəkələr, görüşlər, dəyirmi masa, vebinar və konfranslar.

S.M.A.R.T MƏQSƏDLƏR ÜZRƏ FƏALİYYƏT PLANI				
s/s	S.M.A.R.T MƏQSƏDLƏR	TƏDBİRLƏR	İCRA MÜDDƏTİ	İCRAÇI
1.	İstehlakçıların içməli su və kanalizasiya xidmətlərindən istifadəsinin yaxşılaşdırılması, bu sahədə yeni texnologiyaların tətbiqi, içməli suyun keyfiyyətinin qəbul olunmuş standartlar səviyyəsində təmin olunması və keyfiyyət göstəricilərinin yüksəldilməsi, işğaldan azad olunmuş ərazilərdə infrastrukturun bərpası, Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin təsdiqlədiyi "Su ehtiyatlarından səmərəli istifadənin təmin edilməsinə dair 2020-2022-ci illər üçün Tədbirlər Planı"nın icrası ilə bağlı görülmüş işlərin ictimaiyyətə daha geniş və dolğun çatdırılması ilə məlumatlılığın il ərzində 40 % artırılması.	• Bakı şəhəri və Abşeron yarımadasında, regionlarda icra olunan layihələr, işğaldan azad edilmiş ərazilərdə yeni su təchizatı sistemlərinin yaradılması, mövcud sistemlərin bərpası istiqamətində görülmüş işlərlə bağlı məlumatların, reportajların hazırlanaraq media və sosial şəbəkələrdə yayımlanması; • İstehlakçılara verilən içməli suyun tam təhlükəsizliyi barədə aparılan nəzarət tədbirləri, Mərkəzi Laboratoriyaya media və QHT nümayəndələrinin səfərlərinin təşkili.	Ay ərzində 8 məlumat İl ərzində 4 tədbir	Aidiyyəti bölmələr, Mərkəzi Laboratoriya, İctimaiyyətlə əlaqələr şöbəsi
2.	İstehlakçılarda sudan səmərəli istifadənin və su itkilərinin azaldılmasının əhəmiyyətinin aşılanması və bununla bağlı davranış tərzinin stimullaşdırılması üçün medianın və QHT-lərin imkanlarından geniş istifadə etməklə maarifləndirici məlumatların (sosial şəbəkələr üçün müxtəlif formatda kontentlərin, rolikərin, slaydların) hazırlanması və yayımlanması, bunlarla bağlı il ərzində 6 tədbirin (brifinq, mətbuat konfransı, dəyirmi masa, vebinar və s.) təşkil edilməsi.	• Su ehtiyatlarından səmərəli istifadəyə dair Tədbirlər Planına uyğun olaraq görülmüş işlərlə bağlı məlumatların və reportajların hazırlanaraq KİV-də və sosial şəbəkələrdə yerləşdirilməsi; • Sudan səmərəli istifadəni təbliğ edən çarxların, slaydların hazırlanması və sosial şəbəkələrdə yayımlanması, bu mövzuda brifinqin keçirilməsi, televiziya və radiolarda çıxışların təşkili. Magistral və paylayıcı şəbəkələrə qeyri-qanuni qoşulmaların, sudan uçotsuz istifadə hallarının aşkarlanması ilə bağlı çəkilişlərin aparılması, məlumat və	Ay ərzində 3 reportaj Müntəzəm	Aidiyyəti bölmələr və İctimaiyyətlə əlaqələr şöbəsi

		reportajların hazırlanaraq media və sosial şəbəkələrdə yayımlanması.		
3.	İçməli su və tullantı su sektorunda əmək fəaliyyətinin özəllikləri, iş proseslərinin mürəkkəbliyi barədə məlumatlılığın artırılması üçün aparıcı media qurumlarının 20 əməkdaşı üçün 4 təlimin keçirilməsi, eləcə də bu sahədə çalışan qocaman və təcrübəli mütəxəssislərlə bağlı qısa çarxların hazırlanaraq sosial şəbəkələrdə yayımlanması.	• Suyun emalı, nəqli, paylanması, tullantı suların idarəedilməsi, qəzaların aradan qaldırılması və digər spesfik sahələrlə bağlı qısa videoçarxların hazırlanması və sosial şəbəkələrdə yayılması; • Media və QHT təmsilçilərinin istehsalat sahələrinə səfərlərinin təşkili, KİV-də və sosial şəbəkələrdə yayımlanması; • KİV nümayəndələri üçün təlimlərin keçirilməsi, mediaturların təşkili.	İl ərzində 6-8 videoçarx Noyabr-dekabr 2021 Aprel-may 2022	İşlər İdarəsi İctimaiyyətlə əlaqələr şöbəsi