

Отчет по обращениям, поступившим по линии МОС с 01.01. по 31.12.2020 г

В соответствии с рекомендациями Всемирного банка (далее - ВБ), в АРИС существует механизм обратной связи (далее - МОС) с бенефициарами по рассмотрению обращений в том числе и механизм рассмотрения жалоб (МРЖ). На всех этапах реализации проектов АРИС размещены информационные материалы (баннер МОС/МРЖ, буклеты) в местах большого скопления бенефициаров (социальные объекты, рынки, информационная доска АА). А также информация о МОС/МРЖ предоставляется при первоначальных-информационно разъяснительных работах, вводных встречах, обучении и мероприятиях проектов.



Рисунок 1. В местах реализации проектов АРИС за 2020 год размещены более 400 баннеров МОС.

По итогам двух виртуальных миссий ВБ по поддержке реализации двух проектов АРИС ПСИ-3 и ППМС CASA-1000, на официальном сайте АРИС с помощью ВБ разработана информационная онлайн платформа о проектах АРИС финансируемых ВБ, где есть информация о МОС/МРЖ, куда бенефициары и другие заинтересованные лица проектов могут оставить свое обращение или жалобы. Данная двусторонняя платформа коммуникации и обратной связи позволяет получить официальные, своевременные и прозрачные сообщения от проекта и имеет механизм озвучить свои потребности.



Рисунок 2. Онлайн платформа.

Для эффективной работы, анализа и мониторинга МОС/МРЖ создана конфигурация в системе 1С. Данная система позволяет своевременно реагировать и обрабатывать

поступившее обращения. За отчетный период с **01.01 по 31.12.2020** г по линии МОС в АРИС поступило **241** обращений:

Общие запросы	216
Предложения	5
Жалоб	16
Благодарность	4
Итого	241

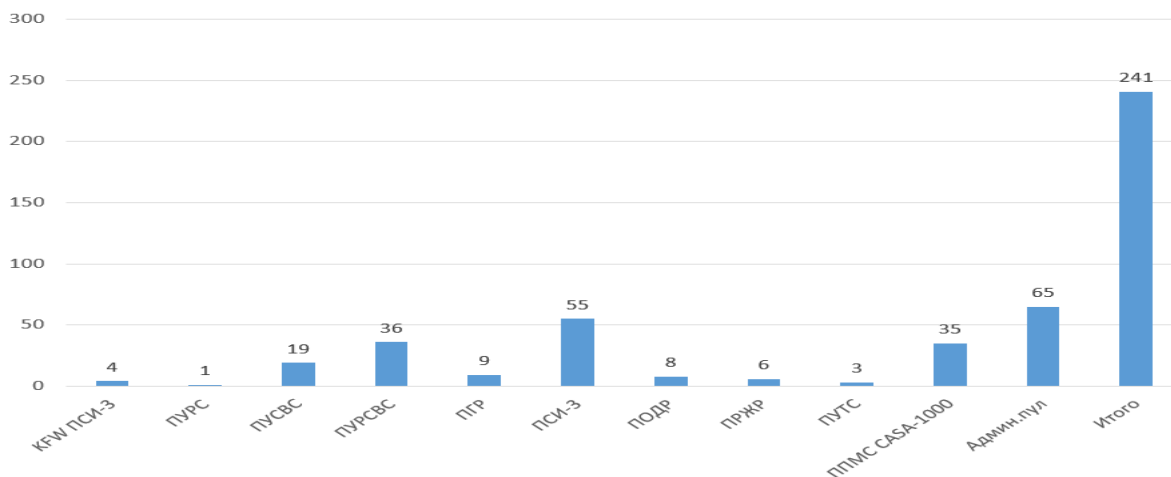


Рисунок 3. Диаграмма обращений МОС по проектам АРИС

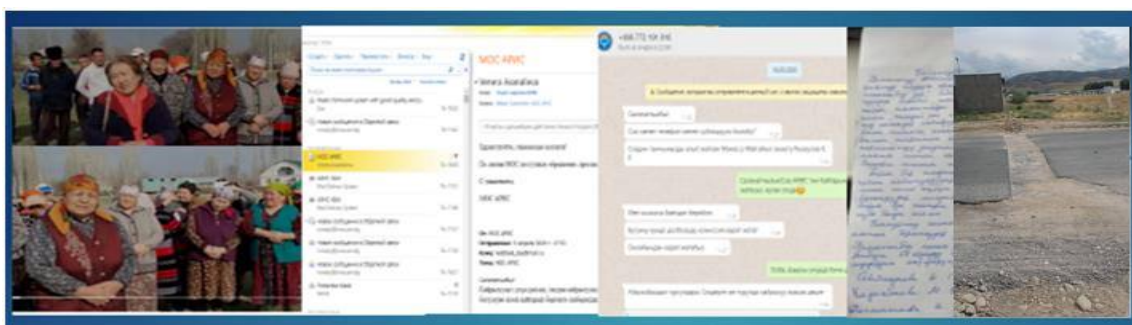


Рисунок 4. Обращение поступившие по каналам МОС (видео, ватсап, почта, нарочно)

Жалобы поступившие по линии МОС в проекты АРИС:

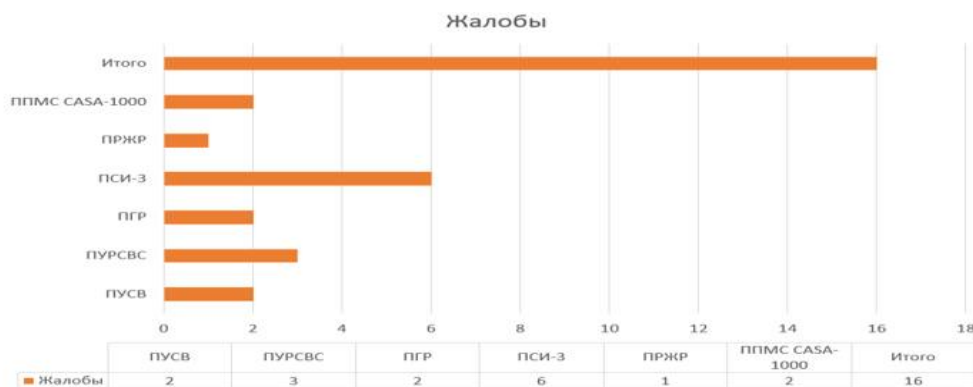


Рисунок 5. Диаграмма жалоб по проектам АРИС

Все 16 жалоб, поступившие в МОС АРИС своевременно удовлетворены, полный текст жалоб и ответы в 1С МОС.

В целях увеличения охвата и информирования о работе МОС АРИС и распространения информационных брошюр, специалист МОС сопровождал выезды в рамках проекта ПСИ-3 и ППМС CASA-1000. Участвовали в проведении ОКК ПСИ-3, провели тренинги о МОС АРИС и онлайн-платформе АРИС для специалистов АРИС.



Рисунок 6. Участие МОС АРИС в мероприятиях проектов.

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией в стране на период с 4 по 17 ноября 2020 года в рамках ППМС CASA-1000 были проведены общественные слушания «Экологические и социальные меры безопасности ППМС», данные слушания были проведены онлайн на онлайн-платформе АРИС, что позволила команде проекта получить обратную связь и своевременно предоставлять ответ. Участвовали в обсуждении на онлайн-платформе 445 «уникальных пользователей» и оставили 1 163 комментариев. Был создан видеоролик «Экологические и социальные меры безопасности ППМС», для распространения в ватсап группы бенефициаров, где также была информация о МОС АРИС и возможностях подать обращение. <https://kyrgyz-demo-republic-village-covid-19.yrpri.org/community/1456>

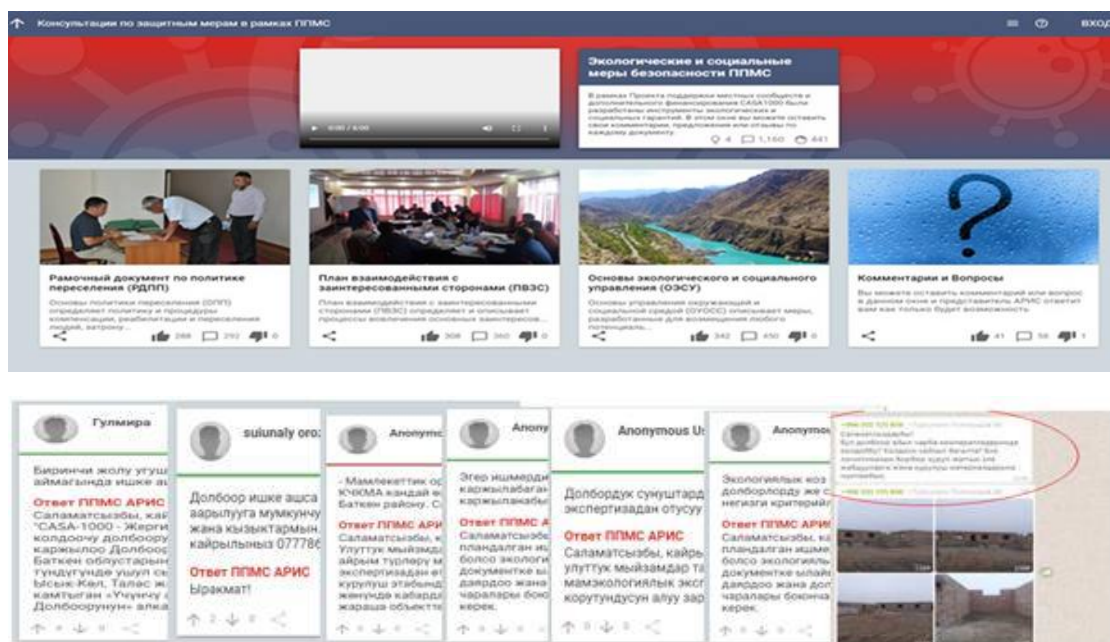


Рисунок 7. Общественные слушания «Экологические и социальные меры безопасности ППМС» на онлайн-платформе АРИС

Также в рамках проекта ППМС CASA-1000 на период с 24 ноября по 14 декабря 2020 года были проведены онлайн обсуждения по приоритезации в 76 селах Джалал-Абадской, Ошской и Баткенской области. Для обсуждения на онлайн-платформе были созданы порталы 76 сел и

размещена информация о приоритете села и видеоролики. Участвовали в обсуждении на онлайн-платформе **14 665** «уникальных пользователей» и оставили **14 940** комментариев.

<https://kyrgyz-demo-republic-village-covid-19.yrpri.org/community/1463>



Рисунок 8. Онлайн обсуждения по приоритизации в 76 селах Джалал-Абадской, Ошской и Баткенской области