

### Отчет по обращениям, поступившим по линии МОС с 01.01. по 31.12.2021 г

В соответствии с рекомендациями Всемирного банка, в АРИС существует механизм обратной связи (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 предоставлена и будет предоставляться при первоначальных-информационно разъяснительных работах, вводных встречах, обучении и мероприятиях проектов.



Рисунок 1. В местах реализации проектов АРИС за 2021 год размещены более 500 баннеров МОС.

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 31.12.2021** г по линии МОС в АРИС поступило **383** обращений:

Общие запросы	314
Предложения	8
Жалоб	45 (из них 7 жалоб в НЭСК по строит. ЛЭП CASA-1000)
Благодарность	16
<b>Итого</b>	<b>383</b>

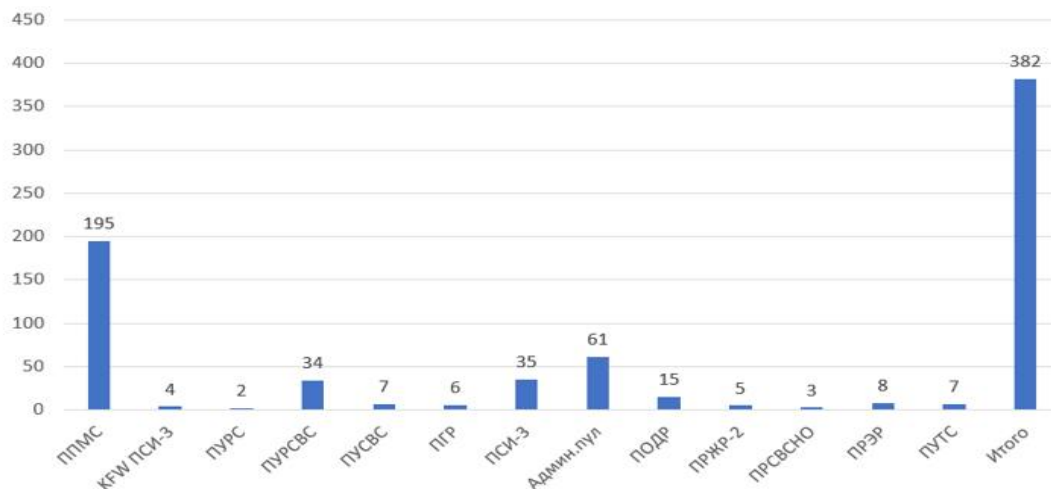


Рисунок 3. Обращения в МОС по проектам АРИС

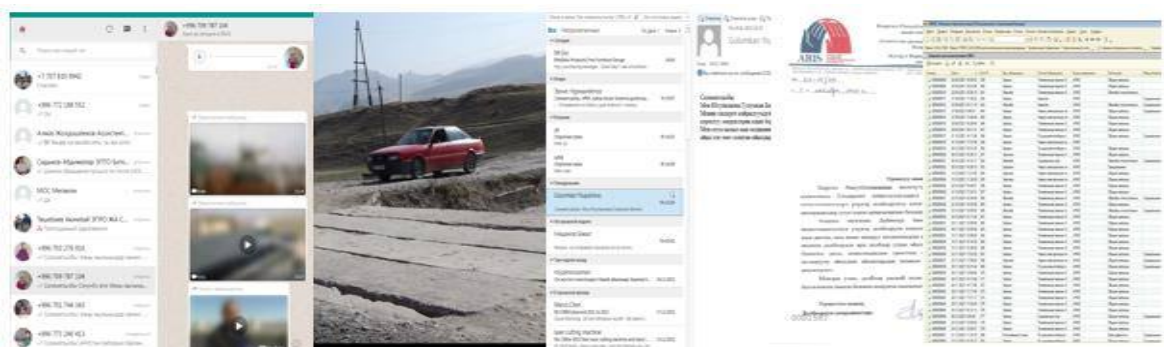


Рисунок 4. Обращения поступившие по каналам МОС (видео, ватсап, почта, нарочно)

### Жалобы поступившие по линии МОС в проекты АРИС:

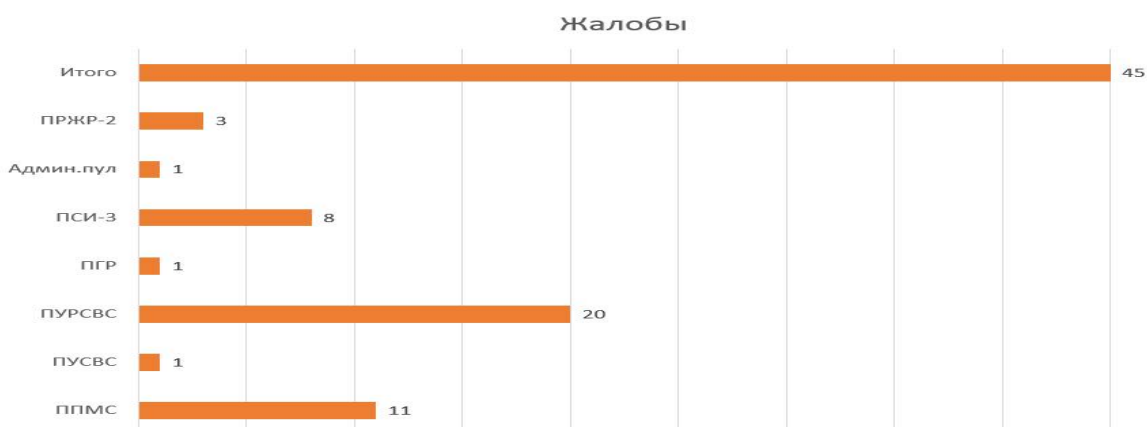


Рисунок 5. Жалобы по проектам АРИС

Все 45 жалоб, поступившие в МОС АРИС своевременно удовлетворены, полный текст жалоб и ответы в 1С МОС.