

Отчет по обращениям, поступившим по линии МОС с 01.01. по 31.12.2022 г

В соответствии с рекомендациями Всемирного банка, в АРИС с 01.08.2017 года 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 большего 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, обучениях и мероприятиях проектов.

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 31.12.2022** г по линии МОС в АРИС поступило **392** обращений:

Предложение -7

Позитивный отзыв -26

Общие запросы- 293

Жалобы -66

Итого -392

Согласно ОРП ППМС CASA-1000 обращения, поступившие в НЭСК по линии МОС без исполнения, передаются в НЭСК.

№	Проект	Общее кол-во	Жалоба	Запрос	Позитивный отзыв	Предложение
1	ПСИ-3	16	1		15	
2	ДФ ПСИ-3	43	1	41	1	
3	ППМС CASA-1000	159	41	109	5	4
4	НЭСК CASA-1000	8	3	5		
5	ПРСВНО	3		3		
6	ПУСВС	14	4	10		
7	ПУРСВС (ВБ)	35	12	23		
8	ПОДР	4		4		
9	ПРЭР	28		28		
10	ПРЭР-2	9		9		
11	ПУТС	24		18	5	1
12	Админ.пул	49	4	43		2
	Итого	392	66	293	26	7

Рисунок 1. Обращение поступившие по каналам МОС в проекты АРИС

По телефону и ватсап МОС обратилось 247 бенефициаров, что составляет 63% от общего числа обращений, данный канал МОС по приему обращений является самым удобным и эффективным как для бенефициара так и для специалистов МОС АРИС, данный канал позволяет получить более расширенную информацию в виде видео и фото сообщений и ускоряет процесс предоставления более точного и исчерпывающего ответа.



Рисунок 2. Обращение поступившие по каналам МОС (видео, ватсап, почта, нарочно)

- ✓ Вводные собрания ДФ ППМС 100АА, в данном мероприятии в презентации о целях и задачах проекта был добавлен слайд о МОС АРИС и его каналах передачи обращений.
- ✓ Все информационные буклеты проектов содержат информацию о каналах МОС АРИС
- ✓ Все тренинги за этот период для ЭПТО включали информацию МОС АРИС и ОПА
- ✓ Во всех АА где идет реализация проекта размещены информационные баннеры МОС АРИС
- ✓ В ПУОСС документах ПП размещена информация о МОС АРИС а также определенные требования и обязательства для подрядчиков по СЭН, СД и ГН
- ✓ В местах реализации подпроектов 18 и 18 ДФ где идет ремонт объектов также размещены контакты МОС АРИС для обращений бенефициаров.
- ✓ В социальных сетях АРИС размещена активная ссылка на ватсап номер МОС.

Рисунок 3. В местах реализации проектов АРИС за 2022 год размещены более 500 баннеров МОС.

Жалобы поступившие по линии МОС в проекты АРИС:

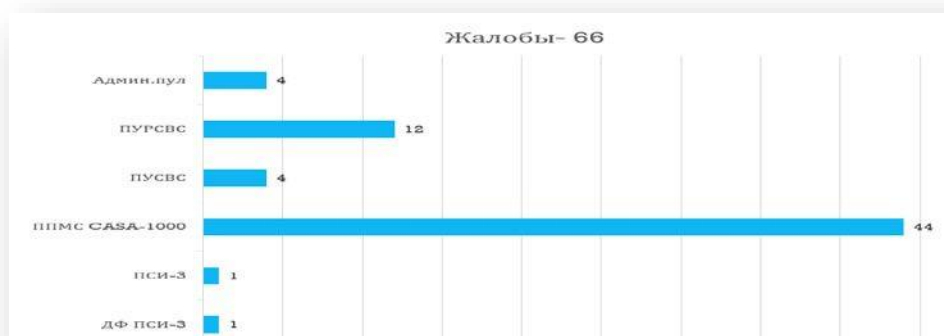


Рисунок 4. Жалобы по проектам АРИС

Поступившие в МОС АРИС 60 жалоб своевременно удовлетворены, сроки исполнения остальных 6-жалоб продлены, так как требуют дополнительного времени для решения вопросов. (полный текст жалоб и ответы в IC МОС). Анализ МОС по жалобам в рамках проектов показывает, что жалобы в основном связаны с задержкой реализации подпроектов, некачественной работой подрядных организаций, а также повторные ретендеры в связи с отсутствием должного количества участников и соответствующих квалификационным требованиям согласно тендерным процедурам. Для устранения жалоб было принято ряд мероприятий со стороны команд проектов, организованы выездные комиссии и встречи с бенефициарами.

Мероприятия МОС АРИС:

В рамках проектов ППМС и ДФ ППМС было проведено анкетирование в **112** (из 399) целевых селах, где по результату было установлено что **38%** опрошенных ответили «да» на вопрос «*обращались ли они в МОС АРИС*», и **86%** ответили, что получили ответ на свои обращения.

Вопрос 11: Сиз АРИСке Жергиликтүү коомчулуктарды колдоо долбоору (ППМС) долбоорун ишке ашыруу тууралуу маселелер же арыз-даттануу менен кайрылдыңызбы?										
№	Область	Общее кол-во участников	из них				Ответы			
			муж.		жен.		Да		Нет	
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
1	Ошская	1 030	485	47%	545	53%	340	36%	356	60%
2	Баткенская	2 524	1 233	51%	1 291	49%	822	28%	727	68%
3	Жалал-Абадская	2 286	874	37%	1 412	63%	1 050	43%	695	54%
Итого:		5 840	2 592	44%	3 248	56%	2 212	38%	1 778	30%

Вопрос 12: Сиз даттанууңузга же кайрылууңузга жооп алдыңызбы?										
№	Область	Общее кол-во участников	из них				Ответы			
			муж.		жен.		Да		Нет	
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
1	Ошская	340	168	51%	172	49%	292	86%	48	14%
2	Баткенская	822	395	50%	427	50%	703	84%	119	16%
3	Жалал-Абадская	1 050	457	40%	593	60%	904	86%	146	14%
Итого:		2 212	1 020	46%	1 192	54%	1 898	86%	314	14%

Рисунок 5. Анкетирование в рамках ППМС

- ✓ Команда ППМС неоднократно принимала участие в онлайн и офлайн встречах организованной ВБ где участниками были делегаты проектов ВБ из разных стран. На данных встречах команда поделилась своим опытом работы по МОС АРИС и с использованием онлайн-платформы в сфере вовлечения сообществ.
- ✓ Были проведены тренинги в рамках проекта ППМС CASA-1000 и ДФ на тему «Цели, задачи и механизмы реализации» где специалистом МОС проведена сессия для ЭПТО на тему «Механизмы обратной связи и Портал села (Онлайн Платформа)» а также одна сессия для ЭПТО ДФ 100АА.
- ✓ С запуском реализации ДФ ПСИ-3 началась масштабная информационная деятельность проекта и мобилизация целевых сообществ, где во всех мероприятиях по реализации проекта включена информация о МОС АРИС (о механизмах, принципах и каналах обратной связи), данный проект охватывает север страны Нарынскую, Таласскую, Иссык-Кульскую и Чуйскую области.
- ✓ Был проведен тренинг (консультация) для ЭПТО и сотрудников Проекта по реализации мероприятий в рамках Проекта ДФ ПСИ-3 на тему «Механизмы обратной связи АРИС и Онлайн Платформа»

- ✓ Во всех целевых селах ППМС, ДФ ППМС и ДФ ПСИ-3 созданы ватсап группы для информирования сообщества о реализации проектов, а также о деятельности АРИС.



Рисунок 6. Проведение тренингов в рамках ДФ ПСИ-3

- ✓ По результатам тренинга ВБ на тему «Гендерное насилие», в соответствии с новыми социальными и экологическими принципами ВБ внесены изменения в Операционное руководство проектов ВБ; классификация категорий МОС/МРЖ в конфигурация МОС АРИС теперь включает СЭН, СД, ГН (сексуальное насилие и домогательство) и жалобы, связанные с трудовым законодательством Кыргызской Республики.
- ✓ На онлайн-платформе АРИС в разделе МОС создано окна обратной связи с более подробной информацией по теме ГН и о том, как и куда пострадавшие могут обратиться за помощью, где также доступна возможность анонимного обращения.
- ✓ Разработаны новые документы по работе МОС АРИС «Положение МОС АРИС» и «Инструкция МОС АРИС» с учетом новых политик и руководств доноров АРИС.



Рисунок 7. Окна по обратной связи по теме ГН