

Отчет по обращениям, поступившим по линии МОС с 01.01. по 31.12.2023 г

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 31.12.2023** г по линии МОС в АРИС поступило **347** обращений:

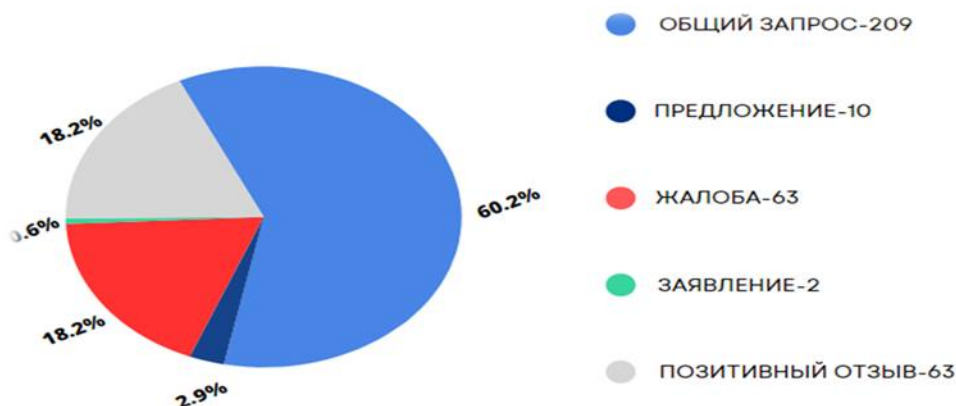
Общий запрос-**209**

Предложение-**10**

Жалоба-**63**

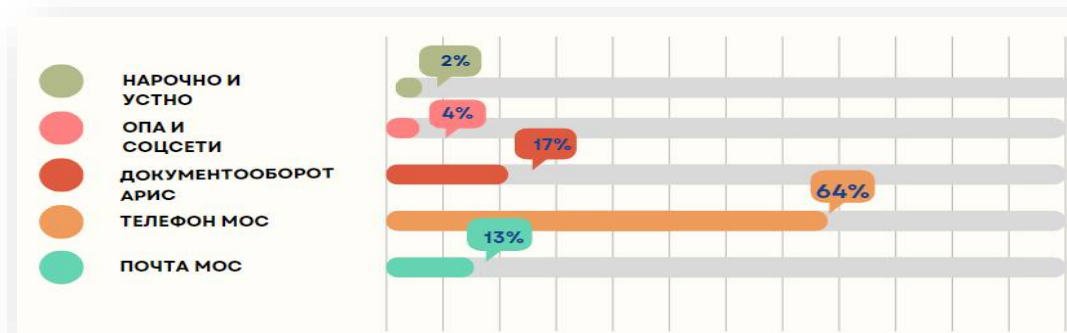
Заявление-**2**

Позитивный отзыв -**63**



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

На все обращения были предоставлены ответы в установленные сроки, в пределах 14-30 дней. Некоторые жалобы требовали дополнительного времени для рассмотрения, и сроки были продлены до разрешения вопроса. Все обращения были зарегистрированы в системе 1С МОС, что позволило эффективно отслеживать ход их рассмотрения и своевременно предоставлять ответы. На обращения, требующие выездов, команды проекта осуществляли выезды, проводили собрания и решали вопросы на местах. Большинство обращений поступали через канал ватсап МОС, что обеспечивало оперативную связь с заявителями и позволяло уведомлять их о ходе рассмотрения своевременно.



2. Рисунок. Каналы МОС АРИС

За отчетный период поступило 63 жалобы от граждан, привлекая внимание к проблемам, связанным с работой подрядчиков и задержками в реализации проектов. Каждая жалоба была тщательно проанализирована. Для эффективного разрешения проблем, координаторы проектов определили ответственных специалистов, а специалист МОС поддерживал обратную связь с заявителями, предоставляя подробную информацию о мерах и шагах, предпринимаемых командой проекта для устранения возникших трудностей. Для рассмотрения жалоб было принято ряд мероприятий со стороны команд проектов, организованы выездные комиссии и встречи с бенефициарами. Все жалобы были своевременно рассмотрены, и ответы были предоставлены заявителям.

В 2023 году мы получили 63 позитивных отзыва от наших бенефициаров. Эти позитивные обратные связи были со словами благодарности, это подтверждение того, что проекты АРИС имеют положительное воздействие и получают признание тех, кто является их частью.

Распределение обращений по Проектам в 2023 году

Все обращения от граждан были распределены по проектам, обеспечивая целенаправленный и систематический подход к их рассмотрению. Каждый проект получил свой вклад в работу с обращениями, что позволило эффективно координировать усилия команд и обеспечивать наилучший результат для каждого проекта. Такая структурированная система распределения обращений позволяет лучше понимать особенности и потребности каждого проекта, а также оперативно реагировать на поступающие запросы от граждан. Этот подход не только способствовал улучшению взаимодействия с обществом, но и повысил эффективность работы проектов в целом.

№	Проект	Общее кол-во	Жалобы	Запрос	Позитивный отзыв	Предложение	Заявление
1	ПСИ	4	1		2		1
2	ДФ ПСИ	49	2	40	7		
3	ППМС	125	29	46	46	4	
4	ПРСВНО	7	3	4			
5	ПУСВС	5	2	3			
6	ПУРСВС (ВБ)	36	16	15	4	1	
7	ПРЭР-1	65	2	56	1	5	1
8	ПРЭР-2	16	3	13			
9	ПОДР	1			1		
10	ПУТС	4	3	1			
11	Админ-пул	35	2	31	2		
ИТОГО		347	63	209	63	10	2

3. Рисунок. Обращения в МОС по проектам АРИС

Мероприятия МОС АРИС

Специалисты МОС активно участвовали в отчетных миссиях проектов АРИС, предоставляя более подробную информацию о поступивших обращениях по проектам. Кроме того, они организовали ряд мероприятий по обучению сотрудников проекта и бенефициаров о роли и функциях МОС, а также предоставили информацию о доступных каналах подачи обращений. Разработали новый баннера МОС, предназначенного для размещения в местах реализации проектов, с целью повышения видимости и осведомленности о МОС АРИС. На всех информационных материалах о деятельности проектов АРИС, сделанных для бенефициаров и других заинтересованных сторон есть информация о МОС АРИС.



4. Рисунок. Мероприятия МОС 2023



5. Рисунок. Баннер МОС 2023