

Отчёт по обращениям, поступившим по линии МОС за 2025 год

Общая информация. В 2025 году МОС АРИС продолжил выполнять функцию надёжного и доступного канала для оперативного рассмотрения вопросов, обращений и жалоб граждан. Работа МОС способствовала повышению прозрачности, подотчётности и доверия в процессе взаимодействия между АРИС и бенефициарами проектов.



Анализ обращений за 2025 год. За отчётный период с 01 января по 31 декабря 2025 года в МОС АРИС поступило **286 обращений**, которые распределились по следующим категориям:

- **Жалоба — 21**
- **Общий запрос — 264**
- **Позитивный отзыв — 1**

Все обращения были зарегистрированы в системе 1С МОС, что обеспечило возможность контроля сроков рассмотрения и качества реагирования. По ряду обращений для принятия обоснованных решений требовалось дополнительное время, включая консультации с профильными специалистами проектов и выезды на места.

Основным каналом коммуникации с заявителями в 2025 году оставался WhatsApp, как наиболее удобный и оперативный инструмент связи. Также использовались электронная почта и личные встречи с гражданами.

Работа с жалобами. В 2025 году на рассмотрение в МОС АРИС поступила 21 жалоба. Основные темы жалоб включали:

- процедуры отбора в грантовых программах (включая критерии, сроки, результаты конкурсов);
- качество строительных работ и нарушение инфраструктуры;
- вопросы конфликта интересов и кадровые ситуации;
- технические проблемы при подаче онлайн-заявок.

Каждая жалоба рассматривалась детально с участием ответственных специалистов соответствующих проектов. При необходимости организовывались выезды на объекты, встречи с подрядчиками и заявителями для разъяснения ситуации и выработки решений. Особое внимание уделялось обеспечению обратной связи: заявители регулярно информировались о ходе рассмотрения и итоговых результатах. Такой подход способствовал укреплению доверия к механизму МОС и повышению прозрачности работы АРИС.

Распределение обращений по проектам. Все поступившие обращения были своевременно направлены в соответствующие проекты для дальнейшего рассмотрения и реагирования. Это позволило выстроить чёткое взаимодействие и обеспечить адресный подход к решению вопросов граждан.

	Проект	Общее кол-во	Жалобы	Запросы и заявления	Позитивные отзывы
1	ПРСВСНО	14	3	11	0
2	ПУСВС	2	1	1	0
3	ПУРСВС	8	1	7	0
4	ПРЭР-1	70	6	63	1
5	ПРЭР-2	71	6	65	0
6	ПУТС	1	0	1	0
7	НПИС	49	1	48	0
8	ППМС	2	1	1	0
9	CS-FOR ФАО	2	1	1	0
10	Админ.пул	67	1	66	0
	итого	286	21	264	1

Информационно-разъяснительная работа. В 2025 году МОС АРИС продолжил системную работу по информированию участников проектов и других заинтересованных сторон о возможностях механизма обратной связи. В рамках тренингов, рабочих встреч и через информационные материалы подчёркивалось, что МОС является удобным и доступным инструментом для оперативного решения возникающих вопросов и получения разъяснений. Данная работа способствовала повышению осведомлённости о МОС и более осознанному использованию механизма со стороны бенефициаров.



Заключение. В 2025 году МОС АРИС обеспечил стабильную и эффективную работу по рассмотрению обращений граждан, поддерживая открытый диалог и своевременное реагирование.

По сравнению с предыдущим годом зафиксировано снижение общего количества обращений:

- **2024 год** — 432 обращения (57 жалоб, 155 общих запросов, 220 позитивных отзывов);
- **2025 год** — 286 обращений (21 жалоба, 264 общих запроса, 1 позитивный отзыв).

Основной причиной сокращения количества обращений стало завершение в 2024 году двух крупных проектов, охватывающих все 7 областей Кыргызской Республики и реализуемых по принципу развития по инициативе сообществ (CDD) с активным вовлечением бенефициаров. Данные проекты ранее формировали значительную долю обращений, включая большое количество положительных отзывов.

В 2025 году изменилась структура обращений: **92%** составили общие запросы, что свидетельствует о преимущественном использовании МОС как источника информации и разъяснений. Количество жалоб сократилось, а позитивные отзывы носили единичный характер.

Несмотря на изменения в динамике и характере обращений, МОС АРИС сохранил свою значимость как ключевой инструмент обратной связи, обеспечивающий прозрачность, доступность информации и качественное взаимодействие с бенефициарами и партнёрами.