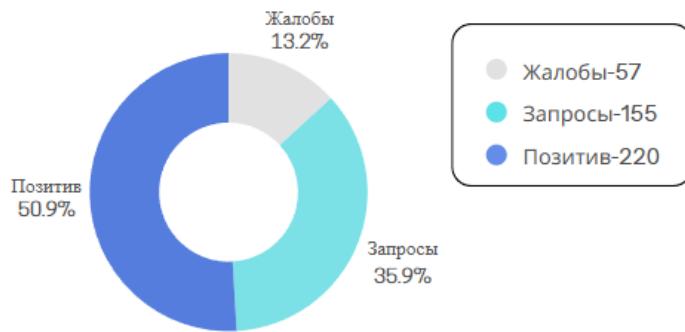


## Отчет по обращениям, поступившим по линии МОС за 2024 год

МОС АРИС в 2024 году зарекомендовала себя как эффективный инструмент для оперативного реагирования на запросы и жалобы граждан. Система способствует прозрачности и ответственности в процессе взаимодействия между АРИС и бенефициарами.

**Анализ обращений за 2024 год.** За отчетный период с **01.01 по 31.12.2024** года в АРИС поступило **432 обращений**, которые распределились по следующим категориям:

- **Жалоба — 57**
- **Общий запрос — 155**
- **Позитивный отзыв — 220**

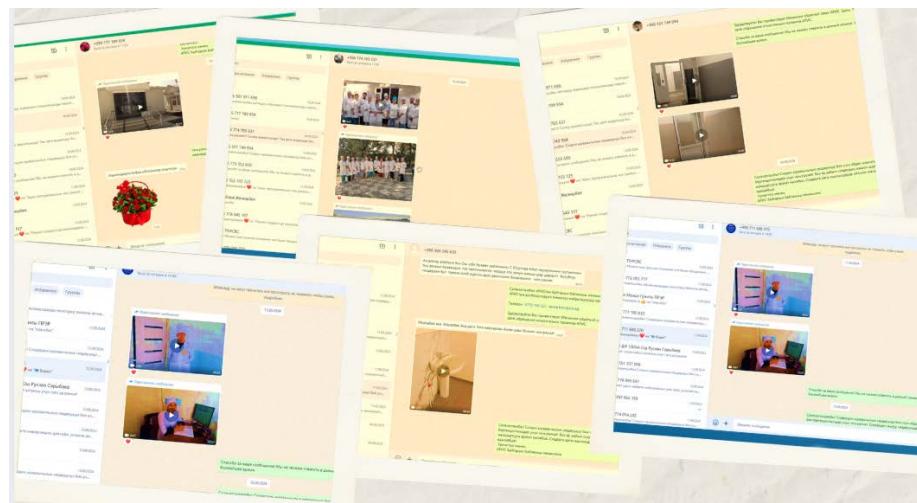


На все обращения были предоставлены своевременные ответы, однако для рассмотрения и разрешения отдельных вопросов потребовалось дополнительное время. Все обращения зарегистрированы в системе 1С МОС, что обеспечивает эффективный контроль за их обработкой и своевременное реагирование. В некоторых случаях потребовались выезды специалистов проекта для проведения встреч с бенефициарами и предоставления разъяснений. Основным каналом коммуникации остается WhatsApp, благодаря чему обеспечивается оперативная и удобная связь с заявителями. Также активно используются электронная почта и личные встречи.



**Работа с жалобами.** В 2024 году в МОС поступило 57 жалоб, большинство из которых касались проблем с работой подрядчиков, задержками в реализации проектов и нарушениями контрактных обязательств в рамках закупок. Каждая жалоба была тщательно рассмотрена с привлечением ответственных специалистов. В случаях выявления нарушений условий контрактов проводились проверки, включающие выезды на объекты, встречи с подрядчиками и обсуждения с бенефициарами для уточнения обстоятельств и принятия необходимых мер. Особое внимание уделялось обратной связи с заявителями: гражданам предоставлялась информация о ходе и результатах рассмотрения их жалоб, что позволило укрепить доверие к системе и повысить прозрачность работы.

**Позитивные отзывы** В 2024 году было получено **220 позитивных отзыва** от бенефициаров проектов. Благодарственные сообщения подтверждают положительное влияние проектов АРИС на социально-экономическое развитие сообществ. Среди отзывов часто отмечались улучшения инфраструктуры, прозрачность в реализации проектов и высокий профессионализм команд на местах.



**Распределение обращений по проектам.** Все поступившие обращения были распределены по проектам, что позволило эффективно координировать работу команд и своевременно реагировать на обращения. Такой подход способствовал упорядоченности и точности в работе с каждым проектом.

	Проект	Общее кол-во	Жалобы	Запросы и заявления	Позитивные отзывы
1	ДФ ПСИ-3	57	10	22	25
2	ППМС	233	26	30	176
3	ПРСВСНО	8	2	6	
4	ПУСВС	6	4	2	
5	ПУРСВС	14	5	8	1
6	ПРЭР-1	19	6	13	
7	ПРЭР-2	19		19	
8	ПУТС	3	2		1
9	ПОДР	1		1	
10	Админ.пул	72	2	54	17
	<b>итого</b>	<b>432</b>	<b>57</b>	<b>155</b>	<b>220</b>

**Мероприятия МОС.** В этом году основное внимание было направлено на продолжение информирования всех участников проекта и заинтересованных сторон о существовании и работе МОС АРИС. Специалисты акцентировали важность использования системы как инструмента для оперативного реагирования на возникающие вопросы. Информация о МОС распространялась через тренинги, рабочие встречи и материалы, что способствовало повышению осведомленности и вовлеченности.

**Заключение** В 2024 году МОС АРИС продолжила эффективно работать с обращениями, обеспечивая своевременное решение вопросов и активную коммуникацию с гражданами. В следующем году планируется дальнейшее развитие системы, усиление контроля за выполнением контрактных обязательств и повышение информированности граждан о возможностях обращения через МОС АРИС.