

Информация о работе с заявлениями граждан в МИД КР по итогам за 9 месяцев 2020 года.

За 9 месяцев 2020 года в Министерство иностранных дел поступило **860** и взято на контроль - **836** заявлений, предложений и жалоб граждан, в том числе из Администрации Президента КР – **176**, Аппарата Правительства КР – **53**, Жогорку Кенеша КР – **26**, других ведомств – **10**, в Общественную приемную МИД КР - **316**, по электронной почте Министерства и через портал электронных обращений kattar.kg – **279**. Из них **52** находятся на исполнении, **724** исполнены в установленные сроки, **60** документов исполнены с нарушением установленных сроков.

В региональном разрезе, необходимо отметить, что в основном в Министерство обращаются жители г.Бишкек – 458 обращений или 53.2%, стран СНГ и зарубежья -214 (24.8%), Ошской области – 41 (4.07%), Жалал-Абадской – 25 (2.9%), Чуйской - 80 (9.3 %), Иссык-Кульской – 19 (2.2 %), Нарынской - 5 (0.5%), Баткенской – 13 (1.5%), Таласской области - 5 (0.5%). Как показывает анализ письменных обращений, по прежнему актуальными остаются консульско-правовые и паспортно-визовые вопросы – 583 (67.8 %), вопросы трудоустройства в Миссии ОБСЕ и ООН – 165 (19.18%), вопросы оказания материальной помощи гражданам КР – 4 (0.4 %), трудоустройства в систему МИД КР – 8 (0.9 %), прохождения практики в системе МИД КР – 5 (0.5 %), вопросы учебы за рубежом – 8 (0.9 %), вопросы СМИ – 3 (0.3%), жалобы на действия сотрудников - 5 (0.5 %), благодарности – 16 (1.8 %), и другие – 63 (7.3 %).

Одним из критериев оценки деятельности работы МИД КР является количество положительно рассмотренных обращений граждан. Так, в отчетном периоде положительно рассмотрены 345 заявления, предоставлены ответы - 421 гражданину, даны мотивированные отказы по 8 заявлениям, переадресованы в другие ведомства - 14, 24 заявления поступило для сведения.

В целях оперативного взаимодействия гражданского общества с Министерством иностранных дел Кыргызской Республики в «Общественной приемной» осуществляется прием, учет письменных и устных обращений граждан. Ответственным специалистом МИД КР по телефону доверия оказываются консультации населению республики по интересующим вопросам, за 9 месяцев 2020 год предоставлено 665 устных консультаций. Необходимо отметить, что граждане в отчетный период в основном обращались по вопросам оказания гуманитарной помощи, возврата граждан из-за рубежа на родину, паспортно-визовым вопросам, выезду граждан КР за рубеж для проведения лечения в клиниках иностранных государств, трудоустройству в миссии международных организаций и др.

В целях снижения социальной напряженности и оказания консультативной помощи населению, содействия в решении возникающих проблем в период чрезвычайного положения из-за пандемии COVID-19 в Департаменте консульской службы работал телефон «Горячей линии» +996 551 312 000, +996 500 50 51 19, 0312 66 06 75 /доб.100/119/129.

В соответствии Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» № 67 от 4 мая 2007 года руководством МИД КР еженедельно осуществляется прием граждан по личным вопросам. Согласно утвержденного графика приема граждан по личным вопросам, руководством МИД КР были приняты – 31 гражданин, в том числе Министром- 12, первым заместителем министра -7, Статс-секретарем – 3, Заместителями министра -9 человек.