**Фактическая информация о работе «Горячей линии 115»**

Диаграмма 1. Средние показатели поступивших звонков на Горячую линию 115 по времени.

За 2018 год служба «Горячая линия 115» (далее Горячая линия) обработала 7 444 звонков, из них: голосовых сообщений – 3 466, телефонных звонков – 1 911, для отслеживания ситуации совершено 2 067 исходящих звонков (контрольные и звонки в ответ на голосовые сообщения).

2 465 обратившимся заявителям оказаны правовые консультации.

36 заявлений по различным вопросам переданы на рассмотрение сотрудникам соответствующих отделов аппарата Омбудсмена КР.

Горячая линия 115 в большей степени осуществляет устные консультации, из числа обратившихся граждан – жители сельской местности; жители городов; несовершеннолетние; заключенные; не имеющие места проживания; пациенты медицинских учреждений и другие.

Обслуживание лиц реализуется на государственном и на официальном языках.

Все поступившие обращения были изучены, рассмотрены, даны юридические консультации, а также оказана психологическая помощь.

По 1 118 обращениям вопрос решен положительно: предоставлены консультации, ответы, дела рассмотрены соответствующими отделами аппарата Омбудсмена.

**Тематика вопросов, рассматриваемых в заявлениях, поступивших на службу «Горячая линия 115»**

 В 2018 году зарегистрировано 36 заявлений, из них:

- 9 школьные поборы

- 2 опека ребенка

- 1 алименты

- 2 участие в суде

- 6 другие социальные вопросы

- 16 поступили из закрытых учреждений ГСИН при ПКР

,

**Вопросы, поднимаемые в заявлениях от лиц, находящихся в закрытых учреждениях ГСИН при ПКР.**

Что касается закрытых учреждений, то чаще всего обращаются осужденные, подсудимые и их близкие родственники с жалобами на условия содержания, доступ к медицинским услугам, на получение информации об условиях обращения на условно досрочное освобождение (УДО), а также на недоступность получения соответствующей информации в закрытых учреждения о материалах уголовного дела, причинах длительных сроков рассмотрения их дела или нахождении в СИЗО и т.д. Кроме того, задаются вопросы непосредственно и о деятельности Института Акыйкатчы (Омбудсмена) КР.