

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

Грантополучатель: Общественное объединение «Союз защиты прав потребителей Костанайской области»

Тема гранта: Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Костанайской области

Сумма гранта: 3 245 462 тенге

1. Опишите мероприятия в рамках социального проекта

Необходимо заполнить таблицу, указав сведения о всех проведенных мероприятиях в рамках реализации социального проекта согласно Приложения №3 (Детальное описание социального проекта) к грантовому договору:

№	Наименование мероприятия	Дата проведения	Место проведения (город/село адрес)	Количество участников	Категории участников	Привлеченные эксперты	Полнота выполнения запланированных мероприятий согласно запланированным срокам	Приложение №__ с подтверждающими документами
Задача 1. Организация деятельности бесплатных кабинетов юридической консультации для обращения социально уязвимых слоев групп граждан за защитой нарушенных потребительских прав								
1	Открытие 2 кабинетов по оказанию ежедневной бесплатной юридической консультационной помощи в городах	Март-ноябрь	Костанайская область г. Рудный (ул. Корчагина, 117, 12 каб.) г. Костанай (ул. Байтурсынова,	327	Граждане Костанайской области	Юристы : Какенов А.М., Сабитова Д.М.	Полностью выполнено	Приложение №1 Положение о работе кабинетов Объявление Каналы распространения

	Рудный и Костанай (консультации, составление заявлений, жалоб, претензий, исковых заявлений)		47).					<p>объявления</p> <p>Баннер-паучок</p> <p>Количество консультаций</p> <p>Количество действующих кабинетов</p> <p>График работы кабинета</p> <p>Образец заявления – жалобы (русский язык)</p> <p>Копия журнала приема граждан (г.Рудный и г.Костанай)</p> <p>Копии заявлений – жалоб</p>
2	Организация единых дней приема социально-уязвимых групп населения	Апрель, июнь, август, октябрь	Костанайская область г. Рудный (ул. Корчагина, 117, 12 каб.) г. Костанай (ул.	50	Пенсионеры, ветераны ВОВ, инвалиды, малообеспеченные граждане.	Какенов А.М., Сабитова Д.М.	Полностью выполнено	Приложение №2 Журнал приема граждан Количество обращений График приема

			Байтурсынова, 47).					кабинетов Образец заявления Копия заявления - жалобы (русский язык)
3	Выявление уровня правовой грамотности потребителей методом опроса/ анкетирования	март	Костанайская область	100	Граждане Костанайско й области	-	Полностью выполнено	Приложение №3 Анкеты Анализ
Задача 2. Оказание не менее 200 индивидуальных юридических консультаций								
4	Запуск акции «Қиғуқ» выездных приемов граждан, с привлечением не менее 4-х ответственных государственн ых органов и районы области	Апрель, июнь, июль, август, октябрь	г. Рудный, г. Лисаковск, г. Костанай, г. Аркалык, Наурзумский район, Аулиекольский район, Карасуский район, Житикарински й район,	202	Граждане Костанайско й области	Сабитова Д.М. Консультант Рудненского городского филиала партии «Nur Otan» - Айдарова А.А., консультант АО «ЖилСройСберБа нк Казахстана» - Вольхина В.А., главный	По согласованию с ЦПГИ, в связи с пандемией перенесено в онлайн формат. Полностью выполнено	Приложение №4 Концепция акции Программа акции Журнал приема граждан Количество обращений

			<p><i>Денисовский район, район Б. Майлина, Камыстинский район, Амангельдинский район, Джангельдинский район, Сарыкольский район, Костанайский район, Федоровский район, Карабалыкский район, Узункольский район, Мендыгаринский район, Алтынсаринский район</i></p> <p>онлайн, посредством ZOOM платформы</p>		<p>специалист отдела внутренней политики акимата города Рудного – Сардарбеков А.Ж., психолог, практикующий юрист, специалисты отдела занятости и правоохранительных органов, консультант.</p>		<p>Отзывы</p> <p>Фото</p> <p>Кустовой охват</p>
<p>Задача 3. Организация правовой школы юридической консультации для студентов-юристов</p>							

5	Организация правовой школы для студентов-юристов	Март	г. Рудный и г. Костанай онлайн, посредством ZOOM платформы	17	Студенты Костанайской области	Какенов А.М., Сабитова Д.М.	Полностью выполнено	Приложение №5 Программа школы Письма Пресс-анонс Флаеры (Скриншоты страниц в социальных сетях с размещённым изображением флаера и 10 флаеров для отчёта) Акты-приема передачи флаеров (копия)
6	Проведение правовой школы для студентов-юристов	Март-ноябрь	г. Рудный и г. Костанай онлайн, посредством ZOOM платформы	17	Студенты Костанайской области	Юристы :Какенов А.М., Сабитова Д.М. Заведующая канцелярией Рудненского городского суда Минх Е.В., руководитель отдела	Полностью выполнено	Приложение №6 Количество студентов Список слушателей-студентов Расписание Учебно-

						<p>расследований департамента комитета по защите и развитию конкуренции МНЭ РК по Костанайской области - Абилова И.Л., председатель ОО «СЗППКО».</p>		<p>методический материал</p> <p>Анкеты обратной связи</p> <p>Анализ обратной связи</p> <p>Фото отчет</p>
<p>Задача 4. Создание правовых анимационных роликов, составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях</p>								
1	<p>Составление лайфхаков- публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных</p>	<p>Март- ноябрь</p>	<p>Однокласник и, инстаграм, фейсбук</p>	<p>82541 охват</p>	<p>Граждане Костанайско й области</p>		<p>Полностью выполнено</p>	<p>Приложение №4.1</p> <p>Лайфхаки- публикации</p> <p>Схематические инфографики</p> <p>Публикации</p> <p>Канал распространения</p>

	сетях							
2	Создание правовых анимационных роликов	ноябрь	Одноклассник и, инстарам, фейсбук	1631 охват	Граждане Костанайско й области	Какенов А.М.	Полностью выполнено	Приложение №4.2 Сценарий Анимационный ролик
3	Запуск рубрики проекта в социальных сетях	март	Одноклассник и, инстарам, фейсбук	2512 охват	Граждане Костанайско й области	Бисембаева Ж.С.	Полностью выполнено	Приложение №4.3 Скриншоты страниц в соц. сетях https://www.instagram.com/p/B9i_PNgAZKv/ https://www.facebook.com/photo?fbid=565650777491484&set=pcb.565650830824812 https://ok.ru/oosoyuzzas/topic/151507095695534
4	Запуск передачи на	март-	радио «Рудный	9 записей	Граждане Костанайско	-		Приложение

	радио «Рудный даусы»	ноябрь	даусы»	эфира	й области		Полностью выполнено	№4.4 9 Записей эфира Эфирная справка
Итоговая публичная презентация результатов проекта в соответствии с условиями договора								
1	Итоговые общественные слушания	26 ноября	Платформа ZOOM	25 (23 НПО)	Представители НПО РК	-	Полностью выполнено	Приложение № 1 Итоговые общественные слушания Программа Пресс-анонс Количество участников Список участников Пресс-релиз Фото-видео материалы Выработанные рекомендации Презентация
Информационная работа о ходе реализации проекта в соответствии с условиями договора (необходимо осуществление не менее 2-х публикаций в месяц)								

	Ежемесячное освещение в СМИ	март-ноябрь	Одноклассник и, инстаграм, фейсбук		Граждане Костанайской области	Какенов А.М.	Полностью выполнено	Приложение №10 Наличие публикаций в СМИ и соц. сетях Скриншоты публикаций Дайджест в СМИ Фото статей Эфирная справка
--	-----------------------------	-------------	------------------------------------	--	-------------------------------	--------------	---------------------	---

Необходимо детально описать и проанализировать все проведенные мероприятия в рамках реализации социального проекта с указанием уровня достижения запланированных индикаторов в соответствии с Приложением №3 (Детальное описание проекта) к грантовому договору.

Задача 1. Организация деятельности бесплатных кабинетов юридической консультации для обращения социально уязвимых слоев групп граждан за защитой нарушенных потребительских прав

Мероприятие 1. Открытие 2 кабинетов по оказанию ежедневной бесплатной юридической консультационной помощи в городах Рудный и Костанай (консультации, составление заявлений, жалоб, претензий, исковых заявлений). Открыто два кабинета, которые располагались по адресу: г. Костанай (ул. Байтурсынова, 47) и г. Рудный (ул. Корчагина, 117, 12 каб.). Партнерскую помощь в их открытии в городе Костанай оказал КРУ им А.Байтурсынова и в г. Рудный - НПК. Для организации работы кабинетов привлечено два специалиста – юриста – Какенов А.М., и Сабитова Д.М..

С целью оказания жителям бесплатной юридической консультации было запланировано 200 консультаций. Фактическое количество обращений составило – 327. Для оказания помощи в составлении исковых заявлений, жалоб, претензий, мировых соглашений, представительству в суде и т.д. специалистам помогала и председатель ОО «СЗППКО» - Березуцкая О.И..

В результате пандемии COVID – 19, работа кабинета частично была переведена в онлайн, а также ограничивалась установленными санитарными нормами и правилами. Параллельные консультации оказывались по телефону и в социальных сетях. Надо

отметить, что мы сделали всё возможное, чтобы максимально снизить риски заражения COVID -19 при личных контактах, в офисе имеются одноразовые маски для посетителей, перчатки и дезинфицирующие средства. Мы выполнили все организационные индикаторы по открытию кабинета: разработка положения о работе кабинетов, Объявление, Каналы распространения объявления, изготовление 2 банеров –паучков, количество консультаций составило 327 (план-200), Количество действующих кабинетов - 2, График работы кабинета, образец заявления –жалобы (на русском языке), копия 2 журналов приема граждан (*г.Рудный и г.Костанай*), копии 10 заявлений – жалоб потребителей.

Мероприятие 2. Организация единых дней приема социально-уязвимых групп населения. С целью оказания адресной и бесплатной помощи нуждающимся, были организованы единые дни. За время проекта достигнут индикатор в 50 граждан из социально-уязвимых слоев населения из числа пенсионеров, ветеранов ВОВ, инвалидов, малообеспеченных по всем юридическим вопросам.

Прилагаются итоговые выходные данные: 2 журнала приема граждан, 50 обращений, разработано 2 графика приема кабинетов, образцы заявлений, предоставлены 5 копий заявления – жалоб обратившихся на русском языке.

Благодаря организации единых дней приема социально-уязвимых групп населения данные граждане смогли обращаться за консультацией по таким вопросам как назначение пособий, перерасчета пенсий, не возможности устроиться на работу, аварийного жилья, получения социальных выплат, получения лекарств, по вопросам сбора документов инва-такси, по вопросу приватизации квартиры, по вопросу опеки и т.д.

Мероприятие 3. Выявление уровня правовой грамотности потребителей методом опроса/анкетирования.

Анкетированием было охвачено население Костанайской области, **Участие приняли 100 человек**, из них 66% из числа опрошенных составили женщины и 34% мужчины. Мужчины подразделились по следующим возрастным категориям: 8% мужчин в возрасте до 25 лет, 11% от 26 до 34 лет, 10% от 35-44 лет и 5% свыше 60 лет. Женщины подразделились по следующим возрастным категориям: 18 % опрошенных женщины в возрасте до 25 лет, 23% от 26-34 лет, 20% от 35-44 лет и 5% в возрасте от 60 и выше. Перед участниками анкетирования было поставлено 8 тематических вопросов. Из анализа ответов участников анкетирования следует, что в целом, потребители показали уровень познания относительно заданной темы – выше среднего, однако у них имеются проблемы по знанию законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Задача 2. Оказание не менее 200 индивидуальных юридических консультаций

Мероприятие 4. Запуск акции «Qıqıq» выездных приемов граждан, с привлечением не менее 4-х ответственных государственных органов и районы области

С целью охвата большего количества населения Костанайской области, нашим союзом организована акция «Qıqıq», в рамках которой было запланировано 5 кустовых выездов в регионы области, с привлечением специалистов из разных сфер, для оказания консультаций.

Несмотря на то, что передвижение по области и в последующем организация было запрещено вплоть до завершения проекта, выходом из ситуации стали онлайн-консультации на платформе ZOOM.

Так, совместно с акиматами городов и районов жителям были доведены дни проведения акции и организован сбор вопросов. В тесном сотрудничестве с акиматами городов и районов, а также молодежными ресурсными центрами были распространены пресс-анонсы приемов граждан до населения, организованы подключения на местах. К участию в режиме онлайн привлечены специалисты АО «Жилстройсбербанк Казахстана», отделы предпринимательства городов и районов, НПП «Атамекен», отделы внутренней политики городов и районов. Было проведено 20 онлайн встреч посредством программы ZOOM с охватом с охватом всех **20 регионов области:**

- *Житикаринский (Камыстинский, Денисовский, Тарановский);*
- *Федоровский (Карабалыкский, Узункольский, Мендыкаринский);*
- *Аулиекольский (Карасуский, Наурзумский, Сарыкольский);*
- *Аркалык (Амангельдинский, Жангельдинский);*
- *г. Костанай (Лисаковск, Рудный, Алтынсаринский, Костанайский).*

В рамках акции поступило 202 вопроса, которые были удовлетворены на 100%. К примеру, Открыты 7 счетов жителям отдаленных регионов в АО “Жилстройсбербанк”, 4 вопроса личного характера касающиеся уголовного преследования, гражданско-правовых споров, трудовых споров были решены филиалами политических партий, профсоюзом, 3 сельхозника получили одобрения и консультации по участию в государственных программах кредитования в рамках государственных программ “Құлан”, “Сыбаға”.

Задача 3. Организация правовой школы юридической консультации для студентов-юристов

Мероприятие 5. Организация правовой школы для студентов-юристов. С целью повышения грамотности студенческой молодежи была организована школа правовой юридической консультации для студентов юристов. Проектной группой были разработаны Программа школы, Письма в учебные заведения, Пресс-анонс, были разработаны флаеры в количестве 400 штук для раздачи студентам, кроме того данный флаер был размещен в социальных сетях, что позволило дополнительно охватить более 2100 человек. Также подготовлены списки слушателей-студентов, разработано расписание, рабочая учебная программа, лекционный комплекс. Имеются скриншоты страниц в социальных сетях с размещённым изображением флаера и 10 флаеров для отчёта, а также акты-приема передачи флаеров (копия) приложили к отчету.

Мероприятие 6. В связи с пандемией, все занятия проведены в онлайн-формате. К проведению лекций привлечены специалисты департамента комитета по защите и развитию конкуренции МНЭ РК по Костанайской области, межрегионального экономического суда, департамента антикоррупционной службы. Также был осуществлен набор второго потока школы. Занятия проводились на платформе Zoom. 17 человек прошло полный курс и изъявили желание открыть кабинет Юридической консультации на базе университета. Понимая важность проводимой работы для устойчивости проекта, нами была достигнута договоренность с руководством вуза о создании Кабинета. 4 человека добровольно записались на прохождение практики в Департамент защиты прав потребителей Костанайской области. После завершения курса студентам были вручены сертификаты о прохождении обучения. По завершению всех лекций студентами были заполнены анкеты обратной связи, а также создан Анализ обратной связи. Также прилагаем Фото отчет проведенных занятий школы.

Задача 4. Создание правовых анимационных роликов, составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях

Мероприятие 1. Составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях.

В рамках реализации проекта нами было создано 31 лайфхак, размещено 20 публикаций, 3 схематических инфографики, произведено наполнение страниц в социальных сетях для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей. Стоит отметить, что областным Департаментом по защите прав потребителей были сделаны репосты всех лайфхак публикаций нашей страницы.

Для широкого распространения информации выбраны наиболее популярные сети у жителей Костанайской области - Facebook, Instagram и Одноклассники. Количество просмотров публикаций составило **82541 человек**. Публикации носили как информационный так и обучающий характер. Кроме того были приведены реальные примеры обращений из жизни наших потребителей и нашей практики

По итогам опубликовано 31 лайфхак и 3 инфографики.

Мероприятие 2. Создание правовых анимационных роликов. В рамках информационного просвещения разработано и распространено 2 социально-правовых анимационных ролика, на русском языке, продолжительностью более 1 минуты 30 секунд. Ролики показаны в рамках онлайн классных часов в 30 школах города Костанай, а также в 20 колледжах Костанайской области. Благодаря этому еще 5440 человек осведомлены о защите прав потребителей. Также в социальных сетях Инстаграм, Фейсбук и одноклассники был получен охват в размере 1631 человек.

Мероприятие 3. Запуск рубрики проекта в социальных сетях. С целью начала освещения информации о реализации проекта в марте была запущена рубрика проекта в социальных сетях Инстаграм, Одноклассники, Фэйсбук путем распространения Публикации- положения с информацией о работе кабинетов юридической консультации, времени приема и срока реализации проекта. Данные публикации превысили индикатор по количеству просмотров в 25 раз, набрав 2512 просмотров и более 70 лайков, что также превысило требуемый индикатор в 3 раза.

Мероприятие 4. Запуск передачи на радио «Рудный даусы». В целях проведения мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Костанайской области запущена авторская передача «Права потребителей» на радио «Рудный даусы». Проведено 9 эфиров с повтором 2 раза в неделю. Средний охват радио покрытием составил более 30000

Итоговая публичная презентация результатов проекта в соответствии с условиями договора

Мероприятие 8. Итоговые общественные слушания

26 ноября состоялись итоговые общественные слушания по проекту. Участие в мероприятии приняло 25 человек из числа партнеров проекта, неправительственных организаций, а также молодежных лидеров. В ходе встречи участникам была доведена информация о достигнутых результатах работы. Презентован проект и его выходные данные. Получена обратная связь от слушателей школы. Кроме того, по итогам слушаний выработаны следующие рекомендации:

1. В Закон РК “О защите прав потребителей” необходимо внести поправки и выделить в отдельную статью вопросы защиты прав потребителей в интернете.

2. Пересмотреть направление проекта и перевести большую часть в онлайн. В ходе реализации проекта и организации правовой школы мы делаем вывод о том, что основная проблема сегодня заключается как и в незнании потребителем своих прав, пассивности и отсутствии веры в возможность защитить их. Для этого нужно выстроить адресную работу, с использованием СМИ и социальных сетей. Особо активно использовать социальную рекламу по разъяснению прав потребителей. Отходить от традиционных методов и вкладывать средства в таргетинг и интернет-маркетинг.

3. Запланировать в следующем календарном году грантовый проект для всех регионов Казахстана «Құқық орталығы»: организация постоянных консультационных пунктов в районах и селах областей».

В результате реализации проекта выявлен разрыв в вопросах осведомленности и информированности о законодательных актах и изменениях, общественно-политических событиях между городским и сельским населением. В этой связи, люди приезжающие в города из районов или сельских округов чаще, становятся жертвами обмана. Кроме того, не у каждого из них есть время и возможность вернуться в город, в случае обнаружения некачественного товара и услуги.

Информационная работа о ходе реализации проекта в соответствии с условиями договора (необходимо осуществление не менее 2-х публикаций в месяц)

Индикатор исполнен полностью. В течение реализации проекта осуществлялось освещение проекта в СМИ и социальных сетях. Скрины, эфирные справки прилагаются.

Заполните таблицу и опишите соответствие запланированных результатов полученным результатам

Цель проекта:	Повышение правовой грамотности населения в Костанайской области в сфере защиты прав потребителей
Достигнутый результат реализации проекта:	<ul style="list-style-type: none"> - Повышен уровень правовой грамотности населения в Костанайской области в сфере защиты прав потребителей. - Получены теоретические знания и практические навыки в сфере защиты прав потребителей населением Костанайской области - Защита населения Костанайской области от некачественных и опасных для здоровья и жизни

		<p>товаров и услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - Предотвращена реализация некачественной и контрафактной продукции. - возможность населения Костанайской области получить быструю и качественную юридическую помощь в случае нарушения их прав как потребителей. - Повышен уровень потребительских прав не менее 200 человек из социально-уязвимых групп граждан. Подготовлены 17 студентов-юристов по защите прав потребителей. 			
Задача	Мероприятия в рамках задачи	Краткосрочные достигнутые результаты (к мероприятиям)	Продукты и индикаторы (к мероприятиям)	Уровень планируемых индикаторов	
				план	факт
Задача 1. Организация деятельности бесплатных кабинетов юридической консультации для обращения социально уязвимых групп граждан за защитой нарушенных потребительских прав	2 по оказанию ежедневной бесплатной юридической консультации помощи в городах Рудный и Костанай (консультации, составление заявлений, жалоб, претензий, исковых заявлений)	На постоянной основе будут функционировать 2 кабинета бесплатной юридической консультации помощи в городах Рудный (ул.Корчагина, 117, 12 каб.) и Костанай (КГУ им. А. Байтурсынова). В рамках проекта будут задействованы два юриста-менеджера. Также будет запущена таргетированная реклама.	Положение о работе кабинетов	2	2
			Объявление	1	1
			Каналы распространения объявления	Не менее 2 (соц. сети Фейсбук, Инстаграмм, Одноклассники , газета «Рудненский рабочий»)	3
			Баннер-паучок		
			Количество консультаций	2	2
			Количество действующих кабинетов	Не менее 200 (в г. Костанай и г. Рудный, из них СУСН – не менее 10)	327
График работы кабинета		2			

			Образец заявления –жалобы (русский язык)	2	2
			Копия журнала приема граждан (<i>г.Рудный и г.Костанай</i>)	2	1
			Копии заявлений – жалоб	1	2
			Отчет о таргетинге	2	2
				Не менее 15	15
				1	0
2	Организация единых дней приема социально-уязвимых групп населения	Будут организованы единые дни приема социально- уязвимых групп населени. Будет составлен график приема социально-уязвимых слоев населения из числа пенсионеров, ветеранов ВОВ, инвалидов, малообеспеченных граждан.	Журнал приема граждан	2	2
			Количество обращений	Не менее 50 (<i>в г. Костанай и г. Рудный</i>)	50
			График приема кабинетов	2	2
			Образец заявления Копия заявления - жалобы (русский язык)	2	2
				Не менее 5	5
	Выявление уровня правовой	Определение текущей ситуации и выявление	Количество респондентов	Не менее 100	100

3	грамотности потребителей методом опроса/ анкетирования	проблемных сфер в вопросах защиты прав потребителей. Главная задача узнать в какой именно сфере большее и чаще всего нарушаются права	Анкеты Анализ	Не менее 20 1	20 1
Задача 2. Оказание не менее 200 индивидуальных юридических консультаций	Запуск акции «Қиқуқ» выездных приемов граждан, с привлечением не менее 4-х ответственных государственных органов в районы области	В рамках акции будут проведены 5 кустовых выездов в Житикаринский (<i>Камыстинский, Денисовский, Тарановский</i>); Федоровский (<i>Карабалыкский, Узункольский, Мендыкаринский</i>); Аулиекольский (<i>Карасуский, Наурзумский, Сарыкольский</i>); Аркалык (<i>Амангельдинский, Жангельдинский</i>); г.Костанай (<i>Лисаковск, Рудный, Алтынсаринский, Костанайский</i>).	Концепция акции Программа акции Журнал приема граждан Количество обращений Отзывы Фото Количество выездов Кустовой охват	1 1 1 Не менее 200 (из них) Не менее 10 Не менее 25 5 20 регионов области	1 1 1 202 10 25 0 20
Задача 3.	Организация	Будут проведены	Программа школы	1	1

Организация правовой школы юридической консультации для студентов-юристов	правовой школы для студентов-юристов	мероприятия, направленные на организацию работы правовой школы для студентов-юристов. Будут направлены письма в учебные заведения города о наборе студентов в школу юридической консультации	Письма	Не менее 2	2
			Пресс-анонс	1	1
			Флаеры	400	400
			Раздаточный материал (папка, ручка, блокнот)	По 1 экземпляру	0
	Проведение правовой школы для студентов-юристов	Будет проведена школа-юристов на базе института экономики и права КГУ им. А.Байтурсынова, а также Рудненского социально-гуманитарного колледжа	Количество студентов	Не менее 15 <i>(в г.Рудный и Костанай)</i>	17
			Список слушателей-студентов	1	1
			Расписание	1	1
			Учебно-методический материал	1	1
			Анкеты обратной связи	Не менее 15	15
			Анализ обратной связи	1	1
			Фото отчет	Не менее 10	13
Задача 4. Создание	Составление лайфхаков-	В рамках проекта будут составлены лайфхаки-	Лайфхаки-публикации	Не менее 30 (на русс.яз.)	31

<p>правовых анимационных роликов, составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях</p>	<p>публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях</p>	<p>публикаций, схематические инфографики по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях, а также посты</p>	<p>Схематические инфографики</p> <p>Публикации</p> <p>Канал распространения</p>	<p>Не менее 2 (на русс.яз.)</p> <p>Не менее 20</p> <p>3 (соц. сети Фейсбук, Инстаграм, Одноклассники, газета «Рудненский рабочий, ТК «Рудный дауысы», радио «Рудный дауысы)</p>	<p>3</p> <p>20</p> <p>3</p>
	<p>Создание правовых анимационных роликов</p>	<p>В рамках проекта будут созданы правовые анимационные ролики</p>	<p>Сценарий</p> <p>Анимационный ролик</p>	<p>2</p> <p>Не менее 2 (на русс.яз.)</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>Запуск рубрики проекта в социальных сетях</p>	<p>Информационное освещение проектной деятельности в социальных сетях Одноклассники, Инстаграм и Фейсбук</p>	<p>Количество просмотров</p> <p>Количество лайков</p>	<p>Не менее 100</p> <p>Не менее 20</p>	<p>Более 100</p> <p>Более 20</p>
	<p>Запуск передачи на радио «Рудный дауысы»</p>	<p>Освещение актуальных вопросов защиты прав потребителей через радио</p>	<p>Запись эфира</p>	<p>Не менее 9</p>	<p>9</p>

--	--	--	--	--	--

Заполните таблицу, указав социальный и экономический эффекты социального проекта

	Индикатор	Единица измерения	Планируемый уровень	Фактический уровень
1.	Количество прямых бенефициаров (из них социально-уязвимые категории населения)	человек	520	725(60)
2.	Количество косвенных бенефициаров (за счет освещения в СМИ)	человек	5000	112541
3.	Количество штатных работников	человек	3	3
4.	Количество привлеченных специалистов (из них социально-уязвимые категории населения)	человек	2	2
5.	Количество охваченных НПО	организация	4	4
6.	Фонд оплаты труда от общей суммы гранта	тенге	1 101 555	1092189
7.	Налоги (СН, СО, ОСМС только штатных сотрудников)	тенге	124 425	139998
8.	Вклад в экономику (покупка товаров и услуг)	тенге	1 994 462 (в том числе МТО)	1774511
9.	Количество партнеров социального проекта (юридические и/или физические лица)	организация/человек	4	4

Опишите обоснования отклонения по проекту от плана: Отклонений по плану

- исключение статьи расходов раздаточного материала (папка, ручка, блокнот) в связи с обучением студентов в онлайн режиме посредством ZOOM
- Отказ от услуг таргетинга в связи с высоким освещением начала работы в социальных сетях

2. Достижение цели (описание фактов и указание аргументов о достижении цели): Цель проекта - повышение правовой грамотности населения Костанайской области в сфере защиты прав потребителей. Убедиться в том, что основная цель проекта была достигнута можно через следующие показатели:

- В рамках исполнения задачи по организации деятельности бесплатных кабинетов юридической консультации для обращения социально уязвимых слоев групп граждан за защитой нарушенных потребительских прав нами было открыто 2 кабинета, которые функционировали на протяжении всего действия проекта и была оказана практическая помощь 377 жителям области;

- также запущена акция «Qıquq» которая была проведена в режиме онлайн, с подключением всех 20 регионов Костанайской области, оказано 202 консультации, это значит, что каждый из них теперь осведомлен в вопросах защиты своих прав и интересов.

- Кроме того, в результате реализации задачи по организации правовой школы юридической консультации для студентов-юристов было подготовлено 17 студентов-юристов, которые будут до завершения обучения совершенствовать свои знания и навыки на базе открывающегося кабинета юридической консультации в вузе.

- Благодаря широкому распространению правовых анимационных видеороликов по школам города и колледжам Костанайской области еще 5440 человек стали осведомлены о защите прав потребителей.

- Все ролики, а также лайфхаки, инфографики и публикации находятся в открытом и свободном доступе и доступны всем пользователям сети.

- Для широкого информирования населения была запущена авторская передача на радио “Рудный дауысы”. Проведено 9 эфиров с повтором 2 раза в неделю.

- Кроме того, было опубликовано 2 материала в СМИ и 1 видеосюжет на новостном телеканале.

Таким образом, мы с уверенностью можем отметить, что уровень правовой грамотности населения Костанайской области значительно вырос по сравнению с началом проектного периода.

3. Измерение социальных и других изменений, произошедших по окончании и/или в течение реализации социального проекта (сравнить до проектную ситуацию и ситуацию на момент завершения проекта, степень решения проблем и задач в рамках проекта):

Более 30 студентов записалось на курс “Правовая школа юридической консультации”. Из них 17 человек прошло полный курс и изъявили желание открыть кабинет Юридической консультации на базе университета. Понимая важность проводимой работы для устойчивости проекта, нами была достигнута договоренность с руководством вуза о создании Кабинета. 4 человека добровольно записались на прохождение практики в Департамент защиты прав потребителей Костанайской области.

Также в качестве примера оказания реальной помощи хотелось бы привести данные вопросы:

- в адрес нашей организации обратились жители 5 этажного дома. Кровля их дома протекала, что приносило большой дискомфорт всем жителям подъезда из-за постоянных затоплений квартир. Собственники жилого дома сложились всеми квартирами и наняли подрядчика. Работа подрядчиком была исполнена ненадлежащим образом, что усугубило ситуацию. В результате обращения в нашу организацию подрядчик вернул потребителям внесенные денежные средства в полном объеме.

- В последнее время покупки в интернет - магазинах стали обычным делом, в том числе приобретение онлайн- билетов на всевозможные концерты и мероприятия. Как правило, при желании вернуть обратно билеты или денежные средства потребители сталкиваются с кучей проблем и трудностей. Коронавирус стал одной из причин, по которым многие люди были вынуждены отказаться от уже приобретенных билетов. Одним из таких дел нам довелось заняться и в этом году. Девушка приобрела билеты на концерт кумира нынешней молодежи – Скриптонита, через онлайн - сервис (имя сервиса не разглашаем), но в связи введением режима ЧП стало ясно, что концерт не состоится, поэтому она оформила онлайн-заявку через сайт на возврат денежных средств. В ответ ей поступило сообщение, что заказ находится в очереди и вскоре будет инициирован. Однако это «вскоре», затянулось на несколько месяцев, возврат денежных средств не производился. Девушка обратилась к нам за помощью. В свою очередь мы направили в адрес ТОО которая занимается продажей онлайн билетов досудебную претензию, с требованием добровольно в досудебном порядке возместить гражданке стоимость электронных билетов и неустойку за просрочку исполнения требований в соответствии с Законом РК «О защите прав потребителей» согласно которому не возврат потребителю уплаченной денежной суммы за не предоставленный товар (услугу, работу) в случае расторжения договора является нарушением прав потребителя! Ситуацию удалось разрешить без судебного вмешательства, денежные средства были возмещены, однако побывать на концерте любимого исполнителя девушке не посчастливилось.

- Режим ЧП, карантин и вся эпидемиологическая ситуация в целом позволила упростить приобретение товаров путем перехода к онлайн покупкам через интернет. Однако вместе с увеличением количества покупок через интернет увеличилось и количество жалоб, на нерадивые интернет-магазины. Гражданка «Х» произвела покупку пароочистителя в интернет-магазине и получила его в пункте выдачи. Условия для его проверки в пункте выдачи отсутствовали. Вернувшись домой и приступив к проверке данного товара потребитель выявила его ненадлежащее техническое состояние. Пароочиститель не отвечал заявленным на сайте требованиям. Потребитель обратилась в пункт выдачи, однако там ей отказали в оформлении возврата, требуя оформления возврата путем подачи онлайн заявки на сайте. Гражданка «Х» дважды оформила онлайн заявку на сайте, но и данные обращения не дали результатов. После обращения потребителя в нашу организацию с просьбой оказать содействие в возврате товара и денежных средств, в адрес интернет магазина нами была направлена досудебная претензия. В результате произведенной нами работы потребителю был произведен возврат денежных средств за товар, который оказался товаром ненадлежащего качества.

4. Статистическая информация в разрезе участников социального проекта (на момент предоставления программного промежуточного отчета):

Гендерный показатель:

Количество участников проекта всего	Мужчин	Женщин
725	245	480

Социальный статус по категориям:

Количество участников в проекте всего	Дети (в том числе дети-инвалиды)	Молодежь	Государственные служащие	Работники бюджетных организаций	Инвалиды	Люди старшего возраста (от 50 лет и старше), в т.ч.	Безработные	Представители общественных организаций	Представители бизнес-сектора	Другие категории
725	-	137	11	76	29	83	167	11	8	203

Возрастной показатель:

Количество участников проекта всего	от 13-16 лет	17-22 года	23-27 лет	28-32 года	33-45 лет	46-58 лет	59 лет и выше
725	-	45	92	284	176	71	57

5. Результаты социального проекта:

- *конкретные результаты, полученные в ходе реализации социального проекта указанными целевыми группами (с указанием количественных показателей, описанием качественных сдвигов):*
 - Оказана консультационная правовая помощь 327 жителям Костанайской области.
В том числе, решено 50 проблем жителей из числа социально уязвимых групп населения.
 - Оказано 202 индивидуальных юридических консультаций жителям городов и районов Костанайской области, в том числе из отдаленных сельских округов.
 - Обучено 17 студентов юристов основам защиты прав потребителей, а также организовано лекции практикующих юристов в области защиты прав граждан. Из них 4 студентов устроено на практику в Департамент защиты прав потребителей по Костанайской области. А на базе Костанайского регионального университета откроется на постоянной основе кабинет юридической консультации.
 - Создано 2 анимационных ролика которые, были показаны в рамках онлайн классных часов в 30 школах города Костанай, а также в 20 колледжах Костанайской области.
 - Запущена авторская передача на радио “Рудный дауысы”. Проведено 9 эфиров с повтором 2 раза в неделю.
- *долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализации проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом):*

Статистика показывает, что степень неудовлетворенности потребителей остается на стабильно высоком уровне. Вопросы, беспокоящие потребителей, в целом, повторяются из года в год: это сферы ЖКХ, розничной торговли, медицинских услуг, транспорта.

В то же время нами была оказана практическая помощь 579 жителям области (показать общую цифру консультаций), а значит каждый из них теперь осведомлен в вопросах защиты своих прав и интересов. Кроме того, нами подготовлено 17 студентов-юристов, которые будут до завершения обучения совершенствовать свои знания и навыки на базе открывающегося кабинета юридической консультации в вузе.

Благодаря широкому распространению видеороликов по школам города и колледжам Костанайской области еще 5440 человек осведомлены о защите прав потребителей. Все ролики, а также лайфхаки находятся в открытом и свободном доступе и доступны всем пользователям сети. Что дает эффект постоянного присутствия и открытости информации.

- *устойчивость социального проекта/социальной программы*

Проект действительно устойчивый. Пандемия заставила нас резко адаптироваться под современные реалии и перейти в онлайн формат работы. Даже при таком условии нам удалось его реализовать, а также сэкономить средства, заложенные на проездные расходы. Кроме того, в период информатизации общества и присутствия 80% экономически активного населения в социальных сетях, считаем, что проект будет гораздо эффективнее если сделать усиленный упор на социальные сети.

6. Анализ вклада партнеров (если есть), органов власти, структур, оказывавших поддержку в реализации социального проекта: насколько необходимым было их привлечение, каким образом это усилило социальный проект, какие уроки извлечены, каким образом планируется продолжить взаимодействие?

В ходе реализации проекта выстроены партнерские взаимоотношения с Костанайским региональным университетом им. А.Байтурсынова, Департаментом по защите прав потребителей по Костанайской области, Департаментом по регулированию естественных монополий, акиматами городов и районов, молодежными ресурсными центрами, АО “Жилстройсбербанк Казахстана”, областным профсоюзом, а также филиалами политических партий “Нур Отан”, “КНПК”.

Безусловно главным партнером стал КРУ им. А. Байтурсынова, на его базе в течение года располагался кабинет в городе Костанай. Благодаря опыту и материально-техническим возможностям университета, в период жесткого карантина и локдауна безболезненно были организованы онлайн приемы граждан.

Кроме того, преподаватели вуза на безвозмездной основе оказали помощь в подготовке программы, рабочих-учебных планов Правовой школы юридической консультации для студентов-юристов. Стоит отметить, что в ходе реализации проекта на базе консультационного кабинета простажировалось 3 студента, а по итогам работы школы еще 4 будут проходить практику на базе Департамента по защите прав потребителей по Костанайской области.

Благодаря тесному взаимодействию с остальными организациями, продуктивно прошли консультации и встречи с населением в рамках акции “Qıyqı”. Акции должны были быть выездными, к сожалению, в связи с пандемией мы вынуждены были перевести их в онлайн формат. Несмотря на это - в тесном сотрудничестве с акиматами городов и районов, а также молодежными ресурсными центрами были распространены пресс-анонсы приемов граждан до населения, организованы подключения на местах. Открыты 7 счетов жителям отдаленных регионов в АО “Жилстройсбербанк”, 4 вопроса личного характера касающиеся уголовного преследования, гражданско-правовых споров, трудовых споров были решены филиалами политических партий, профсоюзом, 3 сельхозника получили одобрения и консультации по участию в государственных программах кредитования в рамках государственных программ “Құлан”, “Сыбаға”.

Партнеры социального проекта

Организации, которые принимают непосредственное участие в реализации проекта, деятельность которых может отразиться на результатах проекта. К партнерам не относятся поставщики, оказывающие услуги по логистике, питанию, проезду и так далее.

Наименование организации /ФИО партнера	Роль в проекте	Контакты организации, партнера	Примечание
Костанайский региональный университет им. А. Байтурсынова/ Такиров Орал Мухтарович	помощь в организации правовой школы юридической консультации	+7 747 909 2995	
Департаментом по защите прав потребителей по Костанайской области	консультационная помощь, а также помощь в организации правовой школы юридической консультации	+77776973008	
Департамент по регулированию естественных монополий/Токжанов Дамир Жакенович	консультационная помощь, а также помощь в организации правовой школы юридической консультации	+7 707 403 5073	
Молодежный ресурсный центр/ Дикетаев Адиль	помощь в организации акции Quruq	+7 707 667 6869	
АО “Жилстройсбербанк”/ Елешева Гульмира Айткуловна	помощь в организации консультаций акции Quruq	+7 702 589 3226	
Областной совет профсоюзов/ Тулетаев Ерлан Серикович	помощь в организации консультаций акции Quruq	+7 702 797 7728	
Партия “Нур Отан”/ Клышбаев Ерлан Бахытжанович	помощь в организации консультаций акции Quruq	+7 702 778 1988	
Партия КНПК/ Скуридин В.М.	помощь в организации консультаций акции Quruq	+7(7142) 39 -07-85	

Предложения темам будущих социальных проектов, которые могут явиться продолжением настоящего социального проекта:

№	Наименование проекта	Обоснование целесообразности (описание проблемы)	Цель	Задачи	Краткое описание (основные направления проекта)	Необходимая сумма	Место реализации (география проекта)	Ожидаемые результаты
---	----------------------	--	------	--------	---	-------------------	--------------------------------------	----------------------

<p>“Құқық орталығы”: организация постоянных консультационных пунктов в районах и селах областей</p>	<p>В результате реализации проекта выявлен разрыв в вопросах осведомленности и информированности о законодательных актах и изменениях, общественно-политических событиях между городским и сельским населением. В этой связи, люди приезжающие в города из районов или сельских округов чаще, становятся жертвами обмана. Кроме того, не у каждого из них есть время и возможность вернуться в город, в случае обнаружения некачественного товара и услуги.</p>	<p>Оказание помощи жителям сельских округов в защите их прав и законных интересов</p>	<p>Привлечение практикующих юристов и госорганов к бытовым проблемам сельского населения - повышение уровня правовой грамотности сельского населения</p>	<p>-Открытие консультационного пункта; - привлечение к работе пункта практикующих юристов; - организация приемов граждан с участием государственных органов; - организация лекций и открытых классных часов; - изготовление информационной продукции;</p>	<p>не менее 15 млн. на каждую область</p>	<p>Отдельные области РК</p>	<p>- снижение уровня обмана потребителей из числа сельского населения; - - Повышение уровня правовой грамотности населения в Костанайской области в сфере защиты прав потребителей. - Получение теоретических знаний и практических навыков в сфере защиты прав потребителей населением</p>
<p>(Выберите направление предоставления гранта, которому соответствует предлагаемая Вами тема гранта) 10) защита прав, законных интересов граждан и организаций;</p>							

Укажите конкретные практические рекомендации по итогам реализации социального проекта для государственных органов.

Государственные органы	Рекомендации	Номер и дата письма о направлении выработанных рекомендаций (копии писем с приложениями)
------------------------	--------------	--

		<i>необходимо предоставить с данным отчетом)</i>
Акиматы городов и районов, отделы внутренней политики.	привлекать к работе информационных групп при акимах городов и районов не только государственные органы, но и практикующих юристов.	доведено в устном порядке, при организации мероприятий.

Общее количество страниц отчета: _____

_____ / _____ / _____

Должность, Ф.И.О (при его наличии) руководителя, либо его заместителя

Дата заполнения _____

Место печати