

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

Грантополучатель: Региональное общественное объединение «Сергали-Туркестан»

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

Сумма гранта: 3 249 000 (три миллиона двести сорок девять тысяч) тенге

1. Опишите мероприятия в рамках социального проекта

Необходимо заполнить таблицу, указав сведения о всех проведенных мероприятиях в рамках реализации социального проекта согласно Приложению №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
1.	Открытие и работа кабинета для доступа граждан к бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей	Июнь-ноябрь 2020 года	1.Туркестанская область, Сайрамский район, Аксукуент, ул.Жибек жолы, 134 2.город Шымкент, улица Багысбаева 9.	221	Социально уязвимые слои населения в Казахстане, согласно закрепленному перечню тех, кому требуется материальная и прочая поддержка в Законе РК «О жилищных отношениях». Население	Юрист Маликов Ережеп Абилашевич	Запланированные мероприятия выполнены в срок и в полном объеме	Приложение 1

					области в целом			
2.	Организация и проведение правовой школы для студентов юридических факультетов	Октябрь 2020 года	Город Шымкент, улица Ломоносова Университет «Мирас»	30	Студенты и преподаватели юридических факультетов	Исалиев Бауржан Момынжанулы, Эксперт в области гражданского образования и правозащитной деятельности, Юрист со стажем свыше 40 лет.	Запланированные мероприятия выполнены в срок и в полном объеме	Приложение 2
3.	Создание раздела на веб-сайте организации для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Туркестанской области	Июнь-ноябрь 2020 года	Туркестанская область и город Шымкент	1024	Население Туркестанской области Интернет пользователи	-	Запланированные мероприятия выполнены в срок и в полном объеме	Приложение 3
4.	Создание правовых анимационных роликов, составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню	Июнь-ноябрь 2020 года	Туркестанская область и город Шымкент		Население Туркестанской области Пользователи социальных сетей	-	Запланированные мероприятия выполнены в срок и в полном объеме	Приложение 4

	актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях.							
5.	Разработка 400 флаеров на двух языках (казахском и русском) по тематике проекта и распространение в рамках правовой школы и деятельности кабинета юридической консультации.	Июнь-июль 2020 года	Туркестанская область и город Шымкент	400	Население Туркестанской области, посетители консультационных кабинетов и центров обслуживания населения	-	Запланированные мероприятия выполнены в срок и в полном объеме	Приложение 5
6.	Итоговая публичная презентация результатов проекта в соответствии с условиями договора	Ноябрь 2020 года	Туркестанская область и город Шымкент Платформа zoom	26	представители госструктур, НПО, СМИ и все заинтересованные стороны	-	Запланированные мероприятия выполнены в срок и в полном объеме	Приложение 6
7.	Информационная работа о ходе реализации проекта в	Ноябрь 2020 года	Туркестанская область и город Шымкент	Свыше 20 000	Население Туркестанской области	-	Запланированные мероприятия выполнены в срок и в полном объеме	Приложение 7

	соответствии с условиями договора (необходимо осуществление не менее 2-х публикаций в месяц)							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

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 бесплатного кабинета юридической консультации для обращения социально-уязвимых групп граждан за защитой нарушенных потребительских прав.

Мероприятие 1. Открытие и работа кабинета для доступа граждан к бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей

РОО «Сергали-Туркестан» проводит бесплатные консультации по защите прав потребителей для населения Туркестанской области по проекту «Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Туркестанской области» в рамках государственного гранта НАО «Центр поддержки гражданских инициатив» при поддержке Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан.

В целях обеспечения доступа населения к бесплатной правовой помощи был открыт консультационный кабинет по адресу: Туркестанская область, Сайрамский район, Аксукент, ул. Жибек жолы, 134. А так же с сентября месяца работает дополнительный кабинет по адресу: город Шымкент, улица Багысбаева 9.

Так как работа кабинета выпала на период действия карантинных ограничений на территории нашей страны в связи с пандемией COVID-19, в кабинете соблюдены все меры по нераспространению и защите здоровья граждан, а именно соблюдена дистанция между консультантом и посетителями, установлен санитайзер для обработки рук, проводится регулярное кварцевание кабинетов, запрещен вход без защитных масок и тд.

График работы кабинета с понедельника по пятницу с 10:00 до 17:00 ч. Кроме того консультации по защите прав потребителей для населения Туркестанской области предоставляются и в онлайн режиме на сайте www.sergaliturkestan.kz, по телефону/ватсап мессенджеру по номеру 87029235050 и в социальной сети Инстаграмм — @sergaliturkestan.kz, Facebook и ВКонтакте РОО Сергали-Туркестан.

Разработано и утверждено положение о работе кабинета, график работы и журнал, для учета обращений и консультации.

Для организации качественной работы и квалифицированных консультаций кабинет оснащен мебелью, офисной техникой, обеспечен доступом к сети интернет, доступом к информационно-правовой системе нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет», Эталонному контрольному банку нормативных правовых актов, информационной системе «Параграф и др.

Прием ведет юрист Маликов Ережеп Абилашович.

Ответы предоставляются квалифицированно с разъяснениями и со ссылкой на конкретные нормы законодательства, вплоть до исчерпания вопросов заявителя.

За период реализации проекта с июня по ноябрь 2020 года, консультации получили 221 человек, из них 205 представителей уязвимых слоев населения. Наиболее часто задаваемые вопросы касались таких тем, как возврат и обмен некачественных товаров, нарушение правил публичной оферты, оказание услуг ненадлежащего качества, право фиксации для обеспечения доказательства факта покупки, возмещении причиненного ущерба, устранения недостатков оказанной работы/услуги, компенсации морального вреда, отказ в принятии платежей и (или) переводов с использованием платежных карточек индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, обязанным принимать их при осуществлении торговой деятельности (выполнении работ, оказании услуг), ответственность за отсутствие у индивидуального предпринимателя или юридического лица оборудования (устройства), предназначенного для осуществления платежей с использованием платежных карточек, перечне товаров не подлежащих обмену и возврату, правила регулирования покупки товаров в онлайн-магазинах и социальных сетях (инстаграмм-магазины), составление досудебной претензии к продавцам, исполнителям услуг.

Задача 2. Обеспечение потребителей знаниями о действующем праве, правах, свободах и обязанностях

Мероприятие 1. Организация и проведение правовой школы для студентов юридических факультетов

20-22 октября 2020 года на базе колледжа «МИРАС» была проведена 3-х дневная Правовая школа по теме «Подготовка и повышение квалификации студентов юридического профиля по вопросам защиты прав потребителей». В мероприятии приняли участие студенты и преподаватели юридических факультетов колледжа и университета «МИРАС».

Цель проведения школы - повысить уровень правовой культуры студентов-юристов, создание и функционирование тренерских команд из числа молодежи для распространения идей правовой грамотности среди населения в сфере защиты прав потребителей.

В качестве тренера к работе Школы привлекается Исалиев Бауржан Момынжанулы, Эксперт в области гражданского образования и правозащитной деятельности, Юрист со стажем свыше 40 лет.

Образовательные мероприятия прошли по 3 академических часа в день (всего 9 часов) согласно программе, положению согласованному менеджером НАО «Центр поддержки гражданских инициатив» и утверждённому председателем РОО «Сергали-Туркестан».

Все участники Школы были обеспечены раздаточным материалом «Учебный модуль участника Правовой школы», разработанный специально для Правовой школы, состоящих из 46 страниц материала и выпущенный за счет собственных средств организации (вклад в реализацию проекта). А так же участники были обеспечены комплектом ручки, папки и многоразовая тканевая эко-сумка серого цвета с логотипом проекта и питьевой водой. Во время проведения тренингов были организованы кофе брейки.

В рамках 3-х дневной правовой школы порядка 30 студентов и преподавателей приняли участие в дискуссиях, лекциях и тренингах, посвященные вопросам механизмов защиты прав человека, формирования правовой культуры и правосознания общества, правовой грамотности как части образовательного процесса, а так же по повышению лидерских качеств, командообразованию и жизненно важных навыков.

По итогам Школы были выданы сертификаты установленного образца об успешном окончании. После прохождения обучения участники провели у себя в регионах образовательные правовые мероприятия в сфере защиты прав потребителей. Количество участников составило 30 человек это 15 тренерских команд.

Публикации о проведении Правовой школы опубликована на страницах в социальных сетях Инстаграм <https://www.instagram.com/p/CGotZjY1-dm/> Фейсбук <https://www.facebook.com/sergaliturkestan/photos/pcb.1005307056654270/1005306746654301/> и Вконтакте https://vk.com/sergaliturkestan?w=wall548049364_148%2Fall На сайте «Jemqorlyqpenkures» <http://jemqorlyqpenkures.kz/?p=6744>

Задача 3. 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. Создание раздела на веб-сайте организации для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Туркестанской области

На официальном сайте РОО «Сергали-Туркестан» <http://sergaliturkestan.kz/rights> создан раздел «Защита прав потребителей», в котором предоставлена информация о проекте, его целях и задачах, а так же все полезные информационно образовательные продукты, изготовленные в рамках проекта.

На сайте sergaliturkestan.kz установлен Бизнес-мессенджер Jivo, который предназначен для отправки сообщений с вопросами и пожеланиями посетителями сайта, через который было получено и обработано 22 вопроса потребителей.

Согласно хештегу #potrebiteľturkestan посты опубликованные в социальной сети инстаграм @sergaliturkestan так же доступны на сайте организации в разделе Защита прав потребителей.

Веб-аналитика (Web analytics) сайта sergaliturkestan.kz в период с 01 июня по 17 ноября 2020 года показал 21 085 просмотров (pageviews) всего сайта, из них 1999 (9,48%) приходится на вкладку «Защита прав потребителей» (/rights) (9,48%), а так же количество уникальных пользователей за указанный период составляет 15594, из них 1024 (6,57%) пользователи, которые посещали, посвященный вопросам потребительских прав.

Кроме того, для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Туркестанской области в социальной сети Instagram продолжает свою деятельность аккаунт @sergaliturkestan, в ВКонтате и Фейсбук «Общественное объединение Сергали-Туркестан». На аккаунтах в социальных сетях насчитывается более 4500 подписчиков, самым популярным и часто посещаемым из которых является Instagram (4017 подписчиков). Для привлечения интереса аудитории созданы и опубликованы современные анимированные GIF открытки, схематичные инфографики, анимационные видеоролики по тематике проекта. При этом стартовой страничкой считается Instagram, на остальных идет дублирование и адаптация контента. Количество опубликованных составило более 54 материалов на каждую из социальных сетей (общее количество 162 публикации).. На данный момент аккаунт в социальной сети собрал свою аудиторию, люди задают свои интересующие вопросы и получают в сети квалифицированные ответы от юристов со ссылкой на конкретные нормы законодательства.

Количество репостов постов в Instagram составило более 10 материалов, а также получили 6 положительных отзыва. Все материалы публиковались следующими хэштегами: [#cisckz](#) [#cisc_official](#) [#CISCGRANTS2020](#) [#QOGAMGOVKZ](#) [#sergaliturkestan](#) [#potrebiteľturkestan](#). Специально для определения опубликованных материалов в конце социального проекта, был определен ранее не созданный хэштег #potrebiteľturkestan в результате, которого в социальной сети Инстаграм опубликовано 54 материалов и которые дублировались на сайте организации.

В качестве долговременного влияния социального проекта на решаемую в ходе его реализации проблему можно отметить, что интерактивные просветительские механизмы в виде веб-сайтов и социальных сетей позволяют на долгосрочной основе информировать и повышать осведомленность населения о правах человека.

Так, существование хэштегов в публикациях позволяет одновременно получить всю информацию об интересующей теме в конкретной социальной сети, наличие видеороликов позволяет все время возвращаться и просматривать интересующиеся темы, наличие веб-сайта позволяет получить всю комплексную информацию о социальном проекте. Все это является неоспоримым, качественным преимуществом перед разовыми выездными мероприятиями.

Мероприятие 2. Создание правовых анимационных роликов, составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях.

- С целью определения наиболее актуальных тем для потребителей, РОО «Сергали-Туркестан» был осуществлен мониторинг казахстанского сегмента сети Интернет, публичных отчетов государственных органов и НПО были составлены приоритетные тематические направления для разработки правовых анимационных видеороликов и схематических инфографик. В результате мониторинга и анализа, были определены такие тематики для видеороликов, как:
 - 1) Советы потребителям для электронной торговли
 - 2) Информация о товаре
 - 3) О правах потребителей на возврат и обмен товара
 - 4) Что делать, если цена товара на кассе оказалась выше, чем на ценнике?

Положительные отзывы по анимационным роликам дали Главный редактор и директор телеканала Elnur TV (ТОО «Сайрам акшамы) Ф.И.Файзуллаева и эксперт в области гражданского образования и правозащитной деятельности, юрист с 40 летним стажем Б.М.Исалиев. В свою очередь эксперты отметили, что анимационные ролики раскрывают правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами), направлены на решение частной проблемы в части нарушения прав потребителей и рекомендовали ролики для показа населению.

В период с 3 ноября по 13 ноября 2020 года 4 анимационных ролика были размещены в эфире телеканала «ELNUR TV». Охват территории телеканала включает город Шымкент, а так же Сайрамский, Толебийский, Тюлькубасский, Байдибекский, Ордабасинский районы и город Арысь Туркестанской области. Ротация осуществлялась согласно схеме 8 выходов в день (4 дневных и 4 вечерних блока). Таким образом удалось охватить так же более старшее поколение вышеуказанных регионов, которые не являются активными пользователями социальных сетей и интернета. Тематики анимационных роликов, в особенности про интернет торговлю, во время карантинных ограничений представляет практический интерес. Рассматриваются самые различные актуальные темы в области защиты прав потребителей.

- При выборе тематик для схематических инфографик, обращалось внимание, на наибольшее количество нарушений прав потребителей и на изменения в Законодательстве, с которыми необходимо было массово оповестить население. Так самые частые нарушения происходят в сфере покупок бытовых потребительских товаров, так как при этом покупатели не требуя чек,

лишаются либо осложняют себе дальнейшую защиту своих прав в случае покупки товара ненадлежащего качества, мошеннические действия в сфере интернет торговли, и тд.

Таким образом, выбраны следующие тематики 10 схематических инфографик:

- 1) Что делать, если цена товара на кассе оказалась выше, чем на ценнике?
- 2) Права потребителя, при покупке товара ненадлежащего качества.
- 3) Простые правила безопасных покупок
- 4) Возврат и обмен товара
- 5) Отказ в принятии платежей с использованием платежных карточек
- 6) Жалоба на магазин: причины и правила оформления
- 7) Непродовольственные товары надлежащего качества, которые не подлежат обмену и возврату
- 8) Трехступенчатая система рассмотрения жалоб
- 9) Обязанности продавца
- 10) Товар обязан содержать

- Лайфхак (от лайфхакинг, англ. life hacking) — на сленге означает «хитрости жизни», «народную мудрость» или полезный совет, помогающий решать бытовые проблемы, экономя тем самым время. Это набор методик и приёмов «взлома» окружающей жизни для упрощения процесса достижения поставленных целей при помощи разных полезных советов и хитрых трюков. Обычно лайфхакер не создаёт новые методики, а овладевает существующими. Так, РОО «Сергали-Туркестан» выбрали ряд вопросов, направленных на решение частной проблемы в части нарушения прав потребителей и преподнесли информацию в виде #лайфхак публикации, чаще всего используя красочные иллюстрации и анимацию.

В период реализации проекта были разработаны и опубликованы в социальных сетях такие публикации как:

- 1) #магазинные лайфхаки «Постарайся спланировать свое меню на неделю»
- 2) Акции и скидки
- 3) Правило нижних и дальних полок
- 4) Советы для безопасных интернет покупок
- 5) Медицинские товары возврату и обмену не подлежат
- 6) Цена на кассе больше, чем на ценнике: что делать?
- 7) Какие товары не подлежат обмену и возврату?
- 8) Как быть при некачественно выполненной работе или товаре?
- 9) Покупка пуховика, как выбрать?
- 10) Как правильно написать претензию

- 11) На что обратить внимание при заказе продуктов на дом
- 12) Парфюм, как отличить оригинал от подделки
- 13) Не оставляйте чек из магазинов на кассе
- 14) Какие документы нужны при подачи заявления?
- 15) Что делать, если при покупке товара в магазине или на рынке, вы обнаружили разницу в цене? И др.

Всего были опубликованы 20 лайфхак публикации, большинство из которых были написаны на двух языках (казахский и русский). Все публикации имели успех, так как вызвали отклики у населения, которые задавали насущные вопросы и получали квалифицированные ответы от юристов.

Задача 4. Распространение не менее 400 флаеров в рамках правовой школы и деятельности кабинета юридической консультации.

Мероприятие 1. Разработка 400 флаеров на двух языках (казахском и русском) по тематике проекта и распространение в рамках правовой школы и деятельности кабинета юридической консультации.

Подготовлены 400 экземпляров информационно-правовых материалов (флаеров) на двух языках (казахский и русский), которые были распространены среди посетителей консультационных кабинетов, среди посетителей центров обслуживания населения и участников правовой школы. Так же флаера были розданы на центральных парках, наиболее посещаемых населением.

Положительные отзывы по анимационным роликам дали Главный редактор и директор телеканала Elnur TV (ТОО «Сайрам акшамы») Ф.И.Файзуллаева и эксперт в области гражданского образования и правозащитной деятельности, юрист с 40 летним стажем Б.М.Исалиев. В свою очередь эксперты отметили, что анимационные ролики раскрывают правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами), направлены на решение частной проблемы в части нарушения прав потребителей.

Тематика информационных материалов представляет практический интерес. Рассматриваются самые различные актуальные темы в области защиты прав потребителей. В информационных материалах содержатся ссылки на Закон РК «О защите прав потребителей».

Итоговая публичная презентация результатов проекта согласно условиям договора

Мероприятие 1. Проведение круглого стола с целью презентации итоговых результатов проекта

18 ноября 2020 года с 16.00-17.00 (по времени г. Нур-Султана) на базе Zoom состоялся круглый стол по итогам реализации проекта «Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Туркестанской области», который реализует Региональное общественное объединение «Сергали-Туркестан» в рамках государственного гранта НАО «Центр поддержки гражданских инициатив» при поддержке Министерства информации и общественного развития РК.

В рамках круглого стола были обсуждены достигнутые результаты по основным задачам проекта, презентованы созданные продукты и выработаны рекомендации. Участие в работе круглого стола приняли 26 человек (представители госструктур, НПО, СМИ и все заинтересованные стороны).

Запись проведения публичной презентации проекта была опубликована в социальной сети инстаграм, и по состоянию на 20.11.2020 года было зафиксировано 314 просмотров.

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

Мероприятие 1. Распространение информации о деятельности в рамках проекта

Согласно медиа-плану социального проекта, ежемесячно были опубликованы информации о реализации социального проекта в СМИ, веб-сайтах, социальных сетях:

- 1) в социальных сетях были опубликованы 17 постов на каждом из аккаунтов (51 на 3-х социальных сетях),
- 2) 4 статьи в Республиканской социально-политической газете «TURAN apparat» (№9 (464) от 15 октября 2020 года,
- 3) 2 статьи в Республиканской социально-политической газете «Жемқорлықпен күрес» от 07 октября 2020 года,
- 4) 3 статьи в интернет портале «Jemqorlyqpenkures» <http://jemqorlyqpenkures.kz/?p=6744>.

Таким образом, с целью распространения информации о проекте были подготовлены и опубликованы 51 постов и 9 статей. В данном разделе представлены скрин-шоты опубликованных материалов по реализации социального проекта.

Заполните таблицу и опишите соответствие запланированных результатов полученным результатам

Цель проекта:	Повышение правовой грамотности населения Туркестанской области в сфере защиты прав потребителей
Достигнутый результат реализации проекта:	Общество осведомлено о своих правах в сфере защиты прав потребителей, получило объективную информацию, налажены постоянно действующие, эффективные и доступные

		каналы связи с молодежью по правовому просвещению и повышению правовой грамотности.			
Задача	Мероприятия в рамках задачи	Краткосрочные достигнутые результаты (к мероприятиям)	Продукты и индикаторы (к мероприятиям)	Уровень планируемых индикаторов	
				план	факт
Организация деятельности бесплатного кабинета юридической консультации для обращения социально-уязвимых групп граждан за защитой нарушенных потребительских прав.	Открытие и работа кабинета для доступа граждан к бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей	В целях обеспечения доступа населения к бесплатной правовой помощи был открыт консультационный кабинет по адресу: Туркестанская область, Сайрамский район, Аксукент, ул.Жибек жолы, 134. А так же с сентября месяца работает дополнительный кабинет по адресу: город Шымкент, улица Багысбаева 9. Так как работа кабинета выпала на период действия карантинных ограничений на территории нашей страны в связи с пандемией COVID-19, в кабинете соблюдены все меры по нераспространению и защите здоровья граждан, а именно соблюдена дистанция между консультантом и посетителями, установлен санитайзер для обработки	Положение о работе кабинета	1	1
			Копия журнала консультаций	1	1
			Количество консультаций	Не менее 200	221
			Отзывы потребителей	Не менее 20	30
			Анализ уровня удовлетворённости	1	1
			Анализ работы консультационных кабинетов	1	1
			Количество консультаций оказанных социально-уязвимым слоям граждан	Не менее 200	205

		<p>рук, проводится регулярное кварцевание кабинетов, запрещен вход без защитных масок и тд.</p> <p>График работы кабинета с понедельника по пятницу с 10:00 до 17:00 ч. Кроме того консультации по защите прав потребителей для населения Туркестанской области предоставляются и в онлайн режиме на сайте www.sergaliturkestan.kz, по телефону/ватсап мессенджеру по номеру 87029235050 и в социальной сети Инстаграмм — @sergaliturkestan.kz, Facebook и ВКонтакте РОО Сергали-Туркестан.</p> <p>За период реализации проекта с июня по ноябрь 2020 года, консультации получили 221 человек, из них 205 представителей уязвимых слоев населения.</p>			
Обеспечение потребителей знаниями о	Организация и проведение правовой школы для	20-22 октября 2020 года на базе колледжа «МИРАС» была проведена 3-х дневная	Положение о «Правовой школе»	1	1
			Программа проведения	1	1

действующем праве, правах, свободах обязанностях	студентов юридических факультетов	<p>Правовая школа по теме «Подготовка и повышение квалификации студентов юридического профиля по вопросам защиты прав потребителей». В мероприятиях приняли участие студенты и преподаватели юридических факультетов колледжа и университета «МИРАС».</p> <p>В качестве тренера к работе Школы привлекается Исалиев Бауржан Момынжанулы, Эксперт в области гражданского образования и правозащитной деятельности, Юрист со стажем свыше 40 лет.</p> <p>В рамках 3-х дневной правовой школы порядка 30 студентов и преподавателей приняли участие в дискуссиях, лекциях и тренингах, посвященные вопросам механизмов защиты прав человека, формирования правовой культуры и правосознания общества, правовой грамотности как части образовательного процесса, а так же по повышению лидерских качеств,</p>	«Правовой школы»		
			Пресс-анонс	1	1
			Список участников	1	1
			Количество участников	Не менее 15	30
			Комплект раздаточного материала	Не менее 2	2
			Пре/пост тесты	Не менее 3	3
			Анализ пре/пост тестов	1	1
			Анкеты обратной связи	Не менее 3	3
			Анализ анкет обратной связи	1	1
			Наличие публикации о проведении школы	1	4
			Фотографии	15	22
			Видеобзор продолжительностью не менее 5 минут	1	1

		командообразованию и жизненно важных навыков.			
Создание правовых анимационных роликов, составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ социальных сетях.	Создание раздела на веб-сайте организации для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Туркестанской области	На официальном сайте РОО «Сергали-Туркестан» http://sergaliturkestan.kz/rights создан раздел «Защита прав потребителей», в котором предоставлена информация о проекте, его целях и задачах, а так все полезные информационно образовательные продукты, изготовленные в рамках проекта.	Наличие раздела на действующем веб-сайте	1	1
			Количество уникальных пользователей	Не менее 10	1024
			Количество опубликованных материалов	24	24
			Репосты публикаций	Не менее 10	10
			Количество положительных отзывов	Не менее 5	6
			Количество источников размещения	3	3
			Охват населения	Не менее 5000	21085
			Сценарии видеороликов	4	4
			Количество видеороликов	4	4
			Количество источников размещения	4	5
	Количество просмотров (всего 4 видеороликов)	Более 2 000	Свыше 10 000		
	Эфирная справка	4	4		
	Лайфхак публикации по вопросам прав потребителей	10	20		
	Схематические инфографики по вопросам прав потребителей	10	10		
	Создание правовых анимационных роликов, составление лайфхаков-публикаций, схематических инфографик по перечню актуальных вопросов, касающихся прав потребителей и продвижение в СМИ и социальных сетях.	Веб-аналитика (Web analytics) сайта sergaliturkestan.kz в период с 01 июня по 17 ноября 2020 года показал 21 085 просмотров (pageviews) всего сайта, из них 1999 (9,48%) приходится на вкладку «Защита прав потребителей» (/rights) (9,48%), а так же количество уникальных пользователей за указанный период составляет 15594, из них 1024 (6,57%) пользователи, которые посещали, посвященный вопросам потребительских			

		<p>прав.</p> <p>Кроме того, для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Туркестанской области в социальной сети Instagram продолжает свою деятельность аккаунт @sergaliturkestan, в ВКонтакте и Фейсбук «Общественное объединение Сергали-Туркестан». На аккаунтах в социальных сетях насчитывается более 4500 подписчиков, самым популярным и часто посещаемым из которых является Instagram (4017 подписчиков). Количество опубликованных составило более 54 материалов на каждую из социальных сетей (общее количество 162 публикации).</p> <p>Количество репостов постов в Instagram составило более 10 материалов, а также получили 6 положительных отзыва. Все материалы публиковались следующими</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>хэштегами: #cisczk #cisc_official #CISCG RANTS2020#QOGAMGOVK Z #sergaliturkestan #potrebitelturkestan.</p> <p>С целью определения наиболее актуальных тем для потребителей, РОО «Сергали-Туркестан» был осуществлен мониторинг казахстанского сегмента сети Интернет, публичных отчетов государственных органов и НПО были составлены приоритетные тематические направления и разработаны 3 правовых анимационных видеороликов, 10 схематических инфографик и 20 лайфхак публикации.</p> <p>Положительные отзывы по анимационным роликам дали Главный редактор и директор телеканала Elnur TV (ТОО «Сайрам акшамы») Ф.И.Файзуллаева и эксперт в области гражданского</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>образования и правозащитной деятельности, юрист с 40 летним стажем Б.М.Исалиев.</p> <p>В период с 3 ноября по 13 ноября 2020 года 4 анимационных ролика были размещены в эфире телеканала «ELNUR TV». Охват территории телеканала включает город Шымкент, а так же Сайрамский, Толебийский, Тюлькубасский, Байдибекский, Ордабасинский районы и город Арысь Туркестанской области. Ротация осуществлялась согласно схеме 8 выходов в день (4 дневных и 4 вечерних блока).</p>			
Распространение не менее 400 флаеров в рамках правовой школы и деятельности кабинета юридической	Разработка 400 флаеров на двух языках (казахском и русском) по тематике проекта и распространение в рамках правовой школы и	Подготовлены 400 экземпляров информационно-правовых материалов (флаеров) на двух языках (казахский и русский), которые были распространены среди	Наличие разработанного флаера на двух языках	1 (на казахском и русском языках);	2
			Тираж листовок	400	400

консультации.	деятельности кабинета юридической консультации.	<p>посетителей консультационных кабинетов, среди посетителей центров обслуживания населения и участников правовой школы. Так же флаера были розданы на центральных парках, наиболее посещаемых населением.</p> <p>Положительные отзывы по анимационным роликам дали Главный редактор и директор телеканала Elnur TV (ТОО «Сайрам акшамы») Ф.И.Файзуллаева и эксперт в области гражданского образования и правозащитной деятельности, юрист с 40 летним стажем Б.М.Исалиев.</p>	Наличие отзывов экспертов	Не менее 2	2
Итоговая публичная презентация результатов проекта в соответствии с условиями договора	Проведение круглого стола с целью презентации итоговых результатов проекта	18 ноября 2020 года с 16.00-17.00 (по времени г. Нур-Султана) на базе Zoom состоялся круглый стол по итогам реализации проекта. В рамках круглого стола были обсуждены достигнутые результаты по основным задачам проекта,	Программа	1	1
			Пресс-анонс	1	1
			Количество участников круглого стола	Не менее 25	26
			Фотографии	15	16
			Количество опубликованных статей в СМИ	Не менее 2-х	2
			Запись трансляции в социальных сетях или	1	1

		<p>презентованы созданные продукты и выработаны рекомендации. Участие в работе круглого стола приняли 26 человек (представители госструктур, НПО, СМИ и все заинтересованные стороны). Запись проведения публичной презентации проекта была опубликована в социальной сети инстаграм, и по состоянию на 20.11.2020 года было зафиксировано 314 просмотров.</p>	<p>видеосъемки</p> <p>Количество просмотров</p>	<p>Не менее 50</p>	<p>314</p>
<p>Информационная работа о ходе реализации проекта в соответствии с условиями договора (необходимо осуществление не менее 2-х публикаций в месяц)</p>	<p>Распространение информации о деятельности в рамках проекта</p>	<p>Согласно медиа-плану социального проекта, ежемесячно были опубликованы информации о реализации социального проекта в СМИ, веб-сайтах, социальных сетях.</p> <p>Таким образом, с целью распространения информации о проекте были подготовлены и опубликованы 51 постов и 9 статей. В данном разделе представлены скрин-шоты опубликованных материалов</p>	<p>Публикация</p>	<p>25</p>	<p>60</p>
			<p>Количество каналов распространения</p>	<p>5</p>	<p>6</p>

		по реализации социального проекта.			
--	--	------------------------------------	--	--	--

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	215	251
2.	Количество косвенных бенефициаров (за счет освещения в СМИ)	человек	1 000	21 085
3.	Количество штатных работников	человек	2	2
4.	Количество привлеченных специалистов (из них социально-уязвимые категории населения)	человек	4	4
5.	Количество охваченных НПО	организация	5	5
6.	Фонд оплаты труда от общей суммы гранта	тенге	1 020 000	1 020 000
7.	Налоги (СН, СО, ОСМС только штатных сотрудников)	тенге	106 641	106 998
8.	Вклад в экономику (покупка товаров и услуг)	тенге	2 229 000	2 217 939,5
9.	Количество партнеров социального проекта (юридические и/или физические лица)	организация/человек	3	3

Опишите обоснования отклонения по проекту от плана: Отклонения по проекту не было, все мероприятия были проведены согласно календарному сроку.

2. Достижение цели (описание фактов и указание аргументов о достижении цели):

Целью проекта было проведение комплекса мер по правовому просвещению и повышению правовой грамотности граждан Туркестанской области в сфере защиты прав потребителей. Данная цель была достигнута, так был реализован комплекс мер по правовому просвещению и повышению правовой грамотности граждан Туркестанской области в сфере защиты прав потребителей по следующим направлениям:

1) Открыт кабинет для доступа населения к бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей.

На сегодняшний день консультации получили более 221 жителей региона, из них 205 представители уязвимых слоев населения. Ответы предоставлены квалифицированно с разъяснениями и со ссылкой на конкретные нормы законодательства, вплоть до исчерпания вопросов заявителя.

2) Проведена правовая школа для студентов-юристов.

30 студентов-юристов и преподавателей были подготовлены для работы с молодежью и повышать правовую грамотность путем проведения образовательных правовых мероприятий в сфере защиты прав потребителей.

3) Создан раздел на веб-сайте организации и продолжают деятельность страницы в соц.сетях для информирования населения по вопросам защиты прав потребителей Туркестанской области.

На официальном сайте РОО «Сергали-Туркестан» <http://sergaliturkestan.kz/rights> создан раздел «Защита прав потребителей», в котором предоставлена краткая информация о социальном проекте, его целях и задачах. На аккаунтах в социальных сетях насчитывается более 4500 подписчиков, самым популярным и часто посещаемым из которых является Instagram (4017 подписчиков). Количество опубликованных составило более 54 материалов на каждую из социальных сетей (общее количество 162 публикации).

4) Разработаны и распространены анимационные ролики, схематические инфографики и лайфхак публикации.

РОО «Сергали-Туркестан» был осуществлен мониторинг казахстанского сегмента сети Интернет, публичных отчетов государственных органов и НПО были составлены приоритетные тематические направления и разработаны 3 правовых анимационных видеороликов, 10 схематических инфографик и 20 лайфхак публикации.

5) Распространение не менее 400 флаеров в рамках правовой школы и деятельности кабинета юридической консультации.

Подготовлены 400 экземпляров информационно-правовых материалов (флаеров) на двух языках (казахский и русский), которые были распространены среди посетителей консультационных кабинетов, среди посетителей центров обслуживания населения и участников правовой школы. Так же флаера были розданы на центральных парках, наиболее посещаемых населением. центрах.

3. Измерение социальных и других изменений, произошедших по окончании и/или в течение реализации социального проекта

Допроектная ситуация характеризовывалась тем, что в Туркестанской области полностью отсутствовала социальная и медиа инфраструктура по правовому просвещению потребителей. Потребители не могли получить объективные доступные сведения о своих правах и механизмах их защиты. Потребители Туркестанской области не могли получить быструю и квалифицированную помощь при нарушениях своих прав, так как вследствие огромной территории региона они не могли специально для этого ездить к квалифицированным юристам. Консультации потребителей от юристов и адвокатов носили разовый характер и не были доступны большому количеству населения на постоянной основе. Кроме того, отсутствовали подготовленные тренера, которые распространяли бы правовые знания и усиливали бы социальный эффект по защите прав потребителей. Также не проводились массовые лекции и семинары по правам потребителей.

Ситуация на момент завершения проекта характеризуется тем, что создана инфраструктура в виде офлайн консультационного кабинета для доступа населения к бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей.

Создана медиа инфраструктура для доступа населения на постоянной и устойчивой основе к онлайн бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, пополнению своих теоретических знаний по потребительским правам и развитию практических навыков по защите своих прав как потребителя.

Подготовлены тренера, которые повысили свой потенциал в сфере защиты прав потребителей и вносят свой вклад повышение правовой грамотности населения. Также участники Правовой школы отметили полезность дискуссий, лекций и семинаров-тренингов, посвященных вопросам механизмов защиты прав человека, формирования правовой культуры и правосознания общества, правовой грамотности как части образовательного процесса.

Получены более 36 отзывов от потребителей, получивших консультацию юриста, которые отмечают профессиональный и ответственный подход к работе.

Степень решения проблем и задач в рамках социального проекта характеризуется как высокая, так как все поставленные задачи по проекту по решению указанных проблем были выполнены.

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

Гендерный показатель:

Количество участников проекта всего	Мужчин	Женщин
251	78	173

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
251	-	43	12	8	12	52	96	3	7	18

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
251	-	37	49	51	52	30	32

5. Результаты социального проекта:

- *конкретные результаты, полученные в ходе реализации социального проекта указанными целевыми группами (с указанием количественных показателей, описанием качественных сдвигов):*
 - 1) В качестве пример конкретных результатов и качественных сдвигов можно привести создание и функционирование информационно-правового веб-сайта по вопросам защиты прав потребителей, с помощью которой население осведомлено о правах потребителя и способах их защиты, получают объективную информацию.
 - 2) Продолжают деятельность созданные ранее аккаунты в социальной сети инстаграм, фейсбук и вконтакте, с более 4 500 подписчиками, в результате, чего налажены постоянно действующие, эффективные и доступные каналы связи с населением по повышению правовой грамотности.
 - 3) Разработаны информационные материалы по правовой грамотности, а именно 4 социально-правовых видеороликов, 10 тематических инфографик, 20 лайфхак публикации, 400 экземпляров печатных материалов на двух языках (флаеров).
 - 4) Созданы 15 тренерских команд, которые обладают знаниями, навыками и умениями в сфере защиты прав потребителей, могут самостоятельно проводить образовательные мероприятия среди молодежи.
 - 5) Созданы условия для обращения населения за защитой нарушенных прав, где более 221 человек, в том числе 205 представители уязвимых слоев населения, получили бесплатную правовую помощь.

- *долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализации проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом):*

В качестве долговременного влияния социального проекта на решаемую в ходе его реализации проблему можно отметить, что интерактивные просветительские механизмы в виде веб-сайтов и социальных сетей позволяют на долгосрочной основе информировать и повышать осведомленность населения о правах человека. Так, существование хэштегов в публикациях позволяет одновременно получить всю информацию об интересующей теме в конкретной социальной сети, наличие видеороликов в хостингах позволяет все время возвращаться и просматривать интересующиеся темы, наличие веб-сайта позволяет получить всю комплексную информацию о социальном проекте/социальной программе. Все это является неоспоримым, качественным преимуществом перед разовыми выездными мероприятиями.

- *устойчивость социального проекта/социальной программы:*
 - 1) По окончании проекта информационно-правовой веб-сайт будет также функционировать за счет собственных вкладов организации. Размещенные информационные материалы по правовой грамотности на Интернет-ресурсах будут набирать просмотры за счет ее дальнейшего продвижения с помощью волонтеров организации.
 - 2) Созданные тренерские команды будут закреплены за учебными заведениями, где будут систематически проводить образовательные правовые мероприятия.
 - 3) Сотрудники организации будут оказывать безвозмездные онлайн консультации по вопросам защиты прав потребителей.

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?

Университет «Мирас» оказал поддержку в реализации социального проекта, в виде предоставления материально-технической обеспечения Правовой школы помещением, проектором, ноутбуком и тд. Благодаря поддержке университета проведение Правовой школы стало возможным в оффлайн режиме с реальным присутствием участников. Планируется продолжить взаимодействие с университетом по оказанию бесплатной правовой помощи, проведению образовательных правовых мероприятий и информационной поддержке по освещению мероприятий.

Региональный телеканал «ELNUR TV» оказал информационную поддержку в реализации проекта. В период с 3 ноября по 13 ноября 2020 года 4 анимационных ролика на льготных условиях были размещены в эфире телеканала «ELNUR TV». Охват территории телеканала включает город Шымкент, а так же Сайрамский, Толебийский, Тюлькубасский, Байдибекский, Ордабасинский районы и город Арысь Туркестанской области. Ротация осуществлялась согласно схеме 8 выходов в день (4 дневных и 4 вечерних блока). Таким образом удалось

охватить так же более старшее поколение вышеуказанных регионов, которые не являются активными пользователями социальных сетей и интернета. Тематики анимационных роликов, в особенности про интернет торговлю, во время карантинных ограничений представляет практический интерес. Рассматриваются самые различные актуальные темы в области защиты прав потребителей. Телеканал заинтересован в дальнейшем сотрудничестве с РОО «Сергали-Туркестан».

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
НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан" по Туркестанской области	Оказание содействия в распространении информационно-образовательных материалов (флаеров) на базе центров обслуживания населения области.	87479190970 conuko-platnye@mail.ru	
Университет «Мирас»	Оказание содействия в проведении Правовой школы на базе Университета, техническая поддержка проекта (проектор, ноутбук, помещение, и тд)	Битанова Надежда Антоновна 87007885115	
Республиканская социально-политическая газета «Жемқорлықпен күрес» Сайт «Жемқорлықпен күрес»	Информационная поддержка проекта, публикация статей, разработанных соответствующей тематике проекта, объявлении о работе консультационных кабинетов	Буркитбаева Гулнар 87715633131	
Республиканская социально-политическая газета «TURAN AQPAPAT»	Информационная поддержка проекта, публикация статей, разработанных	Мурат Бекбаев tzharnama@mail.ru 87024967798	

		соответствующей тематике проекта, объявлении о работе консультационных кабинетов	
Региональное телевидение «ELNUR TV»		Информирование населения о ходе реализации проекта, ротация анимационных видеороликов по льготным условиям. Население узнало не только о реализации проекта, но и через ТВ получали знания о правах потребителей и механизмах их защиты.	aksham01@mail.ru 87018433378
Общественное объединение «Умит»		Информационная поддержка	87020712977 Киргизбаева Диана

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
1	Проведение комплекса мероприятий, направленных на повышение правовой культуры населения в сфере защиты прав потребителей	Отсутствие единой службы из числа неправительственного сектора на республиканском уровне. Отсутствие медиальных личностей (блогеров) пропагандирующие повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей	Повышение уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей	-Создание единой службы -Ликвидация правовой безграмотности в сфере защиты прав потребителей	-Создание постоянно действующих команд -Создание единого контактного центра -подготовка медиа волонтеров	10 000 000 тенге	Республика Казахстан	Повышение уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей

<p>(Выберите направление предоставления гранта, которому соответствует предлагаемая Вами тема гранта)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) достижение целей в области образования, науки, информации, физической культуры и спорта; 2) охрана здоровья граждан, пропаганда здорового образа жизни; 3) охрана окружающей среды; 4) поддержка молодежной политики и детских инициатив; 5) решение проблем демографии; 6) решение гендерных проблем; 7) поддержка социально уязвимых слоев населения; 8) помощь детям-сиротам, детям из неполных и многодетных семей; 9) содействие в трудоустройстве граждан; 10) защита прав, законных интересов граждан и организаций; 11) развитие культуры и искусства; 12) охрана историко-культурного наследия; 13) укрепление общественного согласия и национального единства; 13-1) содействие службам пробации при оказании социально-правовой помощи лицам, состоящим на их учете; 13-2) проведение общественного мониторинга качества оказания государственных услуг 							

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 необходимо предоставить с данным отчетом)
"Управление внутренней политики и по делам религии Туркестанской области"	<ul style="list-style-type: none"> - Ввести в государственный социальный заказ тематику повышения правовой грамотности потребителей. - Проводить работу по информированию 	№155 от 19.11.2020 года

	потребителей через телекоммуникационные каналы об инструментах системы защиты прав потребителей	
--	---	--

Общее количество страниц отчета: _____

Председатель РОО «Сергали-Туркестан»

Усманова Ш.А.

Дата заполнения 20 ноября 2020 года