

## ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

Грантополучатель: Общественное объединение «Кызылординское областное общество защиты прав потребителей»

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

Сумма гранта: 3 121 292 (три миллиона сто двадцать одна тысяча двести девяносто два) тенге

### 1. Отчетный период Июнь-Август 2019 года

**2. Опишите мероприятия в рамках социального проекта (описательно по каждой задаче выполненных к моменту предоставления отчетности с указанием уровня достижения запланированных индикаторов в соответствии с пунктом описание мероприятий Приложения №3 (Детальное описание проекта) к грантовому договору). Укажите номер приложения, содержащего подтверждающие документы, приложенные к отчету.)**

#### **Задача 1. Повышение правовой грамотности среди населения Кызылординской области**

##### **Мероприятие 1. Организация деятельности консультационного кабинета;**

В соответствии с задачами проекта в офисе ООО "КООЗПП" учрежден Консультационный кабинет. Созданы условия для его оптимальной деятельности: сформирован график режима работы Консультационного кабинета, размещены справочные материалы на Интернет-ресурсах и в традиционных масс-медиа. Для систематизации деятельности и оценки эффективности присм и рассмотрению обращений потребителей находит отражение в журнале учета писем, жалоб и обращений, бланки заявлений для потребителей. За отчетный период (июнь – август) имели место 61 обращение, из которых положительно решены 29.

Особо стоит отметить, работу проведенную по письменным заявлениям от жительниц г.Кызылорды Г.Хамзиевой и Пав И. на факт обмана потребителя в сфере оказание услуг (в частности чистки ковров услугодателем ЦСК "Каспий" и реставрации мебели). Заявления были перенаправлены в УП по г.Кызылорда. По результатам проверки услугодателя был привлечен к административной ответственности по статье 190 «Обман потребителей» КоАП РК.

Из изложенного видно, что около половины или 47% обращений потребителей из числа горожан нашло положительное решение. После проведенных консультаций большинство обратившихся потребителей положительно оценивали работу Консультационного кабинета, отмечали его важность в выработке единых требований к защите прав потребителя. Качественный анализ поступивших обращений показал, что наиболее распространенный мотив потребителей связан с реализацией права на возврат и обмен товара, приобретенного в розничной торговле. Отказ в удовлетворении данного права в большинстве случаев вызваны проявлением правового нигилизма со стороны продавцов (услугодателей, а порой банальным нежеланием нести дополнительные расходы и умышленным игнорированием прав потребителей). Зачастую продавцы отказывали потребителям в удовлетворении требований замены товара или возврата денег за товар на основании того,

что товары данной группы являются технически сложными и замене либо возврату не подлежат, несмотря на то, что с момента покупки прошло менее 14 дней.

#### **Мероприятие 2.** Информационное освещение проекта в СМИ, соц.сетях и сайте [www.kooszp.kz](http://www.kooszp.kz)

В соответствии с медиа-планом освещения на сайте ОО "КООЗПП" размещены подробная справочная информация о задачах и ходе реализации проекта, а также 7 публикаций на русском языке в соцсети Facebook.

Контент опубликованных материалов помимо освещения проведенных в рамках проекта мероприятий, содержал и значительный объем информации, направленной на просвещение широкого круга потребителей по отдельно взятым вопросам прав потребителей. Так, в на странице ОО "КООЗПП" в сети Facebook были размещены 3 информационно-просветительских материала (в т.ч. **1 в формате видеоролика**) по аспектам оформления претензий к недоброкачественной услуге/товару, их возврата/обмена, "ликбез" для потребителей "10 полезных советов потребителю".

Кроме того, был организован **"прямой эфир"** эксперта по правам потребителей, президента ОО "КООЗПП" Серика Тенибаева по наиболее актуальным вопросам водоснабжения в областном центре, выявленных по результатам социологического опроса горожан в онлайн-формате.

#### **Задача 2.** Обучение и просвещение населения в сфере защиты прав потребителей

**Мероприятие 1.** Еще одной приоритетной составляющей является повышение информированности населения в сфере прав потребителей посредством проведения тренинговых мероприятий для жителей по отдельно взятым тематикам. Так, 28 июня 2019 года в офисе ОО "КООЗПП" был проведен семинар-тренинг на тему **«Возврат и обмен товара»**. Количество участников составило 25 человек. Анализ среза мнения участников свидетельствует о достижении поставленной задачи тренингового мероприятия – **повышение уровня покупательской грамотности и осведомленности потребителей о созданных государством механизмах защиты прав потребителей.**

**Мероприятие 2.** 18 июля 2019 года по ул. Байсейтовой во дворе дома №106 был проведен семинар-тренинг на тему **«Управление кондоминиумом. Права и обязанности жителей»** где участвовали 31 житель близлежащих многоэтажных домов. В ходе тренинга были достигнут приоритетная цель – **повышение правовой грамотности и уровня ответственности жильцов – собственников (арендаторов) квартир, привитие навыков эффективного управления кондоминиумом.**

**Мероприятие 3.** Темой следующего семинара-тренинга, состоявшегося 28 августа 2019 года в офисе КООЗПП, были **«Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы»**. Количество участников составило 25 человек. В ходе мероприятия была разъяснена не только теоретическая сторона вопроса, на и проведен детальный практикум по действиям потребители в конкретной ситуации сбоя водоснабжения.

При описании обучающихся и информационно-пропагандистских мероприятий таких, как семинар, тренинг, круглый стол, форум и др., укажите сведения об участниках, заполнив таблицу:

№	Наименование мероприятия	Дата проведения	Место проведения (город/село адрес)	Количество участников	Категории участников	Привлечены эксперты	Полнота выполнения запланированных мероприятий	Примечание № _____ с подтверждающими документами
1.	Семинар-тренинг «Возврат и обмен товара»	28.06.2019	офис Общественного объединения «Кызылординское областное общество защиты прав потребителей»	25	18-60 лет	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Пресс-релиз семинар-тренинг «Возврат и обмен товара» - 51-52 листах; 2. Программа семинар-тренинга 53 лист; 3. Список участников семинар-тренинга 54-55 листах; 4. копии анкет обратной связи 56-75 листах; 5. анализ анкет обратной связи-76 листе 6. анализ пре-ноет тестов 77 листе 5.Отзывы участников семинар-тренинга 78-82 листе.

								8. фотографии-83-88 листе
2.	Семинар-тренинг «Управленческие Кондоминиумы М. Права и обязанности жителей.»	18.07.2019	Двор дома Байсеитова №106	31	18-75 лет	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Прее-регла семинар-тренинг «Управление кондоминиумом, Права и обязанности жителей.»-89-90 листах; 2. Программа семинар-тренинга 91 листе; 3. Список участников семинар-тренинга 92-93 листах; 4. Копии анкет обратной связи 94-113 листах; 5. Анализ анкет обратной связи -114 листе; 6. Анализ пре-пост тестов -115 листах; 7. Отчеты участников семинар-тренинга 116-120 листах. 8. фотографии-121-125 листе
3.	Семинар-тренинг «Вопросы	28.08.2019	офис Общественного объединения	25	18-60 лет	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Прее-регла семинар-тренинг «Вопросы подоплаживания»

<p><b>водоснабжения. Стандарты и нормы»</b></p>		<p>«Кызылординское областное общество защиты прав потребителей»</p>	61	18-60 лет			<p><b>Стандарты и нормы»-</b> 126 листах; 2. Программа семинар тренинга 127 листе; 3. Список участников семинар-тренинга 128-129 листах; 4.Копии анкет обратной связи 130-149 листах; 5.Анализ анкет обратной связи -150 листе; 6.Анализ пре-пост тестов -151 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга 152-156 листах. 8. фотографии-157-159 листе</p>
<p><b>4. Бесплатная консультация потребителей</b></p>	<p><b>Июнь-август</b></p>	<p>офис Общественного объединения «Кызылординское областное общество защиты прав</p>	61	18-60 лет			<p>Копии журналов консультации Отзывы потребителей -12 листах,</p>

		потребителей				
--	--	--------------	--	--	--	--

**3. Риски социального проекта (в данном разделе необходимо отразить возможные риски, которые могут повлиять на ход и результаты проекта)**

Риск	Стратегия снижения вероятности и минимизации последствий
<p>При работе над проектом следует учитывать, что на возможность его реализации, даже при условии выделения грантовых средств, не хватает времени научить грамотному действию населения сфере потребителей. Это учитывается что каждый год имеет изменение законодательства о защите прав потребителя.</p>	<p>Должны каждый год реализовывать этот проект, пока будут дополнения и изменении законодательстве и не научим грамотному действию населения сфере как потребителей. Каждый должен быть грамотным потребителем, должен уметь отстаивать свои права. Насколько грамотно будут вести потребители с продавцом, настолько цивилизованной станет наша система торговли и общественного обслуживания населения.</p>

*Примечание: Промежуточный программный отчет должен состоять из нескольких приложений. Каждое мероприятие или вид услуг, описанные в пункте 2 данного отчета должны быть отражены в отдельном приложении со всеми подтверждающими документами)*

Номер приложения	Наименование задачи	Подтверждающие документы
Приложение 1	<p><b>Организация</b> <b>деятельности</b> консультационного кабинета;</p>	<p>1. Было утверждено положение о работе консультационного кабинета с 1-3 лист;</p>

		<p>2. Журнал регистрации консультаций было 41 обращение</p> <p>3. Копии журнала консультаций с 4-18 лист;</p> <p>4. Утвержден график работы консультационных кабинетов на 19 листе;</p> <p>5. Проведено анализ работы консультационных кабинетов с 20-21 лист;</p> <p>6. Отзывов потребителей с 22-40 лист;</p> <p>7. Анализ уровня удовлетворенности на 41 листе;</p>
	<p>Информационное освещение проекта в СМИ, соц.сетях и сайте <a href="http://www.koosppr.kz">www.koosppr.kz</a></p>	<p>1. Медиа план с 42-45 лист</p> <p>2. Публикации соц. сетях с 46-50 лист</p> <p>3. Размещенных материалов,</p>
<p>Приложение 2</p>	<p>Семинар-тренинг «Возврат и обмен товара»</p>	<p>1. Пресс-релиз семинар-тренинг «Возврат и обмен товара» с 51-52 лист;</p> <p>2. Программа семинар тренинга на 53 лист;</p> <p>3. Список участников семинар-тренинга с 54-55 лист;</p> <p>4. Копии анкет обратной связи с 56-75 лист;</p> <p>5. анализ анкет обратной связи на 76</p>

Приложение 3	Семинар-тренинг «Управление кондоминиумом. Права и обязанности жителей.»	<p>лист</p> <p>6. анализ пре-пост тестов на 77 лист</p> <p>5.Отзывы участников семинар-тренинга с 78-82 лист.</p> <p>8. фотографии с 83-88 лист</p>
Приложение 4	Семинар-тренинг «Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы»	<p>1. Пресс-релиз семинар-тренинг «Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы» на 126 листах;</p> <p>2. Программа семинар тренинга на 127 листе;</p>



		<p>3. Список участников семинар-тренинга с 128-129 лист;</p> <p>4. копии анкет обратной связи с 130-149 лист;</p> <p>5. Анализ анкет обратной связи на 150 листе;</p> <p>6. Анализ пре-пост тестов на 151 листах;</p> <p>7. Отзывы участников семинар-тренинга с 152-156 лист.</p> <p>8. фотографии с 157-159 лист.</p>
--	--	---