

ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

Грантополучатель: Общественное объединение «Западно-Казахстанское областное общество по защите прав потребителей

Тема гранта: «Проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Западно-Казахстанской области»

Сумма гранта: 3 142 000 (три миллиона сто сорок две тысячи) тенге

1. Отчетный период 03.06.2019 - 26.09.2019

2. Опишите мероприятия в рамках социального проекта

Цель проекта: Повышение уровня правовой и потребительской грамотности населения региона, повышение качества жизни каждого гражданина Западно-Казахстанской области.

Задача 1. Повышение уровня информированности и правовой осведомленности потребителей региона относительно их законных прав и механизмов их реализации;

Мероприятие 1 : Организация деятельности кабинета

В центральной части города по адресу г. Уральск ул. Мухита 57/1 открыт кабинет для юридической деятельности в сфере защиты прав потребителей.

Утверждено Положение от 03.06.2019г. о работе юридического консультационного кабинета с графиком работы: 5 дней в неделю (пн-пт) с 6 часовым графиком рабочего дня (с 10.00-13.00, 14.30-17.30).

В кабинете ведется прием потребителей практикующим юристом. График приема потребителей юристом: 5 дней в неделю (пн-пт), 3 часа в день (10.00-13.00).

Ведется прием звонков на «горячую линию» **8 7712176240**. В кабинете размещен баннер-паук с темой проекта.

Мероприятие 2: Проведение консультаций и оказания юридической помощи

Со дня функционирования кабинета оказывается консультативная помощь потребителям, пришедшим на прием к юристу. Прием потребителей фиксируется в журнале регистрации консультаций потребителей пришедших на прием.

По данным журнала регистрации консультаций потребителей за период с 03.06.2019 г по 29.09.2019 г консультацию получили 39 обратившихся потребителей.

В течении отчетного периода предоставлялись консультации по телефону «горячей линии», поступившие звонки фиксируются в журнале регистрации консультаций по телефону «горячей линии».

В журнале регистрации консультаций по телефону «горячей линии» зарегистрировано 31 обращение в период с 20.06.2019 г по 29.09.2019 г.

Из анализа проведенного проектной группой из числа обратившихся за юридической помощью 70% потребителей обратились по вопросам розничной торговли, как надлежащего, так и ненадлежащего качества в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

В ходе оказания юридической помощи потребителям были составлены три претензии, а так же были разъяснены статьи Закона РК «О защите прав потребителей» на которые опираются требования потребителей в претензиях. В большинстве случаев продавец либо обменял товар на аналогичный, либо возвратил уплаченную за товар сумму денег (согласно ст.14, 15 Закона РК «О защите прав потребителей»).

20% потребителей обратились с вопросами о некачественном оказании услуг, по одному из таких вопросов нашим юристом была организована встреча потребителя и предпринимателя, в ходе которой вопрос был урегулирован мирным путем по обоюдному согласию.

10% потребителей обращаются по вопросам разъяснения законодательства РК в сфере защиты прав потребителей (так как на данный момент были внесены изменения и дополнения), чтобы оценить правомерность отношения продавцов к ним.

За истекший период обращений в судебные инстанции не было.

В настоящее время в производстве имеется 3 обращения потребителей (покупка мягкой мебели в ТОО «Квант»-2, приобретение оборудования для бассейна) с перспективой обращения с иском в суд.

Услуги юриста предоставляются согласно графика ежедневно с 10:00 до 13:00 часов, в рамках проекта до настоящего времени.

Мероприятие 3: Проведение круглого стола

В целях реализации проекта «Проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Западно-Казахстанской области» 10 июля 2019 г. в г. Уральск в 15:00 часов проведен круглый стол на тему «Основные проблемы в сфере защиты прав потребителей». Разработана программа круглого стола, составлен список участников, подготовлен пресс-релиз.

В работе круглого стола приняли участие представители государственных органов, специалисты СМЭ суда по ЗКО, Палаты предпринимателей ЗКО «Атамекен», бизнеса, НПО, активные граждане, молодежь и СМИ.

Целью круглого стола являлось ознакомление с проектом, рассмотрение основных проблем в сфере защиты прав потребителей, состояние сферы защиты прав потребителей в регионе.

Участники круглого стола были ознакомлены с планом реализации проекта «Проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Западно-Казахстанской области» в рамках государственного гранта НАО «Центр

поддержки гражданских инициатив» при поддержке Министерства информации и общественного развития РК, о целях, задачах и ожидаемых результатах проекта. Заседание круглого стола подробно освещалось СМИ (телеканалы «Ақжаник», газета «Приуралье»).

Разработаны анкеты обратной связи, количество опрошенных 12. По итогам опроса участников уровень удовлетворенности мероприятием составляет:

100% опрошенных участников круглого стола признали тематику и вопросы, обсуждаемые на круглом столе актуальными; 75% подтвердили степень полезности участия в мероприятии, 25%-частично. Новизна обсуждаемого материала была для 50% опрошенных. 100% опрошенных участников круглого стола оценили работу модератора на «отлично». Для 50% опрошенных была новой информация о изменениях и дополнениях в законодательстве РК в сфере защиты прав потребителей. 5% участников порекомендовали проводить круглые столы совместно с потребителями и предпринимателями для урегулирования и обсуждения интересующих вопросов.

Поставленная перед проведением мероприятия организаторами основная цель была достигнута: Западно-Казахстанский регион узнал о реализуемом общественным объединением проекте. Модератор заседания предоставила присутствующим подробную информацию о плане реализации проекта, целях, задачах и ожидаемых результатах по итогам его реализации.

Участники круглого стола выразили общее мнение о необходимости реализации данного проекта в регионе, обсудили ряд проблем в области защиты прав потребителей. Поступили пожелания и рекомендации по взаимодействию с государственными органами и общественностью в рамках реализации проекта.

По результатам заседания круглого стола принята резолюция. По итогам принятых решений резолюции ОО «Западно-Казахстанское областное общество по защите прав потребителей» Подписано Меморандумы о взаимодействии и сотрудничестве с Департаментом контроля качества и безопасности товаров и услуг ЗКО, стали привлекать к реализации проекта представителей с Областной палаты медиаторов для решения вопросов досудебного урегулирования споров, возникающих между потребителями и продавцами (услугодавателями); совместно с отделом по защите прав потребителей Департамента Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей МНЭ РК по ЗКО разработать алгоритм действий потребителя при нарушении его прав; разместили информацию с указанием телефона горячей линии проекта на стенде «Уголок потребителя» в местах торговли, учреждениях, предоставляющих различные услуги населению.

Задача 2. Стимулирование увеличения на потребительском рынке доли материальных благ и услуг повышающих качество жизни человека, повышения качества продукции, товаров (работ, услуг); обеспечение защиты населения региона от недоброкачественных, фальсифицированных товаров.

Мероприятие 6 : Организация и проведение в г.Уральске встреч с коллективами

23 августа 2019 г. в 10:30 ч. в г. Уральск состоялась встреча с коллективом детской музыкальной школы для обсуждения темы: «Основные проблемы в сфере защиты прав потребителей». Так же на встрече были рассмотрены следующие вопросы: «Законодательство о защите прав потребителей. Понятие «потребитель» в казахстанском законодательстве. Потребитель и его права. Алгоритм действий потребителя при нарушении его потребительских прав»; «С какими проблемами чаще всего сталкиваются потребители нашего региона». Организатором встречи является Общественное объединение «Западно-Казахстанское областное общество по защите прав потребителей». Мероприятие проводилось в целях реализации проекта «Проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Западно-Казахстанской области» в рамках государственного гранта НАО «Центр поддержки гражданских инициатив» при поддержке Министерства информации и общественного развития РК.

В мероприятии приняли участие: коллектив детской музыкальной школы, организаторы мероприятия.

Целью данной встречи являлось: повышение уровня правовой грамотности участников встречи в сфере защиты прав потребителей. В ходе анализа анкет обратной связи уровень удовлетворенности составил: 100% опрошенных участников встречи признали тематику и вопросы, обсуждаемые на встрече актуальными.90% подтвердили степень полезности участия в мероприятии, 10%-частично.Новизна обсуждаемого материала была для 90% опрошенных.

Для 70% опрошенных была новой информация о реализации проекта, а так же о действии общественного объединения по защите прав потребителей. Для 30% участников была новой информации по Закону РК «О защите прав потребителей». 50 % опрошенных участников оставили отзыв о том, что информация была очень интересной, полезной и доступной.

Задача 4. Обеспечение эффективного взаимодействия с государственными органами, с иными общественными объединениями региона, органами местного самоуправления и СМИ в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятие 8. Организация 2-х дневного семинара-тренинга в г. Уральск (с приглашением сертифицированного тренера)

ОО «Западно-Казахстанское областное общество по защите прав потребителей» организовало семинар по защите прав потребителей. 31 июля и 1 августа текущего года 10.00-18.00. г.Уральск, ул.Т.Масина, 44/1, р-н «Золотой век», 2 этаж, конференц зал.

В мероприятии принимали участие практикующие юристы, медиаторы, адвокаты, предприниматели, общественные деятели, представители гос.органов, преподаватели ВУЗов и ССУЗов по специальности «Юриспруденция». Всего 25 участников.

Цель семинара: Повышение уровня правовой грамотности участников семинара-тренинга в сфере защиты прав потребителей.

Лекторы-тренеры:

Бабаджанян Естер Леоновна – магистр юриспруденции, старший преподаватель, докторант РнД Университета КАЗГЮУ (г.Нур-Султан),

Киматова Эльмира Нуровна – руководитель отдела Защиты прав потребителей ДЖРЕМ, ЗКипШ МНЭРК по ЭКО.

Семинар направлен на разъяснение о значимости знаний в области защиты прав потребителей, разъяснения часто встречаемых нюансов при подаче исков. На мероприятии рассматривались вопросы, касающиеся особенностей судебного производства по защите прав потребителей, тактика представительства интересов потребителей, разбирали проблемы потребителей региона, представлен алгоритм действий потребителя при нарушении его потребительских прав. На практических занятиях решали кейсы, разбирали ситуативные задачи. Всем участникам вручены сертификаты.

В начале семинара был проведен входной тест на выявление знаний в освещаемой сфере, который показал, что в целом уровень знаний аудитории немногим превышает 60%. Так, тест состоял из двух вопросов закрытого характера и одного вопроса открытого характера, который вызвал наибольшие трудности у слушателей. Лишь трое слушателей показали знания выше 80%, 13 слушателей – выше 60, остальные – выше 50%.

По завершении семинара был проведен тест, состоящий из 6 (шести) закрытых вопросов на выявление усвоенности материала. Тест показал общий средний результат 94%. Трое из слушателей тест решили на 100%.

Для проведения семинар-тренинг разработаны: программа тренинга, Пресс-анонс, составлен список проведенных тренингов, список участников, выпущен баннер-паук с темой семинара-тренинга, тренера провели пре-пост тесты, каждому участнику тренинга был подготовлен комплект раздаточного материала, (папка, блокнот, ручка). Для участников тренинга разработаны анкеты обратной связи участников, на основании которых был сделан следующий анализ уровня удовлетворенности участников:

100% опрошенных участников круглого стола признали тематику и вопросы, обсуждаемые на круглом столе актуальными.

90% подтвердили степень полезности участия в мероприятии, 10%-частично.

Новизна обсуждаемого материала была для 80% опрошенных.

100% опрошенных участников круглого стола оценили работу лекторов на «отлично».

100% опрошенных оценили организацию мероприятия на «отлично».

Для 50% опрошенных была новой информация о медиации в сфере защиты прав потребителей. 50% участников, так как были действующими юристами, укрепили свои знания в сфере защиты прав потребителей.

30% участников порекомендовали проводить встречи действующих юристов с потребителями, для обсуждения вопросов в сфере защиты прав потребителей и разъяснения прав потребителей. Вместе с тем часть опрошенных оставили свои комментарии и пожелания для дальнейших мероприятий подобных мероприятий.

Тренера использовали мультимедийные презентации «Практика применения законодательства в сфере защиты прав потребителей». На семинар тренинге велась фото и видеосъемка.

Задача 5. Обеспечить информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет

Мероприятие 11. Обеспечение информационного просвещения населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет и ежемесячное размещение материалов в СМИ

1. Наличие медиа-плана
2. Публикации в СМИ, интернете и соц. сетях (Наличие публикаций в СМИ, интернете и соц.сетях Количество лайков к публикациям в соц.сетях Количество просмотров)
3. Количество размещенных материалов)

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

1. Медиа-план

МЕДИА ПЛАН ПРОЕКТА*

№	Наименование публикации	Язык публикации	Ответственный за подготовку материала	Планируемый к размещению ресурс
Наименование месяца: июнь				
1.	<i>Публикация о начале работы проекта. Информирование о планах работы.</i>	Русский казахский		Социальные сети Facebook, Instagram, Газета «мой город»
2.	<i>Публикация о проведении круглого стола в г. Уральске.</i>	Русский казахский		Газета «Приуралье»
Наименование месяца: июль				
1.	<i>Заметка в СМИ о проведенном семинаре</i>	Русский казахский		Социальные сети Facebook, Instagram «Мой город», «Приуралье»
2	<i>Заметка о проведении акции в ТД города Уральск.</i>	Русский казахский		Социальные сети Facebook, Instagram,
3.	<i>Публикация статьи в СМИ</i>	Русский		Газета «Путь города»

Наименование месяца: август					
1.	Заметка о проведении акции в ТД города Уральск.	Русский казахский		Социальные сети Instagram	Facebook, Instagram
2.	Заметка о работе выездной комиссии в районном центре	Русский казахский		Социальные сети Instagram	Facebook, Instagram
Наименование месяца: сентябрь					
1.	Публикация статьи о проведении круглого стола, Акция в крупном ТД, работе выездной приемной в г. Аксай Бурлинского района	Русский Казахский		Социальные сети Instagram Газета «Приуралье»	Facebook, Instagram Газета «Приуралье»
2.	Организация телепередачи	Русский		Телевидение Акжсайык	
Наименование месяца: октябрь					
1.	Заметка о проведении Круглого стола, работе выездной приемной в п.Переметное Байтерекского района.	Русский казахский		Социальные сети Instagram	Facebook, Instagram
2.	Публикация статьи в СМИ	Казахский		Газета «Орал өңірі»	
Наименование месяца: ноябрь					
1.	Заметки и фото о проведении лекций СУЗах, Вузах г. Уральск	Русский казахский		Социальные сети Instagram	Facebook, Instagram
2.	Размещение презентации об итогах деятельности	Русский казахский		Социальные сети Instagram	Facebook, Instagram

2. За период времени с 03.06.2019 г по 29.09.2019 г были сделаны следующие публикации в СМИ и соц. Сетях:

Публикация о начале работы проекта: 1-4 лайка

1. <https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2536984363007360/>

Публикация о проведении круглого стола на тему «Основные проблемы в сфере защиты прав потребителей»: 2-4 лайка, 3-2 лайка, 4-6 лайков, 5- 62 просмотра

1. <http://otaktv.kz/kz/news/society/tutunpushylardyn-kukuktyk-saualtyludun-arttugy-zhobasy-iske-asadu?fbclid=IwAR17SS1aiAE1b0IG-cPPIA5bOrDzXuiFZ98yUOL6Rb3iVsVMlmbdm66rXic>

2. <https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2536984363007360/>

3. <https://www.facebook.com/2080774288820643/posts/2535966883301379/>

4. <https://www.instagram.com/p/BzUNQROhas-/?igshid=15prs9qps71f2r>

1.	Круглый стол на тему «Основные проблемы в сфере защиты прав потребителей».	10.08.2019г	Г. Уральск Ул. Мухита 57/1	25	представители государственных органов, специализированного межрайонного экономического суда ЗКО, Палаты Предпринимателей ЗКО «Атамекен», бизнеса, НПО, активные граждане, молодежь, СМИ.	Киматова Эльмира Нуровна – руководитель отдела защиты прав потребителей ДКРЕМ, ЗКипи МНЭРК по ЗКО.	100%	Приложение 3 1. Пресс-релиз 2. Список участников 3. Резолюция круглого стола 4. Копии анкеты обратной связи 5. Анализ уровня удовлетворенности 6. Фотографии
2.	Семинар-тренинг По защите прав потребителей	31.08.2019 01.09.2019	г. Уральск, ул. Т. Масина, 44/1, р-н «Золотой век», 2 этаж, конференц зал.	25	практикующие юристы, медиаторы, адвокаты, предприниматели, общественные деятели, представители гос. органов, преподаватели ВУЗов и ССУЗов	Киматова Эльмира Нуровна – руководитель отдела защиты прав потребителей ДКРЕМ, ЗКипи МНЭРК по ЗКО.	100%	Приложение №4 1. Пресс-анонс, 2. Программа тренинга, 3. Список проведённых тренингов 4. Список участников, 5. Копии анкет обратной связи участников

					специальности «Юриспруденция».	Бабаджанян Естер Левоновна – магистр юриспруденции, старший преподаватель, докторант РИД Университета КАЗГҰОУ (г.Нур-Султан),			6. Анализ уровня удовлетворенности 7. Копии отрывков участников 8. Анализ пре-пост тестов 9. Копия комплекта раздаточного материала 10. Презентации 11. Наличие публикации о проведении семинара 12. Изображение баннера наука
3.	Встреча коллективом Детской музыкальной школы	с 23.08.2019	Уральск, Здание муз.школы Завоказальный тупик 6.1	30	Преподаватели муз. Школы	Киматова Эльмира Нуровна – руководитель департамента защиты прав потребителей	100%	Приложение 1. Программа 2. Наличие пресс-анонса 3. Список проведенных встреч 4. Фотографии встреч 5. Копии анкет обратной связи 6. Анализ уровня удовлетворенности	

								7. Копии отрывков участников 8. Количество публикаций о проведенных встречах
--	--	--	--	--	--	--	--	---

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
- отсутствие у населения региона информации о деятельности проекта	открытие и активное ведение странички общественного объединения в социальных сетях (Facebook, Instagram) на которых планируется размещать подробную информацию о деятельности общественного объединения, о проекте, о работе кабинета, расписание приема потребителей юристом, информация о проводимых объединениям мероприятиях в рамках проекта, иная полезная информация для потребителей (статьи, рубрика «вопрос-ответ», видеоролики по вопросам защиты прав потребителей) и т.д.
- низкий уровень интереса участия государственных органов	Заключение меморандумов с государственными органами в ходе реализации проекта позволит вовлечь государственные органы в участие мероприятий
- непринятие проекта субъектами предпринимательства региона.	Заключение меморандума с Палатой предпринимателей ЭКО в ходе реализации проекта позволит выявить заинтересованность в проекте у субъектов предпринимательства региона

Номер приложения	Наименование задачи	Подтверждающие документы
Приложение №1 Организация деятельности кабинета	Повышение уровня информированности и правовой осведомленности потребителей региона относительно их законных прав и механизмов их реализации;	1. Утвержденное Положение о работе юридического консультационного кабинета 2. График работы кабинета 3. Изображение Баннер-паук
Приложение №2 Проведение консультаций, юридической помощи	Повышение уровня информированности и правовой осведомленности потребителей региона относительно их законных прав и механизмов их реализации;	1. Копия журнала регистрации консультаций потребителей 2. Копия <i>журнала регистрации консультаций по телефону «горячей линии»</i> . 4. Результаты рассмотрения обращений 5. Копии Отзывов потребителей 6. Анализ уровня удовлетворенности
Приложение №3 Проведение круглого стола в г. Уралск на тему: «Основные проблемы в сфере защиты прав потребителей».	Повышение уровня информированности и правовой осведомленности потребителей региона относительно их законных прав и механизмов их реализации;	1. Пресс-релиз 2. Список участников 3. Резолюция круглого стола 4. Копии анкеты обратной связи 5. Анализ уровня удовлетворенности 6. Фотографии
Приложение №4 Организация 2-х дневного семинара-тренинга в г. Уралск на тему «Защита прав потребителей»	Обеспечение эффективного взаимодействия с государственными органами, с иными общественными объединениями региона, органами местного самоуправления и СМИ в сфере защиты прав потребителей.	1. Пресс-анонс, 2. Программа тренинга, 3. Список проведенных тренингов 4. Список участников, 5. Копии анкет обратной связи участников 6. Анализ уровня удовлетворенности 7. Копии отзывов участников 8. Анализ пре-пост тестов 9. Копии комплекта раздаточного материала 10. Презентации

		<p>11. Наличие публикации о проведении семинара</p> <p>12. Изображение баннера паука</p>
<p>Приложение № 5</p> <p>Организация и проведение в г. Уральск встреч с коллективами</p>	<p>Стимулирование увеличения на потребительском рынке доли материальных благ и услуг повышающих качество жизни человека, повышения качества продукции, товаров (работ, услуг); обеспечение защиты населения региона от недоброкачественных, фальсифицированных товаров.</p>	<p>1. Программа</p> <p>2. Наличие пресс-анонса</p> <p>3. Список проведенных встреч</p> <p>4. Фотографии встреч</p> <p>5. Копии анкет обратной связи</p> <p>6. Анализ уровня удовлетворенности</p> <p>7. Копии отзывов участников</p> <p>8. Количество публикаций о проведенных встречах</p>
<p>Приложение № 6</p> <p>Обеспечение информационного просвещения населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет и ежемесячное размещение материалов в СМИ</p>	<p>Обеспечить информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет</p>	<p>1. Наличие медиа-плана</p> <p>2. Наличие публикаций в СМИ, интернете и соц.сетях</p> <p>3. Количество лайков к публикациям в соц.сетях</p> <p>4. Количество просмотров</p> <p>5. Количество размещенных материалов</p>