

## 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

**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, приходившим на прием к юристу. Прием потребителей фиксируется в журнале регистрации консультаций потребителей приходивших на прием.

По данным журнала регистрации консультаций потребителей за период с 03.06.2019 г по 29.09.2019 г консультацио получили 103 обратившихся потребителей.

Также в течение 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 78 обращений в период с 03.06.2019 г по 29.11.2019 г.

Обратившихся за юридической помощью и проконсультировавшихся по вопросам защиты прав потребителей в течении срока реализации проекта более 400 граждан ЭКО. В кабинет за юридической консультацией обратилось более 100 граждан, из которых 65 % жаловались на несоблюдение продавцами закона, в части обмена, либо возврата денег некачественного товара и нарушении прав в

розничной торговле. 15% обращений также касались товара, представляющего опасность для жизни и здоровья граждан (оборудование, утюг, кафе). 20% на услуги ломбарда, заправочных станций, строительных магазинов и в финансовой сфере.

За консультацией по телефону обратилось более 70 граждан ЗКО. Из числа обратившихся 70 % жаловались на несоблюдение продавцами закона, в части обмена, либо возврата денег некачественного товара и нарушении прав в розничной торговле. 10% обращения также касались товара, представляющего опасность для жизни и здоровья граждан. 20% на услуги ломбарда, заправочных станций, а так же поступали жалобы пенсионеров на некачественную выпечку хлеба, обслуживание ресторана.

80% жалоб разрешены не доводя до судебного разбирательства. На 20% жалоб составлены претензии.

В ходе судебного разбирательства, по согласию с потребителем, продавцом была заменена мебель потребителю, до суда продавцом в категоричной форме было отказано потребителю в замене мебели и возврате денег за некачественную мебель – в течении 3-х месяцев регулировался конфликт и закончился судом в пользу потребителя (на сумму 550000тенге).

В суде находится два иска по возврату денежных средств за некачественный товар.

Были организованы три выездных приемных – районные центры области в г. Аксай, Таскалу и Байтерек, в ходе которых было проконсультировано более 30 граждан. Вопросы идентичны с обращениями горожан, следует отметить, что на таких встречах активность провалятот также и предприниматели.

### **Мероприятие 3: Проведение круглого стола в г.Уральск**

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». 100% опрошенных оценили организацию мероприятия 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» Подписало 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 (услугодателями); 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 1. Проведение акций в крупнейших торговых домах г. Уральска и г. Аксая**

В целях информирования, консультирования и просвещения населения в сфере защиты прав потребителей были проведены акции в следующих торговых домах г. Уральска:

- 29 августа в ТД «Московский»
- 5 ноября в ТД «Жангир хан»
- 25 ноября в ТД «Мирлан»

В районном центре Бурлинского района г. Аксай : 18 сентября в ТД «Жарсуат»,

В ходе мероприятия были распространены информационные материалы (буклеты, флаеры ), содержащие подробно информацию о правах потребителей.

В ходе мероприятия каждый желающий посетитель Торгового центра мог задать свой вопрос по правам потребителя и получить на него ответ-консультацию от юриста. Консультации получили более 50 человек

90% вопросов в ходе акции задавались по обмену и возврату розничных товаров, 10% вопросов были на тему предоставления услуг.

Акции проводились в целях большего охвата населения для информирования в сфере защиты прав потребителей.

## **Мероприятие 2.Лабораторный анализ пищевой продукции**

В рамках реализации проекта «Повышение правовой грамотности населения ЭКО в сфере защиты прав потребителей» ООО «ЗКОЗПП» был проведен лабораторный анализ пищевых продуктов в целях обеспечения защиты населения региона от недоброкачественных, фальсифицированных товаров. Для проведения мероприятия был заключен договор с Филиалом РГП на ПХВ «Национальный центр экспертизы комитета контроля качества и безопасности товаров и услуг». 07.11.2019года был произведен закуп 27 продуктов следующих производителей

- Молоко, кефир Айс плюс
- Молоко, кефир Береке
- Молоко кефир «Жастык»
- Колбаса п/к Свинная охлажденная
- Колбаса варено копченая Сервелат «Мусульманский особый»
- Колбаса в/к «Говенья»
- в/к сервелат «Меловый»
- Колбаса п/к охлажденный «Сервелат» мусульманский халял
- Колбаса п/к«Цыганска» из мяса кур
- Тушка цыплат Бройлеров 1 с орта Жайык кус
- Тушка цыплат Бройлеров 1 сорта «Хорошее дело»
- Тушка цыплат Бройлеров 1 сорта КАУЛИКО
- Пиво светлое «Большая кружка», светлое
- Пиво Нуржанар светлое
- Пиво «Кружка свежего мяткое, светлое пастеризованное»

Молоко: Зорька 6%, Петропавловское, Мумуня, Кокшетауский мол завод, «Новый день», Свежее утро  
Овощи: картошка, морковь, огурцы свежие.

С 7 по 19 ноября проводился лабораторный анализ продуктов, проверены на бактериологические показатели, на соответствие нормативным требованиям, на нитраты (мясо птицы; колбасные изделия; овощи, молочные и кисломолочные изделия, пиво). По всем продуктам, кроме молока и молочной продукции (кефир), результаты исследования не выявили отклонений от норм, в молоке и молочной продукции фирм «Жастык» выявлены следующие несоответствия: в кефире два раза превышены нормы дрожжи; в молоке и кефире продукции фирм «Жастык» обнаружены БГКП (копиформы), в молочных продуктах фирм «Береке»: в три раза превышены нормы дрожжи, высокие показатели плесени, обнаружены БГКП (копиформы), а также закуп этой продукции был следан 07.11.2019года, а на упаковках стояла дата 10.11.2019г..

По итогам лабораторного анализа были направлены письма в Департамент контроля качества и безопасности товаров и услуг ЗКО, Департамент по защите прав потребителей ЗКО.

### **Мероприятие 3: Организация и проведение в г.Уральске встреч с коллективами**

В целях повышение уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, стимулирование потребительских требований повышающих качество жизни человека, повышения качества продукции, товаров (работ, услуг) были организованы встречи с коллективами в следующих организациях.

- 23 августа организована встреча с коллективом детской музыкальной школы (30 участников),

- 16 октября организована встреча с коллективом АО «Запально-Казахстанское РЭК» (31 участник),

- 8 ноября организована встреча с коллективом ГУ «Отдел занятости и социальных программ» (30 участников).

Тема встреч: «Основные проблемы в сфере защиты прав потребителей». Также 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». Для участников встреч мероприятие с данной темой проводилось впервые

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 участников встреч данное мероприятие проводилось впервые. В ходе мероприятия были озвучены доклады организаторов, было разобрано на примерах применение закона РК «О защите прав потребителей», так же юристы общественного объединения отвечали на интересующие вопросы участников. Все участники положительно отнеслись к мероприятиям, так же оставили свои рекомендации по проведению аналогичных встреч.

Разъяснены вопросы: понятие «потребитель»; потребитель и его права; алгоритм действий потребителя при нарушении его потребительских прав; с какими проблемами чаще всего сталкиваются потребители нашего региона.

90% опрошенных участников признали тематику встреч и обсуждаемые вопросы актуальными. 80% подтвердили степень полезности участия в мероприятии. 20%-частично. Новизна обсуждаемого материала была для 50% опрошенных.

Участников встреч заинтересовало тема мероприятия, много было вопросов, описание ситуаций с нарушениями их потребительских прав, более 40 человек получили юридическую консультацию. В целях информирования были распространены флаеры и буклеты

#### **Задача 3. Обеспечение баланса между самозащитой потребителей и государственной защитой их нарушенных прав.**

##### **Мероприятие 1: Организация и проведение не менее 3-х лекций в СУЭвх, Вузях г.Уральск**

Были проведены лекции в следующих учебных заведениях:

- 25 октября в ВУЭэ ЗКАТУ им.Жантурс хана (92 участника),
- 29 октября в ВУЭэ ЗКТУ им. М. Утеминова (83 участника),
- 1 ноября в СУЭэ «Евразийский индустриально-экономический колледж» (92 участника).

Тема лекций: «Молодежь за права потребителей!»

Цели: информирование молодежи по правам потребителей, пробуждение сознания граждан путем непосредственного вовлечение студентов в работу в сфере защиты прав потребителей.

Лектор: Телпиева Д. Ш. – проректор ОО «Западно-Казахстанское областное общество по защите прав потребителей», Джамидбаева А. А – юрист проекта, Ганиева А.С юрист. Доклады на тему: «Цели и задачи ОО «ЭКООЗПП, план реализации гранта», «Законодство студентов с основными принципами защиты прав потребителей. Заинтересованность молодежи в участии выявления нарушений в сфере ЗПП. Применение Закона РК «О защите прав потребителей». Потребитель и его права», «Дистанционный метод приобретения товаров. Изменения и дополнения в законодательстве РК о интернет торговле», «Механизмы разрешения конфликтов в сфере защиты прав потребителей. Алгоритм действий потребителя при нарушении его потребительских прав».

85% опрошенных участников лекции признали тематику и вопросы, обсуждаемые на лекции актуальными. 75% подтвердили степень полезности участия в мероприятии. 25%-частично. Новизна обсуждаемого материала была для 50% опрошенных. Студенты проявили интерес к работе общественного объединения и предложили свою помощь в дальнейшей работе.

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

##### **Мероприятие 1. 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.Мекенди, 44/1, р-н «Золотой век», 2 этаж. Контактный тел.

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 Левоновна – магистр юриспруденции, старший преподаватель, докторант Ph.D Университета КАЗПОУ (г. Нур-Султан)

Киматова Эльмира Нуровна – руководитель отдела защиты прав потребителей ДЖРЕМ, ЭКИПП МНЭРК по ЗКО.

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 проведенных подобных мероприятий.

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

## **Мероприятие 2. Проведение круглого стола в г.Аксай Бурлинского района и в п. Переметное района Байтерек**

18 сентября в г.Аксай Бурлинского района (27 участников) был проведен круглый стол на тему: «Защита прав потребителей в сфере розничной торговли и предоставлении услуг».

Цель круглого стола: Повышение уровня правовой грамотности участников в сфере защиты прав потребителей.

В работе круглого стола приняли участие представители государственных органов, сотрудники аппарата акима района, предприниматели, а так же сельские активисты.

Были озвучены доклады на темы: «Досудебное урегулирование конфликта потребителя с продавцом розничного товара. Алгоритм действия потребителей при нарушении его прав», «Тұтынушыларды қорғау құқығын реттейтін заңнамаларды түсіндіру (Разъяснение законодательства регламентирующего защиту прав потребителей)». На мероприятии обсуждены вопросы: состояние сферы защиты прав потребителей, основные права потребителей, разъяснение законодательства, обязанностями продавца по предоставлению информации о товаре, по обеспечению надлежащего качества товара, понятие потребитель, продавец, надлежащий товар, ненадлежащий товар, срок годности, сроки гарантии.

По итогам круглого стола в Бурлинском районе было принято:

1. Подписать Меморандум с Молодежным Ресурсным центром Бурлинского района.
2. В целях повышения правовой грамотности населения поддержать инициативу ООО ЭКОЗПП рекомендовать администрации Торговых домов, рынков создавать на местах уголков потребителя, при оформлении договоров аренды с предпринимателями на местах, предупреждать их о правовой ответственности в случае конфликта с потребителем.
3. С учетом проведенного анализа жалоб, заявлений, досудебного и судебного производства по всем фактам нарушения Закона о защите права потребителей, внести предложения в законодательные акты, в т.ч. в действующий закон, четко определяющий права не только потребителей, но и самих продавцов, в частности индивидуальных предпринимателей.

Круглый стол на тему: «Защита прав потребителей в сфере розничной торговли и предоставлении услуг» был проведен 6 ноября 2019г в п.Переметное района Байтерек (25 участников).

Цель круглого стола: Повышение уровня правовой грамотности участников в сфере защиты прав потребителей.



В работе круглого стола приняли участие представители государственных органов, сотрудники аппарата акима района, предприниматели, а так же сельские активисты.

Были озвучены доклады на темы «Состояние сферы защиты прав потребителей и реализации проекта по защите прав потребителей в Западно-Казахстанской области», Демонстрация презентации план реализации мероприятий по проекту «Проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Западно-Казахстанской области», «Досудебное урегулирование конфликта потребителя с продавцом розничного товара. Алгоритм действия потребителя при нарушении его прав».

Участники круглого стола выразили общее мнение о необходимости реализации данного проекта в регионе, обсудили ряд проблем в области защиты прав потребителей.

По итогам круглого стола в районе Байтерек было принято:

1. Совместно с представителями аппарата акимата района Байтерек, проводить мероприятия по информированию населения района в сфере защиты прав потребителей.
2. Рекомендовать предпринимателям района размещать информацию с указанием телефона горячей линии проекта на стенде «Уголок потребителя»
3. Продолжить работу в данном направлении в сельских округах района по повышению правовой грамотности потребителя и предпринимателя.

Уровень оценивания мероприятия: 100% опрошенных участников признали тематику и вопросы, обсуждаемые на круглом столе актуальными. 85% подтвердили степень полезности участия в мероприятии, 15%-частично. Новизна обсуждаемого материала была для 50% опрошенных. 100% опрошенных участников круглого стола оценили работу модератора и докладчиков на «отлично». 100% опрошенных оценили организацию мероприятия на «отлично».

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

**Мероприятие 1. Обеспечение информационного просвещения населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет и ежемесячное размещение материалов в СМИ**

За период времени с 03.06.2019 г. по 29.11.2019 г. было сделано 31 публикация в социальной сети «Фейсбук», 34 публикации в социальной сети «Инстаграм» с общим количеством лайков: 890 штук.

Так же было сделано 7 публикаций в газетах, 2 репортажа в новостях на телеканалах «Ажайык» и «Карачаганак», 2 прямые трансляции с итогового круглого стола на страничке «Фейсбук»:

**Публикации о начале работы проекта: 1-4 лайка**

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

**Публикации о проведении круглого стола на тему «Основные проблемы в сфере защиты прав потребителей»:** 2-4 лайка, 3-2 лайка, 4-66 лайков, 5- 62 просмотра

1. <http://otaktv.kz/kz/news/society/tulupushylandyn-kukuktyk-sauiatyugyn-arttytu-zhobasy-isk-e-asady?fbclid=IwAR17SS1aiAE1b016-cP1A5pOtdzXufZ98yuuOL6Pb3UsVMlmbdhh66tXlc>
2. <https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2536984363007360/>
3. <https://www.facebook.com/2080774288820643/posts/2535966883301379/>
4. <https://www.instagram.com/p/BzvKQWODFcu/?igshid=15ps9qrs71f2r>
5. <https://www.instagram.com/p/BzvKQWODFcu/?igshid=Kxahgd4mc8ue9>

**Публикации о проведении 2х дневного семинар-тренинга по защите прав потребителей:** 1-3 лайка, 3-30 лайков, 4-39 лайков, 5-48 просмотров, 6 - 2872 просмотра

1. [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=2582987058407090&id=2482036845168779](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=2582987058407090&id=2482036845168779)
2. <https://bko.gov.kz/tu/novosti-regiona/4892-prava-potrebitelej-gaz-yasnihi-zhitelyam-ural'ska>
3. <https://www.instagram.com/p/B0seP3igolh/?igshid=1mtojK91e47c6>
4. <https://www.instagram.com/p/B0s7dIGAt8Y/?igshid=1s3xboqnc8b51>
5. <https://www.instagram.com/p/B1PU7EAgZn0/?igshid=121bstrkklwkvz>
6. <http://mgorod.kz/tem/prava-potrebitelej-gazvasnihi-zhitelyam-ural'ska/>
7. Статья в газете Приуралье №56 от 12.07.19

**Публикации о проведении консультаций в кабинете:** 1-2 лайка, 2-13 лайков

1. <https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2620057654700030/?app=fb>
2. <https://www.instagram.com/p/B1l1qEjA7E0/?igshid=652177u1v0xg>

**Публикации о проведении встреч с коллективом детской музыкальной школы:** 1-1 лайк, 2-9 лайков

1. <https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2620066468032482/?app=fb>
2. <https://www.instagram.com/p/B1i20MNA1-8/?igshid=1hl64dbmpd01l>

**Акции в ТД «Московский» 29 августа:**

- <https://www.instagram.com/p/B1i31NPdism/?igshid=1z0bxbexkkeb>
  - <https://www.instagram.com/p/B1z1EiDRZgGld/?igshid=ml9it0lhwoc>
  - <https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2627725397266589/?app=fb>
  - <https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2631031870269275/?app=fb>
- лайки: 11, 20, 2, 4

**Круглый стол г. Аксай 18 сентября:**

<https://www.instagram.com/p/B2jJskLgCT8/?igshid=129p45uyuaeq5>  
<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2669329936439468/?app=fbi>

лайки: 17, 3

**Акция в г. Аксай 18 сентября:**

<https://www.instagram.com/p/B2jKdP5AB5J/?igshid=1fg7lshaijia0>  
<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/266933433105695/?app=fbi>

лайки: 18, 3

**«Выездная приемная» в г. Аксай 18 сентября:**

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2669336933105435/?app=fbi>  
<https://www.instagram.com/p/B2jесG4AC0q/?igshid=fhwjfbh13at6>

лайки: 2, 15

**«Выездная приемная» в Таскалинском районе 23 сентября:**

<https://www.instagram.com/p/B2уупlwеlрl1/?igshid=1o5q1rb00jgdlm>  
<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2679901955382266/?app=fbi>

лайки: 10, 2

**Публикации в газетах:**

- Газета «Приуралье» №57 от 12 июля: статья «потребитель, Знай свои права!»
- Газета «Приуралье» №62 от 2 августа: статья «потребитель, Знай свои права!»
- Газета «Информбиржа» №37 от 12 сентября: статья «Иместе право»
- Газета «Информбиржа» №39 от 26 сентября: статья «Если вы правы!»
- Газета «Будни Аксая» №40 от 3 октября: статья «Тутылушши оз кукыктарын билу керек!»
- Газета «Будни Аксая» №41 от 12 октября: статья «В борьбе за права потребителей»
- Газета «Будни Аксая» №41 от 12 октября: статья «В борьбе за права потребителей»

**Публикации в социальных сетях:**

<https://www.instagram.com/p/B3Z2r118gubd/?igshid=4ff4rhgbrl7>  
<https://www.instagram.com/p/B3Z3C6nBA/11/?igshid=1xhny0v06bq2o>  
<https://www.instagram.com/p/B3Z36zsgLy/?igshid=sgswlfdjefiw>  
[https://www.instagram.com/p/B3oRUV21Hr\\_Xv/?igshid=zv5ajeclmхu0](https://www.instagram.com/p/B3oRUV21Hr_Xv/?igshid=zv5ajeclmхu0)

**16 октября встреча с коллективом Западно-Кавказского РЭК:**

[https://www.instagram.com/p/B3aM7ic\\_dK6e/?igshid=1d1bj59v\\_3nkf8](https://www.instagram.com/p/B3aM7ic_dK6e/?igshid=1d1bj59v_3nkf8)  
<https://www.instagram.com/p/B3aVu112qgan/?igshid=1ff95mrvbх349>

<https://www.instagram.com/p/B3sWbE0Ab3k/?igshid=1qtfsdtyegudr>

**25 октября лекция в ВУЗе ЗКАТУ:**

<https://www.instagram.com/p/B4EDSzVlRbV/?igshid=1028iu2yi01w7>

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2748908475148280/?app=fbi>

**29 октября лекция в ВУЗе ЗКГУ:**

<https://www.instagram.com/p/B4OzqeTFtyu/?igshid=4442mw0v5m01>

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2757766787595782/?app=fbi>

**1 ноября лекция в СУЗе "Евразия":**

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2764760383563089/?app=fbi>

<https://www.instagram.com/p/B4W1YU1FLLR/?igshid=y7xvcbvuhvnp>

**5 ноября Акция ТД "Жантпр хан":**

<https://www.instagram.com/p/B4PLKVF8U5/?igshid=1ukob7lnlmq2p>

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/277261022611438/?app=fbi>

<https://www.instagram.com/p/B4fMhVmFzGg/?igshid=3лсe82newdch>

<https://www.instagram.com/p/B4fzHvoLFY3q/?igshid=17апсeп9owd8>

**6 ноября "Выезная приемная" в районе Байтерек:**

[https://www.instagram.com/p/B4id2\\_aFcx4v/?igshid=1mwasуj88ххtq](https://www.instagram.com/p/B4id2_aFcx4v/?igshid=1mwasуj88ххtq)

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2775022372536890/?app=fbi>

**6 ноября круглый стол в районе Байтерек:**

<https://www.instagram.com/p/B4iet-vIDpV/?igshid=i0xаллесoqW>

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2775017635870697/?app=fbi>

**06 по 19 ноября проводилась лабораторный анализ пищевой продукции .**

<https://www.instagram.com/p/B5PlасXlQtw/?igshid=19zmхсюu5oJ>

<https://www.instagram.com/p/B5ZFWwnQFUYz/?igshid=1gl8d7i0sjeht>

**8 ноября встреча с колллективом ГУ "отдел занятости и социальных программ":**

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2781408685231592/?app=fbi>

<https://www.instagram.com/p/B4roiMjI:VaQ/?igshid=рsh6554еu3z0>

**21 ноября итоговый круглый стол:**

<https://www.instagram.com/p/B5LДJKxI7ov/?igshid=1п7x8xpаоlrpd7>

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2816964985009295/?app=fbi>

<https://www.facebook.com/darina.telagisowa/videos/2539754159434008/?app=fbi>

<https://www.facebook.com/100001983462842/posts/2540291556046935/?app=fbi>

**25 ноября акция в ТД "Мирдан":**

<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2819404608098666/?app=fbi>  
<https://www.facebook.com/2482036845168779/posts/2819404608098666/?app=fbi>

### Итоговая публичная презентация результатов проекта согласно условиям Договора

#### Мероприятие 1. Проведение итогового круглого стола в г. Уральск.

21.11.2019г. 15-00 часов по адресу г. Уральск, Ж. Молдагалиева 19, здание Нур Отан (конференц зал 206). Было проведено итоговый круглый стол по результатам реализации проекта.

Модератор: *Туркина Айгуль Сериковна Рукководитель «Ассоциация производителей ЗКО «Заман».*  
Количество участников: 28 человек.

ОО «Западно-Казахстанское областное общество по защите прав потребителей» в целях подведения итогов реализации проекта «Повышение правовой грамотности населения ЗКО в сфере защиты прав потребителей», реализованного в рамках государственного гранта НАО «Центр поддержки гражданских инициатив», провело круглый стол на тему: Итоги реализации проекта «Повышение правовой грамотности населения ЗКО в сфере защиты прав потребителей».

Цель круглого стола: Результаты работы общественного объединения в рамках проекта, рассмотрение актуальных вопросов в сфере защиты прав потребителей, обсуждение проблемных вопросов в ходе реализации проекта, рекомендаций государственным органам и дальнейшая организация работа по защите прав потребителей в регионе.

В ходе мероприятия были озвучены следующие доклады модераторов: «Итоги реализации проекта, дальнейшая работа общественного объединения и взаимодействие с государственными органами области», «Отчет о работе кабинета консультативной юридической помощи потребителям, проблемные вопросы возникшие в рамках реализации проекта в части досудебного и судебного регулирования защиты прав потребителя», «Информация о результатах проведенного мониторинга пищевой продукции в рамках реализации проекта».

Так же были обсуждены актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей, в том числе с привлечением неправительственного сектора, проблемные вопросы, возникшие в ходе реализации данного проекта. В ходе мероприятия выработали ряд практических рекомендаций уполномоченным государственным органам по вопросам защиты прав потребителей. Ознакомили участников встречи с основными задачами и перспективным планом общественного объединения на 2020 год.

Мероприятие позволило достичь и разработать практические предложения по эффективному сотрудничеству государственных, судебных органов с неправительственными организациями по вопросам защиты прав потребителей.

90% опрошенных участников круглого стола признали тематику и вопросы, обсуждаемые на круглом столе актуальными.

80% подтвердили степень полезности участия в мероприятии, 20%-частично.

Новизна обсуждаемого материала была для 80% опрошенных.

90% опрошенных участников круглого стола оценили работу модератора и докладчиков на «отлично», 10% поставили оценку «хорошо».

100% опрошенных оценили организацию мероприятия на «отлично».

Для 50% опрошенных была новой информация о изменениях и дополнениях в законодательстве РК в сфере защиты прав потребителей.

50% опрошенных порекомендовали вести проект больше по периоду времени (например в 3-х-5-ти дневный период).

Участники круглого стола дали положительную оценку деятельности общественного объединения «Западно-Казахстанское областное общество по защите прав потребителей» в реализации проекта, выказали мнение об актуальности данной тематики в области, о необходимости продолжения проекта, увеличения сроков реализации, подчеркнули о продолжении оказания практической юридической помощи населению области в сфере защиты прав человека.

Все участники круглого стола оценили проделанную работу общественного объединения и были удовлетворены итогами и результатами проекта.

По итогам реализации проекта были написаны рекомендательные письма в следующие организации: в Управление внутренней политики ЗКО, в Департамент Защиты прав потребителей ЗКО, в Департамент контроля качества и безопасности товаров и услуг Западно-Казахстанской области, в Департамент полиции ЗКО, Управление ЧС ЗКО.

Велась прямая трансляция круглого стола: <https://www.facebook.com/datina.teldisowa/videos/2539754159434008/?app=fbi>

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

№	Наименование мероприятия	Дата проведения	Место проведения (город/село адрес)	Количество участников	Категории участников	Привлеченные эксперты	Полнота выполнения запланированных мероприятий	Приложение №__с подтверждающими документами
1	Круглый стол на тему «Основные проблемы в сфере защиты	10.08.2019г	г. Уральск Ул. Мухита 57/1	25	представители государственных органов,	Киматова Эльмира Нуровна руководитель отдела Защиты	100%	Приложение 3 1.Пресс-релиз 2.Список участников 3.Резолюция круглого стола

<p>прав потребителей».</p>				<p>специализированного межрайонного экономического суда ЗКО, Палаты Предпринимателей ЗКО «Атамекен», бизнеса, НПО, активные граждане, молодежь, СМИ.</p>	<p>прав потребителей ДКРЕМ, ЗКИПП МНЭРК по ЗКО.</p>	<p>100 %</p>	<p>4. Копии анкеты обратной связи 5. Анализ уровня удовлетворенности 6. Фотографии</p>
<p>2 Семинар-тренинг По защите прав потребителей</p>	<p>31.08.2019 01.09.2019</p>	<p>г. Уралск, ул. Т. Масина, 44/1, р-н «Золотой ВСК», 2 этаж, конференц зал.</p>	<p>25</p>	<p>практикующие юристы, медиаторы, адвокаты, предприниматели, общественные деятели, представители гос. органов, преподаватели ВУЗов и ССУЗов специально</p>	<p>Киматова Эльмира Нуровна – руководитель отдела Защиты прав потребителей ДКРЕМ, ЗКИПП МНЭРК по ЗКО. Бабаджанян Естер Левоновна – магистр юриспруденции, старший преподаватель.</p>	<p>100 %</p>	<p>Приложение №8 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</p>

					«Юриспруденция».	Докторант Ph.D Университета КАЗТЮУ (г.Нур-Султан),		8. Анализ пре-пост тестов 9. Копия комплекта раздаточного материала 10. Презентации 11. Наличие публикации проведении семинара 12. Изображение баннера папка
3	Встреча коллективом Детской музыкальной школы	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 6 1. Программа 2. Наличие пресс-анонса 3. Список проведенных встреч 4. Фотографии встреч 5. Копии анкет обратной связи 6. Анализ уровня удовлетворенности 7. Копии отзывов участников 8. Количество публикаций проведенных встречах
4	Встреча коллективом АО «Западно-	16.10.2019г	г. Уральск Проспект Евразия 86	31	Сотрудники	-	100%	Приложение 6 1. Программа 2. Наличие пресс-



Казахстанское РЭК»		Г. Уралыск Проспект Н. Назарбаев а 161/1	30	сотрудники	-	100	анонса 3. Список проведенных встреч 4. Фотография встреч 5. Копии анкет обратной связи 6. Анализ уровня удовлетворенности 7. Копии отзывов участников 8. Количество публикаций проведенных встречах
5 Встреча коллективом ГУ «Отдел занятости и социальных программ Уральска г.	08.11.2019г	Г. Уралыск Проспект Н. Назарбаев а 161/1	30	сотрудники	-	100	Приложение 6 1. Программа 2. Нагичие пресс- анонса 3. Список проведенных встреч 4. Фотография встреч 5. Копии анкет обратной связи 6. Анализ уровня удовлетворенности 7. Копии отзывов участников 8. Количество публикаций проведенных встречах
6 Организация и проведение	25.10. 2019г.	Г. Уралыск Ул. Джантир	92	студенты	-	100%	Приложение 7 1. Пресс-анонс

24

Лекций ЭКАТУ им.Жангир Хана		Хана 51	83	студенты	-	100%	2.Программа лекции 3.Наличие списка проведенных лекций 4.Списки участников 5.Анкеты обратной связи участников 6.Анализ уровня удовлетворенности участников 7.Отзывы участников 8.Анализ пре-пост тестов 9.Анализ пре-пост тестов 10.Наличие презентации 11.Фотографии 12.Наличие образцов буклетов 13.Наличие отзывов экспертов на буклеты 14.Наличие образца флага Наличие публикации рождения лекций
7 Организация и проведение лекций ЭКАТУ им. М. Утемисова	29.10.2019г.	Г. Уральск УлСарайшы к 12/д					Приложение 7 1.Пресс-анонс 2.Программа лекции 3.Наличие списка проведенных лекций 4.Списки участников

							<p>5. Анкеты обратной связи участников</p> <p>6. Анализ уровня удовлетворенности участников</p> <p>7. Отзывы участников</p> <p>8. Анализ пре-пост тестов</p> <p>9. Анализ пре-пост тестов</p> <p>10. Наличие презентаций</p> <p>11. Фотографии</p> <p>12. Наличие образцов буклетов</p> <p>13. Наличие отзывов экспертов на буклеты</p> <p>14. Наличие образа флэера</p> <p>15. Наличие публикации о проведении лекций</p>
<p>8 Организация и проведение лекций «Евразийский индустриально-экономический колледж»</p>	<p>01.11.2019г.</p>	<p>Г. Уральск Г. Караша</p>	<p>92</p>	<p>студенты</p>	<p>-</p>	<p>100%</p>	<p>Приложение 7</p> <p>1.Пресс-анонс</p> <p>2.Программа лекции</p> <p>3.Наличие списка проведенных лекций</p> <p>4.Списки участников</p> <p>5.Анкеты обратной связи участников</p> <p>6.Анализ уровня</p>

					представители государственных органов, Палаты предпринимателей ЗАО «Атамекен», бизнес, НПО, активные	Муканов Даврен Ерсайнович Юрист палаты корпоративных консультантов Западно-Казахстанской области	100%	<p>Удовлетворенности участников</p> <p>7.Отзывы участников</p> <p>8.Анализ пре-пост тестов</p> <p>9.Анализ пре-пост тестов</p> <p>10.Наличие презентаций</p> <p>11.Фотографии</p> <p>12.Наличие образцов буклетов</p> <p>13.Наличие отзывов экспертов на буклеты</p> <p>14.Наличие образца флага</p> <p>15.Наличие публикации</p> <p>проведения лекций</p>
9	Проведение круглого стола г.Аксай Бурлинского района (27 участников)	18 сентября 2019г	г. Аксай , ул. Советская 99, Малый зал районного акимата	27				<p>Приложение 9</p> <p>1.Программа</p> <p>2.Пресс-релиз</p> <p>3.Список участников</p> <p>4.Резолюция круглого стола</p> <p>5.Анкеты обратной связи</p> <p>6.Анализ уровня удовлетворенности</p> <p>7.Фотографии</p>

					граждане, молодежь, СМИ.			
1	Проведение круглого стола в г. Уральск. Переметное района Байтерек	6 ноября 2019 г	п. Переметный ул. Гагарина 71а, районный музей	25	Представители государственных органов, Палаты предпринимателей ЗАО «Атамекен», бизнес, НПО, активные граждане, молодежь, СМИ.	-	100%	Приложение 9 1.Программа 2.Пресс-релиз 3.Список участников 4.Резолюция круглого стола 5.Анкеты обратной связи 6.Анализ уровня удовлетворенности 7.Фотографии
1	Проведение итогового круглого стола в г. Уральск.	21.11.2019г	г. Уральск ул. Молдагалиева 19, здание НурОтан конференц зал №206	27	представители государственных органов, АНК, Палаты предпринимателей ЗАО «Атамекен», бизнес, НПО, активные граждане.	-	100%	Приложение 11 1.Программа 2.Пресс-релиз 3.Список участников 4. Наличие трансляции в социальных сетях 5.Наличие образцов брошюр 6.Копии анкет обратной связи 7.Фотографии 8.Анализ удовлетворённости

				молодежь, СМИ.			
--	--	--	--	-------------------	--	--	--

Заполните таблицу и опишите соответствие запланированных результатов полученным результатам

Цель проекта:		Повышение уровня правовой и потребительской грамотности населения региона, повышение качества жизни каждого гражданина Западно-Казахстанской области.					
Долгосрочный результат проекта:		увеличение количества граждан в регионе, владеющих знаниями в сфере защиты потребителейских прав					
Задача	Мероприятия в рамках задачи	Продукты полученные по результатам исследования (к мероприятиям)	Краткооформленные достигнутые результаты (к задачам)	Индикаторы план	Индикаторы факт		
Повышение уровня информированности и правовой осведомленности потребителей региона относительно их законных прав и механизмов их реализации;	1. Организация деятельности кабинета 2. Проведение консультаций, юридической помощи 3. Проведение круглого стола в г. Уральск.	Положение о кабинете, график работы кабинет Меморандум с ЧУ «ФСНИ» о взаимном сотрудничестве, размещение кабинета в гражданском ресурсном центре Журнал консультаций, журнал звонков, и выездных приемных Революция круглого стола.	оказание правовой помощи потребителям, информирование потребителей об основах знаний в данной сфере, помощь потребителям в оформлении претензий, выявление и регулирование нарушения прав потребителей в точках торговли, отзывы потребителей. Подача исковых заявлений.	<b>Индикаторы к продуктам</b> 1. Положение о работе юридического консультационного кабинета 1 График работы кабинета 1 Баннер-паучок 1 2. Журнал регистрации консультаций потребителей Результаты рассмотрения обращений Отзывы потребителей	<b>Индикаторы к продуктам</b> Положение о работе юридического консультационного кабинета 1 График работы кабинета 1 Баннер-паучок 1 2. Журнал регистрации консультаций потребителей Результаты рассмотрения обращений Отзывы потребителей		

202

				Анализ уровня удовлетворённости Индикаторы к результатам 1.Положения о работе юридического консульсионного кабинета (1) 1.2График работы кабинета 1 1.3 Изображение баннер-паучка	Анализ уровня удовлетворённости Индикаторы к результатам Наличие положения о работе юридического консульсионного кабинета 1 График работы кабинета 1 Изображение баннер-паучка 1
				2. 2.1Количество консултыций в кабинете (не менее 100) 2.2Количество консултыций по телефону(не менее 70) 2.3Количество консултыций при выездных мероприятиях(не менее30 ) Копия журн консултыций(1	2. 2.1Количество консултыций в кабинете ( 103) 2.2Количество консултыций по телефону(78) 2.3Количество консултыций при выездных мероприятиях( не менее3 ) 2.4Копия журн консултыций(3 )

Стимулирование увеличения на потребительско м рынке доли материальных благ и услуг повышающих качество жизни человека, повышения качества продукции, товаров (работ, услуг); обеспечение защиты населения региона от	1. Проведение акций в крупнейших торговых домах г. Уральск и г. Аксай 2. Лабораторный анализ пищевой продукции 3. Организация и проведение в г. Уральск не менее 3-х встреч с коллективами	Буклеты (на казахском и русском языках), Отзывы к буклетам, Флаер, публикация в соц сетях, фейсбук и инстаграмм, протокола с результатами лабораторных анализов, список участников встреч, доклады «Знакомство с проектом НАО «Центр поддержки гражданских инициатив»; «Законодательство о защите прав потребителей. Понятие «потребитель» в казахском законодательстве. Потребитель и его права.	Распространение буклетов 2 видов буклетов на темы «Права потребителей и обязанности продавцов (услугополучателей)», «Что нужно знать при приобретении товара» и флаеров с контактными данными офиса, указанием телефона горячей линии и ссылки на соц сети. Публикации в соц сетях о результатах мониторинга пищевой продукции. Отзывы участников встреч с коллективом.	) Анализ рассмотрения обращений(1) Отзывы потребителей(не менее 20) Анализ уровня удовлетворенности(1) Уровень удовлетворенности (не менее 80%)	2.5 Анализ рассмотрения обращений(1) 2.6 Отзывы потребителей(20) 2.7 Анализ уровня удовлетворенности(1) 2.8 Уровень удовлетворенности (80%)
				1. Буклеты 2 видов (на казахском и русском языках) 20 Тираж 200 экземпляров Отзывы экспертов на буклеты не менее 2 флаер (на казахском и русском языках) 3 Тираж флаера 300 штук.	1. Буклеты 2 видов (на казахском и русском языках) 20 Тираж 200 экземпляров Отзывы экспертов на буклеты не менее 2 флаер (на казахском и русском языках) 3 Тираж флаера 300 штук.

24