

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ**

**Грантополучатель:** Частное учреждение «Межрегиональный центр медиации «МИР»

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

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

**1. Опишите мероприятия в рамках социального проекта** *(описательно по мероприятиям, которые не отражены в промежуточном отчете выполненных к моменту предоставления заключительной отчетности с указанием уровня достижения запланированных индикаторов в соответствии с пунктом описание мероприятий Приложения №3 (Детальное описание проекта) к грантовому договору. Если мероприятие не было полностью отражено в промежуточном отчете, то необходимо также его описать ниже.)*

### **Задача 1. Проведение образовательных мероприятий по защите прав потребителей населения Акмолинской области**

**Мероприятие 1. Проведение семинар-тренинга по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в г. Кокшетау.**

11 ноября 2019 года по адресу г. Кокшетау, ул.Ак.Сатпаева1, состоялся семинар-тренинг на тему: «Основные механизмы разрешения конфликтов в сфере защиты прав потребителей». Для реализаций данного мероприятия были привлечены эксперты в области защиты прав человека главного эксперта Департамента законодательства МЮ РК Байшина Меруерт Какеновна, Юр. консультант, медиатор Отарбаева Шолпан Сайлауовна, член Палаты юридических консультантов Акмолинской области, юр. Консультант, медиатор Ажбенова Лайла Дастановна, также были изготовлены баннера, листовки, анкеты, программы, презентация, в данном мероприятии охват населения составил 30 человек. Велось информационное просвещение населения при публикации статей в СМИ в газетах как «Акмолинская правда», «Степняк» и в социальных сетях.

**Мероприятие 2. Проведение семинар-тренинга по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в г. Щучинск**

15 ноября 2019 года в городе Щучинск, по адресу ул. Абылайхана 28, в здании Дома Культуры

Основные механизмы разрешения конфликтов в сфере защиты прав потребителей». Для реализаций данного мероприятия были привлечены эксперты в области защиты прав человека главного эксперта Департамента законодательства МЮ РК Байшина Меруерт Какеновна, юр. консультант, медиатор Отарбаева Шолпан Сайлауовна, также были изготовлены баннера, листовки, анкеты, программы, презентация, в данном мероприятии охват населения составил 30 человек. Велось информационное просвещение населения при публикации статей в СМИ в газетах как «Акмолинская правда», «Луч», «Степняк» и социальных сетях.

## **Задача 2. Проведение консультаций по претензионному порядку обращений потребителей за защитой нарушенного права с образцами претензий**

### **Мероприятие 1. Открыть бесплатные юридические консультационные кабинеты в г. Кокшетау.**

С 1 июня 2019 года, по адресу г. Кокшетау был открыт юридический кабинет бесплатной юридической консультации, чтобы население могло обращаться в кабинеты за защитой нарушенных прав. Юристами велась активная работа по консультации населения и составлению заявлений, жалоб, претензии. Всего было проконсультировано по вопросам защиты прав потребителей 70 человек.

### **Мероприятие 2. Открыть бесплатные юридические консультационные кабинеты в г. Щучинск.**

С 1 июня 2019 года, Щучинск функционировал юридический кабинет для того, чтобы население могло обращаться в кабинеты за защитой нарушенных прав. Юристами велась активная работа по консультации населения и составлению заявлений, жалоб, претензии. Всего было проконсультировано по вопросам защиты прав потребителей 70 человек.

## **Задача 3. Обеспечение информационного просвещения населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителей через СМИ и интернет**

### **Мероприятие 1. Информационное просвещение населения через размещение информации о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет.**

С целью информирования населения о реализации проекта был разработан медиа план, согласно которому велась работа по информационному просвещению населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет. О ходе реализации проекта были опубликованы статьи в местные СМИ, социальных сети, было проведено радио выступление. В социальных сетях были размещены публикации о проведенных в рамках проекта мероприятиях.

### **Мероприятие 2. Подготовка и размещение видеороликов**

В рамках проекта были изготовлены и опубликованы видеоролики, с целью привлечения заинтересованных граждан в кабинеты бесплатной юридической помощи. Видеоролики были выпущены на казахском и русском языках и размещены в социальных сетях.

### **Итоговая публичная презентация результатов проекта согласно условиям договора.**

С целью освещение результатов проделанной работы по проекту был проведен в on line режиме публичный отчет, на котором присутствовало 20 человек. Публикации о проведенном мероприятии были размещены в соц.сетях. Была произведена и опубликована запись трансляции публичного отчета.

При описании обучающих 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	Привлеченные эксперты	Полнота выполнения запланированных мероприятий	Приложение №__ с подтверждающими документами
1.	1.Семинар-тренинг на тему «Основные механизмы разрешения конфликтов в сфере защиты прав потребителей»	28.11.2019 г.	Кокшетау,	30 человек	эксперты, государственные служащие, граждане представители НПО	<b>Байшина Меруерт Какеновна</b> – юрист, главный эксперт Департамента Законодательства МЮ РК. <b>Отарбаева Шолпан Сайлауевна</b> - медиатор, юрист, член Палаты юридических консультантов Акмолинской области. <b>Ажбенова Лайла Дастановна</b> - юр. Консультант, медиатор.	100 %	№1
	2.Семинар-тренинг на тему «Основные	15.11.19	Щучинск	30 человек	эксперты, государственные служащие,	<b>Отарбаева Шолпан Сайлауевна</b> - медиатор, член	100%	№2

	механизмы разрешения конфликтов в сфере защиты прав потребителей»				граждане представители НПО, предприниматели.	Палаты юридических консультантов Акмолинской области. <b>Байшина Меруерт Какеновна</b> – юрист, главный эксперт Департамента Законодательства МЮ РК.		
2.	1. Открыть бесплатные юридические консультационные кабинеты в г. Кокшетау. 2. Открыть бесплатные юридические консультационные кабинеты в г. Щучинск.	Июнь-ноябрь		Не менее 70 человек  Не менее 70 человек	Все желающие жители.  Все желающие жители.	Баимбетова А.  Байшина М.К.  Отарбаева Ш.С	100%	№2
3.	<b>Задача 3. Обеспечение информационного просвещения</b>	Информационное просвещение населения через размещение информации о созданных государством механизмах			Наличие медиа плана	Медиа план	1	№3
					Количество размещенных материалов	Количество размещенных материалов	16	16
					Наличие	Сценарий	2	2

		защиты прав потребителя через СМИ и интернет			сценария видеоролика	видеоролика (на русск. языке)		
					Наличие видеороликов	Количество видеороликов	2	2
					Количество источников размещения видеороликов	Количество источников размещения видеороликов	Не менее 2-х	2
					Наличие отзывов	Отзывы	Не менее 2-х	2

**Заполните таблицу и опишите соответствие запланированных результатов полученным результатам**

<b>Цель проекта:</b>		Обеспечение правовой и информационной помощи в вопросах защиты прав потребителей Акмолинской области			
<b>Долгосрочный результат проекта:</b>		Уменьшение количества жалоб и претензий, заявлений в судебные органы по защите нарушенных прав. Дальнейшее функционирование консультационного кабинета для защиты нарушенных прав потребителей Акмолинской области.			
Задача	Мероприятия в рамках задачи	Продукты, полученные по результатам исследования (к мероприятиям)	Краткосрочные достигнутые результаты (к задачам)	Индикаторы	
				план	факт
				Индикаторы к продуктам	Индикаторы к продуктам
<b>1.Проведение образовательных мероприятий по защите прав</b>	1.Проведение семинара-тренинга по повышению правовой грамотности населения в сфере	Наличие пресс-релиза	Участники ознакомлены с информацией внесудебных способах защиты прав потребителей; ознакомление с судебной практикой по	1	<b>1</b>
		Наличие программы семинар-тренинга		<b>1</b>	<b>1</b>
		Наличие списка		1	<b>1</b>

<b>потребителей населения Акмолинской области</b>	защиты прав потребителей в г.№ Кокчетав с привлечением тренера-эксперта	проведенных тренингов	гражданским делам, связанным с защитой прав потребителей. Проведено пред исследование путем социологического опроса на выявление знаний участниками семинарами своих прав и свобод.		
		Наличие списка участников		1	<b>1</b>
		Наличие анкет обратной связи		20	<b>20</b>
		Анализ анкет обратной связи		<b>1</b>	<b>1</b>
		Наличие публикации о проведенном мероприятии		1	<b>1</b>
		Отзывы участников		20	<b>20</b>
		Фотографии		<b>Не менее 5</b>	<b>5</b>
		Наличие презентации		1	<b>1</b>
		Буклеты		2	<b>2</b>
		Листовки		Тираж	<b>50</b>
		Презентация		5	<b>5</b>
				Тираж	<b>150</b>
		2.Семинар-тренинг на тему «Основные механизмы разрешения конфликтов в сфере защиты прав потребителей» г.Щучинск		Наличие пресс-релиза	1
	Наличие программы семинар-тренинга		<b>1</b>	<b>1</b>	
	Списка проведенных тренингов		1	<b>1</b>	
	Наличие списка участников		1	<b>1</b>	
	Наличие анкет обратной связи		20	<b>20</b>	
	Анализ анкет обратной связи		<b>1</b>	<b>1</b>	
	Наличие публикации о проведенном мероприятии		1	<b>1</b>	
Отзывы участников	20	<b>20</b>			

		Фотографии		5	5
		Наличие презентации		1	2
		Буклеты		2	2
		Листовки		Тираж	50
				5	5
				Тираж	150
<b>2.Проведение консультаций по претензионно-му порядку обращений потребителей за защитой нарушенного права с образцами претензий</b>	1.Открыть бесплатные юридические консультационные кабинеты в г. Кокшетау.	Наличие журнала регистрации консультаций	Участники ознакомлены с информацией внесудебных способах защиты прав потребителей; ознакомление с судебной практикой по гражданским делам, связанным с защитой прав потребителей. Проведено пред исследование путем социологического опроса на выявление знаний участниками семинарами своих прав и свобод.	70	70
		Результаты рассмотрения жалоб		1	1
		Отзывы потребителей		1	1
		Анализ уровня удовлетворенности		20	20
	2.Открыть бесплатные юридические консультационные кабинеты в г. Щучинск	Наличие журнала регистрации консультаций		5	5
		Результаты рассмотрения жалоб		1	1
		Отзывы потребителей		1	1
		Буклеты		100	101
		Анализ уровня удовлетворенности		1	1
				1	1
<b>Задача 3. Обеспечение информационного просвещения населения о</b>	1. Информационное просвещение населения через размещение информации о созданных	Медиа-план	Повышение информированности широких слоев населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет	1	1
		Публикации в СМИ и социальных сетях		2	9
		Количество размещенных материалов		12	16

<b>созданных государством механизмах защиты прав потребителей через СМИ и интернет</b>	государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет				
	2. Подготовка и размещение видеороликов	Наличие сценария видеоролика	С помощью рекламных роликов были привлечены в проект все заинтересованные бенефициары	2	2
		Наличие видеороликов		2	2
		Количество источников размещения		Не менее 3-х	3
отзывы	Не менее 2-х	2			
<b>Итоговая публичная презентация результатов проекта согласно условиям договора</b>	Онлайн эфир в социальных сетях по публичному отчету и результатах проделанной работы по Акмолинской области. Рекомендации изменений и дополнений в закон «О защите прав потребителей». Участники - население и бизнес-структуры Акмолинской области, СМИ	Программа	Освещение результатов проделанной работы по проекту для заинтересованных организаций и широких слоев населения.	1	1
		Запись трансляции		1	1
		Количество участников		Не менее 20	20
		Фотографии		Не менее 5	5
		Публикации о проведенном мероприятии		Не менее 2-х	2



Индикатор	План	Факт
количество населения, охваченного в рамках реализации социального проекта	200	208
количество прямых бенефициаров, отмечающих положительное влияние проекта на ситуацию	50	50
количество привлеченных к реализации социального проекта партнеров, представляющих негосударственный сектор (при наличии)	3	8

**Опишите обоснования отклонения по проекту от плана:** отклонений в реализации задач по плану нет.

**2. Достижение цели (описание фактов и указание аргументов о достижении цели):** «Обеспечение правовой и информационной помощи в вопросах защиты прав потребителей Акмолинской области» в ходе запланированных мероприятий по Задачам 1 и 2 была достигнута: открыты бесплатные кабинеты юридических консультаций населения области, проведены образовательные мероприятия по защите прав потребителей, также проведены консультации по претензионному порядку обращений потребителей за защитой нарушенного права. Потребители, непосредственно, пришедшие на консультацию; граждане, посетившие семинар-тренинги получили необходимые знания и навыки в сфере защиты прав потребителей, также вопрос правового просвещения населения Акмолинской области реализовывался путем сотрудничества с СМИ, активным использованием ресурсов интернета, социальных сетей для более широкого охвата населения области и города.

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

«История успеха» - это краткий (5-8 предложений) пример того, как социальный проект помог в каком-либо конкретном частном случае (в жизни конкретного получателя услуги);

#### ИСТОРИЯ УСПЕХА

24 ноября 2019 года девушка-студентка купила сапоги по цене 18 800 тенге без предоставления чека в обувном магазине на центральном рынке. Выбрав и купив сапоги, решила в них же и уйти. Выйдя из магазина на улицу в этих сапогах, девушка еле дошла до дома. Сапоги оказались ужасно скользкими. В них невозможно было передвигаться даже по обычному снегу. Упав несколько раз и получив ушиб ноги в области колена (доказательства есть), она еле дошла до общежития. На следующий день (в понедельник) хотела вернуть, но в магазине был выходной, хотя на визитке написано, что работают без выходных. Повторно пришла во вторник, но продавцы наотрез отказались менять обувь или возвращать деньги. В ответ на просьбы продавцы грубо отвечали. Так как эта девочка является подругой моей дочери, дочь попросила меня вмешаться. Оказалось, эта девочка-студентка, совмещая работу с учебой, заработала деньги на зимнюю обувь, родители живут в другом городе. В данное время девочка ходит в осенних сапогах по

морозу. Я решила вмешаться и защитить интересы девочки. Когда пришла в магазин, продавцы мне отказали в возврате денег и обмене обуви. Тогда я решила дождаться хозяина и решить этот вопрос с ним, но до конца рабочего дня хозяин так и не приехал. Продавцы созвонились с ним. он по телефону объяснил. Что приехать не может и деньги ни в каком случае возвращать не будет. Номер телефона хозяина продавцы не дают.

По данному факту в рамках проекта была оказана безвозмездная помощь, а именно дана консультация, подготовлено письмо претензия, которая направлена хозяину магазина с разъяснениями Законодательства о защите прав потребителей и о проводимых мероприятиях по проекту. Через 5 дней вопрос был урегулирован, деньги возвращены пострадавшей.

Таукенова Алмагуль п. Кенесары, тел 8770412972

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

##### Гендерный показатель:

Количество участников проекта всего	Мужчин	Женщин
220	94	126

##### Социальный статус по категориям:

Количество участников проекта 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
208	-	58	64	45	9	18	5	4	5	-

##### 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
208	-	12	24	68	86	98	11

#### 5. Результаты социального проекта:

- *конкретные результаты, полученные в ходе реализации социального проекта указанными целевыми группами (с указанием количественных показателей, описанием качественных сдвигов):* по итогам работы консультационных кабинетов была произведена замена товаров и осуществлен возврат денег в 11 случаях обращений граждан; произведен перерасчет стоимости услуг, возврат денег, замена товара и возмещение ущерба. По обращениям 16 граждан вынесено положительное решение суда в пользу заявителей; произведена процедура медиации и медиативного соглашения по 22 обращениям граждан. Население Акмолинской области информировано о проекте, в частности, через СМИ (газеты, соц.сети).
- *долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализации проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом)* уменьшение количества жалоб и претензий, заявлений в судебные органы по защите нарушенных прав. Дальнейшее функционирование консультационных кабинетов для защиты нарушенных прав потребителей Акмолинской области.
- *устойчивость социального проекта/социальной программы-* в силу объективных условий общественно-экономической среды, возрастающими потребностями потребителей в защите законных прав обеспечение правовой и информационной помощи становится необходимой функцией юридических консультаций и общественных организаций.

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

**В ходе реализации социального проекта, реализуемого в рамках государственного гранта, нами были привлечены следующие общественные организации и государственные структуры:**

1. Палата юридических консультантов Акмолинской области.
2. Общественный фонд «Сара»

**В реализации социального проекта приняли участие представители государственных органов:**

1. Акмолинский городской суд.
2. Кокшетауский городской суд.
3. Щучинский городской суд.
4. Управление Внутренней политики Акмолинской области.
5. Управление Внутренней политики города Щучинск.
6. Управление Внутренней политики города Кокшетау.

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

№	Наименование проекта	Обоснование целесообразности	Цель	Задачи	Краткое описание	Необходимая сумма	Место реализации	Ожидаемые результаты
---	----------------------	------------------------------	------	--------	------------------	-------------------	------------------	----------------------

		(описание проблемы)			(основные направления проекта)		(география проекта)	
	«Защити свои права»	<b>Слабая информированность населения региона о возможностях и гарантиях защиты нарушенных прав и свобод, что приводит к их нарушениям.</b>	Обеспечение правовой и информационной помощи в вопросах защиты прав и свобод потребителей	Проведение образовательных мероприятий и работа консультационных кабинетов по помощи в сферах защиты прав и свобод потребителей	Создание доступной и бесплатной инфраструктуры для обеспечения защиты прав граждан Работа волонтерской группы	80000000 (восемь миллионов)	Акмолинская область	Уменьшение количества жалоб и заявлений, повышение знаний в области правозащиты

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)
7. Акмолинский городской суд	Конкретные практические рекомендации прилагаются в виде сравнительной таблицы	
8. Кокшетауский городской суд		
9. Щучинский городской суд.		
10. Управление Внутренней политики Акмолинской области		
11. Палата юристических консультантов Акмолинской области		
12. Управление Внутренней политики города Щучинск		
13. Управление Внутренней политики		

города Кокшетау		
14. Общественный фонд «Сара»		

Примечание: *Заключительный 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	<b>Проведение образовательных мероприятий по защите прав потребителей населения Акмолинской области</b>	Пресс-релиз Программа семинар-тренинга Список проведенных тренингов Копия списка участников семинара Копии анкет обратной связи Копия анализа анкет обратной связи Копии отзывов участников Фото публикации о проведенном мероприятии Фотографии Презентация Буклеты Листовки
Приложение 2	<b>Проведение консультаций по претензионному порядку обращений потребителей за защитой нарушенного права с образцами претензий</b>	График работы конс. кабинета Кол –во консультаций Копия журнала консультаций Анализ работы конс .кабинетов Копии отзывов потребителей Анализ уровня удовлетворенности
Приложение 3	<b>Задача 3. Обеспечение информационного просвещения населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителей через СМИ и интернет</b>	Наличие медиа плана Наличие публикаций в СМИ и социальных сетях Количество размещенных материалов Наличие сценария видеоролика Наличие видеороликов Количество источников размещения видеороликов

		Наличие отзывов
Приложение 4	<b>Итоговая публичная презентация результатов проекта, согласно условиям договорам</b>	Программа Запись трансляции Количество участников Фотографии Публикации о проведенных мероприятии

Общее количество страниц отчета: \_\_\_\_\_

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

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Место печати

**Ознакомлен  
Директор**

\_\_\_\_\_ **Кайдарова С.Т.**  
 (подпись, МП)