

**Сведения о социальных проектах,  
социальных программах, реализованных в рамках гранта в отчетный период**

**Грантополучатель:** Общественный фонд «Замандас21»

**Тема гранта:** Разработка и реализация комплекса мер по поддержке семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации

**Сумма гранта:** 23 410 000 тенге

**1. Опишите мероприятия в рамках социального проекта**

**Задача 1. Организация деятельности республиканского центра сопровождения семьи в г. Нур-Султан**

***Мероприятие 1. Организация и проведение на онлайн-платформе ZOOM вводного совещания по организации и определению ключевых приоритетов работы с участием руководителей центров поддержки семьи.***

Было проведено 1 совещание в ZOOM 8 июля, на котором присутствовал 21 человек. На совещании с руководителями и представителями центров поддержки семьи руководитель ОФ «Замандас 21» Алшинова Ляззат рассказала о деятельности фонда и задачах, которые стоят перед фондом в рамках данного проекта, а координатор проекта Полякова Варвара рассказала о плане мероприятий на время реализации проекта, а также подробно рассказала о программе повышения квалификации сотрудников центров поддержки семьи.

***Мероприятие 2. Анализ потребностей в повышении квалификации сотрудников центров поддержки семьи.***

Нами была разработана анкета по выявлению потребностей сотрудников центров поддержки семьи, по результатам которой была разработана программа повышения квалификации сотрудников.

***Мероприятие 3. Разработка программы повышения квалификации сотрудников центров поддержки семьи.***

Разработана программа повышения квалификации сотрудников центров поддержки семьи. Программа включает в себя семинары и тренинги на казахском и русском языках. Проводилось обучение как в режиме онлайн, так и офлайн.

**Задача 2. Оказание методологической и методической помощи региональным центрам.**

***Мероприятие 1. Разработка методического пособия на юридическую, психологическую и социальную тему на государственном и русском языках.***

Разработано 3 методических пособия на психологов, юристов и социальных работников на казахском и русском языке. Пособия разосланы в электронном виде специалистам, работающим с семьей, оказавшейся в ТЖС.

***Мероприятие 2. Разработка памяток для семей, оказавшихся в ТЖС на двух языках***

Разработано 11 памяток для семей, оказавшихся в ТЖС на двух языках (казахский, русский). В памятках освещены такие вопросы, как факторы, по которым можно отнести лицо/семью к категории ТЖС; Семьи, которые должны получать обязательную поддержку от государства; Перечень услуг, оказываемых социальным работником; Статья в законе, по которой семью можно отнести категории ТЖС; Как получить помощь социального работника; Виды социальных услуг и что в них входит.

### **Задача 3. Обучение и повышение квалификации сотрудников региональных центров поддержки семьи**

#### ***Мероприятие 1. Проведение обучающих семинаров и тренингов для сотрудников центров поддержки семьи.***

В августе и в сентябре были проведены онлайн семинары повышения квалификации сотрудников центров поддержки семьи. Вебинары проводились на платформе ZOOM на русском и казахском языке. В вебинарах приняли участие 422 человек с различных регионов Казахстана. Проведено 8 и 9 июля 3 офлайн тренинга на казахском языке в г.Шымкент по темам: 1) Конструктивные решения конфликта; 2) Эмоциональное выгорание; 3) Бытовое насилие. В г.Шымкент приняли участие 21 человек из Центра поддержки семьи «Самғау сенім орталығы» и Центра поддержки семьи «Шаңырақ». В сентябре г.Нур-Султан проводились офлайн тренинги в Центре поддержки института семьи "Жанұя". Онлайн тренинги проводились на темы: Законы РК, защищающие семью, оказавшуюся в ТЖС; Эффективное общение; Конструктивные способы управления конфликтом; Особенности командной работы и коллективного взаимодействия для эффективного оказания помощи семьям, оказавшимся в ТЖС; Психологический портрет семьи, оказавшейся в ТЖС: Неполная и многодетная семья; Семья: функции, этапы формирования; Семья: Кризисы развития и ситуации в семейной жизни; Семья: Развод как кризис ситуации. Причины разводов. Как помочь ребенку после развода родителей.

### **Задача 4. Оказание членам многодетных и малообеспеченных семей информационно-консультативной и ресурсной поддержки по юридическим, психологическим, социально-педагогическим, образовательным и другим вопросам по принципу «одного окна».**

#### ***Мероприятие 1. Консультации специалистов: психолога, юриста, социального работника членам многодетных и малообеспеченных семей по принципу «одного окна».***

В рамках проекта было оказано 1050 бесплатных консультаций по принципу «одного окна» с июня по ноябрь 2021г. Бесплатные консультации оказывались психологами, юристом и социальным работником. Для оказания бесплатных консультаций был приобретен телефон с номером 87010243398. На данный номер мог позвонить любой член семьи, оказавшийся в трудной жизненной ситуации в будние дни и в субботу с 13.00 до 19.00. Таким образом было оказано 798 психологических консультаций, 156 юридических консультаций и 96 консультаций социального работника. Абсолютно все обращения, которые поступали нашим специалистам являлись строго конфиденциальными, вся личная информация о клиенте (имена, фамилии, контактные данные не уточнялись и не фиксировались), для статистики фиксировался возраст клиента, социальный статус и город. Наиболее актуальными запросы были: взаимоотношения в семье, принятие диагноза ребенка, социализация ребенка с особенностями в развитии, взаимоотношения с подростками, взыскание алиментов, жилищные вопросы, а также вопросы по бытовому насилию. Наибольшее количество обращений поступило из г.Нур-Султан, Акмолинской обл., ЗКО, Карагандинской обл. Часто обращались люди в возрасте от 35-45 лет, много поступило обращений от подростков. За период данного проекта был отработан четкий механизм оказания комплексной поддержки для наших бенефициаров, так, например, в вопросах

бытового насилия клиенту необходима помимо психологической помощи квалифицированная помощь юриста, также комплексная поддержка психолога и юриста необходима, например, при разводе, определении места жительства детей.

**Мероприятие 2. В целях просвещения аудитории по вопросам семьи, взаимоотношений, получения социальных услуг и др. будут проведены прямых эфиров в инстаграм с участием 35 -ти лидеров общественного мнения.**

В течение проекта было проведено 35 прямых эфиров в инстаграм-аккаунте проекта @kz\_happy\_family. Список прямых спикеров и тем прилагается.

**Мероприятие 3. Привлечение активных многодетных матерей, вовлеченных в проект для выявления и оказания помощи семьям в трудной жизненной ситуации**

В проект было привлечено 10 активных многодетных матерей, которые активно привлекали бенефициаров проект, а также некоторые из них стали тренерами обучающих курсов для наших бенефициаров.

**Задача 5. Организация и проведение обучающих курсов по различным направлениям (с учетом востребованности) для членов из многодетных и малообеспеченных семей на безвозмездной основе с привлечением квалифицированных специалистов с выдачей сертификатов**

**Мероприятие 1. Проведение 10 обучающих курсов по следующим направлениям: швейное мастерство, клининг, СММ, кулинария, профессиям в области красоты.**

С июля по октябрь было проведено 10 обучающих курсов по следующим направлениям: шугаринг (депиляция), ламинирование бровей, ламинирование ресниц, клининг, пэчворк, основы СММ, основы макияжа, мастер фруктового букета, швейное мастерство, сладкая и несладкая выпечка. В рамках данного проекта обучилось 552 человека. Курсы проходили в онлайн и в офлайн формате. В обучающих курсах приняли участие бенефициары из различных регионов Казахстана (список участников прилагается), каждая участница по окончании курса получила сертификат.

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

<b>Цель проекта:</b>	Создание единого образовательного, информационно-методического, информационно-коммуникационного, консультативного пространства в сфере помощи семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации.				
<b>Достигнутый результат от реализации проекта:</b>	Разработка и реализация комплекса мер по поддержке семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации				
<b>Задача</b>	<b>Мероприят</b>	<b>Краткосрочные</b>	<b>Количественные и</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Эффект</b>

	ия в рамках задачи	достигнутые результаты (к мероприятиям)	качественные индикаторы	план	факт	
<b>Задача 1.</b> Организация деятельности республиканского центра сопровождения семьи в г. Нур-Султан	<b>Мероприятие 1.</b> Организация и проведение на онлайн-платформе ZOOM вводного совещания по организации и определению ключевых приоритетов работы с участием руководителей центров поддержки семьи	Проведено совещание 1	21 человек присутствовал на совещании; присутствующие познакомились с деятельностью фонда, а также узнали о предстоящей программе повышения квалификации сотрудников центров поддержки семьи	1 совещание	1 совещание	Заключены меморандумы о дальнейшем сотрудничестве
	<b>Мероприятие 2.</b> Анализ потребностей в повышении квалификации	Разработана анкета по выявлению потребностей сотрудников центров поддержки семьи	Разработанная анкета; Кол-во людей, прошедших опрос	Аналитический отчет -1	Аналитический отчет -1	По результатам анкетирования разработана программа повышения квалификации сотрудников центров поддержки семьи

	ии сотрудников центров поддержки семьи					
	<b>Мероприятие 3.</b> Разработка программы повышения квалификации и сотрудников центров поддержки семьи	Разработана программа и составлено расписание семинаров	Составлено расписание 50 тренингов на русском и казахском языках	Рецензии профильных НПО - 3	Рецензии профильных НПО - 3	С помощью анкетирования выявили проблемы и вопросы, которые актуальны для сотрудников центров поддержки семьи
<b>Задача 2.</b> Оказание методологической и методической помощи региональным центрам	<b>Мероприятие 1.</b> Разработка методического пособия на юридическую, психологическую и социальную тему на государственном и русском	Разработаны методические пособия	Разработано 3 методических пособия на психологов, юристов и социальных работников на казахском и русском языке	3	3	Сотрудники центров поддержки семьи в каждом регионе могут пользоваться сформированной базой алгоритма работы с семьей, оказавшейся в ТЖС и методическими рекомендациями для эффективной работы

	языках					
	<b>Мероприятие 2.</b> Разработка памяток для семей, оказавшихся в ТЖС на двух языках	Разработаны памятки для семей, оказавшихся в ТЖС на двух языках (казахский, русский). Памятки в электронном формате.	Разработано 11 памяток для семей, оказавшихся в ТЖС на двух языках (казахский, русский).	3	11	Памятки рассылаются по чатам, опубликованы в в инстаграм аккаунте проекта @kz_happy_family и находятся в свободном доступе, любой человек может найти краткую информацию, необходимую для человека/семьи, оказавшейся в ТЖС
<b>Задача 3.</b> Обучение и повышение квалификации сотрудников региональных центров поддержки семьи	<b>Мероприятие 1.</b> Проведение обучающих семинаров и тренингов для сотрудников центров поддержки семьи.	Проведены вебинары согласно предварительно составленной программы	Проведены офлайн семинары в г.Шымкент и в г.Нур-Султан, онлайн вебинары на казахском и русском языке с участием сотрудников центров поддержки семьи с различных регионов Казахстана	50 вебинаров-тренингов 300 сотрудников	50 вебинаров-тренингов 422 сотрудника	Сотрудники повысили свою квалификации, что влечет за собой создание более благоприятного климата в коллективе и оказание более качественных услуг бенефициарам
<b>Задача 4.</b> Оказание членам многодетных и малообеспеченных семей	<b>Мероприятие 1.</b> Консультации и специалистами в:	Оказаны консультации бенефициарам по принципу «одного окна»	1050 человек получили консультативную помощь, решили свои проблемы, разобрались в себе	Не менее 1000 консультаций	1050 консультаций	Бенефициары улучшили взаимоотношения в семье, получили ответы на свои вопросы. Актуальные вопросы

информационно - консультативной и ресурсной поддержки по юридическим, психологическим, социально-педагогическим, образовательным и другим вопросам по принципу «одного окна»	психолога, юриста, социального работника членам многодетных и малообеспеченных семей по принципу «одного окна»					вошли в разработанные методические пособия.
	<b>Мероприятие 2.</b> В целях просвещения аудитории по вопросам семьи, взаимоотношений, получения социальных услуг и др. будут проведены прямых эфиров в инстаграм с участием 35-ти лидеров общественно	Проведены прямые эфиры на актуальные темы социального проекта	За последние 90 дней охвачено 2518 аккаунтов	35 прямых эфиров	35 прямых эфиров	Информированность населения об актуальных вопросах семейных отношений, вопросов, касающихся семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации

	го мнения.					
	<b>Мероприятие 3.</b> Привлечены активные многодетных матерей, вовлеченных в проект для выявления и оказания помощи семьям в трудной жизненной ситуации	Активные многодетные матери привлекали в проект бенефициаров, некоторые были тренерами обучающих курсов		10	10	Много членов из семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации узнали о проекте и получили бесплатную консультативную помощь, а также приобрели новую специальность. Многодетные мамы, которые были привлечены в проект в качестве тренеров получили новый опыт преподавание, что может способствовать дальнейшему карьерному росту в качестве тренерской деятельности.
<b>Задача 5.</b> Организация и проведение обучающих курсов по различным направлениям (с учетом востребованности) для членов из многодетных и	<b>Мероприятие 1.</b> Проведение 10 обучающих курсов по следующим направлениям: швейное мастерство, клининг,	Проведены обучающие курсы по новым востребованным специальностям	Проведено 10 обучающих курсов, Обучилось 552 человека	500	552	Бенефициары приобрели специальности и некоторые вышли на новый уровень дополнительного дохода.



малообеспеченных семей на безвозмездной основе с привлечением квалифицированных специалистов с выдачей сертификатов	СММ, кулинария, профессиям в области красоты.					
---	---	--	--	--	--	--

**Заполните таблицу, указав социальный и экономический эффекты социального проекта**

	<b>Индикатор</b>	<b>Единица измерения</b>	<b>Планируемый уровень</b>	<b>Фактический уровень</b>
1.	Количество прямых бенефициаров, в том числе:	человек	1810	2024
	из социально-уязвимые категории населения	человек	1510	1624
2.	Количество косвенных бенефициаров (за счет освещения в СМИ)	человек	9050	11296
3.	Количество штатных работников	человек	5	5
4.	Количество привлеченных специалистов, в том числе:	человек	36	36
	из социально-уязвимые категории населения	человек	10	15
5.	Количество охваченных НПО	организация	3	6
6.	Фонд оплаты труда от общей суммы гранта	тенге	5 525 000	5 525 000
7.	Налоги (СН, СО, ОСМС только штатных сотрудников)	тенге	572 390	572 390
8.	Вклад в экономику (покупка товаров и услуг)	тенге	17 248 345	17 248 345
9.	Количество партнеров социального проекта (юридические и/или физические лица)	организация/человек	11	11

**Опишите обоснования отклонения по проекту от плана:** реальное количество бенефициаров увеличилось от планируемого за счет успешности и актуальности проекта. Но мы не смогли охватить всех желающих, потому что бюджет и время были ограничены.

**2. Достижение цели (описание фактов и указание аргументов о достижении цели): Цель социального проекта:** Создание единого образовательного, информационно-методического, информационно-коммуникационного, консультативного пространства в сфере помощи семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации. Цель достигнута за счет реализации поставленных задач:

- Оказано 1050 консультаций членам многодетных и малообеспеченных семей информационно-консультативной и ресурсной поддержки по юридическим, психологическим, социально-педагогическим, образовательным и другим вопросам по принципу «одного окна»;
- Обучено 552 члена из многодетных и малообеспеченных семей на безвозмездной основе на 10 курсах по различным востребованным направлениям;
- Повысили квалификацию 442 сотрудника региональных центров поддержки семьи;
- Разработано 3 методических пособия для юристов, психологов и социальных работников на государственном и русском языках;
- Разработано 11 памяток для семей, оказавшихся в ТЖС на государственном и русском языках.

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

40% участников отметили, что появились новые знакомства; у 80% повысилась самооценка/появилась уверенность в себе; у 6,2% улучшились взаимоотношения в семье; у 31,1 % увеличился доход на 10тыс тенге в месяц; 9,8% увеличили свой доход до 20тыс. тенге в месяц; 6,6% увеличили свой доход на более 50тыс.тенге в месяц; 83,1% бенефициаров применяют полученные профессиональные навыки в настоящее время; 58,8% применяют полученные навыки в семье с целью экономии семейного бюджета; 39,2% практикуют профессиональные навыки в частном порядке; 2% устроились на работу.

**История успеха Омаровой Айсулу (87080524757), многодетная семья (орфография сохранена):**

«Проект ... помог мне и нашим детям освоить навыки составления букетов из сухофруктов.

Дочери (17,19лет) научились ламинировать ресницы и брови.

Подруга прошла обучение Клинингу и уже начала свое дело.

Я с детства увлекаюсь рукоделием: вышивка, вязание спицами и крючком. В 2014 году освоила навык лоскутного шитья. И в этом году мне посчастливилось принять участие в обучении в национальной технике «курак». Я с удовольствием посещала все занятия. В проект были



										и и др.)
2024	-	165	-	422	30	7	53	17	-	1330

**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
2024	120	45	91	222	1420	111	15

**5. Результаты социального проекта:**

- конкретные результаты, полученные в ходе реализации социального проекта указанными целевыми группами (с указанием количественных показателей, описанием качественных сдвигов):

**Получили консультации по принципу «одного окна»:**

- Неполная семья 385;
- Семьи, воспитывающие детей-инвалидов 276;
- Многодетные семьи 288;
- Инвалиды 16;
- Жертвы бытового насилия 74;
- Прочие (неработающие, получатели АСП) 11.

**Получили новые специальности:**

- Неполная семья 55;
- Семьи, воспитывающие детей-инвалидов 267;

- Многодетные семьи 193;
  - Кумыс Алка 4;
  - Инвалиды 14;
  - Прочие (неработающие, получатели АСП) 42
- *долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализации проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом):*
- 40% участников отметили, что появились новые знакомства; у 80% повысилась самооценка/появилась уверенность в себе; у 6,2% улучшились взаимоотношения в семье; у 31,1 % увеличился доход на 10тыс тенге в месяц; 9,8% увеличили свой доход до 20тыс. тенге в месяц; 6,6% увеличили свой доход на более 50тыс.тенге в месяц; 83,1% бенефициаров применяют полученные профессиональные навыки в настоящее время; 58,8% применяют полученные навыки в семье с целью экономии семейного бюджета; 39,2% практикуют профессиональные навыки в частном порядке; 2% устроились на работу.
  - *устойчивость социального проекта/социальной программы*
    - ✓ Продолжает работу чат сотрудников Центров поддержки семьи, где специалисты обсуждают актуальные проблемы в работе с семьей ТЖС, делятся опытом, планируют дальнейшую совместную работу;
    - ✓ Семьи и дети, которые обращались за помощью в рамках проекта, в настоящее время посещают кружки и секции, пользуются всеми услугами в семейных дворовых клубах «Замандас» (при условии соответствия критериям социальной поддержки - без оплаты);
    - ✓ Центры поддержки семьи, центры, занимающиеся повышением квалификации педагогов дополнительного образования, смогут ознакомиться с методологией работы с семьей, оказавшейся в ТЖС и получить сопровождение сотрудников по внедрению методологии в работу;
    - ✓ Бенефициары, прошедшие курсы в рамках проекта получают работу на базе социальной мастерской «Мария», в социальной клининговой компании «Пысык клининг» и другие заказы по полученной специальности;
    - ✓ Количество обращений семей, оказавшихся в ТЖС за комплексной помощью в ОФ «Замандас 21» выросло на 30 % по сравнению с 2020 годом;
    - ✓ Количество обращений специалистов за методической помощью остается на высоком уровне: после завершения проекта запланированы семинары для психологов поликлиник, психологов образования, студентов педагогических специальностей по работе с семьей, оказавшейся в ТЖС.

**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?**

Профессиональный опыт психологический центра «Келешек» помог в организации комплексной консультативной помощи бенефициарам по принципу «одного окна», так как данная организация работает в направлении оказания психологической помощи уже более 15 лет, то предоставленные ими консультанты были высококвалифицированы и профессиональны.

**Партнеры социального проекта**

Организации, которые принимают непосредственное участие в реализации проекта, деятельность которых может отразиться на результатах проекта. К партнерам не относятся поставщики, оказывающие услуги по логистике, питанию, проезду и так далее.

Наименование организации /ФИО партнера	Роль в проекте	Контакты организации, партнера	Примечание
Психологический центр «Келешек»	Организация комплексной консультативной помощи	87015115710	Руководитель Семененко Н.Н.
Центр поддержки института семьи "Жанұя" г.Нур-Султан	Информационная поддержка проекта	87475378874	Психолог Молданияз Б.
Общественное объединение «Ассоциация Казакстан әйелдері»	Помощь в составлении методических пособий	87015118776	Руководитель ОФ Баимбетова Г.А.

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

№	Наименование проекта	Обоснование целесообразности (описание проблемы)	Цель	Задачи	Краткое описание (основные направления проекта)	Необходимая сумма	Место реализации (география проекта)	Ожидаемые результаты
1	Ненасильственные отношения в семье и парах	В 2020 году ОО «Ассоциация Казакстан әйелдері» совместно с ОФ «Замандас 21» был		Обучить специалистов работе с кризисной	Привлечение Казахстанских и иностранных специалистов для	18 000 000	Место реализации г.Нур-Султан с охватом	Высокий уровень профессионализма специалистов, работающих с

	<p>реализован проект «Ненасильственные отношения в семье и парах» с привлечением иностранных специалистов.</p> <p>В ходе реализации проекта было выявлено, что в ВУЗах Казахстана есть 43 обучающих программы, но ни одна программа не обучает узкого специалиста. Выпускник-психолог ВУЗа идет работать с одинаковыми знаниями и в школу, и в поликлинику и в кризисный центр. В Казахстане открываются кризисные центры, создаются ОФ фонды по поддержке жертв бытового насилия и поддержке семей, оказавшихся в ТЖС, но психологов не обучают работе с данной категорией людей, нет разделения на специализации.</p>		<p>семьей: с жертвами бытового насилия, с абьюзерами, с членами семей, оказавшихся в ТЖС;</p> <p>Разработать методическое пособие по работе с жертвой, абьюзером для специалистов, работающих с семьей на казахском и русском языках;</p> <p>Разработать методическое пособие по работе с семьями, оказавшимися в ТЖС</p>	<p>проведения обучения психологов, социальных работников, юристов, медиаторов, консультантов, представителей правоохранительных органов работе с кризисной семьей</p>		<p>специалистов из всех регионов Казахстана</p>	<p>кризисной семьей; Снижение фактов бытового насилия; Усиление преследования агрессоров правоохранительными органами</p>
--	---	--	---	---	--	---	---

(Выберите направление предоставления гранта, которому соответствует предлагаемая Вами тема гранта)

1) достижение целей в области образования, науки, информации, физической культуры и спорта;

- 2) охрана здоровья граждан, пропаганда здорового образа жизни;
- 3) охрана окружающей среды;
- 4) поддержка молодежной политики и детских инициатив;
- 5) решение проблем демографии;
- 6) **решение гендерных проблем;**
- 7) **поддержка социально уязвимых слоев населения;**
- 8) помощь детям-сиротам, детям из неполных и многодетных семей;
- 9) содействие в трудоустройстве граждан;
- 10) защита прав, законных интересов граждан и организаций;
- 11) развитие культуры и искусства;
- 12) охрана историко-культурного наследия;
- 13) укрепление общественного согласия и национального единства;
- 13-1) содействие службам пробации при оказании социально-правовой помощи лицам, состоящим на их учете;
- 13-2) проведение общественного мониторинга качества оказания государственных услуг

Укажите конкретные практические рекомендации по итогам реализации социального проекта для государственных органов.

Государственные органы	Рекомендации	Номер и дата письма о направлении выработанных рекомендаций (копии писем с приложениями необходимо предоставить с данным отчетом)

Общее количество страниц отчета: 16