|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение № 8к Договору о предоставлении государственного гранта от «01» августа 2023 года №109 |

**Заключительный отчет по итогам реализации**

**социального проекта и (или) социальной программы**

1. Полное наименование неправительственной организации: Общественное объединение «Мангистауское областное общество по защите прав потребителей» (ОО «МОО по ЗПП»)
2. Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя неправительственной организации: Рафикова Никар
3. Юридический адрес, контактный телефон: г. Актау, Мангистауская область, 7 мкр. 6 дом, 71 кв. (Фактический адрес г. Актау, 9 мкр. Здание 42/1, офис 102.), Тел 87014665606
4. Наименование социального проекта, социальной программы в рамках реализации гранта (направление): Профилактика нарушения прав и законных интересов потребителей
5. Дата начала и окончания периода реализации социального проекта и/или социальной программы:01.08.2023г-20.11.2023г
6. Общая сумма средств, выделенная на реализацию гранта: 4499084.0 (Четыре миллиона четыреста девяносто девять тысяч восемьдесят четыре )тенге

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

*Необходимо детально описать и проанализировать все проведенные мероприятия в рамках реализации социального проекта с указанием уровня достижения запланированных индикаторов в соответствии с Приложением №3 (Детальное описание проекта) к грантовому договору, датой, местом, количеством участников.*

**Задача 1. Проведение комплексной информационной работы по информированию субъектов предпринимательства Мангистауской области об обязанностях, предусмотренных Законами и НПА РК: А)правах потребителей; Б) пожарной безопасности; В) гражданской защите; Г) безопасности пищевых продуктов; Д) надбавках к ценам на СЗПТ; Е) естественных монополиях; Ж) применение контрольно-кассовых машин.**

Срок реализации задачи: август-ноябрь 2023г.

Для выполнения данной задачи грантополучателем проведена информационная работа. Подготовлены 7 статей русском языке, а также данные статьи переведены на казахский язык профессиональный переводчиком. По данной задаче в рамках проекта не заложены финансы. Газеты, как “Огни Мангистау”, “Маңғыстау”, “Лада” опубликовали статьи на безоплатной основе, как Партнеры. Поскольку запланированные темы по данным статьям являются очень актуальными, как для потребителей, так и для предпринимателей.

* Статья о правах потребителей опубликовано на сайте газеты LADA. Количество просмотров данной статьи 1873. Ссылка <https://www.lada.kz/aktau_news/society/115232-dve-nedeli-na-vozvrat-v-oo-mangistauskoe-oblastnoe-obschestvo-po-zaschite-prav-potrebiteley-rasskazali-kakie-tovary-nelzya-vernut-prodavcu.html>
* Статья о применении Контрольно-кассовых машин опубликовано на сайте газеты LADA, количество просмотров 5139

<https://www.lada.kz/aktau_news/society/115263-predprinimatelyam-mangistau-napomnili-o-neobhodimosti-primeneniya-kassovyh-apparatov-i-ukazali-summy-vzyskaniy-za-ignorirovanie-etih-obyazatelstv.html>

* Статья “ӘМАТ бағасына үстеме ақы туралы” опубликована в газете МАҢҒЫСТАУ №87/10287 от 09.11.2023г. на стр.4 (тираж 2015 экз.)
* Статья “Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң жобасы жайында” опубликована в газете МАҢҒЫСТАУ №82/10282 от 24.10.2023г. на стр.5 (тираж 1913 экз.)
* Статья “14 дней на возврат товара” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №86/13035 от 07.11.2023г. на стр.6 (тираж 812 экз.)
* Статья “Контрольно-кассовые машины- последствия неприменения” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №86/13035 от 07.11.2023г. на стр.7 (тираж 812 экз.).
* Статья “Безопасность пищевой продукции: что нужно знать” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №87/13036 от 09.11.2023г. на стр.10 (тираж 1187 экз.)
* Статья “Услуги субъектов естественных монополий-регламенты” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №93/13042 от 30.11.2023г. на стр.10 (тираж 1182 экз.)
* Статья “О надбавках на цены на СЗПТ” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №93/13042 от 30.11.2023г. на стр.11 (тираж 1182 экз.)

Все статьи на русском языке публикованы на сайте zashitaprav.kz <https://zashitaprav.kz/articles/oo-moo-po-zpp/228-o-grazhdanskoj-zaschite.html>, в Instagram <https://www.instagram.com/p/Cx5LvyCMAjM/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng>==

14 статей опубликованы на странице @ayazhan\_tauasheva в приложении Instagram, на момент сдачи отчета публикации просмотрены 1810 пользователями. [https://www.instagram.com/reel/Cz5zGHDsZrv/](https://www.instagram.com/reel/Cz5zGHDsZrv/%22%20%5Ct%20%22_blank) В комментариях пользователи (как потребители, также и представители бизнес сектора) оставили свои положительные отзывы о том, что в статьях предоставлена очень полезная информация.

Из проведенного мероприятия грантополучатель в лице ОО “МОО по ЗПП” сделал вывод, что пользователям социальных сетей и читателям газет легче усваивать новые знания на доступном простом языке, нежели изучать самостоятельно законодательство.

Население области, а также предприниматели расширили свои знания по вышеуказанным темам.

**№ 2 Проведение комплексного социального исследования (в течение перода реализации проекта) и подготовка аналитического документа (50 экз. на казахском и русском языках) о знании субъектами предпринимательства в регионе действующего законодательства;**

Срок реализации задачи: август-ноябрь 2023г.

Для выполнения задачи, грантополучателем проведены следующие мероприятия: разработана анкета для опроса предпринимателей и потребителей, его размножение в количестве 500 экз. (250 на русском языке и 250 на казахском языке); проведение опроса на основании анкет через СМИ, соцсети, так и индивидуальным путем на семинарах; сделан анализ ответом экспертом, подготовлен Аналитический документ, который также переведен на каз.яз. и опубликован в количестве 100 штук.

Также анкета сформирована в электронном варианте. Ссылка на электронную анкету <https://forms.gle/pbnBDiQucKJULRxy5>

Индикаторы по данным мероприятиям достигнуты.

На бумажном носителе прошли анкетирование предприниматели и потребители в количестве 500.

Прошли анкету в электронном формате 177 участников анкетирования.

Многие кому предложено пройти онлайн анкеты отказались в связи с отсутствием времени. Ссылка на статьи были размещены в онлайн газете LADA, а также отправлены во все чаты, а также чат Потребители мангистау, а также размещено на сайте zashitaprav.kz. В опросе приняли участие разные категории населения, как бизнес представители, также и люди старшего поколения, работники госслужбы, работники бюджетных организации, студенты.

По просьбе ОО «МОО по ЗПП», анкета размещена на сайте изданий «Лада»,

Население области в большинстве своем не знакомо с законом РК «О защите прав потребителей», об инструментах, с помощь которых можно отстоять свои права. Это показали результаты опроса по анкетам. При нарушении своих прав потребитель не в курсе, как бороться с нарушителем его права, он остается наедине со своей проблемой, потому что предприниматель говорит иди куда хочешь и жалуйся.

Из проведенных мероприятии ОО “МОО по ЗПП” сделал вывод, что нарушителями прав потребителя являются как крупные субъекты бизнеса, так и средние и мелкие. Причины разные - от не знания норм действующего законодательства закона до его игнорирования.

Существующие проблемы в сфере защиты прав потребителей вызывают социальную напряженность в обществе и в связи с этим являются обоснованием социальной значимости социального проекта. И профилактика нарушения прав и законных интересов потребителей остается очень актуальной на сегодняшний день.

**№ 3 Проведение разъяснительной работы по действующему законодательству субъектам предпринимательства, расположенным в городских и районных центрах региона и селах с большим населением.**

Срок реализации задачи: август-ноябрь 2023г.

Организовано и проведено 8 семинаров в 8 регионах Мангистауской области : в с.Акшукур -14.09.23г, в Актау-15.09.23г. в п. Мангистау -22.09.23 г. в п.Каракия -29.09.23 г. в п.Шетпе-03.10.23 г. в г. Жанаозен-06.10.23 г. в п.Баутино-10.10.23 г. в п.Бейнеу-13.10.23 года. Общее количество участников на 8 семинарах - 232.

Семинары проводились с извещением акимов районов и городов.

По согласованию с Управлением образования Мангистауской области площадкой для проведения семинаров были выбраны колледжи в каждом районе, что позволило привлечь к семинарам и учащихся колледжей, преподавателей.

По согласованию с акимами п. Акшукур и Мунайлинского района, семинары проводились в библиотеках Домов культуры.

Информация на семинарах доводилась до слушателей на русском и на казахском языках с помощью профессионального переводчика Имашевой Н.М.

В соответствии с программой семинаров были проведены опросы на основании разработанных и переведенных на каз.яз. анкет и конкурсы на знание основ защиты прав потребителей среди слушателей семинаров.

Нужно ответить, что конкурсы были приняты слушателями с интересом, 16 победителям конкурсов были вручены денежные сертификаты за 1 место на 15000 тенге (8 сертификатов), за 2 место на 8000 тенге (8 сертификатов) для приобретения книг в книжном магазине г. Актау «Светоч».

Отзывы о проведенных семинарах позволили получить обратную связь с участниками семинаров.

Так, 10.10.2023 , прошел семинар в Тупкараганском гуманитарно –техническом колледже «Практические аспекты применения норм действующего законодательства РК «О защите прав потребителей». На семинаре присутствовали в основном студенты колледжа, хотя было обращение к акиму района Елтизарову Р.Т. об оказании содействия в информировании представителей бизнеса и потребителей для их участия на семинаре.

Семинар прошел в соответствии с программой, разработанной организатором. Студенты ответили на вопросы анкеты, позволяющей определить ожидания от семинара, ознакомились с современной ситуацией по защите прав потребителей, какие инструменты существует для защиты прав потребителей, как практически их реализовать при нарушении прав потребителей. Были даны ответы на вопросы участников.

В конце семинара был проведен конкурс. По условиям конкурса участники семинара должны были ответить на 10 вопросов. Участник конкурса, набравший наибольшее количество баллов имел право получить за первое место денежный сертификат на 15000 тенге для приобретения товаров в книжном магазине Светоч г. Актау (5мкр. 7 дом). За второе место –такой же сертификат на 8000 тенге. При равенстве голосов нескольких участников, они должны были ответить еще на 3 дополнитльных вопроса.

По итогам конкурса сертификат за первое место получила студентка Қосаева Бақытжамал, за второе место -студент Боранбай Данияр.

Участники семинара оставили свои отзывы о семинаре, которые свидетельствуют о полезности семинара, о том, что такие семинары нужны, о том, что не понимали, как осуществить возврат товара, теперь поняли, получили полезную информацию, узнали о своих правах потребителя, семинар прошел интересно, удовлеворен семинаром, каждый потребитель должен обязательно прочитать договор, прежде чем его подписывать, участвуя на семинаре узнала то, что раньше не знала, многое поняла, этот семинар полезен для всех, на семинаре узнали то, что не знали раньше и т.д.

13.10.2023года прошел семинар в Бейнеуском гуманитарно – экономическом колледже. На семинаре присутствовали в основном студенты колледжа, преподаватели, а также представители отдела предпринимательства района.

В конце семинара так же был проведен конкурс. По итогам конкурса сертификат за первое место получила студентка Избасарова Айгерим, за второе место – преподаватель колледжа Диханбаева Махаббат.

Участники семинара оставили свои отзывы о семинаре, которые свидетельствуют об информативности семинара и его полезности; о том, что семинар прошел на высоком уровне; многое узнали о правах потребителей; порадовало, что в области есть такая организация, которая защищает права поребителей; слушателям на очень доступном языке доведена информация; много получил информации о правах потребителей;благодаря этому семинару как потребитель узнал о своих правах, понял, в течение скольких дней можно вернуть товар; сегодняшний семинар понравился, на семинаре получил много информации, о которой раньше не знал, в будушем хотела бы еще участвовать на таком семинаре; семинар мне понравился, я немного узнал о своих правах; на сегодняшнем семинаре узнали о правах потребиелей, продавцов, очень ингтересно прошел, спасибо; как потребитель познакомилась с большой информацией, думаю для всех предпринимателей, продавцов нужно проводить такие семинары; думаю такие семинары нужно проводить каждый год, получила много сведений от семинара, узнала,что нужно делать, если товар некачественный; раньше не знала, что в Актау есть объединение по защите прав потребителей; получил полезную для себя информацию; информация не семинаре предоставлена на двух языках; и т.д.,

Практически все участники семинаров выразили свою благодарность за организацию и проведение этого семинара.

Также в рамках данной задачи были проведены такие мероприятия, как подготовка инструкции, направленной на повышение правовой грамотности потребителей и субъектов предпринимательства, проведение круглого стола на площадке филиала НПП «Атамекен» Мангистауской области.

Экспертом Рафиковой Н. разработана Инструкция для повышения правовой грамотности потребителей и субъектов предпринимательства, профессиональным переводчиком Имашевой Н. Переведен на казахский язык. Тираж даннойтипографической продукции составляет 100 штук, 50 из которых на русском языке, 50 на казахском языке. Инструкция состоит из 22 страниц, 3 разделов. В 1 разделе “Проверь свои знания по основам защиты прав потребителей” предоставлена с правильными ответами анкета, которая была разработана в рамках данного проекта. Во 2 разделе предоставлены с правильными ответами часто встречающиеся проблемы потребителей Мангистауской области, с которыми обращались к грантополучателю в течение 9 месяцев 2023г. В 3 разделе предоставлены Образцы претензии, которые служат как пособия для оптрибетелй для восстановления свои нарушенных прав.

Круглый стол был проведен 07 ноября 2023 г. в здании ассамблеи народа Казахстана. Пиняли участие представители заказчика данного проекта ГУ “Управление торговли и предпринимательства МО”, представители гос.органов, таких как РГУ“Департамент торговли и защиты прав потребителей МО”, РГУ “Департамент Комитета по техническому регулированию и метрологии МО”, Члены палата ЮК МО, представители НПО, потребители области. Всего приняло участие 18.

Модератором выступила Президент ОЮЛ ГАМО Ахметова Жибек. Разработан проект рекомендации по данному проекту. Также участниками было предложено темы по защите прав потребителей освещать более на современных площадках, таких как ТИКТОК, ИНСТАГРАМ. Разрабатывать более мультяшные видео для просмотра и изучения прав потребителей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель проекта:** | повышение знаний потребителей и субъектов бизнеса в сфере защиты прав потребителей через профилактику правонарушений со стороны бизнеса |
| **Достигнутый результат от реализации проекта:** | Уровень знании потребителей и субъектов бизнеса в сфере защиты прав потребителей повышен. Читатели газет “Огни мангистау”, “Лада”, “Маңғыстау”, пользователи интернет приложении и сайтов ознакомились с опубликованными статьями на доступном языке по 7 направлениям законодательства. Благодаря привлечению внимания предпринимателей к опубликованным статьям, предприниматели информированы о нормах законодательства, которые они обязаны соблюдать.Участники 8 тренингов получили и расширили свои знания в области защиты прав потребителей. Благодаря приобретенным знаниям смогут защитить свои права и интересы.Среди потребителей и предпринимателей выявлен уровень знании по законодательству защиты прав потребителей, согласно которым был подготовлен Аналитический документ.Разработана Инструкция для потребителей, выступающая пособием для профилактики нарушения прав и законных интересов потребителей, в инструкции размещены образцы претензии, согласно которым потребитель сможет защитить свое нарушенное право.  |
| **Задача** | **Мероприятия в рамках задачи** | **Дата проведения** | **Место проведения** | **Кол-во участников** | **Краткосрочные достигнутые результаты (к мероприятиям)** | **Количественные и качественные индикаторы**  | **Индикаторы** | **Эффект** |
| **план** | **факт** |
| **Задача 1.** Проведение комплексной информационной работы по информированию субъектов предпринимательства Мангистауской области об обязанностях, предусмотренных Законами и НПА РК:А)правах потребителей.Б) пожарной безопасности.В) гражданской защите.Г) безопасности пищевых продуктов.Д) надбавках к ценам на СЗПТ.Е) естественных монополиях.Ж) применение контрольно-кассовых машин. | По каждому виду закона и НПА, перечисленных в задаче 1, будут подготовлены статьи, переведены на каз.яз. опубликованы в газетах, а также в соцсетях | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область | 7012 пользователей интернета, 9103 читатели газеты1810 пользователей Instagram | Подготовлены статьи по темам:1)о правах потребителей.2)применение контрольно-кассовых машин 3) о естественных монополиях4)о надбавках к ценам на СЗПТ.5)о пожарной безопасности.6)гражданской защите.7)о безопасности пищевых продуктов.Также вышеуказанные статьи переведены на каз.яз. Все статьи публикованы на сайте zashitaprav.kz <https://zashitaprav.kz/articles/oo-moo-po-zpp/228-o-grazhdanskoj-zaschite.html>, в Instagram <https://www.instagram.com/p/Cx5LvyCMAjM/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng>==Статья о правах потребителей опубликовано на сайте газеты LADA. Количество просмотров данной статьи 1873. Ссылка <https://www.lada.kz/aktau_news/society/115232-dve-nedeli-na-vozvrat-v-oo-mangistauskoe-oblastnoe-obschestvo-po-zaschite-prav-potrebiteley-rasskazali-kakie-tovary-nelzya-vernut-prodavcu.html>Статья о применении Контрольно-кассовых машин опубликовано на сайте газеты LADA, количество просмотров 5139<https://www.lada.kz/aktau_news/society/115263-predprinimatelyam-mangistau-napomnili-o-neobhodimosti-primeneniya-kassovyh-apparatov-i-ukazali-summy-vzyskaniy-za-ignorirovanie-etih-obyazatelstv.html> Статья “ӘМАТ бағасына үстеме ақы туралы” опубликована в газете МАҢҒЫСТАУ №87/10287 от 09.11.2023г. на стр.4 (тираж 2015 экз.)Статья “Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң жобасы жайында” опубликована в газете МАҢҒЫСТАУ №82/10282 от 24.10.2023г. на стр.5 (тираж 1913 экз.)Статья “14 дней на возврат товара” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №86/13035 от 07.11.2023г. на стр.6 (тираж 812 экз.)Статья “Контрольно-кассовые машины- последствия неприменения” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №86/13035 от 07.11.2023г. на стр.7 (тираж 812 экз.).Статья “Безопасность пищевой продукции: что нужно знать” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №87/13036 от 09.11.2023г. на стр.10 (тираж 1187 экз.)Статья “Услуги субъектов естественных монополий-регламенты” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №93/13042 от 30.11.2023г. на стр.10 (тираж 1182 экз.)Статья “О надбавках на цены на СЗПТ” опубликована в газете ОГНИ МАНГИСТАУ №93/13042 от 30.11.2023г. на стр.11 (тираж 1182 экз.)14 статей опубликованы на странице @ayazhan\_tauasheva в приложении Instagram, на момент сдачи отчета публикации просмотрены 1810 пользователями.<https://www.instagram.com/reel/Cz5zGHDsZrv/> Население области, а также предприниматели расширили свои знания по вышеуказанным темам. | Подготовка статей (на рус. и каз.языках)Тираж газетКому переданыПосты в соцсетяхФотоотчетПубликации на сайте zashitaprav.kz | 14Не менее 10 0002 рынка3 БЦНе менее 3Не менее 8 скринов- | 1416115 (9103 в газете +7012 онлайн газета)1 “Департамент торговли по защите прав потребителей МО”14 постов30 скринов7 публикации на сайте  | Население области, а также предприниматели расширили свои знания по вышеуказанным темам. Полученные знания будут применены читателями опубликованных статей. Пользователи оставили свои отзывы о том, что права потребителей важно знать каждому, что предоставленная информация оказалось очень полезной.  |
| **Задача 2** Проведение комплексного социального исследования (в течение реализации проекта) и подготовка аналитического документа (50 экз. на казахском и русском языках) о знании субъектами предпринимательства в регионе действующего законодательства | Разработка анкеты для опроса предпринимателей, его размножение в количестве 500 экз. | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область | Данное мероприятие не предполагает прямых участников | Индикаторы по проекту достигнуты.Образец анкет на русском и каз.языках в количестве 2 шт, по 3 страницы.Экспертом разработана анкета, состоящая из 30 вопросов по основам Закона “О защите прав потребителей”. Также анкета сформирована в электронном варианте.Ссылка на анкету электронную<https://forms.gle/pbnBDiQucKJULRxy5> | Образец анкетКоличество анкетСкрин электронного формата анкеты. | 1500- | 25001 | Мониторинг качества знания и уровня правовой грамотности населения и предпринимателей. |
| Проведение опроса на основании анкет. Опрос будет проведен как через СМИ, соцсети, так и индивидуальным путем на семинарах с охватом не менее 3000 респондентов | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область | 677 опрошенных | На бумажном носителе прошли анкетирование предприниматели и потребители в количестве 500. Прошли анкету в электронном формате 177 участников анкетирования.Многие кому предложено пройти онлайн анкеты отказались в связи с отсутствием времени. Ссылка на статьи были размещены в онлайн газете LADA, а также отправлены во все чаты, а также чат Потребители мангистау, а также размещено на сайте zashitaprav.kz. В опросе приняли участие разные категории населения, как бизнес представители, также и люди старшего поколения, работники госслужбы, работники бюджетных организации, студенты. | Количество опрошенныхСкрины сайтов  | Не менее 500 - | 6772 | Мониторинг качества знания и уровня правовой грамотности населения и предпринимателей. |
| Проведение анализа и данных опроса, подготовка одного аналитического документа, передача его для перевода на каз.яз. и размножение. | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область | Данное мероприятие не предполагает прямых участников | Запланированные индикаторы полностью достигнуты.Образцы аналитического документа приложены к данному отчету.  | Аналитический документ (на рус. и каз языках)Количество документаСписок получивших аналитический документФото распечатанных документов | 2Не менее 501- | 25011 | Мониторинг качества знания и уровня правовой грамотности населения и предпринимателей.Разработан Аналитический документ, позволяющее запланировать следующие мероприятия для улучшения качества знаний потребителей. |
| **Задача 3.** Проведение разъяснительной работы по действующему законодательству субъектам предпринимательства, расположенным в городских и районных центрах региона и селе Акшукур. | Организация 8 семинаров для субъектов предпринимательства в 8 регионах Мангистауской области (г. Актау, Жанаозен, Тупкараганский, Каракиянский, Мангистауский, Мунайлинский, Бейнеуский районы, село Акшукур) с участием 25 чел на каждом семинаре, всего 200 чел. | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область | 232 участников | Индикаторы, как программа семинара, пресс-релиз, список спикеров достигнуты.Целевые индикаторы по количеству семинаров и участников также достугнуты.С рамках проекта проведено 8 семинаров:1. 14.09.2023г в селе Акшукур-8 участников;
2. 15.09.2023г. в городе Актау, 64 участников;
3. 22.09.2023г.в Мунайлинском районе- 16 участников;
4. 29.09.2023 г. в Каракиянском районе 27 участников;
5. 03.10.2023 г. в Мангистауком районе- 33 участника.
6. 06.10.2023г.

г.Жанаозене – 28 участников; 7) 10.10.2023г в Тупкараганском районе – 28 участников; 8) 13.10.2023г в Бейнеуском районе-28 участников.Участники семинаров оставили свои положительные отзывы, узнав больше о законе “О защите прав потребителей”. | Программа семинараКоличество семинаровКоличество участников Список участников Пресс релизФото и видео отчетСписок спикеровОтзывы  | 1820081Не менее 8 фото и 1 видео1- | 182328124 1Более 60 | Население области, а также предприниматели расширили свои знания по вышеуказанным темам. Полученные знания будут применены чиучастниками данным тренинговУчастники оставили свои отзывы о том, что права потребителей важно знать каждому, что предоставленная информация оказалось очень полезной.  |
|  | **Конкурс на знание субъектами предпринимательства основ закона «О защите прав потребителей», разработка условий конкурса, приобретение сертификатов.****Разработка программы семинара, условие проведения конкурса.** | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область | 124 участников, 16 победителей | При проведении 8 семинаров, проведены конкурсы на знание основ по защите прав потребителей. Подготовлены условия для конкурса. Вручены Сертификаты в книжный магазин, стоимостью 15 000 тенге и 8000 тенге, для первого места, для второго места, соответственно, для победителей. | Условие конкурсаСертификат для победителейПрограмма семинараСписок победителей | 11618 | 11618 | Проведение конкурса позволило закрепить полученные знания участниками на практике. |
|  | Подготовка инструкции, направленной на повышение правовой грамотности потребителей и субъектов предпринимательства | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область |  |  | Разработанная инструкция (на каз. И рус.языках)Количество инструкцииСписок получивших инструкции | 21001 | 21001 | Подготовлена Инструкция, позволяющее потребителям и предпринимателям расширить свои знания в области защиты прав потребителей. |
|  | Проведение круглого стола на площадке филиала НПП «Атамекен» Мангистауской области | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область | 18 участников | Круглый стол был проведен 07 ноября 2023 г. в здании ассамблеи народа Казахстана. Пиняои участие представители заказчика данного проекта ГУ “Управление торговли и предпринимательства МО”, представители гос.органов, таких как РГУ“Департамент торговли и защиты прав потребителей МО”, РГУ “Департамент Комитета по техническому регулированию и метрологии МО”, Члены палата ЮК МО, представители НПО, потребители области. Всего приняло участие 18. Модератором выступила Президент ОЮЛ ГАМО Ахметова Жибек. Разработан проект рекомендации по данному проекту. Также участниками было предложено темы по защите прав потребителей освещать более на совреме нных площадках, таких как ТИКТОК, ИНСТАГРАМ. Разрабатывать более мультяшные видео для просмотра и изучения прав потребителей. | Круглый столПрограмма круглого столаСписок участниковРекомендация для заказчикаПротокол Фото | 11111- | 111113 | Выработана рекомендация для дальнейшей работы для государственных органов, для грантополучателя. |
|  | Онлайн брифинг по итогам проекта (подведение итогов реализации проекта с обязательным участием организаторов и участников проекта, сотрудников НАО «ЦПГИ») | Август-ноябрь 2023г. | Мангистауская область |  |  | Презентация об итогах проектаПрограмма | 11 | 11 |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Индикатор** | **Единица измерения** | **Планируемый уровень** | **Фактический уровень** |
| 1. | Количество прямых бенефициаров | человек | 700 | 927 |
| 2. | Количество косвенных бенефициаров (за счет освещения в СМИ) | человек | 10000 | 17925 |
| 3. | Количество штатных работников | человек | 2 | 2 |
| 4. | Количество привлеченных специалистов | человек | 2 | 3 |
| 5. | Количество охваченных НПО | организация | - | 1 |
| 6. | Фонд оплаты труда от общей суммы гранта | тенге | 1040000 | 1040000 |
| 7. | Налоги (СН, СО, ОСМС только штатных сотрудников) | тенге | 159040 | 118344 |
| 8. | Вклад в экономику (покупка товаров и услуг) | тенге | 2382786 | 2382786 |
| 9. | Количество партнеров социального проекта (юридические и/или физические лица) | организация/человек | 2 | 10 |

**Опишите обоснования отклонения по проекту от плана:** В ходе реализации проекта сильных отклонении по проекту не имеются. Все запланированные индикаторы достигнуты, даже некоторые превышены. Средства, предусмотренные по оплатам налогов (СН,СО, ОСМС) в ходе реализации проекта, сэкономлены, ввиду неправильного подсчета при составлении Сметы.

**2. Достижение цели (описание фактов и указание аргументов о достижении цели):**

Цель проекта « повышение знаний потребителей и субъектов бизнеса в сфере защиты прав потребителей через профилактику правонарушений со стороны бизнеса» достигнута. Факты и аргументы, свидетельствующие о достижении цели:

- Читатели газет “Огни мангистау”, “Лада”, “Маңғыстау”, пользователи интернет приложении и сайтов ознакомились с опубликованными статьями на доступном языке по 7 направлениям законодательства. Благодаря привлечению внимания предпринимателей к опубликованным статьям, предприниматели информированы о нормах законодательства, которые они обязаны соблюдать.

- 232 участника 8 тренингов получили и расширили свои знания в области защиты прав потребителей. Благодаря приобретенным знаниям смогут защитить свои права и интересы. Участники оставили свои положительные отзывы о приобретенных знаниях. Проведение конкурсов позволило участникам закрепить полученные на тренингах знания.

- 677 опрошенных лиц среди потребителей и предпринимателей позволило выявить уровень знании по законодательству защиты прав потребителей, согласно которым был подготовлен Аналитический документ.

- 2 образца Инструкции на казахском и русском языках разработаны для потребителей, выступающие пособием для профилактики нарушения прав и законных интересов потребителей, в инструкции размещены образцы претензии, согласно которым потребитель сможет защитить свое нарушенное право.

**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 помогла в каком-либо конкретном частном случае (в жизни конкретного получателя услуги);*

*Истории успеха могут использоваться в публикациях, а также для дальнейшего долгосрочного отслеживания результатов социального проекта. Краткая история успеха должна содержать следующие части: ситуация на начало социального проекта;*

*воздействие социального проекта на ситуацию результат воздействия.*

*Также желательно, чтобы в истории успеха присутствовал отзыв конкретного получателя услуги с приложением его/ее контактных данных.*

В ходе реализации проекта, потребители были проконсультированы по своей сложившейся конкретной ситуации. Хотя консультация потребителей не предусмотрено данным проектом, ОО «МОО по ЗПП» ежедневно предоставляет консультации.

В одной ситуации, потребитель при приобретении радиатора в магазине столкнулась с ситуацией, когда при оплате за товар, на кассе предъявлена была цена завышена, чем указано на ценнике на товаре. В ходе предоставленной консультации, потребитель смогла восстановить свое нарушенное право и приобрести товар за ту цену, которая указана на ценнике.

Еще одна ситуация, когда потребитель приобрела курсы для своей дочери, оплатив стоимость обучения. Но в ходе переговоров выяснилось, что предложенное время не подходит для потребителя. На просьбу потребителя вернуть уплаченную сумму, другая сторона отказалась вернуть. Дана консультация о том, чтобы обратиться с письменной претензией к другой стороне о нарушении права потребителя.

 После полученной консультации, потребителю удалось вернуть свои деньги.

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

**Гендерный показатель:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество участников проекта всего** | **Мужчин** | **Женщин** |
| 927 | 501 | 426 |

**Социальный статус по категориям:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество участников проекта всего** | **Дети (в том числе дети с инвалидностью)** | **Молодежь** | **Государственные служащие** | **Работники бюджетных организаций** | **Лица с инвалидностью** | **Люди старшего возраста (от 50 лет и старше), в т.ч.** | **Безработные** | **Представители общественных организаций** | **Представители бизнес-сектора** | **Другие категории** |
| 927 | 19 | 434 | 65 | 39 | 18 | 19 | - | 17 | 243 | 73 |

**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** |
| 927 | 19 | 382 | 103 | 109 | 213 | 82 | 19 |

**5. Результаты социального проекта:**

* *конкретные результаты, полученные в ходе реализации социального проекта указанными целевыми группами (с указанием количественных показателей, описанием качественных сдвигов):*
* Читатели газет “Огни мангистау”, “Лада”, “Маңғыстау”, пользователи интернет приложении и сайтов ознакомились с опубликованными статьями на доступном языке по 7 направлениям законодательства. Благодаря привлечению внимания предпринимателей к опубликованным статьям, предприниматели информированы о нормах законодательства, которые они обязаны соблюдать.
* 232 участника 8 тренингов получили и расширили свои знания в области защиты прав потребителей. Благодаря приобретенным знаниям смогут защитить свои права и интересы. Участники оставили свои положительные отзывы о приобретенных знаниях. Проведение конкурсов позволило участникам закрепить полученные на тренингах знания.
* 677 опрошенных лиц среди потребителей и предпринимателей позволило выявить уровень знании по законодательству защиты прав потребителей, согласно которым был подготовлен Аналитический документ.
* 2 образца Инструкции на казахском и русском языках разработаны для потребителей, выступающие пособием для профилактики нарушения прав и законных интересов потребителей, в инструкции размещены образцы претензии, согласно которым потребитель сможет защитить свое нарушенное право.
* *долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализации проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом):* Повышение уровня потребителей и предпринимателей правовой грамотности. Что позволит сократить нарушения со стороны предпринимателей законодательства РК в сфере защиты прав потребителей.
* *устойчивость социального проекта/социальной программы* использование полученного опыта реализации проекта позволит организовывать мероприятия по организация повышения уровня потребителей и предпринимателей в дальнейшем
* *социально-экономический эффект реализованного проекта:* нарушения прав и законных интересовсократится. Правовой уровень потребителей улучшится, предприниматели будут вести “законный”, не нарушая законодательство и “считаться” с мнением потребителя, производить, испортировать в страну товары надлжащего качества.

**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?**

Привлечение организаций партнеров было необходимым. Привлечение организации партнеров позволило безоплатно организовать тренинги для участников. Также партнер в лице ОЮЛ “ГАМО” позволило бесплатно провести круглый стол по данному проекту.

Газеты “Огни Мангистау”, “Маңғыстау”, “Лада” безоплатно опубликовали статьи по данному проекту. Что позволило достигнуть запланированные индикаторы и реализовать запланированное мероприятие беплатно.

**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** |
| “Мангистау Медиа” в лице газет “Огни Мангистау” и “Маңғыстау” | Опубликованы статьи в данных газетах | +7 7122 458 660 |  |
| Газета «Лада» | Опубликованы статьи на сайте данной газеты | +7 (7292) 505 085  |  |
| “Бейнеуский гумантиарно-экономический колледж” | Предоставлено помещение для проведения семинара | +7(72932)2-51-05 +7(702) 500 33 96 |  |
| “Тупкараганский гуманитарно-технический колледж” | Предоставлено помещение для проведения семинара | +7 (72938) 28 0 30, +7(72938) 28 0 23 |  |
| “Қарақия кәсіптік колледжі” | Предоставлено помещение для проведения семинара | +7 (72937) 2‒22‒80 |  |
| “Жанаозенский колледж сервиса и новых технологий” | Предоставлено помещение для проведения семинара | +7(729)344-76-29 |  |
| “Мангистауский технический колледж” | Предоставлено помещение для проведения семинара | **+7(72931)2—31—79** |  |
| ОЮЛ «ГАМО» | Предоставлено помещение для проведения круглого стола | +7(702) 5176605 |  |

**Предложения для включения в перечень приоритетных направлений государственных грантов:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Сфера государственного гранта** | **Предлагаемое приоритетное направление государственного гранта** | **Краткое описание проблемы который должен решить реализация гранта** | **Объем финансирования (тысячи тенге)** | **Вид гранта** | **Ожидаемый результат** |
| 1 | Студенты колледжей, университетов, школьники | Повышение уровня правовой грамотности учащихся школ, колледжей, университетов | Молодежь- будущее страны. Необходимо готовить специалистов в этой сфере среди студентов юридических факультетов, также проведение тернингов среди учеников, студентов позволит предоставить базовые знания в сфере защиты прав потребителей.  | 4000000 | краткосрочный | Каждый гражданин, начиная с 14 лет, является потребителем, сумеет не только защитить свое нарушенное право, также и предотвратить наступление такого случая. |
| 2 | Общепознавательное  | Создание и публикации коротких видеоматериалов для публикации в социальных сетях о частых ситуациях, с которыми сталкивается потребитель | Многие потребители начинают познавать знания о защите прав потребителей только тогда, когда сам сталкивается с нарушением его прав в конкретных ситуациях.Публикации коротких видеоматериалов в социальных сетях позволит улучшить уровень правовой грамотности потребителей | 5000000 | краткосрочный | Каждый потребитель сумеет не только защитить свое нарушенное право, также и предотвратить наступление такого случая. Повышение уровня правовой грамотности населения позволит улучшить экономику. Поскольку сократится уровень нарушения предпринимателями законодательства РК.  |

**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)*** |
| ГУ “Управление торговли и предпринимательства Мангистауской области” | Были направлены Аналитический документ, Инструкции.Также руководитель и представители данного государственного органа были участниками круглого стола, проведенного в рамках данного проекта. На круглом столе были переданы участникам рекомендации и итоги о проделанной работе по данному проекту. | Исх №01/59 от 04 декабря 2023г. |
| ГУ “Департамент торговли и защиты прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан по Мангистауской области” | Были направлены Аналитический документ, Инструкции.Также руководитель и представители данного государственного органа были участниками круглого стола, проведенного в рамках данного проекта. На круглом столе были переданы участникам рекомендации и итоги о проделанной работе по данному проекту. | Исх №01/60 от 04 декабря 2023г. |

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

     \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Грантополучатель ОО “МОО по ЗПП”**

Президент Рафикова Н.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата заполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Место печати