

Приложение № 5  
к договору о предоставлении гранта  
от «31» мая 2019 года № 54

## ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

**Грантополучатель:** Молодежное общественное объединение «Активная молодежь»

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

**Сумма гранта:** 3142000 (три миллиона сто сорок две тысячи) тенге

**1. Отчетный период: 31 мая 2019 года – 29 августа 2019 года**

**2. Опишите мероприятия в рамках социального проекта** *(описательно по каждой задаче выполненным к моменту предоставления отчетности с указанием уровня достижения запланированных индикаторов в соответствии с пунктом описание мероприятий Приложения №3 (Детальное описание проекта) к грантовому договору). Укажите номер приложения, содержащего подтверждающие документы, приложенные к отчету.)*

**Задача 1. Создать условия для функционирования кабинетов (не менее 2-х) для оказания юридической помощи населению СКО (потребителям товаров и услуг), с целью защиты их прав**

**Мероприятие 1.** Организовать работу двух кабинетов для оказания юридической помощи населению СКО

Сотрудниками МОО «Активная молодежь» открыты два кабинета для оказания юридической помощи населению СКО, направленные на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности - изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя - установление конкретных прав потребителей, формы возможных нарушений прав и механизм их защиты, ответственность за нарушение прав потребителей. Адреса кабинетов: 1 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Н.Назарбаева, 69 А, офис 1 (1 этаж); 2 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Хименко, 16, ТД «Корона» (3 этаж). Раб. телефон: 8(7152) 53 15 94; сот. 8 771 42369 19 (WhatsApp), установлен график работы кабинетов с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00 ч. Для продуктивной работы кабинетов сотрудниками организации разработаны образцы бланков, заявлений, жалоб, претензий (на казахском и русском языках). Разработано положение о работе консультационного кабинета. **Приложение 1**

**Задача 2. Оказать юридическую помощь в сфере защиты прав потребителей товаров и услуг, с частичным или полным решением проблем связанных с нарушением прав потребителей на территории области.**

**Мероприятие 1.** Оказание юридической помощи в сфере защиты прав потребителей, с частичным или полным решением проблем связанных с нарушением прав потребителей на территории области.

Сотрудниками организации оказывается юридическая помощь, обратившимся гражданам в сфере защиты прав потребителей, а также частичное или полное решение проблем связанных с нарушением прав потребителей на территории области. Консультации проводят

опытные юристы Ковалева Т.И. и Растинов А.И. Консультации оказываются на базе арендованных кабинетов оказания юридической помощи, находящихся по адресам: 1 Кабинет: СҚО, г. Петропавловск, ул. Н.Назарбаева, 69 А, офис 1 (1 этаж); 2 Кабинет: СҚО, г. Петропавловск, ул. Хименко, 16, ТД «Корона» (3 этаж), а также по телефону и посредством обращений через WhatsApp. Раб. телефон: 8(7152) 53 15 94; сот. 8 771 42369 19 (WhatsApp).

Для учета оказанных консультаций ведется Журнал консультаций.

Всего с июня по август были оказаны 43 юридические консультации, из них 3 обращения через WhatsApp, 5 по телефону. Наиболее популярными вопросами были: права потребителей при покупке бытовой техники, права потребителей при возврате товара, права потребителей при приобретении некачественных товаров и др.

Для отслеживания качества предоставляемых услуг была разработана и применяется анкета обратной связи. Анкета состоит из двух блоков: первый блок содержит информацию о дате проведения и данные обратившегося, второй блок состоит из вопросов, касающихся оценки оказанной консультации. В первом вопросе необходимо по 5-ти бальной шкале оценить степень удовлетворенности ответом по консультации где: 1 балл-не удовлетворен, 5 баллов-полностью удовлетворен. Во втором вопросе необходимо отметить насколько полученная консультация оказалась полезна, и третий вопрос открытого типа с просьбой оставить рекомендации и пожелания.

В результате анализа анкет уровень удовлетворенности составил **99 %**, лишь один бенефициар в вопросе оценки степени удовлетворенности отметил 4 балла. **Приложение 2**

### **Задача 3. Повышение правовой грамотности населения СҚО в области защиты прав потребителей**

**Мероприятие 1.** Проведение информационной кампании по повышению правовой грамотности населения (акции, билборды, баннеры)

Для реализации кампании по повышению правовой грамотности населения были изготовлены 200 листовок плотностью 200 гр.5\*9 см. содержащие логотипы заказчика и текст: содержащий логотипы заказчика и текст: «Солтүстік Қазақстан облысында бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру бойынша іс-шаралар өткізу», Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы СҚО тұрғындарына заңгерлік көмек көрсету кабинеттері, Жұмыс кестесі:

Дс – Жм 10 – 17

СБ – Жб демалыс

Жұм. Телефоны

8 (7152) 53 15 94;

Ұялы тел.:

8 771 42369 19 (WhatsApp) E-mail: nposko@inbox.ru

1 Кабинет: СҚО, г.Петропавл қ.,

Н.Назарбаев қ-сі, 69А, 1 кеңсе ( қабат)

2 Кабинет: СҚО, г.Петропавл қ.,

Хименка қ-сі, 16, «Корона» СҮ (3 қабат)

«Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Северо-Казахстанской области»

Кабинеты для оказания юридической помощи населению СКО в сфере защиты прав потребителей

График работы:

Пн/Пт 10.00 – 17.00

Сб/Вс выходной

Раб.телефон:

8 (7152) 53 15 94

Сотовый:

8 771 42369 19 (WhatsApp) E-mail: nposko@inbox.ru

1 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Н.Назарбаева, 69А офис 1 (1 этаж)

2 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Хименко, 16 ТД «Корона» (3 этаж)

24 июня 2019 г. в 11.00 часов на рынке «Алтын Арман» и в 13.00 на рынке «Корона» волонтеры организации в футболках с #СҚО тұтынушылары раздавали жителям областного центра листовки в количестве 200 штук с информацией о работе кабинетов.

Изготовлены 2 баннер-паука плотностью 400 гр. с конструкцией 180\*80 см, содержащий логотипы заказчика и текст: «Солтүстік Қазақстан облысында бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру бойынша іс-шаралар өткізу», «Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Северо-Казахстанской области». (Количество – 2 шт.), установлены в фойе каждого кабинета с информацией о проекте.

Изготовлен баннер для размещения на билборде плотностью 400 гр., 3\*6 м, содержащий логотипы заказчика и текст: «Солтүстік Қазақстан облысында бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру бойынша іс-шаралар өткізу», Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы СҚО тұрғындарына заңгерлік көмек көрсету кабинеттері, Жұмыс кестесі:

Дс – Жм 10 – 17

СБ – Жб демалыс

Жұм. Телефоны

8 (7152) 53 15 94;

Ұялы тел.:

8 771 42369 19 (WhatsApp) E-mail: nposko@inbox.ru

1 Кабинет: СҚО, г.Петропавл қ.,

Н.Назарбаев қ-сі, 69А, 1 кеңсе ( қабат)  
2 Кабинет: СҚО, г.Петропавл қ.,  
Хименка қ-сі, 16, «Корона» СҮ (3 қабат)

«Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Северо-Казахстанской области»

Кабинеты для оказания юридической помощи населению СКО в сфере защиты прав потребителей

График работы:

Пн/Пт 10.00 – 17.00

Сб/Вс выходной

Раб.телефон:

8 (7152) 53 15 94

Сотовый:

8 771 42369 19 (WhatsApp) E-mail: nprosko@inbox.ru

1 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Н.Назарбаева, 69А офис 1 (1 этаж)

2 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Хименко, 16 ТД «Корона» (3 этаж)

Размещен на билборде в 20 мкрн. г.Петропавловска, на пересечении улиц Хименко и Ш.Уалиханова с информацией о работе кабинетов.см. **Приложение 3**

**Мероприятие 3.** Разработка и изготовление метод пособия «Путеводитель для потребителей товаров и услуг».

С целью информирования населения СКО о созданных государством механизмах защиты прав потребителя разработано, согласовано и подготовлено к печати методическое руководство для потребителей товаров и услуг на казахском и русском языках «Тауарлар мен қызметтерді тұтынушылардың Нұсқаулығы» «Путеводитель для потребителей товаров и услуг», которое будет раздано на тренингах, семинарах для трудовых коллективов СКО с привлечением тренера-эксперта в области защиты прав потребителей. Содержащее логотипы заказчика, обложку, аннотацию, содержание, состоящее из 13 разделов:

Мазмұны

- 1 Сатушының өнім туралы ақпарат беру міндеттері
- 2 Тұтынушылардың алдануы кезіндегі құқықтары (өлшеу, өлшеу)
- 3 Сапасыз тауарларды қайтару кезіндегі тұтынушылардың құқықтары
- 4 Тұрмыстық техниканы, ұялы телефон сатып алу кезіндегі тұтынушының құқығы

- 5 Айырбастауға және қайтаруға жатпайтын тауарлар
- 6 Жолаушылар құқығы
- 7 Тауарларға кепілдік беру қызметтерін көрсетудегі тұтынушылардың құқықтары
- 8 Медициналық сақтандыру шартын жасасу кезіндегі пациенттердің құқықтары
- 9 Жөндеу немесе құрылыс жұмыстарын ұсыну кезіндегі тұтынушылардың құқықтары
- 10 Интернеттен тауарлар сатып алу кезіндегі тұтынушылардың құқықтары
- 11 Жиһазды сатып алу және тапсырыс беру кезіндегі тұтынушылардың құқықтары
- 12 Қауіпсіз тауарларды сатып алу және қызметтер көрсету, шығындар бойынша тұтынушылардың құқықтары
- 13 Шарттар жасасу кезіндегі тұтынушылардың құқықтары

#### Содержание

- 1 Обязанности продавца по предоставлению информации о товаре
- 2 Права потребителей при обмане (обмеривание, обвешивание)
- 3 Права потребителей при возврате товара ненадлежащего качества
- 4 Права потребителей при покупке бытовой техники, сотового телефона
- 5 Товары, не подлежащие обмену и возврату
- 6 Права пассажиров
- 7 Права потребителей при оказании сервисных услуг по гарантии товаров
- 8 Права пациентов при заключении договора на медицинскую страховку
- 9 Права потребителя при оказании ремонтных или строительных работ
- 10 Права потребителя при покупке товаров в интернете
- 11 Права потребителя при покупке и заказе мебели
- 12 Права потребителя при приобретении безопасного товара и оказания услуги, возмещения убытков
- 13 Права потребителя при заключении договоров

Тираж 80 экз. Данное пособие разработано экспертом в области защиты прав потребителей Дубовой Н.В. **Приложение 5**

#### **Задача 4. 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

В ходе реализации проекта осуществлялось информационное освещение проекта в СМИ.

**Соц.сети Фейсбук @npو.activeyouth и instagram @activeyouth.npo** вышел пост о начале реализации гранта в соц. сети Фейсбук и instagram от 19 июня на казахском и русском языках, вышел анонс о проведении Акции «Знай потребитель!» в соц. сети Фейсбук и instagram от 20 июня на казахском и русском языках, вышел пост о проведении Акции «Знай потребитель!» в соц. сети Фейсбук и instagram от 24 июня на казахском и русском языках, вышел пост под названием «Консультация потребителя!» в соц. сети Фейсбук и instagram от 3 июля на казахском и русском языках, вышел пост под названием «Возврат ж.д. билетов» в соц. сети Фейсбук и instagram от 15 июля на казахском и русском языках, вышел пост под названием «Возврат бытовой техники» в соц. сети Фейсбук и instagram от 15 июля на казахском и русском языках, вышел пост под названием «Возврат товара» в соц. сети Фейсбук и instagram от 23 июля на казахском и русском языках, вышел пост под названием «Товары не подлежащие возврату!» в соц. сети Фейсбук и instagram от 24 июля на казахском и русском языках, вышел пост под названием «Продовольственные товары» в соц. сети Фейсбук и instagram от 1 августа на казахском и русском языках, вышел пост под названием «Путеводитель для потребителей товаров и услуг» в соц. сети Фейсбук и instagram от 8 августа на казахском и русском языках.

**Публикации на республиканских интернет порталах и печатных СМИ:** вышла статья в областной газете «Неделя СК» № 26 (1095) от 27 июня 2019 года под названием «В помощь потребителю», вышла статья в областной газете «Молодежная -Жастар» № 12 (202) от 27.06.2019 года под названием «Акция «Знай потребитель!», вышла статья в областной газете «Молодежная -Жастар» № 12 (202) от 27.06.2019 года под названием «Проект МОО «Активная молодежь», вышла статья в областной газете «Неделя СК» № 33 (1102) от 15 августа 2019 года под названием «Поможем защитить права потребителей», вышла статья от 8 августа 2019 года на сайте <https://kaz.tengrinews.kz> под названием «Петропавлда тұтынушыларға тегін құқықтық кеңес беретін кабинет ашылды», вышла статья от 13 августа 2019 года на сайте <http://optimizm.kz> под названием «Солтүстік Қазақстан облысында бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру бойынша іс-шаралар өткізу», вышла статья от 16 августа 2019 года на сайте <https://aikyn.kz> под названием «Сапасыз тауар тұтынатын қазақстандықтар қайда тұратыны анықталды». **Приложение 4**

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 подтверждаю
---	--------------------------	-----------------	-------------------------------------	-----------------------	----------------------	-----------------------	--	------------------------------

								<b>щими документами</b>
<b>1</b>	Организовать работу двух кабинетов для оказания юридической помощи населению СКО	Июнь-август 2019 года	Адреса кабинетов: 1 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Н.Назарбаева, 69 А, офис 1 (1 этаж); 2 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Хименко, 16, ТД «Корона» (3 этаж). Раб. телефон: 8(7152) 53 15 94; сот. 8 771 42369 19 (WhatsApp)	-	Население СКО (потребитель и товаров и услуг)	Грабарь Лидия-руководитель проекта Огаркова Елена-координатор проекта Ковалева Татьяна – юрист Растенов Арман - юрист	Выполнено согласно графику	<b>Приложение № 1</b>
<b>2</b>	Оказание юридическую помощь в сфере защиты прав потребителей, с	Июнь-август 2019 года	Адреса кабинетов: 1 Кабинет: СКО, г. Петропавлов		Население СКО (потребитель и товаров и услуг)	Ковалева Татьяна – юрист Растенов Арман - юрист	Выполнено согласно графику	<b>Приложение № 2</b>

	частичным или полным решением проблем связанных с нарушением прав потребителей на территории области		ск, ул. Н.Назарбаева, 69 А, офис 1 (1 этаж); 2 Кабинет: СКО, г. Петропавловск, ул. Хименко, 16, ТД «Корона» (3 этаж). Раб. телефон: 8(7152) 53 15 94; сот. 8 771 42369 19 (WhatsApp)					
3	Проведение информационно й кампании по повышению правовой грамотности населения (акции, билборды, баннеры)	Июнь-август 2019 года	СКО, Г.Петропавловск	200 000	Население СКО (потребител и товаров и услуг)	Грабарь Лидия-руководитель проекта Огаркова Елена-координатор проекта	Выполнено согласно графику	<b>Приложение № 3</b>



4	Разработка и изготовление метод пособия «Путеводитель для потребителей товаров и услуг»	Июнь-август 2019 года	СКО, Г.Петропавловск	80	Население СКО (потребитель и товаров и услуг)	Грабарь Лидия-руководитель проекта Дубовая Н.В.-тренер-эксперт в области защиты прав потребителей	Выполнено согласно графику	<b>Приложение № 5</b>
5	Обеспечение информационного просвещения населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет и ежемесячное размещение материалов в СМИ	Июнь-август 2019 года	СКО, Г.Петропавловск	200 000	Население СКО (потребитель и товаров и услуг)	Грабарь Лидия-руководитель проекта Зинченко Ирина – специалист по связям с общественностью	Выполнено согласно графику	<b>Приложение № 4</b>

**3. Риски социального проекта** (в данном разделе необходимо отразить возможные риски, которые могут повлиять на ход и результат проекта)

Риск	Стратегия снижения вероятности и минимизации последствий
Отказ населения обращаться за защитой своих прав потребителей	Проведение информационной компании среди населения СКО

Нежелание предпринимателей соблюдать закон о защите прав потребителей	Проведение разъяснительной работы среди предпринимателей СКО, разъяснение закона РК «О защите прав потребителей».
---	---

Примечание: *Промежуточный 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	Организовать работу двух кабинетов для оказания юридической помощи населению СКО	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Положение о работе ресурсного центра</li> <li>2. Наличие двух действующих кабинетов</li> <li>3. График работы кабинетов</li> <li>4. Буклеты (на казахском и русском языках) <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 Права потребителей при обмане</li> <li>4.2 Права потребителей при возврате товара ненадлежащего качества</li> <li>4.3 Права потребителей при покупке бытовой техники, сотового телефона)</li> </ol> </li> <li>5. Образцы разработанных бланков: <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 шаблон претензии (на казахском и русском языках)</li> <li>5.2 шаблон жалобы (на казахском и русском языках)</li> </ol> </li> </ol>

		5.3 шаблон заявления (на казахском и русском языках) 5 Копии заполненных бланков заявлений, жалоб, претензий
Приложение 2	Оказание юридическую помощь в сфере защиты прав потребителей, с частичным или полным решением проблем связанных с нарушением прав потребителей на территории области	1. Журнал консультаций 2. Анализ работы консультационных кабинетов 3. Оказание консультаций через WhatsApp 4. Отзывы потребителей 5. Анализ уровня удовлетворенности
Приложение 3	Проведение информационной кампании по повышению правовой грамотности населения (акции, билборды, баннеры)	1. Разработанные листовки на казахском и русском языках 2. Изображение баннера 3. Баннер на билборде 4. Изображение баннера на билборде 5. Проведение акции «Знай потребитель!» 5.1 Пресс-анонс 5.2 Порядок 5.3 Пост-релиз 5.4 Эскиз футболки 5.5 Фото
Приложение 5	Разработка и изготовление метод пособия «Путеводитель для потребителей товаров и услуг»	1 Методическое пособие «Путеводитель для потребителей товаров и услуг»
Приложение 4	Обеспечение информационного просвещения населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет и ежемесячное размещение материалов в СМИ	1. Медиа- план 2. Размещение в социальных сетях Фейсбук и instagram (20 постов)

		3. Размещение в областных печатных СМИ (4 статьи) 4. Размещение на республиканских интернет-порталах (3 статьи)
--	--	--

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

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

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Место печати