

Приложение № 5
к договору о предоставлении гранта
от «26» марта 2019 года №18

ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

Грантополучатель: Общественное объединение «Агентство по защите прав потребителей «Гасыр сапасы» ✓
Тема гранта: «Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Жамбылской области» ✓
Сумма гранта: 3 135 000 (три миллиона сто тридцать пять тысяч) тенге ✓

1. Отчетный период с 26 марта по 31 июля 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. Проведение информационно-разъяснительной компании ✓

Мероприятие 1: Семинар по вопросам защиты прав потребителей в среди студентов Жамбылской области. ✓

29 апреля 2019 года, в 15-00 часов в актовом зале Жамбылского политехнического колледжа, по адресу: г.Тараз, ул.Толе би, 66 состоялся семинар на тему: «Повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей» среди преподавателей и студентов колледжа, с охватом 43-х участников.

На семинаре участники узнали о своих потребительских правах, способах защиты, научились правильно заказывать услугу и оформлять договор, узнали о том, как избежать от покупки у интернет-мошенников, получили советы правильной покупки, а также был краткий обзор по составлению досудебной претензии и многое другое.

Участники активно задавали интересующие вопросы, получили ответы. Всем участникам розданы раздаточные материалы. По окончании семинара участникам вручены сертификаты, затем были заполнены анкеты обратной связи и отзывы, которые характеризуют о положительном результате. От 3-х участников поступили вопросы личного характера.

Подытоживая, хотим отметить, что согласно проведенного устного опроса на знание прав потребителей выявлено, что практически все участники мало информированы о существовании организации, защищающих права потребителей и не знают о своих правах и обязанностях.

Благодаря данному мероприятию у участников появились новые возможности защиты своих прав.

Материалы по данному мероприятию смотреть в Приложении №1 к данному отчету. ✓

Мероприятие 2: Семинар по вопросам защиты прав потребителей в области торговли и предоставления потребительских услуг. ✓

22 мая 2019 года, в 15-00 часов в актовом зале управления занятости и социальных программ акимата Жамбылской области, по адресу: г.Тараз, ул.Карахана, 1 состоялся семинар по вопросам защиты прав потребителей в области торговли и предоставления потребительских услуг, с охватом 31-го участника.

Семинар направлен на формирование правовой грамотности потребителей в сфере торговли, ЖКХ, здравоохранения, образования, услуги связи, бытовых услуг и др.

Участниками семинара стали пенсионеры, работники бюджетных организаций, безработные и другие группы населения.

Перед началом семинара среди участников проведены тестовые опросы в виде первичных тестов, где вопросы содержали сферу защиты прав потребителей.

На семинаре была показана презентация, приведены примеры с опыта работы сотрудников организации, участникам вручены качественные раздаточные материалы с содержимыми буклетами, блокнотами, ручками. Кроме буклетов нашей организации розданы и буклеты наших партнеров, которые направлены также на защиту прав потребителей.

Потребители узнали о правах и обязанностях потребителей и продавцов товаров/услуг, методах защиты, узнали в целом про гарантийные сроки на товары и услуги, научились правильным покупке товаров и заказу услуг, узнали о том, как избежать от покупки у интернет-мошенников, получили информацию при получении социальных услуг, а также методическую рекомендацию по составлению досудебной претензии и искового заявления и многое другое.

От участников поступило множество вопросов по поводу приобретения бытовой техники и навязывания дополнительных услуг, по поводу гарантийного сервисного обслуживания товаров, на которые получили квалифицированные ответы.

По окончании семинара участникам вручены сертификаты, затем были заполнены анкеты обратной связи и отзывы, которые характеризуют о положительном результате. Здесь также, как и предыдущем семинаре, от 3-х участников поступили вопросы личного характера.

По окончании семинара у участников отобраны повторные тестовые опросы, по тем же вопросам, что и первичный тест. Результат по первичному тесту показал, что потребители не имеют представления о защите прав потребителей. Но благодаря полученным на данном мероприятии информациям, участники семинара на повторные вопросы ответили правильно на 100% (Прилагаются первичные и повторные тесты).

* Подтверждающие документы к задаче №1 находятся в папке Приложение №1 ✓

Задача 2. Информационное освещение проекта в средствах массовой информации и в социальных сетях ✓

Мероприятие 1: Публикации о деятельности бесплатной службы для потребителей, информирование потребителей о защите прав потребителей.

1) 11.04.2019 года открыта социальная страница на Facebook под названием «Ғасыр сапасы». ✓

На 30.07.2019 г. данная страница имеет 580 друзей /подписчиков.

Количество опубликованных статей - 18.

2) Существующая социальная страница в сети Instagram @gasysrapasy продолжила работу по данному проекту.

Страница на 30.07.2019 г. данная страница имеет **275 подписчиков**. ✓

Количество опубликованных статей - 19.

(Прилагаются медиа план и справки о социальных страницах).

Мероприятие 2: Размещение информации о деятельности бесплатной службы для потребителей через Led экраны в г.Тараз (в 2-х точках) и соц. сетях. ✓

На 2-х дисплеях, расположенных по адресам г.Тараз, пер.пр.Жамбыла - пр.Толе би и пер.пр.Абая – ул.Казыбек би с 18 апреля по 18 июня 2019 года были размещены 30 минутные 2 видеоролика на русском и казахском языках, с информацией о деятельности бесплатной службы для потребителей. Кроме этого эти же видеоролики размещены на вышеуказанных страницах соцсети.

Количество выходов за 2 месяца составило – 6000 (Прилагается эфирная справка). ✓

Мероприятие 3: Размещение информации о защите прав потребителей и о деятельности бесплатной службы для потребителей через печатные издания. ✓

22.05.2019 года в печатном издании ТОО «Редакция газеты «Жамбыл Тараз» размещена публикация о правах и обязанностях потребителей. ✓

Количество тиражей данной газеты составляет – 7000 (Прилагаем медиа план и вырезки из газет).

3 статьи до июня,

* Подтверждающие документы к задаче №2 находятся в папке Приложение №2

Задача 3. Обеспечение бесплатных юридических консультационных кабинетов ✓

Мероприятие 1: Открытие бесплатных юридических консультационных кабинетов и оказание потребителям практической помощи ✓

С 1 апреля 2019 года открыт кабинет бесплатной помощи потребителям.

Во время отчетного периода:

1) 28 граждан получили устные консультации, из них по телефону – 18, получивших консультацию лично – 6, обратившихся с помощью через социальные сети – 4 (Прилагаем копию журнала консультации).

2) 21 потребителей, у кого нарушены права обратились к нам за помощью. Благодаря вмешательству сотрудников нашего общества у всех этих потребителей восстановлены права. Об этом свидетельствует журнал учета входящих жалоб и обращения (Прилагается копия журнала жалоб).

3) Анализ удовлетворенности потребителей по результатам получения консультации и помощи можно увидеть по отзывам потребителей. (Прилагаются отзывы и анализ удовлетворенности консультационных кабинетов)

* Подтверждающие документы к задаче №3 находятся в папке Приложение №3

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.	Семинар по вопросам защиты прав потребителей в среде студентов Жамбылской области	29.04.2019 г.	г. Тараз, ул. Толе би, 66, Жамбылский политехнический колледж	43 участника	Преподаватели и студенты колледжа	Нет	Выполнено полностью	Приложение №1
2.	Семинар по вопросам защиты прав потребителей в области торговли и предоставления потребительских услуг	22.05.2019 года	г. Тараз, ул. Карахана, 1, здание управления занятости и социальных программ акимата Жамбылской области	31 участника	Представители бюджетных организаций, безработные граждане.	Нет	Выполнено полностью	Приложение №2

					пенсионеры			
--	--	--	--	--	------------	--	--	--

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
В Законе РК по защите прав потребителей» есть некоторые недостатки, которые усложняют работу общественных объединений по защите прав потребителей.	Нашим обществом Депутату Мажилиса парламента были направлены письмо, предложения для внесения изменения и дополнения в Закон в виде сравнительной таблицы. (Прилагаем письмо и сравнительную таблицу)

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	Задача 1. Проведение информационно-разъяснительной компании	
	Мероприятие 1:	Пресс-анонс: ✓ Программа семинара: ✓ Список и количество участников: ✓ Копии анкет обратной связи участников: ✓ Анализ уровня удовлетворенности участников: ✓ Отзывы участников: ✓ Комплекты раздаточного материала для участников: ✓ Презентация: ✓ Публикация о проведении семинара в соцсетях: ✓ Фото и видео отчеты:

	Мероприятие 2:	Пресс-анонс; ✓ Программа семинара; ✓ Список и количество участников; ✓ Копии анкет обратной связи участников; ✓ Тесты; Анализ уровня удовлетворенности участников; ✓ Отзывы участников; ✓ Комплекты раздаточного материала для участников; ✓ Презентация; ✓ Публикация о проведении семинара в соцсетях; ✓ Фото и видео отчеты.
Приложение 2	Задача 2. Информационное освещение проекта в средствах массовой информации и в социальных сетях	
	Мероприятие 1:	Медиаплан, с указанием ✓ Количества постов в социальных сетях; ✓ Количество размещенных материалов. ✓
	Мероприятие 2:	Медиаплан; ✗ Сценарий видеоролика; ✓ Количество видеороликов на русском и ✓ казахском языках и количество источников размещения видеоролика указаны в медиаплане. <i>источники размещены</i>

	Мероприятие 3:	Медиаплан ; ✓ Количество опубликованных статей; ✓ Количество размещенных материалов ✓
Приложение 3	Задача 3. Обеспечение бесплатных юридических консультационных кабинетов	
	Мероприятие 1:	Копия журнала консультаций; ✓ Копия журнала поступивших жалоб; ✓ График работы консультационного кабинета; ✓ Анализ уровня правовых знаний граждан и удовлетворенности; Отзывы потребителей;