

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

Грантополучатель: Общественное объединение «Кызылординское областное общество защиты прав потребителей»

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

Сумма гранта: 3 121 292 (три миллиона сто двадцать одна тысяча двести девяносто два) тенге

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

Задача 1. ПОВЫШЕНИЕ ПРАВОВОЙ ГРАМОТНОСТИ СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ КЫЗЫЛОРДИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Мероприятие 1. Организация деятельности консультационного кабинета;

В соответствии с задачами проекта в офисе ОО "КООЗПП" учрежден Консультационный кабинет. Созданы условия для его оптимальной деятельности: сформирован график работы, размещены справочные материалы на Интернет-ресурсах и установлены 2 билборда с контактными данными. Для систематизации деятельности и оценки эффективности прием и рассмотрение обращений потребителей находят отражение в журнале учета писем, жалоб и обращений, бланки заявлений для потребителей. За отчетный период (июнь – ноябрь) имели место 123 обращения, из которых положительно решены 68.

Особо стоит отметить, работу проведенную по письменным заявлениям от жительниц г.Кызылорды Г.Хамзиевой и Пак И. на факт обмана потребителя в сфере оказания услуг (в частности чистки ковров и реставрации мебели). Заявления были перенаправлены в УП по г.Кызылорда. По результатам проверки услугодателя (ЦСК "Каспий" и ИП по реставрации мебели) были привлечены к административной ответственности по статье 190 «Обман потребителей» КоАП РК.

По мере размещения в 2 местах информационных билбордов увеличилось количество обращающихся в личный прием потребителей в консультационный кабинет. Из изложенного видно, что из 123 обращений потребителей нашло положительное решение 68. После проведенных консультаций большинство обратившихся потребителей положительно оценивали работу Консультационного кабинета, отмечали его важность в выработке единых требований к защите прав потребителя.

Качественный анализ поступивших обращений показал, что наиболее распространенный мотив потребителей связан с реализацией права на возврат и обмен товара, приобретенного в розничной торговле. Отказ в удовлетворении данного права в большинстве случаев вызваны проявлением правового нигилизма со стороны продавцов\ услугодателей, а порой банальным нежеланием нести дополнительные расходы и умышленным игнорированием прав потребителей. Зачастую продавцы отказывали потребителям в удовлетворении требований

замены товара или возврата денег за товар на основании того, что товары данной группы являются технически сложными и замене либо возврату не подлежат, несмотря на то, что с момента покупки прошло менее 14 дней.

Также необходимо отметить, что **объектом жалоб удельного веса обращающихся потребителей являются покупатели устройств сотовой связи (смартфонов, планшетов)**. Однако, как известно, в соответствии с внесенными в Закон РК "О защите прав потребителей" изменениями от 2 апреля 2019 г. № 241-VI статья 30 Закона РК "Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества" дополнен пунктом б) абонентского устройства сотовой связи. Таким образом **данный вид товара включен в перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату**. Вместе с тем, каждый второй вопрос обращающихся потребителей связан покупкой именно гаджетов заведомо ненадлежащего качества, что увеличивает "градус недовольств" в обществе в целом. **Рекомендуется: рассмотреть возможность изъятия указанного дополнения и внести соответствующее предложение в законодательные органы.**

Мероприятие 2. Информационное освещение проекта в СМИ, соц.сетях и сайте www.koozpp.kz

В соответствии с медиа-планом освещения на сайте ОО "КООЗПП" размещены подробная справочная информация о задачах и ходе реализации проекта, а также 30 публикаций на двух языках в соцсети Facebook.

Контент опубликованных материалов помимо освещения проведенных в рамках проекта мероприятий, **содержит значительный объем информации, направленной на просвещение широкого круга потребителей по отдельно взятым вопросам прав потребителей**. Так, в на странице ОО "КООЗПП" в сети Facebook были размещены 3 информационно-просветительских материала (в т.ч. **5 в формате видеороликов, "прямого эфира"**) по аспектам оформления претензий к недоброкачественной услуге/товару, их возврата/обмена, "ликбез" для потребителей "10 полезных советов потребителю".

Кроме того, был организован "прямой эфир" эксперта по правам потребителей, президента ОО "КООЗПП" Серика Тенизбаева по наиболее актуальным вопросам водоснабжения в областном центре, выявленных по результатам социологического опроса горожан в онлайн-формате. Также размещены 2 "прямых эфира" с заключительного заседания "круглого стола".

Реализация проекта освещалась в региональных и республиканских СМИ (на момент отправки отчета по одной публикации на страницах газет "Казахстанская правда", региональных изданий "Кому Что?", "Ақмешіт ақшамы", телеканалов "QYZYLORDA-QAZAQSTAN", "Қоғам ТД").. В ходе реализации проекта возникали определенные трудности с освещением вопроса защиты прав потребителей в региональных изданиях. Причина – редакционным руководством материалы расценивались как имеющие коммерческий характер, а социальная значимость и направленность проекта на широкий круг потребителей региона зачастую не учитывалась. **Рекомендуется: обязать региональные УВП в рамках ГИП учредить постоянные рубрики/ колонки в формате "вопрос - ответ" для компетентного правового разъяснения по конкретным случаям нарушения прав потребителей, разъяснения норм законодательства по отдельно взятым случаям.**

Установлены 2 информационных билборда на проезжей части наиболее оживленных улиц областного центра - ул. Саламатова напротив Областного центра здоровья молодежи и по ул. Желтоксан напротив ГКП "Кызылорда су бжуйеси".

Задача 2. ОБУЧЕНИЕ И ПРОСВЕЩЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Мероприятие 1. Еще одной приоритетной составляющей является **повышение информированности населения в сфере прав потребителей посредством проведения тренинговых мероприятий для жителей по отдельно взятым тематикам.**

Так, 28 июня 2019 года в офисе ОО "КООЗПП" был проведен семинар–тренинг на тему **«Возврат и обмен товара»**. Количество участников составило 25 человек. Анализ среза мнения участников свидетельствует о достижении поставленной задачи тренингового мероприятия – **повышение уровня покупательской грамотности и осведомленности потребителей о созданных государством механизмах защиты прав потребителей.**

18 июля 2019 года по ул. Байсеитовой во дворе дома №106 был проведен семинар–тренинг на тему **«Управление кондоминиумом. Права и обязанности жителей»** где участвовали 31 житель близлежащих многоэтажных домов. В ходе тренинга был достигнут приоритетная цель – **повышение правовой грамотности и уровня ответственности жильцов – собственников (арендаторов) квартир, привитие навыков эффективного управления кондоминиумом.**

28 августа 2019 года в офисе КООЗПП состоялся семинар **«Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы»**. Количество участников составило 25 человек. В ходе мероприятия помимо теоретических аспектов, проведен детальный практикум по действиям потребителя в конкретной ситуации сбоя водоснабжения.

19 сентября состоялся семинар–тренинг на тему **"Электроэнергия. Права и обязанности потребителей"**. В ходе него доведены целевые аспекты правоотношений между потребителем и поставщиком и механизмы их обеспечения:

- обязательства поставщика по обеспечению населения качественной, бесперебойной электроэнергией;
- частые сбои в энергоснабжении, отсутствие должного уровня и скачков напряжения электроэнергии;
- вопросы фиксации, подтверждения и возмещения материального ущерба вследствие вышеуказанного;
- оформление претензий к поставщику;
- обязательства потребителя;
- параметры электроэнергии.
- компетентные органы уполномочены содействием в данном направлении.

25 октября проведен семинар тренинг **"Вопросы теплоснабжения многоквартирных домов города. Права и обязанности потребителей и поставщиков"**. До аудитории доведены целевые правовые аспекты регулирующие вопросы, возникающие в ходе производства, передачи, потребления тепловой энергии и тепловой мощности. А также обстоятельно рассмотрены особенности теплоснабжения многоквартирных домов, порядок учета тепловой энергии и подготовки к отопительному сезону, порядок допуска к

работам, обеспечивающим работоспособность систем теплоснабжения, ответственность сторон за несоблюдение требований к параметрам качества теплоснабжения, равно как и за нарушение режима потребления тепловой энергии. На примерах конкретных договоров детально рассмотрены положения об отношениях теплоснабжающих/теплосетевых организаций областного центра с потребителями.

15 ноября с привлечением компетентного тренера Департамента контроля качества и безопасности товаров и услуг Кызылординской области в Областном центре здоровья молодежи проведен семинар тренинг «Аспекты обеспечения граждан лекарственными средствами». В ходе тренинга до аудитории детально доведены Правила обеспечения населения лекарственными средствами в целом, перечень бесплатных лекарств, социальные категории населения - бенефициары рассматриваемой услуги, обеспечение адаптированным заменителем грудного молока для детей до одного года и другие актуальные аспекты вопроса, наиболее часто поднимаемые в социальных сетях и обращениях граждан.

Мероприятие 2. Разработана Памятка для потребителей (тиражом 1 000 экз.) на двух языках с содержанием основных сведений для потребителей, необходимых для самостоятельной защиты своих прав. Данная Памятка была распространена в местах массового скопления населения - крупных торговых домах, центрах, рынках областного центра.

Задача 3. ИТОГОВОЕ ПУБЛИЧНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОЕКТА.

Мероприятие 1. 21 ноября 2019 г. в зале торжеств комплекса "Номад Palace" **проведено заседание "круглого стола" по итогам реализации проекта «Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Кызылординской области».** Заседание прошло с участием руководителей и сотрудников уполномоченных госорганов, коммунальных служб областного центра, КСК областного центра, представителей неправительственного сектора, СМИ, блогеров, молодежи, других потребителей из числа жителей региона. На мероприятии были презентованы итоги проекта, роздана Памятка для потребителей (тиражом 1 000 экз.) на двух языках. Заседание транслировалось в "прямом эфире" на странице КООЗПП в Фейсбук.

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-тренинг	28.06.2019	офис Общественн	25	18-60 лет	Президент КООЗПП	выполнено	1. Пресс-релиз семинар-тренинг

	«Вовзрат и обмен товара»		ого объединения “Кызылординское областное общество защиты прав потребителей”			Тенизбаев С.		«Вовзрат и обмен товара» с 86-87 лист; 2. Программа семинар тренинга на 88 лист; 3. Список участников семинар-тренинга с 89-90 лист; 4.копии анкет обратной связи с 91-110 лист; 5. анализ анкет обратной связи на 111 лист 6. анализ пре-пост тестов на 112 лист 5.Отзывы участников семинар-тренинга с 113-117 лист. 8. фотографии с 118-124 лист
2.	Семинар-тренинг«Управление кондоминиумом. Права и обязанности жителей.»	18.07.2019	двор дома Байсеитова №106	31	18-75 лет	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Пресс-релиз семинар-тренинг « Управление кондоминиумом. Права и обязанности жителей. » с 125-126 лист; 2. Программа семинар тренинга на 127 листе; 3. Список участников семинар-тренинга с 128-129 лист;

								4.копии анкет обратной связи с 130-148 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 149 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 150 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренига с 151-155 лист. 8. фотографии с 156-160 лист
3.	Семинар-тренинг «Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы»	28.08.2019	офис Общественного объединения «Кызылординское областное общество защиты прав потребителей»	25	18-60 лет	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Пресс-релиз семинар-тренинг «Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы.» на 161 листах; 2. Программа семинар тренинга на 162 листе; 3. Список участников семинар-тренинга с 163-164 лист; 4.копии анкет обратной связи с 165-184 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 185 листе;

								6.Анализ пре-пост тестов на 186 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренига с 187-191 лист. 8. фотографии с 192-194 лист.
4.	Семинар тренинг "Электроэнергия. Права и обязанности потребителей"	30.09.2019	офис Общественного объединения "Кызылординское областное общество защиты прав потребителей"	25	18-60 лет	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Пресс-релиз семинар-тренинг "Электроэнергия. Права и обязанности потребителей" на 195 листах; 2. Программа семинар тренинга на 196 листе; 3. Список участников семинар-тренинга с 197-198 лист; 4.копии анкет обратной связи с 199-218 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 219 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 220 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренига с 221-225 лист. 8. фотографии с 226-229 лист.

5.	Семинар тренинг "Вопросы теплоснабжен ия многоквартир ных домов города. Права и обязанности потребителей и поставщиков"	25.10.2019	Здании ЕНПФ по ул. Тажибаева №26	25	18-58 лет	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Пресс-релиз семинар-тренинг "Вопросы теплоснабжения многоквартирных домов города. Права и обязанности потребителей и поставщиков" на 230 листах; 2. Программа семинар тренинга на 231 листе; 3. Список участников семинар-тренинга с 232-233 лист; 4.копии анкет обратной связи с 234- 253 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 254 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 255 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга с 256-260 лист. 8. фотографии с 261- 267 лист. 9.Презентация с 268- 277 листе
6.	семинар тренинг «Аспекты	15.11.2019	Здании Областной центр	26	17-25	Президент КООЗПП Тенизбаев С.	выполнено	1. Пресс-релиз семинар-тренинг Аспекты

	обеспечения граждан лекарственными средствами»		здоровья молодежи			Руководитель отдела контроля фармацевтической деятельности департамента Адилханов Н.		обеспечения граждан лекарственными средствами» на 278 листах; 2. Программа семинар тренинга на 279 листе; 3. Список участников семинар-тренинга с 280-281 лист; 4.копии анкет обратной связи с 282-301 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 302 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 303 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга с 304-308 лист. 8. фотографии с 309-316 листе. 9. Презентация с 317-351 листе
7.	заседания "круглого стола" презентация итогов реализации проекта «Проведение	21.11.2019	Гостиница НОМАД	60	18-60	Президент КООЗПП Тенизбаев С. Руководитель департамента защиты прав потребителей по Кызылординско	выполнено	Пресс-релиз заседания "круглого стола" на 395-396 листах; 2. Программа семинар тренинга на 397-398 листе; 3. Список участников

	мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Кызылординской области»					й области Е. Сулейменов,		семинар-тренинга с 399-401 лист; 4. Скриншот прямого эфира 402 лист
--	--	--	--	--	--	-----------------------------	--	--

Заполните таблицу и опишите соответствие запланированных результатов полученным результатам

Цель проекта:		"Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Кызылординской области"			
Долгосрочный результат проекта:		1) Повышение информированности граждан 2) формирование системы рассмотрения обращений по защите прав потребителей 3) привитие навыков самостоятельной защиты своих прав потребителей			
Задача	Мероприятия в рамках задачи	Продукты полученные по результатам исследования (к мероприятиям)	Краткосрочные достигнутые результаты (к задачам)	Индикаторы	
				план	факт
Повышение правовой грамотности среди населения Кызылординской области	Организация деятельности консультационного кабинета;	1. положения о работе юридического консультационного кабинета	Утверждено	1	1
		2 Копии журнала консультаций	Было 123 обращение из которых положительно решены 68. 2 адм дело по ст 190 ч1 КОАП РК	120 консультации	123 консультации, в том числе 2 адм дело по ст 190 ч1 КОАП РК

		3.график консультационных кабинетов-	Утверждено	1	1
		4. анализ консультационных кабинетов	Проведено	1	1
		5. Отзывы потребителей		20 отзывов	22 отзывов
		6. Анализ уровня удовлетворенности	Проведено	1	1
	Информационное освещение проекта в СМИ, соц.сетях и сайте www.koozpp.kz	Медия план		1	1
		Количество публикации соц.сетях и сайте www.koozpp.kz	размещено	12	15
		Количество публикации СМИ	освещено	6	6 3 печатных 3 телевидение
		Количество размещенных материалов	размещено	18	18
		Наличие билборда	установлено	2	2
		Фотография билборда	сфотографировано	2	7
Обучение и	Проведение	Пресс-релиз	согласован	1	6

просвещение населения в сфере защиты прав потребителей	тренингов о защите прав потребителей	Программа семинар тренинга	утвержден	3	6
		Количество участников		150	157
		Копии анкет обратной связи		10	120
		Анализ анкет обратной связи		1	6
		Анализ препост тестов		1	6
		Публикация о проведенном мероприятии	размещено	2	13
		Отзывы участников		20	30
		фотографий	сфотографировано	30	34
		презентация		1	2
Итоговая публичная презентация результатов проекта	Публичный отчет. Итоговый круглый стол	Пресс-релиз	согласовано	1	1
		Программа	утверждено	1	1
		Наличии трансляции	Прямой эфир	1	2
		Количество участников		20	60
		Наличие о публикации о проведении мероприятия	размещено	2	2

ОБЩИЕ ИНДИКАТОРЫ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА

Индикатор	План	Факт
-----------	------	------

количество населения, охваченного в рамках реализации социального проекта	290	63397
количество прямых бенефициаров, отмечающих положительное влияние проекта на ситуацию	290	340 (+ 63057 просмотров на странице в соцсетях и газетах)
количество привлеченных к реализации социального проекта партнеров, представляющих негосударственный сектор (при наличии)	-	-

Опишите обоснования отклонения по проекту от плана:

В ходе реализации проекта возникали определенные трудности с освещением вопроса защиты прав потребителей в региональных изданиях. Причина – редакционным руководством материалы расценивались как имеющие коммерческий характер, а социальная значимость и направленность проекта на широкий круг потребителей региона зачастую не учитывалась. **Рекомендуется: обязать региональные УВП в рамках ГИП учредить постоянные рубрики/ колонки в формате "вопрос - ответ" для компетентного правового разъяснения по конкретным случаям нарушения прав потребителей, разъяснения норм законодательства по отдельно взятым случаям.**

Кроме того, при медиа-планировании была намечена публикация 6-и материалов в русскоязычных печатных изданиях. Однако по мере реализации проекта было проведено освещение и на государственном языке, учитывая региональную специфику – 97% населения преимущественно казахскоязычное. Также рейтинг СМИ показывает большую популярность электронных масс-медиа. В связи с этим 4 запланированных материала нашли освещение в эфире региональных телеканалов.

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

1) по результатам постоянного мониторинга наиболее актуальных среди населения вопросов проведены 6 тематических семинар-тренингов в адресной среде, в ходе которых были **доведены навыки самостоятельной защиты своих прав потребителей**. Результаты пре- и посттестов показали высокую оценку участников проведенных мероприятий.

2) разработана **Памятка для широкого круга потребителей (тиражом 1 000 экз.)**, где на двух языках в доступной форме сведены основные сведения о правах потребителей. К Памятке предоставлены 2 компетентных отзыва.

3) в ходе итогового заседания "круглого стола" с участием всех заинтересованных сторон (компетентных органов, основных поставщиков/ услугодателей, представителей общественности, молодежи, НПО, блогеров, СМИ и др.) была **дана положительная оценка реализованному проекту**. Также были обсуждены возможности продолжения реализованных в ходе проекта задач в пределах полномочий компетентного органа, созданного в сентябре т.г. - Департамента **Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции РК**.

4) нашла широкую известность страница КООЗПП в качестве источника компетентной информации и обратной связи по вопросам защиты прав потребителей.

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

1) Специалисты КООЗПП помимо консультации, в случае необходимости предпринимали весь комплекс мер по защите прав обманутых потребителей. В частности, 23 июля 2019 г. позвонила в Консультационный кабинет жительница ул. Есенова, 176/34 Г.Хамзиева с жалобой на услуги чистки ковров. Обратившаяся была приглашена в офис Консультационного кабинета, где отобрано заявление, переданное в ГУП г.Кызылорды. По итогам рассмотрения заявления, был организован выезд непосредственно на место оказания услуги ЦСК "Каспий" в составе представителей КООЗПП, участкового инспектора полиции. Выезд был освещен в "прямом эфире" на странице фейсбук <https://www.facebook.com/eshatovad/videos/930148740659455/?t=66> 24.07.2019 года . По результатам на услугодателя был составлен протокол административного правонарушений по ст.190 ч.1 «Обман потребителей» КоАП РК и наложен штраф в размере 5 МРП в пользу государства.

Аналогичная ситуация имела место и по обращению жительницы г. Кызылорды Пак И. (ул. Алтынсарина, 20а). Также на услугодателя гр. К.Киргабакова был составлен протокол административного правонарушений по ст.190 ч.1 «Обман потребителей» КоАП РК и наложен штраф в размере 5 МРП в пользу государства.

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

Гендерный показатель:

Количество участников проекта всего* (отражены непосредственные участники тренинговых мероприятий, обратившихся в Консультационный кабинет)	Мужчин	Женщин
340	143	197

Социальный статус по категориям:

Количество участников в проекте всего	Дети (в том числе дети-инвалиды)	Молодежь	Государственные служащие	Работники бюджетных организаций	Инвалиды	Люди старшего возраста (от 50 лет и старше), в т.ч.	Безработные	Представители общественных организаций	Представители бизнес-сектора	Другие категории
340	0	26	11	46	0	27	49	11	0	170

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
340	0	46	72	77	78	51	16

5. Результаты социального проекта:

- конкретные результаты, полученные в ходе реализации социального проекта указанными целевыми группами (с указанием количественных показателей, описанием качественных сдвигов):**
 - 1) выявлены и оформлены 2 случая нарушения прав потребителей
 - 2) разработана Памятка для потребителей тиражом 1 000 экз.
 - 3) действует страница КООЗПП в Фейсбук, успевший зарекомендовать себя среди широкого круга потребителей в качестве канала "обратной связи" по вопросам защиты прав потребителей
- долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализации проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом) и устойчивость социального проекта/социальной программы:**
 - 1) Консультационный кабинет продолжит свою деятельность по рассмотрению обращений и жалоб потребителей
 - 2) страница КООЗПП будет продолжать действовать в качестве доступного источника информации и канала "обратной связи" по вопросам защиты прав потребителей.

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? Партнеры не привлекались

Предложения темам будущих социальных проектов, которые могут явиться продолжением настоящего социального проекта: не имеется.

№	Наименование проекта	Обоснование целесообразности (описание проблемы)	Цель	Задачи	Краткое описание (основные направления проекта)	Необходимая сумма	Место реализации (география проекта)	Ожидаемые результаты
(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)
Нет	нет	-нет

Примечание: Заключительный программный отчет должен состоять из нескольких приложений. Каждое мероприятие или вид услуг, описанные в пункте 2 данного отчета должны быть отражены в отдельном приложении со всеми подтверждающими документами)

Номер приложения	Наименование задачи	Подтверждающие документы
Приложение 1	Организация деятельности консультационного кабинета;	1. Было утверждено положения о работе юридического консультационного кабинета с 1-3 лист; 2. Журнал регистрации консультации было 123 обращение 3. Копии журнала консультаций с 4-31 лист; 4. Утвержден график работы консультационных кабинетов- на 32 листе; 5. Проведено анализ работы консультационных кабинетов с 33-35 лист; 6. Отзывов потребителей-с 36-63 лист; 7. Анализ уровня удовлетворенности на 64 листе;
Приложение 2	Информационное освещение проекта в СМИ, соц.сетях и сайте www.koozpp.kz	1. медиа план с 65-72 лист 2. Публикация печатных СМИ. с 73-78 лист 3. Фото билборда с 79-85 листе
Приложение 3	Семинар-тренинг «Вовзрат и обмен товара»	1. Пресс-релиз семинар-тренинг «Вовзрат и обмен товара» с 86-87 лист;

		2. Программа семинар тренинга на 88 лист; 3. Список учасников семинар-тренинга с 89-90 лист; 4.копии анкет обратной связи с 91-110 лист; 5. анализ анкет обратной связи на 111 лист 6. анализ пре-пост тестов на 112 лист 5.Отзывы участников семинар-тренинга с 113-117 лист. 8. фотографии с 118-124 лист
Приложение 4	Семинар-тренинг «Управление кондоминиумом. Права и обязанности жителей.»	1. Пресс-релиз семинар-тренинг «Управление кондоминиумом. Права и обязанности жителей.» с 125-126 лист; 2. Программа семинар тренинга на 127 листе; 3. Список учасников семинар-тренинга с 128-129 лист; 4.копии анкет обратной связи с 130-148 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 149 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 150 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга с 151-155 лист. 8. фотографии с 156-160 лист
Приложение 5	Семинар-тренинг «Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы»	1. Пресс-релиз семинар-тренинг «Вопросы водоснабжения. Стандарты и нормы.» на 161 листах; 2. Программа семинар тренинга на 162 листе; 3. Список учасников семинар-тренинга с 163-164 лист; 4.копии анкет обратной связи с 165-184 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 185 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 186 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга с 187-191 лист. 8. фотографии с 192-194 лист.
Приложение 6	Семинар тренинг "Электроэнергия. Права и обязанности потребителей"	1. Пресс-релиз семинар-тренинг "Электроэнергия. Права и обязанности потребителей" на 195 листах;

		2. Программа семинар тренинга на 196 листе; 3. Список учасников семинар-тренинга с 197-198 лист; 4.копии анкет обратной связи с 199-218 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 219 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 220 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга с 221-225 лист. 8. фотографии с 226-229 лист.
Приложение 7	Семинар тренинг "Вопросы теплоснабжения многоквартирных домов города. Права и обязанности потребителей и поставщиков"	1. Пресс-релиз семинар-тренинг "Вопросы теплоснабжения многоквартирных домов города. Права и обязанности потребителей и поставщиков" на 230 листах; 2. Программа семинар тренинга на 231 листе; 3. Список учасников семинар-тренинга с 232-233 лист; 4.копии анкет обратной связи с 234-253 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 254 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 255 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга с 256-260 лист. 8. фотографии с 261-267 лист. 9.Презентация с 268-277 листе
Приложение 7	семинар тренинг «Аспекты обеспечения граждан лекарственными средствами»	1. Пресс-релиз семинар-тренинг Аспекты обеспечения граждан лекарственными средствами» на 278 листах; 2. Программа семинар тренинга на 279 листе; 3. Список учасников семинар-тренинга с 280-281 лист; 4.копии анкет обратной связи с 282-301 лист; 5.Анализ анкет обратной связи на 302 листе; 6.Анализ пре-пост тестов на 303 листах; 7.Отзывы участников семинар-тренинга с 304-308 лист. 8. фотографии с 309-316 листе. 9. Презентация с 317-351 листе

Приложение 8	Разработка, издание и распространение памятки по правам потребителей	1. Памятка для потребителей с 352-357 листе 2. Фотографии распространение памятки с 358-392 листе 3. Отзывы от экспертов с 393-394 листе
Приложение 9	заседания "круглого стола" презентация итогов реализации проекта «Проведение мероприятия по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Кызылординской области»	Пресс-релиз заседания "круглого стола" на 395-396 листах; 2. Программа семинар треннига на 397-398 листе; 3. Список учасников семинар-тренинга с 399-401 лист; 4. Скриншот прямого эфира 402 лист

Общее количество страниц отчета: _____

_____/_____/_____

Должность, **Ф.И.О**(при его наличии)руководителя, либо его заместителя

Дата заполнения _____

Место печати

С приложением ознакомлен _____ ФИО руководителя