

## ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ОТЧЕТ

**Грантополучатель:** Общественное объединение «Мангистауское областное общество по защите прав потребителей»

**Тема гранта:** «Проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Мангистауской области»

**Сумма гранта:** 3 142000(три миллиона сто сорок две тысячи) 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. Открытие бесплатных юридических консультационных кабинетов.**

#### **Мероприятие 1. Презентация о начале реализации проекта для СМИ.**

Общественное объединение «Мангистауское областное общество по защите прав потребителей» провели 12 апреля 2019 года для СМИ презентацию проекта на тему «Проведение мероприятий по повышению правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей в Мангистауской области». Презентация была проведена в библиотеке ГККП «Мангистауский колледж туризма» ( в этом же здании Объединение арендует помещение под офис).

Перед участниками презентации выступили руководитель проекта Рафикова Никар Маликовна, координатор проекта Тауашева Аяжан Рамедовна. На презентации была изложена основная информация о проекте, т.е. были раскрыты цели проекта, какие задачи поставлены для достижения цели, а также запланированные мероприятия. К отчету приложены фотографии и видео о проведенной презентации.

О проведении мероприятия были отправлены приглашения для СМИ. Одно приглашение «ДЛЯ СМИ» отправлены двум газетам, а именно газетам «Лада», «Тумба». Подтверждением является скрины с почты Объединения. Также письмо было отправлено партнеру по проекту ГУ «Управление внутренней политики Мангистауской области» с просьбой оказать содействие в участии газет «Огни Мангистау», «Маңғыстау». Фактически были отправлены 3 приглашения, хотя планируемый индикатор составлял 4 приглашения. Но поскольку приглашения для газет «Огни Мангистау» и «Мангистау» были отправлены партнеру проекта ГУ «Управление внутренней политики Мангистауской области», то фактически были составлены и отправлены 3 приглашения. На презентации смогла принять участие журналист газеты «Тумба» Ахмедова Мадина. К сожалению остальные газеты не смогли принять участие, в связи с нехваткой журналистов. Но просили отправить пресс-релиз для публикации статьей в своих газетах. Копии приглашения для СМИ и пресс-релиз приложены к отчету.

Газета «Огни Мангистау» опубликовала статью «Повышаем правовую грамотность» о проведенной презентации проекта 23 апреля 2019 года № 62, на странице 7. К отчету приложена копия страниц газеты, на которых опубликована статья.

Статью «В Актау проводятся тренинги по защите прав потребителей» опубликовала газета «Тумба» на своем сайте. Статья опубликована 15 апреля 2019 года. Приложены скрин –фотографии опубликованной статьи.

Ссылка на статью [https://tumba.kz/zhizn-regiona/11-zhizn-regiona/42573-V\\_Aktau\\_provodjatsja\\_treningi\\_po\\_zashhite\\_prav\\_potrebitelej.html](https://tumba.kz/zhizn-regiona/11-zhizn-regiona/42573-V_Aktau_provodjatsja_treningi_po_zashhite_prav_potrebitelej.html)

Газета Лада опубликовала статью «Жителей Мангистау будут бесплатно консультировать по вопросам защиты прав потребителей» 15.04.2019 г.. Статья доступна по ссылке [https://www.lada.kz/aktau\\_news/society/69580-zhiteley-mangistau-budut-besplatno-konsultirovat-po-voprosam-zaschity-prav-potrebiteley.html](https://www.lada.kz/aktau_news/society/69580-zhiteley-mangistau-budut-besplatno-konsultirovat-po-voprosam-zaschity-prav-potrebiteley.html) .

Помимо журналиста, на презентации приняли участие 18 студентов старшего курса ГККП «Мангистауский колледж туризма». Список участников презентации, фотографии и видео (на флеш-карте, в котором расположен заключительный программный отчет) приложены к отчету.

Также информация о начале реализации проекта была опубликована на странице Объединения в соцсетях, а именно на странице в vk.com, facebook.com и в приложении Instagram

Также Объединение отправило смс-приглашения в чатах «Потребители Мангистауской области», «ОО по ЗПП РК», НПО Мангистауской области. Коллеги, участники чата «ОО по ЗПП РК» оценили пресс-релиз и пожелали удачи в начале проекта. Скрин-страниц приложены к отчету.

По плану предусмотрены 4 публикации в СМИ. Фактически же на интернет ресурсах опубликованы 3 статьи в газетах, 4 публикации в соцсетях и также 3 сообщения в приложении WhatsApp.

Индикаторы по данному мероприятию достигнуты. Поскольку многие потребители получили информацию о начале реализации проекта, статьи о начале реализации проекта были опубликованы на интернет-ресурсах.

## **Мероприятие 2. Предоставление бесплатных юридических консультаций потребителям.**

Данное мероприятие направлено на предоставление бесплатных юридических консультации для населения Мангистауской области. С начала реализации проекта, т.е. с 1 апреля по 29 ноября 2019 г. Организацией были проконсультированы 265 потребителей Мангистауской области. Консультации были оказаны как в офисе Объединения, так и по телефонам 87292333200, 87010333200. При необходимости потребителям были отправлены образцы претензии в приложении WhatsApp. Консультации были разного характера, в том числе о нарушениях при покупке качественного, некачественного товара, получении некачественной услуги, вопросы в сфере ЖКХ, нарушении в получении банковских услуг, покупка некачественных товаров в интернете и т.д.

По данному проекту запланировано было 168 консультации. Фактически за весь период реализации проекта Объединение проконсультировало 265 потребителей. Следовательно, Объединение по данному мероприятию объем работы перевыполнил, индикаторы достигнуты.

Консультации, которые были предоставлены потребителям разного характера, в том числе:

- 34 консультации – по проблеме обмена и возврата товара надлежащего качества;
- 55 консультации – по проблеме покупки товара ненадлежащего качества;
- 35 консультации – по предоставлению услуги ненадлежащего качества;
- 35 консультации – по вопросам коммунальных услуг, большинство вопросов касательно предъявления ОДН за электроэнергию;
- 10 консультации – по вопросам электронной торговли;
- 4 консультации – по вопросам невозврата аванса;
- 3 консультации – по банковским вопросам;
- 9 консультации – по вопросам купли-продажи квартиры;
- 21 консультации – по проблеме ЖКХ (жилищно-коммунального хозяйства);
- 10 консультации – по проблемам с туристическими фирмами, в том числе пропажа багажа;
- 7 консультации – по вопросам покупки продовольственных товаров в магазинах;
- 4 консультации – по вопросам наследства;
- 6 консультации – по судебным вопросам;
- 32 консультации – по различным вопросам.

Следовательно, больше всех консультации были оказаны в части нарушения права потребителя на приобретение качественного товара. Субъекты бизнеса пользуясь неграмотностью населения по закону «О защите права потребителя», систематически нарушают их права.

Согласно анализу работы консультационного кабинета, консультация населения по защите прав потребителей востребована и актуальна на бесплатной основе.

По результатам проведенного анализа уровня удовлетворенности потребителей полученными консультациями, из 21 потребителей только 3 потребителей не довольны полученной консультацией. Поскольку желают, чтобы объединение оказало реальную помощь без участия самого потребителя, заявив, что сами знают что делать. Также одному из потребителей в офисе Объединения оказана помощь в составлении дополнения к заявлению. Одному из потребителей была оказана помощь в виде переговоров с авиакомпанией, по вине которого потерялся багаж потребителя по международному рейсу. Результатом является найденный багаж потребителя. Отзыв данного потребителя зафиксирован в журнале регистрации. Все индикаторы по данному мероприятию достигнуты, количественный индикатор консультации превышен.

Из 265 потребителей, в ОО «МОО по ЗПП» повторно обратились 21 потребителей. Поскольку после первой консультации потребителям необходима была помощь в дальнейшем разрешении спора.

Двум потребителям города, Грантополучатель оказал помощь в консультировании в части возмещения материального вреда в результате предоставления недостоверной информации в части срока действия проездного документа и возмещения стоимости неиспользованного билета. Потребители неоднократно обращалась в офис ОО «МОО по ЗПП».

Одним из успешных консультаций по данному мероприятию является, консультация двух потребителей, которые по договору купли-продажи приобрели массажные кресла на презентации в гостинице «Caspian Riviera». ООО «МОО по ЗПП» оказало реальную помощь, вел переговоры с представителями данной компании. Результатом данных консультаций является восстановление права потребителей на возврат товара надлежащего качества, с возмещением стоимости товара в размере 300000,0 и 661000,0 тенге. Потребителю Бадаловой Айнуур удалось восстановить свое нарушенное право на обмен или возврат товара (массажное кресло) в течении 14 дней. Грантополучатель оказало реальную помощь в части переговоров с Продавцом по возврату товара. Договор купли-продажи был составлен на 661000, 0(шесть сот шестьдесят одна тысяча) тенге. Такая же ситуация была у потребителя Тимура, который также на презентации заключил договора купли-продажи массажного кресла на 300000,0 (триста тысяч) тенге. После получения консультации смог восстановить свое нарушенное право.

Потребителю Султанбековой А. была оказано реальная помощь в получении инвалидности 2 группы. С 2012 года потребитель не могла получить инвалидность после получения ранения. Но в 2017 года потребителю выдана справка об инвалидности 3 группы. В апреле месяце потребитель обратился к Грантополучателю за помощью по своей проблеме. При приезде Министра здравоохранения в Мангистаускую область, руководитель проекта Рафикова Н., пригласив данного потребителя на встречу в Министром, осветила проблему Султанбековой А. По поручению Министра здравоохранения, потребителю выдана инвалидность положенной 2 группы. Сыну данного потребителя также не выдается инвалидность после получения ранения. На данный момент Грантополучатель занимается данным вопросом, оказывая правовую помощь потребителю.

Потребителю Берденгулова Салтанат удалось вернуть свой пропавший багаж по международному рейсу Актау-Стамбул. При обращении потребителя в офис 05.04.2019 г., сотрудники Объединения связывались в течение нескольких дней с представителя авиаконпании. И по результатам телефонных переговоров, багаж был найден.

Потребителю Телагисову Молдахан удалось восстановить свое нарушенное право на приобретение товара надлежащего качества. Телагисов обратился в ООО «МОО по ЗПП» за юридической консультацией 23.05.2019 г. Через месяц после переговоров и предъявления претензии, автосалон обменял купленный автомобиль на автомобиль другой марки. Хотя изначально отказывался восстановить нарушенное право потребителя.

Потребитель Ксения получила консультацию о восстановлении права потребителя при продаже товар ненадлежащего качества 03.04.2019 г. Потребитель приобрела точилку для ножей, оказалась ненадлежащего качества. Оплатила через интернет-банкинг. После получения консультации, потребитель обратился в магазин за восстановлением права. По сообщению потребителя, после получения консультации в ООО «МОО по ЗПП» и обращении к нарушителю права, магазин удовлетворил требования потребителя.

Потребитель Камшат обратилась в ООО «МОО по ЗПП» за консультацией 18.06.2019 г. Приобрела швейную машину, оказалась ненадлежащего качества. После получения консультации и обращении к нарушителю права, магазин вернул деньги.

Потребитель Анна обратилась в ООО «МОО по ЗПП» за консультацией. Потребитель хочет взять опеку на свою престарелую мать, чтобы получать пенсию для ухода. ООО «МОО по ЗПП» порекомендовала обратиться в Мангистауское Бюро по правам человека. На сегодняшний день проблема данного потребителя решается с помощью Мангистауского Бюро по правам человека.

Также потребителю Искакову Тюлегену была оказано помощь в составлении дополнения к заявлению в офисе ООО «МОО по ЗПП».

Также одному потребителю, инвалиду 2 группы по зрению, руководителю Общественного Фонда Дорониной Раисе, Грантополучателем подготовлено заявление о возражениях на предъявленные требования по исполнительной надписи. Потребитель оставил свой отзыв в чате «НПО Мангистау» в приложении Whats App.

Копии подготовленных документов приложены к отчету.

ОО «МОО по ЗПП» оказал консультацию потребителю по восстановлению права потребителя на обмен или возврат инвалидной коляски. Потребитель приобрел инвалидную коляску. Но коляска в дверной проем не помещался. Потребитель хотела обменять или вернуть коляску. Но аптека ошибочно ссылаясь на ст. 30 закона РК «О защите прав потребителей», отказалась обменивать данный товар. Сотрудник ОО «МОО по ЗПП» также проконсультировала фармацевта данной аптеки, разъяснив, какие товары не входят в перечень изделия медицинского назначения. Познакомив фармацевта с Приказом Министра здравоохранения «О перечне товаров, не относящихся к лекарственным средствам и медицинским изделиям, разрешенных к оптовой и розничной реализации субъектами в сфере обращения лекарственных средств, медицинских изделий», ОО «МОО по ЗПП» получило рекомендацию от фармацевта организовывать какие-либо мероприятия для работников аптек, разъясняющие подобные Приказы министерства здравоохранения.

Данная ситуация служит доказательством востребованности реализации подобных проектов, не только для населения, но и для работников некоторых учреждений и субъектов бизнеса.

Объединение считает, что индикаторы по данному мероприятию были перевыполнены, и бесплатные консультации населения в том или ином вопросе будет стимулом для ненарушения субъектами бизнеса права потребителя в дальнейшем.

О перевыполнение запланированных индикаторов служат доказательством копия журнала консультации, график работы консультационного кабинета, анализ работы консультационных кабинетов, заполненные анкеты с отзывами, анализ уровня удовлетворённости. Все приложения приложены к отчету.

Проведение мероприятия по оказанию консультации потребителям позволяет не только восстанавливать нарушенное право потребителя в конкретной ситуации, но и повышает правовую грамотность самих потребителей, в будущем пользоваться полученными знаниями. Освещение этих проблем в СМИ способствует повышению правовой грамотности других потребителей.

Также в ходе оказания консультации потребителям, Грантополучателем выяснились массовые нарушения прав потребителей в части: обмана потребителей при продаже массажных кресел определенной компанией, предлагающая свой товар на презентациях; обмена и возврата товара надлежащего качества, не относящихся к лекарственным средствам и изделиям медицинского назначения; заключения договора на изготовление мебели, ненадлежащего качества определенным юридическим лицом; на получение качественной услуги по оформлению свадебного торжества; предъявления энергоснабжающей организацией объема электроэнергии, не подтвержденных индивидуальным прибором учета и нормами, установленных уполномоченным органом. Выявив данные нарушения, Грантополучатель извещает потребителей Мангистауской области о данных массовых нарушениях путем подготовки статей, размещенных в СМИ в ходе реализации данного проекта.

Консультации были оказаны в офисе Грантополучателя, ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед с 12.30 до 14.00, также по телефонам. Фото двух консультаций в офисе приложены к отчету.

## **Задача 2. Информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет**

### **Мероприятие 1. Информационное просвещение населения**

В процессе консультации потребителей, Грантополучатель становится свидетелем информации о субъектах бизнеса, неоднократно нарушающих права потребителей. Далее эта информация используется при подготовке статей для местных газет с целью освещения этих проблем в СМИ. Данное мероприятие способствовало повышению правовой грамотности потребителей Мангистауской области в различных сферах жизнедеятельности. При проведении данного мероприятия Грантополучатель затронул наиболее актуальные проблемы, с которыми ежедневно сталкиваются потребители области. Такой анализ сделан Грантополучателем на основе оказанных консультаций.

С мая месяца по данному проекту запланировано один раз в месяц готовить статьи для газет «Огни Мангистау», «Маңғыстау». Медиа-план приложен к отчету. Данное мероприятие направлено на просвещение населения Мангистауской области о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через указанные газеты.

Статья «Права и обязанности сторон при розничной торговле» подготовлена и опубликована на сайте газеты «Лада». Подтверждением является скрин страницы сайта. Также ссылка на статью [https://www.lada.kz/aktau\\_news/society/72192-nikar-rafikova-zhiteli-aktau-dolzny-umet-otstaiivat-svoi-prava.html](https://www.lada.kz/aktau_news/society/72192-nikar-rafikova-zhiteli-aktau-dolzny-umet-otstaiivat-svoi-prava.html) . На момент подготовки отчета данную статью просмотрели 4001 пользователей сайта [www.lada.kz](http://www.lada.kz). Статья опубликована 23.07.2019 г.

Статья «Права и обязанности сторон при розничной торговле» опубликована в газете «Огни Мангистау» под № 123 (12434) 17 августа 2019 года на стр. 7. Подтверждением является копия газеты. Тираж газеты составляет 1495 экземпляров.

Статья «На что имеет право покупатель» опубликована на информационном сайте города Актау INAktau.kz . Ссылка на статью <https://www.inaktau.kz/news/2568942/na-cto-imeet-pravo-pokupatel>

Статья «Права и обязанности сторон» на казахском языке опубликована на сайте газеты «Маңғыстау». Ссылка на данную статью <https://mangystaumedial.kz/06/87102/> .

Статья «Ответственность за нарушение права потребителя, предусмотренные законодательством РК» подготовлена Объединением. Данная статья была опубликована в газете «Огни Мангистау» 24 августа 2019 года под № 127 (12438) на стр.7 Тираж выпущенного номера газеты составил 1495 экземпляров.

Данная статья на государственном языке опубликована в газете «Маңғыстау» под №124-125/9718 22 августа 2019 года на стр.15. Подтверждением также является копия опубликованной статьи. Тираж газеты составил 4123 экземпляров.

Статья опубликована на сайте газеты «Маңғыстау» по ссылке <https://mangystaumedial.kz/21/84384/> .

Статья «Ответственность за нарушения права потребителя, предусмотренные законодательством РК» опубликована на информационном сайте Inaktau. Статья доступна по ссылке <https://www.inaktau.kz/news/2571428/otvetstvennost-za-naruseniya-prava-potrebitela-predusmotrennye-zakonodatelstvom-rk> .

Статья «О вопросах трудового законодательства РК» опубликована в газете «Огни Мангистау» под № 151 (12462) 05 октября 2019 года, на стр. 7. Тираж газеты составило 1491 экземпляр. Данная статья на государственном языке опубликована в газете «Маңғыстау» под №150/9743 05 октября 2019 года на стр.7, тираж газеты составил 4146 экземпляров.

Статья «Вопросы индивидуальных трудовых споров прояснили в Обществе по защите прав потребителей Мангистау» опубликована на сайте газеты «Тумба» на русском и казахском языках. Статья на русском языке доступна по ссылке [https://tumba.kz/zhizn-regiona/11-zhizn-regiona/47307-Voprosy\\_individualnyh\\_trudovyh\\_sporov\\_projasnili\\_v\\_Obshhestve\\_zashhity\\_prav\\_potrebitelej\\_Mangistau.html](https://tumba.kz/zhizn-regiona/11-zhizn-regiona/47307-Voprosy_individualnyh_trudovyh_sporov_projasnili_v_Obshhestve_zashhity_prav_potrebitelej_Mangistau.html) . Статью на сайте просмотрели 381 пользователей сайта. Статья на казахском языке доступна по ссылке [https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/47313-tynys3\\_20112019.html](https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/47313-tynys3_20112019.html) , просмотр данной статьи составил 173.

Статья «О вопросах трудового законодательства РК – индивидуальные трудовые споры» опубликована на информационном сайте Inaktau, ссылка на статью <https://www.inaktau.kz/news/2571433/o-voprosah-trudovogo-zakonodatelstva-rk-individualnye-trudovye-spyry>

Статья «Сфера электронной торговли» опубликована в газете «Огни мангистау» под №171 (12482) на стр.8, 09 ноября 2019 года. Тираж газеты составил 1491 экземпляр. На казахском языке опубликована в газете «Маңғыстау» под №170 (9763) 9 ноября 2019 года, на стр.7. Тираж газеты составило 4142 экземпляров. Копии опубликованных статей в данных газетах приложены к отчету.

Статья «Виртуальный обман» опубликована в газете «Тумба» 14 ноября 2019 года под №46, на стр.6. Тираж газеты составил 7500 экземпляров. Также статья «Покупки в Интернете: как не нарваться на мошенников» опубликована на информационном сайте Inaktau, ссылка на статью <https://www.inaktau.kz/news/2571439/pokupki-v-internete-kak-ne-narvatsa-na-mosennikov> .

Также статья опубликована на сайте газеты «Тумба», ссылка [https://tumba.kz/zhizn-regiona/11-zhizn-regiona/47123-V\\_Mangistauskom\\_obshhestve\\_po\\_zashhite\\_prav\\_potrebitelej\\_predupredili\\_ob\\_internet\\_moshennikah.html](https://tumba.kz/zhizn-regiona/11-zhizn-regiona/47123-V_Mangistauskom_obshhestve_po_zashhite_prav_potrebitelej_predupredili_ob_internet_moshennikah.html) . Статью просмотрели 990 пользователей сайта.

Статья «Роль Общественных объединений по защите прав потребителей в восстановлении нарушенных прав» опубликована в газете «Огни Мангистау» 14 ноября 2019 года, под № 173-174, на стр. 16. Тираж газеты составил 1491 экземпляр. Данная статья опубликована на казахском языке в газете «Маңғыстау» под №172-173 (9766) 14 ноября 2019 года, на стр.16. Копии опубликованных статей в данных газетах приложены к отчету. Тираж газеты составил 4142 экземпляров.

Также статья на казахском языке опубликована на сайте газеты «Тумба». Доступна по ссылке [https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/47315-tynys4\\_20112019.html](https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/47315-tynys4_20112019.html) . 253 просмотра на день подготовки отчета.

Статья на русском опубликована на сайте Inaktau, по ссылке <https://www.inaktau.kz/news/2571440/rol-obsestvennyh-obedinenij-po-zasite-prav-potrebitelej-v-vosstanovlenii-narusennyh-prav>

Статья «О перечне гарантийного объема бесплатной медицинской помощи» опубликована в газете «Огни Мангистау» 19 ноября 2019 года, под № 176, на стр.7. Тираж газеты составил 1491 экземпляр. Статья на казахском языке опубликована в газете «Маңғыстау», 19 ноября 2019 года, под №175, на стр.7. Тираж газеты составило 4142 экземпляров.

Также данная статья опубликована на сайте Inaktau, доступна по ссылке <https://www.inaktau.kz/news/2571443/o-perecne-garantirovannogo-obema-besplatnoj-medicinskoj-pomosi-v-kazahstane>.

Статья «Анализ современной ситуации по защите прав потребителей по Мангистауской области на основании данных исследований уполномоченного госоргана» будет опубликована в газетах «Огни Мангистау» на русском языке, «Маңғыстау» на казахском языке 30 ноября 2019 года. Планировалась публикация статей в этих газетах 28 ноября 2019 года. Подготовленные статьи Грантополучатель направил партнеру ГУ «Управление внутренней политики по МО» 22 ноября 2019 года. По сообщению ГУ «УВП по МО» статья будет опубликована 30 ноября. Копии газет, на которых опубликована статья, Грантополучатель направит позже.

По данному мероприятию планировались публикации подготовленных статей в газетах «Огни Мангистау», «Маңғыстау». Сайт газеты «Огни Мангистау» временно не работает по техническим причинам с марта 2019 г. Данной информацией Грантополучатель не владело на момент подписания договора. По этой причине статьи по данному мероприятию публикуются только в газете. Для достижения запланированных мероприятий, Грантополучатель обратился с просьбой в газеты «Лада», «Тумба», к администрации информационного сайта Inaktau.kz. Газеты опубликовали по своей возможности некоторые статьи, сайт Inaktau.kz опубликовал все статьи, подготовленные Грантополучателем на русском языке. Информационный сайт города Актау Inaktau является аналогом газет, многие потребители Мангистауской области являются пользователями данного сайта. Письма с обращениями в газеты приложены к отчету.

Фактически статьи были опубликованы в 14 выпусках газет «Огни Мангистау», «Маңғыстау», «Лада», «Тумба». Общее количество тиража газет, в которых были опубликованы статьи, составляет 42782 экземпляров.

Общее количество просмотров статей на сайтах вышеуказанных газет составило 7067.

Индикаторы по данному мероприятию в части публикации статей в газетах выполнены, поскольку опубликованы в 14 выпусках газет. Индикатор в части публикации статей на сайтах газет также выполнен, поскольку были опубликованы на 13 сайтах газет.

Также все статьи опубликованы на казахском и русском языках в соцсетях ОО «МОО по ЗПП» на сайтах vk.com, facebook.com, zashitaprv.kz. Скриншоты данных статей приложены к отчету. Также к отчету приложены все тексты данной статьи.

**Мероприятие 2.** Выступление на телевидении по просвещению населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя.

25.06.2019 года была организована и прошла в прямом эфире телевизионная передача «Правовое поле» на канале «Мангистау» на тему «Перечень медицинских услуг, входящих в гарантированный объем бесплатной медицинской помощи». В передаче приняло участие от ОО «МОО по ЗПП» руководитель проекта Рафикова Н.М., Управление здравоохранения Мангистауской области в лице первого заместителя руководителя Управления Сагимбаева Ануар Алимжановича, начальника отдела координации медицинской помощи Мухамбетъяровой Нурслу Аманбековны.



Управлением здравоохранения Мангистауской области была предоставлена информация о действующем Перечне гарантированного объема бесплатной медицинской помощи, об изменениях, которые планируется внести в Перечень.

Управлению были заданы волнующие потребителей Мангистауской области вопросы.

В прямом эфире ОО «МОО по ЗПП» были озвучены основные жалобы, с которыми потребители обращаются за консультацией в Объединение.

Более подробная информация о перечне медицинских услуг была предоставлена начальником отдела координации медицинской помощи.

Повтор прямого эфира от 25.06.2019 г. доступна по ссылке [http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs\\_social/pravavoe\\_pole/977865](http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs_social/pravavoe_pole/977865)

28 июня 2019 года была организована и прошла в прямом эфире телевизионная передача «Резонанс» на канале «Мангистау» на тему «О работе по снижению тарифов по коммунальным вопросам в Мангистауской области».

В передаче приняли участие от ОО «МОО по ЗПП» руководитель проекта Рафикова Н.М., журналист телеканала Жанар Масугутова.

Эта передача ранее была назначена на 21.06.2019 года, затем по предложению телеканала была перенесена на 20.06.2019 года.

Департамент Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей по Мангистауской области в передаче отказался принять участие якобы из-за отсутствия специалиста, курирующего вопросы регулирования цен субъектов естественных монополий, а так же в связи с указом Президента РК от 17 июня 2019 года о передаче полномочий по защите прав потребителей от Министерства национальной экономики РК вновь созданному Министерству торговли и интеграции РК, сообщив об этом письмом от 21.06.2019 года. В связи с этим передача была перенесена на 28.06.2019 года. Но и в этот день Департамент не принял участие в передаче, хотя к этому времени отсутствующий ранее специалист вышел из отпуска.

На передаче были озвучены основные проблемы взимания оплаты на коммунальные услуги, современная ситуация по Мангистауской области. Рафикова Н.М. озвучила в прямом эфире мнение по поводу того, что реального снижения тарифов не произошло после Послания президента от 05.10.2018 г. Также были озвучены рекомендации ОО «МОО по ЗПП» для снижения тарифов. Потребители могут посмотреть повтор прямого эфира на сайте mangystautv.kz. по ссылке

[http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs\\_poz/rezonans/978008](http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs_poz/rezonans/978008)

26 июля 2019 года была организована и прошла в прямом эфире телевизионная передача «Резонанс» на канале «Мангистау» на тему «О результатах общественного мониторинга деятельности органов управления объектами кондоминиумов в г.Актау»

В передаче приняли участие от ОО «МОО по ЗПП» руководитель проекта Рафикова Н.М., руководитель Жилищно-коммунального хозяйства г.Актау Умирзакова Г., депутат маслихата Есетов К.

Ссылка на материал по данной передаче [http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs\\_poz/rezonans/990736](http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs_poz/rezonans/990736)

23.07.2019 года была организована и прошла в прямом эфире телевизионная передача «Правовое поле» на канале «Мангистау» на тему « Качество товаров и услуг - Защита прав потребителей». В передаче приняли участие от ОО «МОО по ЗПП» руководитель проекта Рафикова Н.М., исполняющая обязанности руководителя управления по контролю качества и безопасности товара Жарылгасова Асема.

Повтор эфира доступна по данной статье [http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs\\_social/pravavoe\\_pole/990639](http://mangystautv.kz/ru/archive/programs/programs_social/pravavoe_pole/990639)

К отчету приложены 4 эфирных справок.

По данному мероприятию участие в прямых эфирах были запланированы с мая по август 2019 г., фактически проведены в июне, июле. Запланированные индикаторы достигнуты. Потребители области получили информацию по прозвучившим в эфире темам, которую смогут применить при возникновении проблем в сфере защиты прав потребителей.

По данному мероприятию к отчету приложены 4 эфирных справок, 4 скрин-шота с сайта «Mangistautv».

### **Мероприятие 3.** Подготовка и выпуск буклетов, образцов претензий, баннера

По данному проекту были запланированы изготовление типографических продукции. А именно: баннер в 2-х экземплярах на русском и казахском языках, буклеты 350 экземпляров на русском и казахском языках, 7 образцов претензий.

Объединение достигло свои запланированные индикаторы. Баннеры были изготовлены в апреле месяце 2019 г. На всех мероприятиях по реализуемому проекту Объединение выставляет баннеры на двух языках, предложив сфотографировать для дальнейшего использования. Также баннеры выставлены в офисе Объединения на момент реализации проекта.

Между ТОО «Неон-Азия» и ОО «МОО по ЗПП» был заключен договор на изготовление буклетов. Буклеты «Защити свое право потребителя» были изготовлены следующим образом: 175 на русском языке, 175 на казахском языке. Буклеты были выданы каждому участнику тренингов по защите прав потребителей, т.е. 150 экземпляров. При обращении потребителей в офис Объединения, потребители получают данные буклеты. Также около 20 буклетов переданы в магазин Вольтман. Поскольку директор данного магазина был заинтересован, чтобы потребители, которые покупают у него товар были грамотными. Также 50 буклетов направлены в канцелярию Суда №2 г.Актау для раздачи для посетителей. Подтверждением является фото здания Суда, в котором зафиксировано, что буклеты расположены на столе посетителей.

По данному проекту были изготовлены 7 образцов претензий, по 200 экземпляров. Образцы претензий также были выданы участникам тренингов, 1050 экземпляров. Также при каждом обращении потребителей, в офисе объединения выдается каждому потребителю по его проблеме образец претензий на русском и казахском языках. Также образцы претензий при необходимости потребителю отправляется по приложения WhatsApp.

Все образцы изготовленных типографических продукции приложены к отчету. Поскольку буклеты на казахском языке были переданы участникам тренингов, у Грантополучателя не осталось данных образцов для приложения к Отчету. По этой причине к отчету приложен скан вариант образца буклета на казахском языке.

### **Мероприятие 4.** Публикации статей в газетах «Лада» и «Тумба»

По плану данного проекта было запланировано, что 1 раз в месяц будут опубликованы статьи о ходе реализации проекта в газетах «Лада» и «Тумба». Данное мероприятие направлено чтобы население получало информацию о ходе реализации проекта, а также о возможности бесплатно получить консультации.

Статья «Ақтауда студенттер тұтынушы ретінде өз құқығын қалай қорғау керектігіне оқытылды» опубликована на сайте газеты Тумба на казахском языке. Статья опубликована 8 мая 2019 г. 1034 пользователей просмотрели статью. Доступна по следующей ссылке:

[https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/43081-Aktauda\\_studentter\\_tutinushy\\_retinde\\_oz\\_kukygyn\\_08042019.html](https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/43081-Aktauda_studentter_tutinushy_retinde_oz_kukygyn_08042019.html)

Статья «Повышение правовой грамотности» опубликована в газете «Лада» 13 июня 2019 года, на стр. 3. Тираж газеты составило 7500 пользователей.

Статья «Тұтынушылар құқығын қорғауға бағытталған жоба» опубликована на сайте газеты Тумба 12 июня 2019 г. Статью просмотрели 618 пользователей сайта. Доступна по следующей ссылке:

[https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/43868-Tutynushylar\\_kukygyn\\_korgauga\\_bagyttalghan\\_zhoba.html](https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/43868-Tutynushylar_kukygyn_korgauga_bagyttalghan_zhoba.html)

Статья «Өз құқығын туралы көбірек біл» опубликована в газете «Тумба» № 35 от 29 августа 2019 года. На стр. 10 опубликована статья об итогах реализации проекта за июнь-июль месяцы.

Также статья «Узнай больше о своих правах!» об итогах реализации проекта за июнь-июль опубликована в газете «Лада». Тираж каждой газеты составило по 7500 экземпляров.

Статья «Біле жүріңіз» опубликована в газете «Тумба» № 45 от 07 ноября 2019 года. На стр. 10 опубликована статья о проведенных мероприятиях за август месяц. Тираж газеты – 7500.

Статья «Знай свои права» о ходе реализации проекта за август опубликована в газете «Лада», на стр. 10, 07 ноября 2019 года

Статья «Защити свое право: продолжается предоставление бесплатных юридических консультаций потребителям» о ходе реализации проекта за сентябрь месяц опубликована в газете «Лада» за №45 14 ноября 2019года. Тираж газеты составил 7500.

Статья «Тұтынушы сауатын арттыру - бизнес секторына ынталандыру» опубликована в газете «Тумба» № 46 от 14 ноября 2019 года. На стр. 8 опубликована статья об проведенных мероприятиях в сентябре месяце. Тираж газеты 7500. Статья «Сауатты тұтынушы-бизнес секторына ынталандыру» опубликована в газете Тумба. Статья доступна по ссылке [https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/47300-tynys\\_20112019.html](https://tumba.kz/tinis/47-тыныс/47300-tynys_20112019.html) , статью просмотрели 438 пользователей сайта.

Статья «Восстанови нарушенное право» о ходе реализации проекта за октябрь месяц опубликована в газете «Лада» под №46 21 ноября 2019 года, на стр. 9. Тираж газеты составило 7500 экземпляров.

Статья «Потребитель, защити свои права!» опубликована в газете «Огни Мангистау» под № 177-178 от 21 ноября 2019 года, тираж газеты составило 1822 экземпляров.

Статья «Өз құқығынды қорға» опубликована в газете «Маңғыстау» на стр. 3, 21 ноября 2019 года.

Фактически, статьи о ходе реализации проекта опубликованы в 10 выпусках газет, 3 статьи опубликованы на сайтах этих газет.

К сожалению, газеты «Тумба» и «Лада» подготовленные статьи публиковали либо на сайте издательства, либо в газете. Хотя Грантполучатель при обращении к данным партнерам в своем письме указал, что просит публиковать статьи и в газете, и на сайте издательств. По этой причине индикаторы не достигнуты. Но основная информация о ходе реализации проекта была предоставлена потребителям. Недостижение запланированных индикаторов никоим образом не повлияло на цели и задачи реализуемого проекта. Цель проекта – «Повышение правовой грамотности населения Мангистауской области в сфере защиты прав потребителей» была достигнута. Задачи «Открытие бесплатных юридических консультационных кабинетов, информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет, привлечь тренера-эксперта в области защиты прав человека для проведения тренингов, организация и проведение тренингов по защите прав потребителей» были выполнены. Данное мероприятие было направлено для информированности населения о ходе реализации проекта.

### **Задача 3. Привлечь тренера-эксперта в области защиты прав человека для проведения тренингов. Организация и проведение тренингов по защите прав потребителей**

#### **Мероприятие 1. Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей**

С апреля 2019 г. Объединение приступило к подготовке по проведению тренингов. Проведены тренинги для студентов старших курсов колледжей по Мангистауской области. Цель тренингов – повышение правовой грамотности населения Мангистауской области в сфере защиты прав потребителей.

Таким образом, грантополучатель провел 7 тренингов на тему «Основные инструменты по защите прав потребителей и их практическое применение» для студентов колледжей Мангистауской области. Партнером в проведении данных мероприятий выступило Управление образования Мангистауской области.

• 26 апреля и 6 мая 2019 года были проведены два тренинга в г.Актау в ГККП «Мангистауской колледж туризма» и ГККП «Политехнический колледж».

- 14 мая 2019 г. – в пос. Курык Каракиянского района, в Каракиянском профессиональном колледже.
- 17 мая 2019 г. – в пос. Шетпе Мангистауского района, в Мангистауском техническом колледже.
- 21 мая 2019 г. – в пос. Баутино Тупкараганского района, в Тупкараганском гуманитарно-техническом колледже.
- 24 мая 2019 г. – в г.Жанаозен в Медицинском колледже.

• 09 октября 2019 г. – в пос. Бейнеу, Бейнеуского района, в Бейнеуском гуманитарном колледже

На каждом тренинге приняли участие от 24 до 29 студентов. Всего на тренингах приняли участие 189 студентов и преподавателей. По плану были запланированы не менее 175. Запланированные индикаторы достигнуты, перевыполнены. Участники тренингов познакомились с современной ситуацией по защите прав потребителя в Мангистауской области, с основными инструментами по восстановлению нарушенных прав, предусмотренные законодательством РК. В рамках тренингов, со студентами были проведены практические задания для закрепления полученных теоретических знаний. Тем самым участники получили знания в области защиты прав потребителей и смогут на основе этих знаний защищать свои права как потребители. Студенты, воспользовавшись случаем задавали вопросы юристам разного характера.

Более того, участники тренингов получили 7 образцов претензий о нарушении прав потребителя на казахском и русском языках, которые являются одним из инструментов по защите нарушенных прав потребителя. Также каждый участник получил буклет «Защити свое право потребителя» на русском языке, "Өз құқығынды қорға" на казахском языке.

Тренером выступила Рафикова Никар Маликовна. Тренинги были проведены на русском языке, с переводом на казахский язык. Переводчик Имашева Нурганым Мендигалиевна.

Перед началом проведения тренингов участники ответили на вопросы в анкете, затем после проведения тренинга участники ответили на вопросы в отзыве. Анкеты и отзывы были подготовлены и опрошены участниками с целью выявления результативности проведения тренингов.

К отчету приложен анализ анкет обратной связи, которое позволяет сделать вывод об эффективности проведения подобных тренингов. Целевой аудиторией по данному проекту была молодежь в лице студентов колледжей, поскольку 2019 год объявлен годом молодежи в РК, а также в учебной программе колледжей для дисциплины «Основы права» посвящены 32 часа за весь курс обучения, этого времени не достаточно для изучения основ права для студентов. Данная дисциплина не включает обучения студентов основам по защите прав потребителей. Хотя каждый студент является потребителем. И с достижением совершеннолетия имеет право заключать и совершать сделки гражданско-правового характера. Как правило, в колледжах преподают дисциплину по основам права преподаватели истории, но не юристы. Хотя преподаватели истории не владеют современной ситуацией в сфере защиты прав потребителей и практическими навыками использования инструментов по защите прав потребителей для передачи их студентам.

Многие студенты в конце проведения тренингов высказались об эффективности подобных тренингов, поскольку получили очень большой объем полезных знаний в сфере защиты прав потребителей, которыми могут воспользоваться в повседневной жизни.

К отчету приложены следующие подтверждающие приложения: программы проведения тренингов в количестве 7 шт, пресс-релиз в количестве 7 шт, список участников тренингов – 7 шт, фотографии, отзывы, анкеты, презентация на флеш-карте в электронном варианте, копия раздаточного материала приложены к отчету выше (образцы претензий, программа тренинга, буклеты на русском и казахском языках).

#### **Задача 4. Итоговая публичная презентация результатов проекта согласно условиям договора.**

### **Организация и проведение пресс-конференции по итогам реализации проекта.**

Данное мероприятие направлено для информированности потребителей Мангистауской области об итогах реализации проекта путем проведения пресс-конференции для СМИ.

Пресс-конференция была проведена 15 ноября 2019 года.

На пресс-конференцию были приглашены партнеры проекта ГУ «Управление внутренней политики по Мангистауской области», ГУ «Управление образования», газеты «Лада», «Тумба», «Огни Мангистау», «Маңғыстау», Неправительственные организации, а также потребители. Приглашения приложены к отчету.

На мероприятии по списку присутствовали журналисты телеканала МангистауТВ; газет «Огни Мангистау», «Маңғыстау», журналист Ольга Золотых, представитель ГУ «Управление внутренней политики Мангистауской области», ГУ «Управления образования Мангистауской области», ГУ «Управление УПП и РП», руководители ОЮЛ «Гражданский Альянс МО», НПО «Азамат дауысы», а также потребители области. Всего приняли участие 16 участников. По плану запланированы 15 участников. Индикатор достигнут.

На пресс-конференции выступили потребители Бадалова Айнур, Султанбеков Вильдан, Тлеумуханова Дарига. Потребители выступили о своих историях по поводу обращения в ОО «МОО по ЗПП». Бадалова Айнур рассказала, как Грантополучатель оказал помощь в восстановлении нарушенного права в части возврата качественного товара в течении 14 дней, с возвратом суммы 661000, 0 тенге. Султанбеков Вильдан кратко рассказал о своей проблеме, что не может получить инвалидность. А его матери инвалидность поменяли с 3 группы на 2, после оказания помощи Грантополучателем. Тлеумуханова Дарига выступила о своей проблеме в части получения недостоверной информации от АО «Скат». Предоставление недостоверной информации послужило поводом того, что потребитель со своей семьей не смогла пересечь границу Турции.

На пресс-конференции выступила Рафикова Никар о проведенных мероприятиях в рамках реализуемого проекта. Также на пресс-конференции были озвучены основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители Мангистауской области.

Информация о проведенном мероприятии были опубликованы в газетах «Огни Мангистау», «Маңғыстау» 21 ноября 2019 года. Также информация о пресс-конференции была озвучена в вечерних новостях местного телеканала «MANGYSTAUTV» 15 ноября 2019 года. Также данная информация содержится на сайте этого телеканала. Статья на русском доступна по ссылке <http://mangystautv.kz/ru/news/society/itogi-proekta-po-zashchite-prav-potrebitelei>, на казахском языке по ссылке <http://mangystautv.kz/kz/news/society/maksat-kukykyk-sauatty-arttyru>. Запланированы 4 публикаций в СМИ, индикаторы в части публикаций в СМИ достигнуты. К данному мероприятию как продукты приложены программа пресс-конференции, пресс-релиз, список участников, фотографии, публикации статей, скрины интернет сайтов телеканала MANGYSTAUTV, а также видеозапись на флешкарте, приложенной к данному отчету.

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. | Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей | 26 апреля 2019г. | г.Актау                             | 25                    | Студенты старших курсов колледжей и преподаватели | Переводчик            | Полностью выполнен                             | Программа тренинга, пресс-релиз, список проведенных тренингов, список участников тренинга, фото, отзывы участников, анализ анкет, копия раздаточного материала, презентация |
| 2. | Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей | 6 мая 2019г.     | г.Актау                             | 24                    | Студенты старших курсов колледжей и преподаватели | Переводчик            | Полностью выполнен                             | Программа тренинга, пресс-релиз, список проведенных тренингов, список участников тренинга, фото, отзывы участников, анализ анкет, копия                                     |

|    |  |                |  |    |   |            |                    |   |
|----|--|----------------|--|----|---|------------|--------------------|---|
|    |  |                |  |    |   |            |                    | раздаточного материала, презентация   |
| 3. | Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей | 14 мая 2019г.  | в пос. Курык Каракиянского района, в Каракиянском профессиональном колледже. | 25 | Студенты старших курсов колледжей и преподаватели | Переводчик | Полностью выполнен | Программа тренинга, пресс-релиз, список проведенных тренингов, список участников тренинга, фото, отзывы участников, анализ анкет, копия раздаточного материала, презентация |
| 4. | Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей | 17 мая 2019 г. | в пос. Шетпе Мангистауского района, в Мангистауском техническом              | 29 | Студенты старших курсов колледжей и преподаватели | Переводчик | Полностью выполнен | Программа тренинга, пресс-релиз, список проведенных тренингов, список участников тренинга, фото, отзывы участников, анализ анкет, копия                                     |



|    |  |                  |  |    |   |            |                    |   |
|----|--|------------------|--|----|---|------------|--------------------|---|
|    |  |                  | колледже   |    |   |            |                    | раздаточного материала, презентация   |
| 5. | Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей | 21 мая 2019 г. – | в пос. Баутино Тупкараганского района, в Тупкараганском гуманитарно-техническом колледже | 28 | Студенты старших курсов колледжей и преподаватели | Переводчик | Полностью выполнен | Программа тренинга, пресс-релиз, список проведенных тренингов, список участников тренинга, фото, отзывы участников, анализ анкет, копия раздаточного материала, презентация |
| 6. | Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей | 24 мая 2019 г. – | в г.Жанаозе и в Медицинском колледже.  | 29 | Студенты старших курсов колледжей, преподаватели  | Переводчик | Полностью выполнен | Программа тренинга, пресс-релиз, список проведенных тренингов, список участников тренинга, фото, отзывы участников, анализ анкет, копия                                     |

|    |  |                    |  |    |  |            |                    |   |
|----|--|--------------------|--|----|--|------------|--------------------|---|
|    |  |                    |  |    |  |            |                    | раздаточного материала, презентация   |
| 7. | Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя для студентов старших курсов колледжей | 09 октября 2019 г. | В пос. Бейнеу в ГКП «Бейнеуский гуманитарно - экономический колледж» | 29 | Студенты старших курсов колледжей, преподаватели | Переводчик | Полностью выполнен | Программа тренинга, пресс-релиз, список проведенных тренингов, список участников тренинга, фото, отзывы участников, анализ анкет, копия раздаточного материала, презентация |

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

|  |  |
|--|--|
| <b>Цель проекта:</b>                   | Повышение правовой грамотности населения Мангистауской области в сфере защиты прав потребителей  |
| <b>Долгосрочный результат проекта:</b> | Население области получит бесплатные юридические консультации неограниченные в количестве, образцы претензий для разрешения своих проблем, тем самым повысят свою правовую грамотность. Имеют возможность получить бесплатно-подготовленные претензии, заявления и жалобы. |

|  |   | <p>Также население познакомится с механизмами защиты прав потребителей созданных государством.</p> <p>Студенты 7 колледжей получают основы знаний по вопросам защиты прав потребителей, которые им необходимы в повседневной жизни. Познакомятся с действующими инструментами по защите прав потребителей.</p> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
| Задача   | Мероприятия в рамках задачи                     | Продукты полученные по результатам исследования (к мероприятиям)   | Краткосрочные достигнутые результаты (к задачам)   | Индикаторы   |  |
|  |   |  |  | план   | факт   |
| 1. Открытие бесплатных юридических консультационных кабинетов. | Презентация о начале реализации проекта для СМИ | Подготовлены приглашения для СМИ, пресс-релиз для журналистов газет, список участников презентации, статьи о проведенном мероприятии в газетах, в соцсетях Грантополучателя  | Для выполнения задачи грантополучатель провел презентацию проекта. Проведение презентации позволило газетам «Огни Мангистау», «Лада», «Гумба» опубликовать информацию для потребителей о начале реализации проекта, о возможностях обратиться в ОО за консультацией. | Индикаторы к продуктам   | Индикаторы к продуктам   |
|  |   |  |  | Индикаторы к результатам   | Индикаторы к результатам   |
|  | Предоставление бесплатных юридических           | Разработаны 7 образцов претензии по восстановлению нарушенного права потребителя;  | Потребители получили бесплатные консультации по возникшим вопросам в различных сферах  | Индикаторы к продуктам   | Индикаторы к продуктам   |
|  |   |  |  | 4 приглашения;<br>1 пресс-релиз;<br>5 фотографии;<br>1 видеозапись;<br>1 список участников;<br>4 публикаций в СМИ. | 2 приглашения для 4 газет;<br>1 пресс-релиз;<br>7 фотографии;<br>3 видеозаписи;<br>1 список участников;<br>3 публикаций в СМИ;<br>3 публикаций в соцсетях. |
|  |   |  |  | 168 консультации;  | 265 консультации;  |

|  |                            |   |   |   |  |
|--|----------------------------|---|---|---|--|
|  | консультаций потребителям. | Наличие журнала регистрации консультации;<br>Анкета для потребителя о полученной консультации;<br>Разработана анкета для потребителей;<br>Анализ уровня удовлетворенности | жизнедеятельности.<br>Около 15 потребителям в результате оказания консультации удалось восстановить свои нарушенные права.<br>Двум потребителям бесплатно подготовлены 2 письменных документа.<br>По результатам оказанных консультации по Мангистауской области выявлены несколько субъектов бизнеса, которые систематически нарушают права потребителей.<br>Более подробная информация о результатах данного мероприятия описана выше (Описание мероприятия). | 1 журнал консультации;<br>1 график работы консультационного кабинета;<br>1 анализ работы консультационных кабинетов;<br>20 анкет потребителя;<br>1 анализ уровня удовлетворенности; | 1 журнал консультации;<br>1 график работы консультационного кабинета;<br>1 анализ работы консультационного кабинета;<br>21 анкет потребителя;<br>1 анализ уровня удовлетворенности;<br>2 фото оказания консультации;<br>2 подготовленных грантополучателям заявления для потребителей;<br>2 отзыва о консультациях от руководителей НПО в чате «НПО Мангистауской области» |
|--|----------------------------|---|---|---|--|

|   |  |   |  |  |   |
|---|--|---|--|--|---|
| <p><b>2 Информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет</b></p> | <p>Информационное просвещение населения</p>  | <p>Разработан медиаплан; Статьи подготовлены Грантополучателем для газет: 7 на русском языке, перевод этих статей на казахском языке. Публикации статей в газетах; Публикации статей на сайтах газет; Публикации статей в соцсетях Грантополучателем;</p> | <p>Для выполнения задачи Грантополучатель подготовил статьи по темам, наиболее интересующим потребителей. Поскольку в этих сферах деятельности часто нарушаются права потребителей. Грантополучатель подготовил 7 статей на русском, с их переводом на казахский язык. Статьи были опубликованы в газетах «Огни Мангистау», «Маңғыстау», «Лада», «Тумба», на сайте ІНАКТАU.KZ, в соцсетях ОО «МОО по ЗПП». Всего опубликованы статьи в 12 выпусках газет, тираж составил 37149 экземпляров. Статьи опубликованы на 13 сайтах, 7067 просмотров на сайтах.</p> | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>1 медиа-план<br/>14 публикаций в газетах;<br/>14 публикаций на сайтах;<br/>8 публикаций в соцсетях;<br/>36 размещенных материалов.</p> <p><b>Индикаторы к результатам</b></p> | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>1 медиа-план;<br/>14 публикаций в газетах;<br/>13 публикаций на сайтах;<br/>42 публикаций в соцсетях;<br/>67 размещенных материалов;<br/>2 письма в газеты «Лада», «Тумба».</p> <p><b>Индикаторы к результатам</b></p> |
|   | <p>Выступление на телевидении по просвещению населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя</p> | <p>Выступление в 4 прямых эфирах телепередач на местном телеканале МангистауТВ. Доступны на сайте телеканале <a href="http://www.mangystautv.kz">www.mangystautv.kz</a>.</p>  | <p>Были проведены 4 прямых эфира на передачах «Правовое поле», «Резонанс» на местном телеканале «Man'g'yustay'» По темам:<br/>1) О работе по снижению тарифов по коммунальным вопросам.<br/>2) О перечне медицинских процедур, входящих в</p>  | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>4 выступлений на телевидении;<br/>4 эфирных-справок;<br/>4 ссылки на материал в интернете;</p>  | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>4 выступлений на телевидении;<br/>4 эфирных-справок;<br/>4 ссылки на материал в интернете;</p>   |

|  |   |   |   |  |  |
|--|---|---|---|--|--|
|  |   |   | <p>ГОВМП.</p> <p>3) О результатах общественного мониторинга деятельности органов управления объектов кондоминиумов г.Актау.</p> <p>4) О механизмах и инструментах защиты прав потребителя, предусмотренные законодательством РК</p> <p>Проведенные эфиры также опубликованы на сайте телевидения.</p> <p>Потребители области получили информацию по прозвучавшим в эфире темам, которую смогут применить при возникновении проблем в сфере защиты прав потребителей</p> | <p><b>Индикаторы к результатам</b></p>   | <p>4 скан страниц сайта телеканала</p> <p><b>Индикаторы к результатам</b></p>  |
|  | Подготовка и выпуск буклетов, образцов претензий, баннера | <p>Разработаны баннеры на двух языках;</p> <p>Разработаны буклеты «Защити свое право потребителя» на русском и казахском языках;</p> <p>Разработаны образцы претензий о восстановлении нарушенного права;</p> | <p>На всех мероприятиях по реализуемому проекту Объединение выставляет баннеры на двух языках, предложив сфотографировать для дальнейшего использования. Также баннеры выставлены в офисе Объединения на момент реализации проекта.</p> <p>На тренингах буклеты были</p>  | <p><b>Индикаторы к продуктам</b></p> <p>2 образца буклетов;</p> <p>350 изданных буклетов;</p> <p>2 изготовленных баннера;</p> <p>1400 образцов претензий</p> | <p><b>Индикаторы к продуктам</b></p> <p>2 образца буклетов;</p> <p>350 изданных буклетов;</p> <p>2 изготовленных баннера;</p> <p>2000 образцов претензий</p> |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  |  |   | <p>выданы участникам, потребителям при обращении за консультацией, в канцелярию Суда № 2 г. Актау переданы буклеты, также переданы владельца магазина Вольтман.</p> <p>Образцы претензий также были выданы участникам тренингов, потребителям при консультации, также образцы были переданы потребителям в приложении WhatsApp</p>  | <b>Индикаторы к результатам</b>   | <b>Индикаторы к результатам</b>  |
|  | <p>Публикации статей в газетах «Лада» и «Тумба»</p>                  | <p>Подготовлены статьи для газет; публикаций в газетах «Лада», «Тумба» о ходе реализации проекта;</p> | <p>Данное мероприятие направлено опубликованы статьи о ходе реализации проекта с указанием логотипов Грантодателя и Грантополучателя проекта на русском языке в газете «Лада» и на казахском языке в газете «Тумба».</p> <p>Читатели газет получили информацию о ходе реализации проекта Также проинформированы о возможностях обращаться за юридической консультацией в ОО «МОО по ЗПП».</p> | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>12 публикаций в газетах;<br/>12 публикаций на сайтах.</p> <p><b>Индикаторы к результатам</b></p> | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>10 публикаций в газетах;<br/>3 публикаций на сайтах.</p> <p><b>Индикаторы к результатам</b></p> |
| <p><b>3. Привлечь тренера-эксперта в области</b></p> | <p>Организация и проведение тренингов по защите прав потребителя</p> | <p>Разработаны образцы претензий;<br/>Разработаны программы тренингов;</p>                            | <p>проведены 7 тренингов на тему «Основные инструменты по защите прав потребителей и их практическое</p>  | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>7 программ проведения</p>  | <p><b>Индикаторы к продуктам</b><br/>7 программ проведения</p>   |

|   |   |  |   |   |  |
|---|---|--|---|---|--|
| <p><b>защиты прав человека для проведения тренингов. Организация и проведение тренингов по защите прав потребителей</b></p> | <p>для студентов старших курсов колледжей</p> | <p>Подготовлены пресс-релиз к каждому проведенному тренингу.<br/>Разработан список проведенных тренингов;<br/>Список участников тренинга;<br/>Фотографии,<br/>Отзывы участников тренингов;<br/>Копия раздаточного материала;<br/>разработана презентация « О защите прав потребителей»</p> | <p>применение» для студентов колледжей Мангистауской области. Участники получили знания в области защиты прав потребителей и смогут на основе этих знаний защищать свои права как потребители. Студенты, воспользовавшись случаем задавали вопросы юристам разного характера. Тренером выступила руководитель проекта Рафикова Никар. Более того, участники тренингов получили 7 образцов претензий о нарушении прав потребителя на казахском и русском языках, которые являются одним из инструментов по защите нарушенных прав потребителя.</p> | <p>тренингов;<br/>7 пресс-релизов;<br/>7 проведенных тренингов;<br/>1 список участников тренинга;<br/>175 участников тренингов;<br/>14 фотографии;<br/>20 отзывов участников тренингов;<br/>1 анализ обратной связи;<br/>Не менее 2 раздаточных материалов;<br/>1 презентация.</p> <p><b>Индикаторы к результатам</b></p> | <p>тренингов;<br/>7 пресс-релизов;<br/>7 проведенных тренингов;<br/>7 списков участников тренинга;<br/>189 участников тренингов;<br/>60 фотографии;<br/>189 отзывов участников тренингов;<br/>1 анализ обратной связи;<br/>2 раздаточных материалов;<br/>1 презентация (на флеш-карте).<br/>10 видео-записей;<br/>2 аудиозаписей<br/>189 анкет участников</p> <p><b>Индикаторы к результатам</b></p> |
| <p><b>4. Итоговая публичная</b></p>   | <p>Организация и проведение пресс-</p>        | <p>Разработаны и отправлены приглашения для партнеров</p>  | <p>Для СМИ проведена пресс-конференция по итогам</p>  | <p><b>Индикаторы к продуктам</b></p>  | <p><b>Индикаторы к продуктам</b></p>   |



|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>презентация результатов проекта согласно условиям договора</b> | конференции по итогам реализации проекта | проекта, для СМИ; для руководителей НПО. Разработана программа пресс-конференции; Подготовлен пресс-релиз; Список участников пресс-конференции; Фотографии; Публикаций в СМИ; наличие видеосъемки. | реализованного проекта. Потребители области проинформированы об итогах реализации проекта. | 1 программа; 1 пресс-релиз; Не менее 15 участников пресс-конференции; 3 фотографии; 4 опубликованных статей в СМИ; видеозапись | 1 программа; 1 пресс-релиз; 16 участников пресс-конференции; 24 фотографии; 2 опубликованных статей в газетах; 2 записи в новостях на местном телеканале (ссылка на сайт телеканала); 4 видеозаписей |
|   |  |  |  | <b>Индикаторы к результатам</b>  | <b>Индикаторы к результатам</b>  |

| <b>ОБЩИЕ ИНДИКАТОРЫ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА</b>   |             |             |
|---|-------------|-------------|
| <b>Индикатор</b>  | <b>План</b> | <b>Факт</b> |
| количество населения, охваченного в рамках реализации социального проекта   | 343         | 454         |
| количество прямых бенефициаров, отмечающих положительное влияние проекта на ситуацию                                      | 50          | 204         |
| количество привлеченных к реализации социального проекта партнеров, представляющих негосударственный сектор (при наличии) | 2           | 3           |

**Опишите обоснования отклонения по проекту от плана:** Запланированные индикаторы по проекту достигнуты, перевыполнены. Поскольку изменения запланированных индикаторов изменены лишь в сторону увеличения. **Укажите причину не выполнения индикаторов по публикациям**

**2. Достижение цели (описание фактов и указание аргументов о достижении цели):** Грантополучатель считает, что цель проекта «Повышение правовой грамотности населения Мангистауской области в сфере защиты прав потребителей» достигнута. Для достижения поставленной цели Грантополучатель выполнил определенные задачи. В том числе оказало 265 консультации потребителям Мангистауской области, около 15 потребителей получили реальную помощь и смогли восстановить свои нарушенные права. Грантополучатель в целях освещения о созданных государством механизмах защиты прав потребителей, подготовило статьи для газет по 7 темам, а также выступило по 4 темам в прямых эфирах на местном телеканале МангистауТВ. Тем самым, для потребителей освещена информация об инструментах посредством которых можно восстановить свои права. Также для достижения цели, Грантополучатель провел тренинги для студентов колледжей. Из анализа следует, что студенты до проведения тренингов не были знакомы с Законом «О защите прав потребителей», с инструментами защиты нарушенных прав. Потребители и участники, которые получили консультации, смогут поделиться полученной информацией, а также сами применять в повседневной жизни. Тем самым, можно сделать вывод, что задачи по проекту выполнены, цель достигнута, уровень правовой грамотности населения Мангистауской области в сфере защиты прав потребителей повешена посредством консультации, публикации статей по 7 темам, выступлении в 4 прямых эфирах, проведения 7 тренингов.

**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):**

Одним из успешных консультации по данному мероприятию является, консультация двух потребителей, которые по договору купли-продажи приобрели массажные кресла на презентации в гостинице «Caspian Riviera». ООО «МОО по ЗПП» оказало реальную помощь, вел переговоры с представителями данной компании. Результатом данных консультации является восстановление права потребителей на возврат товара надлежащего качества, с возмещением стоимости товара в размере 300000,0 и 661000,0 тенге. Потребителю Бадаловой Айнур (87753631783) удалось восстановить свое нарушенное право на обмен или возврат товара (массажное кресло) в течении 14 дней. Грантополучатель оказало реальную помощь в части переговоров с Продавцом по возврату товара. Договор купли-продажи был составлен на 661000, 0(шесть сот шестьдесят одна тысяча) тенге. Такая же ситуация была у потребителя Тимура (87013860471), который также на презентации заключил договора купли-продажи массажного кресла на 300000,0 (триста тысяч) тенге. После получения консультации смог восстановить свое нарушенное право.

Потребителю Султанбековой А.(87715882220) была оказано реальная помощь в получении инвалидности 2 группы. С 2012 года потребитель не могла получить инвалидность после получения ранения. Но в 2017 года потребителю выдана справка об инвалидности 3 группы. В апреле месяце потребитель обратился к Грантополучателю за помощью по своей проблеме. При приезде Министра

здравоохранения в Мангистаускую область, руководитель проекта Рафикова Н., пригласив данного потребителя на встречу в Министром, осветила проблему Султанбековой А. По поручению Министра здравоохранения, потребителю выдана инвалидность положенной 2 группы. Сыну данного потребителя также не выдается инвалидность после получения ранения. На данный момент Грантополучатель занимается данным вопросом, оказывая правовую помощь потребителю.

Потребителю Берденгулова Салтанат (87073522680) удалось вернуть свой пропавший багаж по международному рейсу Актау-Стамбул. При обращении потребителя в офис 05.04.2019 г., сотрудники Объединения связывались в течение нескольких дней с представителем авиакомпании. И по результатам телефонных переговоров, багаж был найден. Потребитель поблагодарила Грантополучателя. Отзыв потребителя зарегистрирован в журнале консультации на стр. 6-7 Журнала.

Потребителю Телагисову Молдахан (87015268618) удалось восстановить свое нарушенное право на приобретение товара надлежащего качества. Телагисов обратился в ОО «МОО по ЗПП» за юридической консультацией 23.05.2019 г. Через месяц после переговоров и предъявления претензии, автосалон обменял купленный автомобиль на автомобиль другой марки. Хотя изначально отказывался восстановить нарушенное право потребителя.

Потребитель Ксения (87015368189) получила консультацию о восстановлении права потребителя при продаже товар ненадлежащего качества 03.04.2019 г. Потребитель приобрела точилку для ножей, оказалась ненадлежащего качества. Оплатила через интернет-банкинг. После получения консультации, потребитель обратился в магазин за восстановлением права. По сообщению потребителя, после получения консультации в ОО «МОО по ЗПП» и обращении к нарушителю права, магазин удовлетворил требования потребителя.

Потребитель Камшат (87011567725) обратилась в ОО «МОО по ЗПП» за консультацией 18.06.2019 г. Приобрела швейную машину, оказалась ненадлежащего качества. После получения консультации и обращении к нарушителю права, магазин вернул деньги.

Потребитель Анна обратилась в ОО «МОО по ЗПП» за консультацией. Потребитель хочет взять опеку на свою престарелую мать, чтобы получать пенсию для ухода. ОО «МОО по ЗПП» порекомендовала обратиться в Мангистауское Бюро по правам человека. На сегодняшний день проблема данного потребителя решается с помощью Мангистауского Бюро по правам человека.

Также потребителю Искакову Тюлегену (тел 87787047644) была оказано помощь в составлении дополнения к заявлению в офисе ОО «МОО по ЗПП».

Также одному потребителю, инвалиду 2 группы по зрению, руководителю Общественного Фонда Дорониной Раисе (87014807003), Грантополучателем подготовлено заявление о возражениях на предъявленные требования по исполнительной надписи. Потребитель оставил свой отзыв в чате «НПО Мангистау» в приложении Whats App. (приложен к отчету)

ОО «МОО по ЗПП» оказал консультацию потребителю по восстановлению права потребителя на обмен или возврат инвалидной коляски. Потребитель приобрел инвалидную коляску. Но коляска в дверной проем не помещался. Потребитель хотела обменять или вернуть коляску. Но аптека ошибочно ссылаясь на ст. 30 закона РК «О защите прав потребителей», отказалась обменивать данный товар. Сотрудник ОО «МОО по ЗПП» также проконсультировала фармацевта данной аптеки, разъяснив, какие товары не входят в перечень изделия медицинского назначения. Познакомив фармацевта с Приказом Министра здравоохранения «О перечне товаров, не относящихся к лекарственным средствам и медицинским изделиям, разрешенных к оптовой и розничной реализации субъектами в сфере обращения

лекарственных средств, медицинских изделий», ООО «МОО по ЗПП» получило рекомендацию от фармацевта организовывать какие-либо мероприятия для работников аптек, разъясняющие подобные Приказы министерства здравоохранения.

Потребителю Гульсум (87783045529) удалось восстановить свое нарушенное право в части возврата термометра надлежащего качества в течении 14 дней.

Потребителю Еркин (87002488385) удалось восстановить нарушенное право на обмен или возврат костыля, приобретенного в аптеке. После получения консультации у Грантополучателя.

Потребитель Пан Владислав Алексеевич. (тел. 87012209831) после получения консультации у Грантополучателя о вопросах по закону «О жилищных отношениях», стал Председателем органа управления объектом кондоминиума в доме, в котором проживает. Потребитель обратился 04 мая 2019 года в ООО «МОО по ЗПП» о вопросах управления объектом кондоминиума. Жилой дом сдан в декабря 2018 года, на момент обращения в ООО, застройщик не устранял недоделки по дому, а также отсутствовала управляющая организация. Потребитель повторно обратился в офис ООО за консультацией по вопросам обмена возврата кассового аппарата.

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

##### Гендерный показатель:

| Количество участников проекта всего | Мужчин | Женщин |
|-------------------------------------|--------|--------|
| 454                                 | 215    | 239    |

##### Социальный статус по категориям:

| Количество участников проекта 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 |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------|--------------------------|---------------------------------|----------|---|-------------|--|------------------------------|------------------|
| 454                                 | -                                | 217      | -                        | 24                              | 8        | 71  | 5           | -                                      | -                            | 129              |

##### 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 |
|-------------------------------------|--------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|---------------|
| 454                                 | 55           | 124        | 37        | 56         | 98        | 53        | 31            |

### 5. Результаты социального проекта:

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

265 потребителей Мангистауской области получили консультации по вопросам защиты прав потребителей;

14 потребителей восстановили свои нарушенные права потребителя;

21 потребитель обратился повторно в ОО «МОО по ЗПП»;

7 тренингов проведены по теме «Основные инструменты по защите прав потребителей и их практическое применение»;

189 студентов и преподавателей колледжей по Мангистауской области получили знания по вопросам защиты прав потребителей.

Потребители и участники тренингов смогут применить полученные знания в сфере защиты прав потребителей в своей повседневной жизни, а также поделиться со своими знакомыми об инструментах по восстановлению нарушенного права;

- *долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализации проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом):*

С апреля по ноябрь 2019 года были проконсультированы 265 потребителей, за аналогичный период в 2018 году были проконсультированы 177 потребителей. Количество консультации в рамках мероприятия по реализуемому проекту повысилось на 49,7%. Из указанных данных следует о позитивных изменениях в деятельности ОО «МОО по ЗПП».

Из оказанных консультации удалось выявить тех субъектов бизнеса, которые неоднократно нарушают права потребителей. В том числе, энергоснабжающая организация, которая предъявляет объемы за общие домовые расходы. Объединение считает, алгоритм предъявления таких объемов нарушают права потребителей, поскольку такие объемы рассчитаны не из приборов учета и не по нормам, установленным местным маслихатом. Обман потребителей при продаже массажных кресел определенной компанией, предлагающая свой товар на презентациях; обмена и возврата товара надлежащего качества, не относящихся к лекарственным средствам и изделиям медицинского назначения; заключения договора на изготовление мебели, ненадлежащего качества определенным юридическим лицом; на получение качественной услуги по оформлению свадебного торжества; предъявления энергоснабжающей организацией объема электроэнергии, не подтвержденных индивидуальным прибором учета и нормами, установленных уполномоченным органом. Выявив данные нарушения, Грантополучатель извещает потребителей Мангистауской области о данных массовых нарушениях путем подготовки статей, размещенных в СМИ в ходе реализации данного проекта.

- *устойчивость социального проекта/социальной программы*

Общественное объединение «Мангистауское областное общество по защите прав потребителей» с 2007 года оказывает консультации потребителям Мангистауской области в сфере защиты прав потребителей. По итогам консультации многие потребители получив знания в этой сфере участвуют в социальной жизни области, принимают активную роль по тем или иным вопросам, в том числе активно принимают участия на общественных слушаниях по вопросам повышения тарифов на коммунальные услуги; будучи участниками чата «Потребители Мангистау» в приложении Whats App, активно обсуждают проблемы потребителей области; после получения консультации некоторые потребители были избраны председателями органов управления многоквартирными жилыми домами и активно участвуют в жизнедеятельности своих домов.

Грантополучатель независимо от наличия гранта и социального заказа, будет в дальнейшем работать с потребителями, оказывая консультации и участвовать в социальной жизни населения. Активная жизненная позиция потребителей во главе с ОО «МОО по ЗПП» позволило обратить внимание местного исполнительного органа в лице Акимата Мангистауской области на проблемы с тарифами по ЖКХ, одно из которых является снижение тарифов на производство электроэнергии, путем исключения из тарифа затрат на содержание реакторной установки БН-350, активно привлекая к этому вопросу инициативных потребителей города. В результате создана рабочая группа при Общественном Совете Мангистауской области, куда вошли 5 активных потребителей города, депутаты Областного Маслихата, представители уполномоченных госорганов, руководители предприятия монополистов и Президент ОО «МОО по ЗПП» Рафикова Н.

ОО «МОО по ЗПП» является инициатором создания двух чатов «Потребители Мангистау» и «ОО по ЗПП РК» в приложении Whats App. Участниками первого чата являются потребители области. Грантополучатель в дальнейшем будет информировать потребителей посредством данного чата. Участниками второго чата, как правило, являются руководители неправительственных организаций по Республике Казахстан, занимающиеся вопросами защиты прав потребителей. Администратором чата являются Президент ОО «МОО по ЗПП» Рафикова Н.М. и юрист ОО «МОО по ЗПП» Тауашева А.Р. В чате участники делятся своими мнениями, своим опытом. Благодаря этому чату НПО, занимающиеся вопросами защиты прав потребителей, познакомились друг с другом, стало возможным распространение информации по обсуждению проблемных вопросов взаимодействия НПО и государственной власти в вопросах защиты прав потребителей, информирование профильных НПО о рассматриваемых изменениях в закон РК «О защите прав потребителей», закон РК «О естественных монополиях». Грантополучатель в дальнейшем будет принимать активное участие в обсуждениях тех или иных вопросов по защите прав потребителей, распространения информации о продукции, запрещенной к реализации, Держать в курсе потребителей о ситуации в области по вопросам защиты прав потребителей.

Также планируется подавать заявки и участвовать во всех социальных проектах в сфере защиты прав потребителей Мангистауской области.

**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?**

Для достижения цели реализуемого проекта, партнерами привлечены ГУ «Управление внутренней политики Мангистауской области», ГУ «Управление образования Мангистауской области», газета «Лада», газета «Тумба», газета «Огни Мангистау», газета «Маңғыстау», информационный сайт г.Актау [www.inaktau.kz](http://www.inaktau.kz).

ГУ «Управление внутренней политики Мангистауской области» внес большой вклад при реализации проекта. В части оказания содействия для проведения 4 прямых эфиров в программах «Правовое поле», «Резонанс» на телеканале «MAN'G'YSTAY'», а также содействие в публикации 14 статей о созданных государством механизмах защиты прав потребителя в газетах «Огни Мангистау» и «Маңғыстау» и на сайте [www.mangistaumedia.kz](http://www.mangistaumedia.kz). Для проведения мероприятия по задаче «информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителей через СМИ и интернет, не были заложены средства для публикации статей и выступлении в прямых эфирах. Благодаря партнерству ГУ «УВП МО» удалось бесплатно выступить на телевидении и бесплатно опубликовать статьи в газетах «Огни Мангистау», «Маңғыстау».

ГУ «Управление образования Мангистауской области» внес колоссальный вклад для выполнения задачи «Привлечь тренера эксперта в области защиты прав человека для проведения тренингов. Организация и проведение тренингов по защите прав потребителей». Были проведены 7 тренингов в колледжах Мангистауской области. Переговоры о проведениях тренингов велось именно с данным партнером. Грантополучателю не пришлось обращаться к руководителю каждого колледжа о проведении тренинга. Время на процесс согласования было намного сокращено.

Газеты «Лада», «Тумба» как партнеры по проекту оказали содействие в части публикации статей в своих изданиях, и на сайтах.

Без участия партнеров, не удалось бы полностью достигнуть запланированных индикаторов, что привело бы к частичному достижению цели проекта.

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

| № | Наименование проекта    | Обоснование целесообразности (описание проблемы) | Цель               | Задачи                     | Краткое описание (основные направления проекта) | Необходимая сумма | Место реализации (география проекта) | Ожидаемые результаты     |
|---|-------------------------|--|--------------------|----------------------------|---|-------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Реализация мероприятия, | В учебной программе школ                         | Повышение правовой | 1. Проведение тренингов по | защита прав, законных                           | 5000000,0 (пять   | Мангистауская область                | Учащиеся старших классов |

|   |   |  |  |   |                         |  |   |
|---|---|--|--|---|-------------------------|--|---|
| <p>связанных с повышением правовой грамотности учащихся старших классов школ в сфере защиты прав потребителей</p> | <p>Не посвящены часы для изучения основ права для учащихся. Не включены обучения студентов основам по защите прав потребителей. Хотя каждый школьник является потребителем. И с достижением совершеннолетия имеет право заключать и совершать сделки гражданско-правового характера. Как правило, в школах преподают дисциплину по основам права преподаватели истории, но не юристы. Хотя преподаватели истории не владеют современной ситуацией в сфере защиты прав потребителей и практическими навыками использования</p> | <p>грамотности учащихся школ старших классов</p> | <p>повышению правовой грамотности участников 2. Оказание консультации потребителей по защите прав потребителей</p> | <p>интересов граждан и организаций;</p> | <p>миллионов) тенге</p> |  | <p>повысят правовую грамотность, потребители области получают бесплатные консультации по конкретному вопросу.</p> |
|---|---|--|--|---|-------------------------|--|---|



|   |  |  |   |   |  |                                  |                       |  |
|---|--|--|---|---|--|----------------------------------|-----------------------|--|
|   |  | инструментов по защите прав потребителей для передачи их студентам.  |   |   |  |                                  |                       |  |
| 2 | Проведение диалоговых площадок для населения для информирования населения о нововведениях по закону «О жилищных отношениях», связанных с управлением МЖД | С января 2020 планируется внести изменения в закон «О жилищных отношениях». Механизм управления общим имуществом кардинально изменится. Для этого необходимо для потребителей провести мероприятия, обучить инструментам по управлению общим имуществом. | Повысить качество управления общим имуществом многоквартирных жилых домов | 1. Проведение тренингов по повышению правовой грамотности участников;<br>2. Проведение диалоговой площадки для населения;<br>Мониторинг текущей ситуации города по управлению объектом кондоминиума<br>3. Оказание консультации потребителям по вопросам защиты прав потребителей | защита прав, законных интересов граждан и организаций; | 5000000,0 (пять миллионов) тенге | Мангистауская область | потребители области получают бесплатные консультации по конкретному вопросу, ознакомление потребителей с изменениями в закон «О жилищных отношениях» даст возможность потребителям наладить систему по управлению общим имуществом |
| 3 | Реализация мероприятия для повышению правовой грамотности  | Из данного реализованного проекта сделан вывод, что аптеки из-за незнания  | Повышение правовой грамотности населения в области защиты                 | 1. Проведение тренингов по повышению правовой грамотности   | защита прав, законных интересов граждан и организаций; | 5000000,0 (пять миллионов) тенге | Мангистауская область | Потребители получают консультации; По итогам мониторинга   |

|                                 |  |                   |   |  |  |  |  |
|---------------------------------|--|-------------------|---|--|--|--|--|
| населения Мангистауской области | законодательства в сфере здравоохранения, нарушают права потребителей. | прав потребителей | участников;<br>2. Мониторинг аптек по соблюдению законодательства по поводу возврата, не относящихся к лекарственным средствам, изделиям медицинского назначения.<br>3. Оказание консультации потребителям по вопросам защиты прав потребителей |  |  |  | будет выявлен список аптек, которые нарушают права потребителей, будут выработаны рекомендации для уполномоченных органов. |
|---------------------------------|--|-------------------|---|--|--|--|--|

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) |
|----------------------------|--|---|
| Аким Мангистауской области | Предусмотреть в бюджете на 2023-2023 годы средства по социальному заказу для продолжения работы по данному проекту с | № 01/67 от 28 ноября 2019 года  |

|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
|   | <p>населением, включая молодежь области.<br/>Предложены следующие темы для будущих социальных заказов:</p> <p>1. Проведение диалоговых площадок для населения для их информирования о нововведениях по закону «О жилищных отношениях», связанных с управлением МЖД.</p> <p>2. Реализация мероприятия для повышению правовой грамотности населения Мангистауской области</p> |                                |
| ГУ «Управление образования Мангистауской области» | <p>Предусмотреть в бюджете на 2023-2023 годы средства по социальному заказу для продолжения работы по данному проекту с населением, включая молодежь области.<br/>Предложены следующие темы для будущих социальных заказов:<br/>Реализация мероприятия, связанных с повышением правовой грамотности учащихся старших классов школ в сфере защиты прав потребителей</p>      | № 01/66 от 28 ноября 2019 года |

*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 | <b>Открытие бесплатных юридических консультационных кабинетов.</b>   | Приглашение – 2 шт., скрин страницы с почты Грантополучателя (подтверждение отправки приглашения), пресс-релиз, фото, видео на флеш-карте, список участников, копия страниц газеты «Огни Мангистау», скрин сайта газеты «Тумба», скрин сайта газеты «Лада», скрины с соцсетей Грантополучателя- 4 шт.  |
| Приложение 2 | <b>Открытие бесплатных юридических консультационных кабинетов.</b>   | Журнал консультации, график работы консультационного кабинета, анализ уровня удовлетворенности потребителей, анализ работы консультационного кабинета, анкеты потребителей 20 шт, копии подготовленных заявления – 2 шт, скан чата «НПО Мангистау» - отзыв о консультациях, фото консультации – 2 шт.  |
| Приложение 3 | <b>Задача 2. Информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет</b> | Медиа-план, тексты статей -14 шт., копии страниц газеты «Огни Мангистау» - 7 шт, копии страниц газеты «Маңғыстау» - 6 шт, скрин сайта газеты «Лада», скрин сайта газеты «Тумба» - 4 шт., скрин сайта газеты «Маңғыстау»- 2шт, скрин сайта INAKTAU.KZ – 6 шт, скрин соцсетей Грантополучателя – 42 шт., письма в газеты «Лада», «Тумба», скрин почты об отправке статей в ГУ«УВП по МО» |
| Приложение 4 | <b>Задача 2. Информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет</b> | Эфирные справки – 4 шт., ссылки на сайт телеканала, скрин сайта телеканала-4 шт.   |
| Приложение 5 | <b>Задача 2. Информационное просвещение населения о созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет</b> | Образцы буклетов – 2 шт., копия буклета на каз.яз, фото баннеров – 2 шт., фото о подтверждении буклетов в суде №2, образцы претензий,  |
| Приложение 6 | <b>Задача 2. Информационное просвещение населения о</b>  | копия страниц газеты «Лада» - 5 шткопия страниц  |

|              |  |   |
|--------------|--|---|
|              | <b>созданных государством механизмах защиты прав потребителя через СМИ и интернет</b>  | газеты «Тумба» - 3 шт., скрин сайта газеты «Тумба»- 3шт, копии страниц газет «Огни Мангистау», «Маңғыстау» - по одной   |
| Приложение 7 | <b>Задача 3. Привлечь тренера-эксперта в области защиты прав человека для проведения тренингов. Организация и проведение тренингов по защите прав потребителей</b> | Раздаточный материал: буклеты - 4 шт., список проведенных тренингов, анкета для участника тренинга, анкета (отзыв) участника тренинга, программы тренингов – 7шт, пресс-релиз- 7 шт., список участников тренингов- 7 шт., анкеты, отзывы, презентация в электронном виде на флешкарте, фото, видео, анализ анкет обратной связи |
| Приложение 8 | <b>Задача 4. Итоговая публичная презентация результатов проекта согласно условиям договора</b>   | Приглашения – 7 шт, программа пресс-конференции, пресс-релиз, список участников пресс-конференции, фото, копия страниц газеты «Огни Мангистау», копия страниц газеты «Маңғыстау»? скрин страниц телеканала MangystauTV  |

**Общее количество страниц отчета: 37**

Руководитель проекта/ Рафикова Н./\_\_\_\_\_

**Должность, Ф.И.О руководителя, либо его заместителя**

Дата заполнения 29 ноября 2019 г.

Место печати