

- 1. Полное наименование неправительственной организации:**
Общественный фонд «Eurasian Expert Council»,
- 2. Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя неправительственной организации:** Лепсибаев Чингиз Коктемсерикович
- 3. Юридический адрес, контактный телефон:** город Астана, Темирказык 80
- 4. Наименование социального проекта, социальной программы в рамках реализации гранта (направление):** «Организация деятельности информационной службы «Горячая линия для детей Казахстана «111».
- 5. Период реализации социального проекта, социальной программы в рамках гранта (указать месяц и год начала/месяц и год окончания):**
01.04.2017-05.12.2017 года.
- 6. Общая сумма средств, выделенная на реализацию гранта:** 20 000 000 тенге

**Сведения о социальных проектах,
социальных программах, реализованных в рамках гранта в отчетный
период**

1. Общая информация по всем мероприятиям социального проекта, социальной программы с приведением количественных показателей (дата, место, тема и форма мероприятия, количество участников, полнота выполнения запланированных мероприятий):

| № | Дата | Место | Форма мероприятия | Количество участников | Полнота выполнения запланированных мероприятий |
|----------|---------------|---|--------------------------|------------------------------|---|
| 1. | 24-30.06.2017 | в Европейской комиссии, Брюссель, Бельгия и Европейском Парламенте, Брюссель, Бельгия. | Стажировка | 20 | 100% |
| 2. | Апрель | Семинар-тренинг для психологов и операторов «Особенности оказания психологической помощи детям и молодежи» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 3. | Апрель | Семинар-тренинг для психологов и операторов «Даря веру» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 4. | Апрель | Тренинг для операторов «Основные положения законодательства Республики Казахстан в области защиты прав детей» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 5. | Май | Семинар-тренинг для психологов и операторов «Работа на информационном поле: необходимость взаимодействия» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |

| | | | | | |
|-----|-----------|--|-----------------|----|------|
| 6. | Май | Тренинг-семинар для операторов и психологов «Действующие законодательства по защите прав несовершеннолетних» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 7. | Май | Семинар-тренинг для операторов «Алименты и исполнительное производство в Республики Казахстан» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 8. | Июнь | Тренинг-семинар для операторов и психологов «Действующие законодательства по защите прав несовершеннолетних» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 9. | Июль | Тренинг-семинар для операторов и психологов «Действующие законодательства по защите прав несовершеннолетних» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 10. | Август | Тренинг-семинар для операторов и психологов «Действующие законодательства по защите прав несовершеннолетних» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 11. | сентябрь | Тренинг-семинар для операторов и психологов «Действующие законодательства по защите прав несовершеннолетних» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 12. | октябрь | Тренинг-семинар для операторов и психологов «Действующие законодательства по защите прав несовершеннолетних» | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 13. | 22-23 мая | Семинар-тренинг для журналистов «Корректное освещение | Семинар-тренинг | 35 | 100% |

| | | | | | |
|-----|---------------|---|-----------------|----|------|
| | | детской тематики в СМИ» г. Костанай, Костанайская область | | | |
| 14. | 22-23 мая | Семинар тренинг «Социально-психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования г. Костанай, Костанайская область | Семинар-тренинг | 35 | 100% |
| 15. | 25-26 июля | Семинар-тренинга для журналистов «Корректное освещение детской тематики в СМИ» г. Петропавловск, Северо-Казахстанская область | Семинар-тренинг | 33 | 100% |
| 16. | 25-26 июля | Семинар тренинг «Социально-психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Петропавловск, Северо-Казахстанская область | Семинар-тренинг | 33 | 100% |
| 17. | 13-14 августа | Семинар тренинг «Правовые аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального | Семинар-тренинг | 67 | 100% |

| | | | | | |
|-----|---------------|---|-----------------|----|------|
| | | партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Актобе, Актюбинская область | | | |
| 18. | 13-14 августа | Семинар тренинг «Социально-психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Актобе, Актюбинская область | Семинар-тренинг | 67 | 100% |
| 19. | 21-22 августа | Семинар тренинг «Правовые аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Караганда, Карагандинская область | Семинар-тренинг | 60 | 100% |
| 20. | 21-22 августа | Семинар тренинг «Социально-психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан | Семинар-тренинг | 60 | 100% |

| | | | | | |
|-----|---------------|---|-----------------|----|------|
| | | 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Караганда, Карагандинская область | | | |
| 21. | 18-20 августа | Семинар тренинг «Правовые аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Шымкент, Южно-Казахстанская область | Семинар-тренинг | 55 | 100% |
| 22. | 18-20 августа | Семинар тренинг «Социально-психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Шымкент, Южно-Казахстанская область | Семинар-тренинг | 55 | 100% |
| 23. | 21-22 августа | Семинар тренинг «Правовые аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций | Семинар-тренинг | 43 | 100% |

| | | | | | |
|-----|---------------|---|-----------------|----|------|
| | | образования, г. Тараз, Джамбульская область | | | |
| 24. | 21-22 августа | Семинар тренинг «Социально-психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Тараз, Джамбульская область | Семинар-тренинг | 43 | 100% |
| 25. | 8-9 октября | Семинар тренинг «Правовые аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Усть-Каменогорск, Восточно-Казахстанская область | Семинар-тренинг | 40 | 100% |
| 26. | 2 ноября | Семинар тренинг «Социально-психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, г. Астана | Семинар-тренинг | 79 | 110% |
| 27. | 24-25 ноября | Семинар тренинг «Социально- | Семинар-тренинг | 92 | 120% |

| | | | | | |
|-----|--------------|---|---------------------------|-------------|------|
| | | психологические аспекты профилактики асоциального поведения детей и молодежи в ракурсе социального партнерства Контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111», для методистов и психологов организаций образования, Кызыл-Ординская область | | | |
| 28. | 18 ноября | Пресс-конференция о деятельности Горячей линии для детей Казахстана 111 | Пресс-конференция | 65 | 100% |
| 29. | 28-29 ноября | Международная конференция «Казахстан, дружественный к ребенку» | Международная конференция | 1400 250 | 100% |

1) Достижение цели социального проекта, социальной программы и полученные результаты:

Цель проекта: Комплексное информационное сопровождение функционирования круглосуточной телефонной службы для оперативного решения проблем и кризичных ситуаций детей Республики Казахстан, включая работу в социальных сетях, традиционных и новых медиа, с ключевыми группами населения совместно с Центральными государственными органами, организациями образования и культуры, НПО и СМИ – выведение на 100% узнаваемость у населения РК телефона 111 и контакт-центра.

Полученные результаты:

- ✓ Организована деятельность информационной службы.
- ✓ Проведено информационное и аналитическое сопровождение национального контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан.
- ✓ Проведены информационные мероприятия в школах, домах ребенка и других детских учреждениях.
- ✓ Организована информационная кампания в СМИ, социальных сетях. Подготовлены аналитические информации и целевые предложения, рекомендации для Государственных органов на республиканском и местном уровне, НПО, работающих с детьми.

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

Итогом проекта, является узнаваемость Контакт центра среди населения и детей Республики Казахстан. Информация о горячей линии весь год повсеместно и постоянно транслировалась на всех республиканских телеканалах, в новостях, специальных выпусках, передачах; в центральных СМИ, на региональном уровне. Также были созданы и стали популярны специализированные группы в социальных сетях: facebook, vkontakte, instargam. В течении проекта были проведены 14 обучающих тренинга (для тренеров) для школьных психологов и методистов организаций в регионах Казахстана, которые охватили все учебные заведения в области. Проект позволил также повысить компетенции и уровень реагирования сотрудников Контакт центра.

В рамках данной работы, была собрана большая группа профессионалов, которые разработали имиджевую стратегию продвижения для горячей линии 111 и для уполномоченного по правам ребенка в Республике Казахстан.

В рамках проекта, было проведено 16 тренингов для работников системы образования в т.ч. по правовым аспектам защиты прав и законных интересов детей.

В рамках проекта проведен анализ текущего законодательства и нормоприменительной практики. Исходя из обращений граждан, разработаны и озвучены в ходе Правительственных часов 3 депутатских запросов.

В итоге, разработаны рекомендации по изменению целого ряда НПА, определяющих права и обеспечение законных интересов детей:

1. Доверенность на выезд за пределы Республики Казахстан. Предлагается введение уголовной ответственности за незаконное оставление (удержание) ребенка за пределами Республики Казахстан.

2. Целевое использование алиментов на содержание детей.

3. Снижение возраста для ребенка с 10 лет до 7 лет по выяснению мнения ребенка необходимого по определению места жительства ребенка с одним из родителей.

4. Равноправное общение родителей с ребенком.

5. Установление единого размера алиментов на содержания ребенка с учетом средней заработной платы по региону проживания ребенка.

6. Увеличение государственной пошлины за иски по расторжению брака.

7. Обязательное соблюдение процедуры медиации в течение года до подачи иска в суд по расторжению брака.

3) Соответствие запланированных результатов полученным результатам; обоснование отклонений от плана, если таковые имеются:

Все запланированные результаты полностью соответствуют достигнутым в ходе реализации проекта результатам.

4) Измерение социальных и других изменений, произошедших по окончании и/или в течение реализации социального проекта, социальной программы (сравнить до проектную ситуацию и ситуацию на момент завершения проекта, степень решения проблем и задач в рамках проекта):

До начала реализации проекта в Казахстане дети и граждане не знали о существовании Национального контакт центра по правам ребенка.

Представители организаций образований не знали, как взаимодействовать с контакт центром. В настоящий момент можно утверждать, что все сотрудники организаций образования РК знают о существовании Контакт-центра, также о нем слышало абсолютное большинство детей в РК.

Частая ротация операторов и психологов не позволяла адаптироваться и понять специфику работы с детской горячей линией. Проект позволил своевременно провести анализ поступающих звонков и организовать обучение по итогам обратной связи для сотрудников Контакт центра. Что в итоге обусловило высокую эффективность работы операторов и психологов Контакт-центра. За время проекта не было, ни одного случая, когда операторы или психологи, юристы не ответили абонентом или не были оказаны полноценные услуги.

Проект позволил осуществить комплексное информирование всех ключевых групп населения о работе и функционале Горячей линии для детей Казахстана 111.

2. Статистическая информация в разрезе участников социального проекта, социальной программы:

1) гендерный показатель:

| Количество участников проекта всего | Мужчин | Женщин |
|-------------------------------------|--------|--------|
| 1400 | 294 | 1106 |

2) социальный статус по категориям:

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|----------|--------------------------|---------------------------------|----------|---|-------------|--|------------------------------|------------------|
| Количество получателей услуг всего | Дети (в том числе дети-инвалиды) | Молодежь | Государственные служащие | Работники бюджетных организаций | Инвалиды | Люди старшего возраста, в т.ч. пенсионеры | Безработные | Представители общественных организаций | Представители бизнес-сектора | Другие категории |
| 1400 | 250 | | 70 | 970 | - | - | - | 50 | - | - |

3) возрастной показатель:

| | | | | | | | |
|------------------------------------|--------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|---------------|
| Количество получателей услуг всего | от 13-16 лет | 17-22 года | 23-27 лет | 28-32 года | 33-45 лет | 46-58 лет | 59 лет и выше |
| 1400 | 200 | 50 | 400 | 350 | 415 | 50 | 5 |

2. Результаты проекта:

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

- ✓ Разработан Медиа-план работы Контакт-центра по правам ребенка в РК 111 – экстренной службы для детей Казахстан;
- ✓ Совместно с аппаратом уполномоченного по правам ребенка в Республике Казахстан разработана Стратегия работы Контакт-центра по правам ребенка в РК 111 – экстренной службы для детей Казахстан;
- ✓ Совместно с аппаратом Уполномоченного по правам ребенка, 18 ноября 2017 года проведена Национальная пресс-конференция о деятельности Контакт-центра. Участие в работе конференции приняли: Уполномоченный по правам ребенка З.Я. Балиева, Руководитель детского фонда ООН – ЮНИСЕФ в РК Ю.В. Оксамитный, Руководитель Penal Reform International по центральной Азии А.Шамбилов, Председатель Комитета по развитию гражданского общества Министерства по делам религий и гражданского общества РК А. Галиева, представители НПО;
- ✓ Публикации в СМИ, контентное наполнение социальных сетей, совместная информационная работа с заинтересованными государственными органами - выведение на 100% узнаваемость у населения РК телефона 111 и контакт-центра.
- ✓ Общее количество мероприятий – 27, по 3 направлениям, рассчитанные на различные целевые аудитории. Мероприятия по обучению

сотрудников «Национального контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан 111» (психологов и операторов) проведены в количестве 11. Качественный показатель составляет 36 работников в 11 мероприятиях, количественный состав – 416 человек.

✓ Необходимо отметить мероприятия по повышению квалификации и обучению целевых групп (работники образовательных учреждений и представители СМИ) в городах Костанай, Петропавловск, Актобе, Караганда, Шымкент, Тараз, Усть-Каменогорск, Кызылорда, Астана. Качественный показатель составляет около 1200 участников в четырех мероприятиях, количественный состав – 1200 человек.

✓ Сотрудники контакт-центра регулярно принимают участие в качестве приглашенных экспертов на различных дискуссионных площадках. В этом направлении можно отметить 2 мероприятия - Региональная научно-практическая конференция «Уважение взглядов ребенка» и Тренинг по освещению вопросов детства в СМИ г. Кызылорда, международная конференция «Казахстан, дружественный к ребенку».

✓ По итогам семинар-тренинга участники получили именные сертификаты.

✓ Совместно с ОЮЛ «Союз психологов Казахстана» разработаны учебные модули по профилактике детского суицида в школах – в форме методических рекомендаций. Разработаны методические материалы по юридическому, информационным аспектам работы Контакт-центра. Проведены пилотные тренинги для операторов и психологов, сотрудников Контакт-центра. Общий охват 60 человек. В настоящее время идет работа по апробации методики в Государственных органах, размещению информации в национальных медиа.

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

1. 70% узнаваемость Национального контакт-центра по правам ребенка в Республике Казахстан – горячей линии для детей Казахстана 111 среди населения Республики до конца 2017 г.

2. Знание у целевой группы проекта – детей: возможностей горячей линии 111 и ее предназначении.