

Проект: «Защита прав потребителей на территории города Волгодонска»

**Цель проекта:
Обеспечение эффективной и доступной защиты прав
потребителей, создание условий для повышения
правовой грамотности потребителей
в городе Волгодонске**

**Руководитель проекта: заместитель главы
Администрации города Волгодонска по экономике
Красов Валерий Вячеславович**



Основные задачи проекта



повышение уровня информированности потребителей и хозяйствующих субъектов



повышение правовой грамотности учащихся (школьники, студенты)



доступность получения консультационной и практической помощи потребителям



информационное обеспечение потребителей

Повышение уровня информированности потребителей и хозяйствующих субъектов



Семинары для потребителей

В том числе семинары-онлайн



Семинары для предпринимателей

Выездные семинары на базе торговых центров, магазинов, рынков



Акции «Узнай свои права»

Проводятся систематически на базе торговых центров, магазинов, рынков



Акции «Сделано на Дону»

Мероприятия способствуют формированию навыков рационального потребительского поведения, повышению информированности и правовой грамотности

Семинары-онлайн по вопросам защиты прав потребителей

Проводятся для
достижения сразу
нескольких важных
целей

ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ

Многие потребители просто не знают о своих правах и о том, как их защитить. Семинары помогают заполнить этот пробел, рассказывая о ключевых законах и положениях

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НАРУШЕНИЙ

Чем лучше потребители информированы, тем меньше вероятность того, что продавцы или поставщики услуг смогут безнаказанно нарушать их права. Знающий потребитель - сложный клиент для недобросовестного бизнеса

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ИНСТРУМЕНТОВ

Семинары не только рассказывают о правах, но и учат, как их реализовывать на практике. Это может включать в себя инструкции по составлению претензий, обращению в контролирующие органы и судебной защите

ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ И РЕСУРСОВ

Онлайн-формат делает обучение доступным для широкой аудитории, независимо от места жительства и занятости.

СОЗДАНИЕ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Семинары включают в себя возможность задавать вопросы и получать ответы, что способствует более глубокому пониманию темы и обмену опытом

ОПЕРАТИВНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ

Законы о защите прав потребителей постоянно обновляются. Онлайн-семинары позволяют быстро донести актуальную информацию до потребителей

Система работы семинаров-онлайн

К семинару можно
оставить отзыв,
предложение
и поставить оценку



Сколько раз
проводятся
семинары?

Ежемесячно по
заранее
определенным
темам

Как
подключиться к
семинару?

Подключение по
ссылке или
QR-коду

Где посмотреть
график
проведения?

Размещен на
сайте
Администрации
города



Как узнать, когда
будет семинар и
где найти
ссылку для
подключения?

Информация о
дате проведения
семинара
размещается
заранее
на официальных
страницах
Администрации
города

Если я не смог
или не успел
подключиться
к семинару?

На сайте можно
скачать текстовый
файл на каждый
семинар



С начала года проведено **8** семинаров-онлайн (**88 участников**)
До конца года запланировано проведение еще **4** семинаров

Содействие в повышении правовой грамотности учащихся (школьники, студенты)

Олимпиада

Участие принимает более 100 учащихся из более 20 учебных учреждений

Марафон «Мы — юные потребители!»

Участие принимает 20 школ города ежегодно

Конкурс «Сделано на Дону»

Участие принимает более 150 учащихся



Уроки правовой грамотности

Участие принимает более 3000 учащихся ежегодно

Лекции для студентов

Проводятся не менее чем в 5 учебных учреждениях



Доступность получения консультационной и практической помощи потребителям

Ежегодно в Администрацию города:

- поступает порядка **800** обращений
- предоставляется более **500** консультаций
- составляется от **40** до **60** претензий
- от **5** до **15** исковых заявлений в суд



Письменно



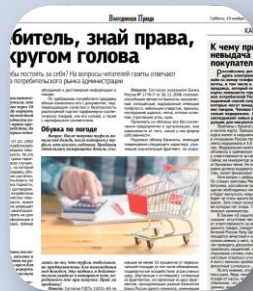
**Устно, на личном приеме,
в ходе проведения
выездных семинаров и
акций, семинаров-онлайн**



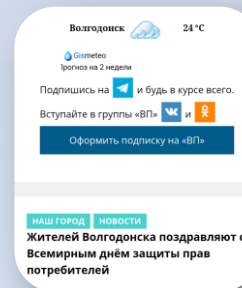
**По телефону
«горячей линии»**

Информационное обеспечение потребителей

Ежегодно
размещается
более 60
информационных
материалов



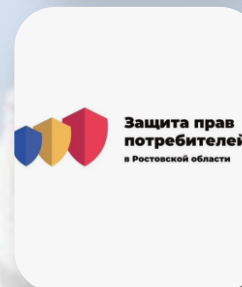
Газета
«Волгодонская
Правда»



Сайт «Волгодонская
Правда»
(Телеграмм)



Телекомпания
«Волгодонский
Вестник»



Сайт
<https://zppdon.ru>



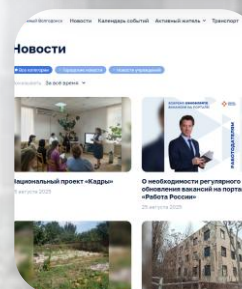
Официальный сайт
Администрации
города



ВКонтакте «Защита
прав потребителей в
городе Волгодонске»



«ВКонтакте»
Администрация
города



Сайт «Умный
Волгодонск»

Для координации работы всех служб создана Межведомственная комиссия по защите прав потребителей, которая рассматривает проблемные вопросы, возникающие в сфере ЖКХ, образования, торговли и др. Решения комиссии ложатся в основу мероприятий, направленных на пресечение нарушений потребительского законодательства.



**Администрация
города Волгодонска**



**ТО У Роспотребнадзора
по РО в г.Волгодонске**



**ГОО «Волгодонская
Ассоциация
потребителей»**



**МСОО
«Федерация обществ
потребителей ЮР»**

С 2006 года проведено более 55 заседаний комиссии, рассмотрено более 200 вопросов