

Администрация города Шахты
Департамент экономики и потребительского рынка



СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАН ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Профессиональный рейтинговый конкурс
«Сильно Сказано!»

Номинация: **Лучшая презентация проекта на тему защиты
прав потребителей среди муниципальных образований
Ростовской области**

Руководитель проекта: заместитель главы Администрации-
А.В. Болтенков

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ Г. ШАХТЫ

ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Доступность
получения
консультационн
ой и
практической
помощи

Повышение
уровня
информированн
ости
потребителей

Цифровизация
и развитие
онлайн-
информировани
я

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Обеспечение
эффективной и
доступной защиты
прав
потребителей,
развитие онлайн-
сервисов по ЗПП
для потребителей



Заместитель директора департамента экономики и потребительского рынка- начальник отдела потребительского рынка Ганина Ю.В.

Заместитель начальника отдела потребительского рынка Ковалева К.С.

И.о. ведущего специалиста отдела потребительского рынка Солодовникова А.Г.

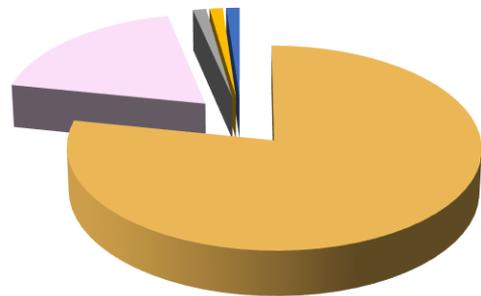
КОМАНДА
ПРОЕКТА

РАБОТА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ПО ЗПП

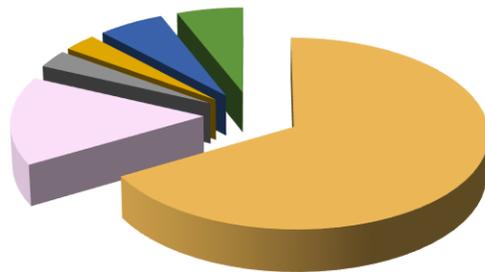
2024 год
87 обращений



1 полугодие 2025 года
33 обращения



- Торговля
- БОН
- Общепит
- Связь
- Финансы



- Торговля
- БОН
- Общепит
- Транспорт
- ЖКХ
- Мед. услуги

ЧАТ-БОТ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК ПО ЗПП»

Доступность.
Информационная
поддержка «24/7»

Интуитивность.
Простое, понятное меню
для пользователя

Оптимизация.
Эффективный
информационный
канал в сфере защиты прав
потребителей

Актуальность.
Только значимая и
обновлённая информация

Достоверность.
«Обучение» чат-бота
осуществляет специалист,
что исключает риски
дезинформации

Заинтересованность.
Привлечение новых
пользователей от 18 до 30 лет
- альтернатива поиску данных
в социальных сетях и
мессенджерах



ОСВЕЩЕНИЕ ВОПРОСОВ ПО ЗПП



Призер областного конкурса рисунков по ЗПП

Официальный сайт
АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДА ШАХТЫ



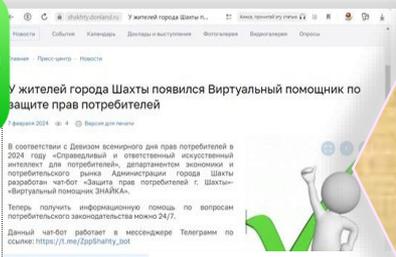
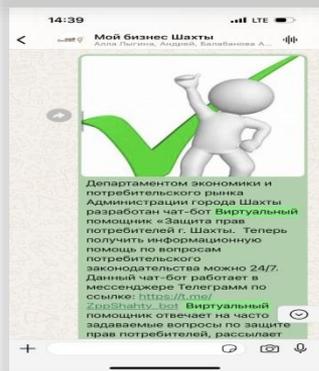
Официальный сайт
ЗПП РОСТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ



«ВКонтакте»
ОФИЦИАЛЬНЫЕ
СТРАНИЦЫ



МЕССЕНДЖЕРЫ
Курируемые
группы



ПЕЧАТНОЕ
ИЗДАНИЕ

ШАХТИНСКИЕ
ИЗВЕСТИЯ



Призер областного
рейтингового конкурса
«Сильно Сказано»



ЭФФЕКТ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

ЗАДАЧИ ПРОЕКТА	ИНСТРУМЕНТЫ ДОСТИЖЕНИЯ	ВЫПОЛНЕНИЕ
Доступность получения консультационной и практической помощи	<ul style="list-style-type: none">- Работа «Горячей линии» по ЗПП- Функционирование на территории города Общественной приемной	
Повышение уровня информированности потребителей	<ul style="list-style-type: none">- Проведение обучающих семинаров для потребителей- Распространение брошюры по защите прав потребителей	
Цифровизация и развитие онлайн-информирования	<ul style="list-style-type: none">- Внедрение Чат-бота «Виртуальный помощник по ЗПП»- Разработка цифровых шаблонов претензий для онлайн-заполнения	



По результатам рейтинговой оценки деятельности по обеспечению защиты прав потребителей, город Шахты ежегодно показывает стабильный результат эффективной работы. По итогам первого полугодия 2025 года, город Шахты занимает 1 место среди муниципальных образований Ростовской области.