

KẾ HOẠCH

**Triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
tỉnh Hòa Bình giai đoạn 2019 – 2020**

Thực hiện Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016–2020.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Hòa Bình giai đoạn 2019 – 2020 trên địa bàn tỉnh Hòa Bình, như sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự phát triển ổn định, bền vững của toàn xã hội.

- Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; huy động sự quan tâm, hưởng ứng tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách, giải pháp hỗ trợ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hòa Bình; nâng cao trách nhiệm, công tác phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, các doanh nghiệp và người tiêu dùng tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng lành mạnh, tạo động lực phát triển kinh tế - xã hội.

2. Yêu cầu

- Các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải cụ thể, trọng tâm, trọng điểm; hình thức thực hiện đa dạng, phong phú, đảm bảo mục đích, yêu cầu tại Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ.

- Việc triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh phải được triển khai đồng bộ đến các cấp, các ngành; đảm bảo thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm nhằm phát huy sức mạnh, khuyến khích, động viên sự tham gia tích cực của các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

- Hàng năm, căn cứ Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ, Sở Công Thương triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam; đồng thời hướng dẫn các Sở, Ban, Ngành, các tổ chức xã hội, cộng đồng doanh nghiệp xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam theo các chủ đề do Bộ Công Thương phát động.

- Khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại trong dịp 15 tháng 3 hàng năm, nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi của người tiêu dùng và thúc đẩy hoạt động sản xuất, kinh doanh của các doanh nghiệp.

- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Hòa Bình công khai số điện thoại đường dây nóng trên các phương tiện truyền thông, để tiếp nhận ý kiến, phản ánh của người tiêu dùng.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đổi mới công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đổi mới nội dung, hình thức tổ chức tuyên truyền thông qua các hội nghị, hội thảo, tọa đàm; truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng; xây dựng bài viết, phóng sự truyền hình, tờ rơi; treo băng zôn, khẩu hiệu để truyền tải thông tin chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan truyền thông với các cơ quan quản lý nhà nước trong việc xem xét, xác minh tính trung thực và chính xác về công năng, tác dụng của sản phẩm quảng cáo trước khi đăng tải, đưa tin; tích cực hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc cảnh báo những vi phạm về quảng cáo không trung thực, hàng giả, hàng kém chất lượng, gian lận thương mại.

- Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các chủ thể sản xuất, kinh doanh; nhận thức rõ trách nhiệm, nghĩa vụ của mình đối với người tiêu dùng; về những hậu quả pháp lý phải gánh chịu nếu xảy ra vi phạm.

- Tăng cường thông tin, hướng dẫn, trang bị kiến thức nhằm nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng, để mỗi người tiêu dùng tự ý thức bảo vệ quyền lợi của mình trước các thủ đoạn lừa đảo, gian lận từ phía nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ.

- Hàng năm Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tổ chức hội nghị, hội thảo, phổ biến pháp luật và kiến thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, siêu thị và trung tâm thương mại, để có nhận thức chung về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó nâng cao trách nhiệm với người tiêu dùng khi kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

3. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Hàng năm, Sở Công Thương tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn để nâng cao trình độ, nhận thức cho đội ngũ cán bộ CCVC liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp chủ động trang bị tài liệu, cập nhật kiến thức pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng cho cán bộ, người lao động; cử cán bộ tham gia các lớp đào tạo, lớp tập huấn ngắn ngày do địa phương, trung ương tổ chức nhằm nâng cao năng lực, trình độ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng

- Xây dựng đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng.

- Lập đặt hòm thư góp ý của người tiêu dùng tại các chợ, trung tâm thương mại.

- Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng; đồng thời giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng.

- Phương thức tiếp nhận:

+ Tiếp nhận qua đường dây nóng:

+ Tiếp nhận trực tiếp tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Hòa Bình (*Số 03 đường Hoàng Diệu, phường Phương Lâm, thành phố Hòa Bình, tỉnh Hòa Bình*).

5. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng

- Căn cứ Quy chế về trách nhiệm và quan hệ phối hợp hoạt động giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn tỉnh Hòa Bình, ban hành kèm theo Quyết định số 10/2017/QĐ-UBND ngày 24/3/2017 của UBND tỉnh, các ngành chức năng đẩy mạnh công tác phối hợp trong hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng, đặc biệt là trong các lĩnh vực an toàn thực phẩm, y tế, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

- Tăng cường cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Các doanh nghiệp chủ động đầu tư hệ thống kiểm soát chất lượng hàng hóa đảm bảo tiêu chuẩn lưu thông trên thị trường.

- Giao Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, Ngành, UBND các huyện, thành phố theo dõi sát diễn biến thị trường, cung - cầu hàng hóa, nhất là các mặt hàng thiết yếu để chủ động có phương án hoặc kịp thời đề xuất biện pháp ứng phó nhằm ổn định thị trường khi cần thiết, đáp ứng nhu cầu mua sắm của người tiêu dùng.

- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng độc lập khảo sát, lấy mẫu kiểm tra chất lượng hàng hóa, dịch vụ để cảnh báo cho người tiêu dùng đề phòng hàng lậu, hàng giả, gian lận thương mại.

6. Triển khai chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng

- Hướng dẫn, tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng thông qua các hoạt động như: đưa các chính sách, quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược, kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Tổ chức bộ phận chuyên trách hoặc kiêm nhiệm để thực hiện tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng. Xây dựng và áp dụng quy trình, tiêu chuẩn về giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, triển khai các hoạt động nhằm giảm thiểu các khiếu nại của người tiêu dùng.

- Các doanh nghiệp chủ động phát hành tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi về bảo vệ thương hiệu, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chính sách của doanh nghiệp; triển khai các hoạt động đào tạo, tập huấn cho lãnh đạo, nhân viên của doanh nghiệp nhằm triển khai hiệu quả Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm: Ngân sách nhà nước theo phân cấp quản lý ngân sách, nguồn tài trợ của các tổ chức và cá nhân; nguồn kinh phí huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật. (Các doanh nghiệp tự đảm bảo nguồn kinh phí thực hiện tại đơn vị mình).

Tổng kinh phí ước thực hiện: **1.330.000.000** đồng

(Bằng chữ: Một tỷ ba trăm ba mươi triệu đồng chẵn)

(Có danh mục triển khai các nhiệm vụ thực hiện Kế hoạch kèm theo)

2. Nguyên tắc quản lý kinh phí

- Đối với nguồn ngân sách thực hiện theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành, cụ thể như sau:

+ Kinh phí thực hiện của Sở Công Thương được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của Sở Công Thương.

+ Kinh phí thực hiện của các Sở, Ban, Ngành được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

+ Kinh phí thực hiện của UBND các huyện, thành phố được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của các địa phương.

- Việc quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, Ngành, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

- Làm đầu mối, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch, tổng hợp báo cáo Bộ Công Thương và UBND tỉnh theo quy định.

2. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng ngân sách và chế độ tài chính hiện hành, tham mưu báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, cấp kinh phí triển khai Kế hoạch. Hướng dẫn các đơn vị lập dự toán theo quy định, kiểm tra việc quản lý và sử dụng các nguồn kinh phí để thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các Sở, Ban, Ngành liên quan xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện hoạt động thông tin, truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Chỉ đạo các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh tổ chức tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng. Hàng năm, xây dựng Kế hoạch tổ chức tuyên truyền về Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam, trong đó tập trung xây dựng và phát hành các ấn phẩm, tạp chí, bài viết, phóng sự tuyên truyền... nhằm thu hút các tổ chức, cá nhân tham gia.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan liên quan triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hóa.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng phục vụ công tác tuyên truyền, quảng bá sản phẩm và xử lý vi phạm.

5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan liên quan triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản. Trong đó tập trung vào công tác đảm bảo chất lượng vật tư đầu vào của quá trình sản xuất: giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật... và đảm bảo an toàn thực phẩm đối với các sản phẩm nông, lâm thủy sản.

6. Sở Y tế

Chủ trì triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

7. Báo Hòa Bình, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

- Phối hợp với các Sở, Ban, Ngành và các đơn vị liên quan tăng cường công tác tuyên truyền về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong đó, cần tăng cường thời lượng, tin, bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

- Phát huy vai trò giám sát, phóng sự điều tra để công khai các địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Các Sở, Ban, Ngành liên quan

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị mình, phối hợp với Sở Công Thương và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng triển khai thực hiện Kế hoạch này; thực hiện lồng ghép các nội dung tại Kế hoạch với các chương trình, kế hoạch, dự án có liên quan khác của ngành nhằm phát huy tối đa hiệu quả.

9. Đề nghị Ủy ban MTTQ tỉnh và các tổ chức đoàn thể

Tích cực phối hợp và tham gia vào công tác tuyên truyền các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đặc biệt là lồng ghép các hoạt động tuyên truyền, giám sát thực hiện pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng.

10. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan, hàng năm tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Phối hợp với Sở Công Thương phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; Tiếp nhận tư vấn, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng.

- Phối hợp với Sở Công Thương và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

11. UBND các huyện, thành phố

- Căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương và Kế hoạch này, UBND các huyện, thành phố xây dựng Kế hoạch và bố trí kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; lồng ghép với các hoạt động khác nhằm thực hiện tiết kiệm và phát huy hiệu quả.

- Hỗ trợ, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp trên địa bàn tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Định kỳ, báo cáo kết quả triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và UBND tỉnh theo quy định.

12. Hiệp Hội doanh nghiệp tỉnh

- Tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp, hội viên phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan triển khai các chương trình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Kế hoạch này.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các doanh nghiệp thuộc Hiệp hội đẩy mạnh thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

- Hướng dẫn, đôn đốc các doanh nghiệp triển khai thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng; Xây dựng bộ phận chuyên trách tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng;

- Nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh gắn với trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Yêu cầu các Sở, Ban, Ngành, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị liên quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch. Định kỳ hàng năm báo cáo kết quả thực hiện về Sở Công Thương trước ngày 15/12 để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh ;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Phó Chủ tịch UBND tỉnh Bùi Văn Khánh;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh ;
- UBND các huyện, thành phố ;
- Hội BVQLNTD tỉnh;
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Phó CVP/UBND tỉnh Phạm Anh Quý;
- Lưu: VT, TCTM (NL50).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

