

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2017 - 2020**

Thực hiện Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016 - 2020; xét đề nghị của Sở Công Thương tại công văn số 1874/SCT-QLTM3 ngày 30/6/2017, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2017 - 2020, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, 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 xã hội và đất nước.
- Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tạo cơ sở để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; giữ ổn định và tạo động lực phát triển, đổi mới, sáng tạo cho nền kinh tế đất nước.
- Nâng cao trách nhiệm, khuyến khích sự hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

##### **2. Yêu cầu**

- Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện thường xuyên, sâu rộng bằng nhiều hình thức.
- Việc xây dựng kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và công tác kiểm tra chất lượng hàng hóa, dịch vụ đảm bảo kịp thời nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng.
- Việc tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo tính thiết thực, tiết kiệm và hiệu quả.

#### **II. MỤC TIÊU**

- Phần đầu 100% cán bộ, công chức thuộc cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh được tham gia các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phát triển mạng lưới tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng địa bàn các huyện, thị xã, thành phố; thành lập tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổ chức thực hiện có hiệu quả Chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

- Xây dựng cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan, thực hiện việc kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng. Đảm bảo ít nhất 80% các khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng được tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ tại các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, trong đó tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công đạt trên 70% vụ việc được tiếp nhận.

### **III. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh trong giai đoạn 2017 - 2020 như sau:

#### **1. Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15/3 hàng năm:**

Hàng năm theo các chủ đề do Bộ Công Thương phát động, căn cứ quy định tại Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ, Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, cộng đồng doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan xây dựng kế hoạch, thống nhất triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, bao gồm:

- Tổ chức Lễ phát động, mít tinh, hội thảo, diễu hành; treo băng rôn, khẩu hiệu, phát tờ rơi hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Đẩy mạnh các hoạt động xúc tiến thương mại, sự kiện công cộng nhằm gia tăng quyền lợi cho người tiêu dùng và thúc đẩy hiệu quả hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp.

- Tổ chức khen thưởng tôn vinh các tổ chức, cá nhân có thành tích tiêu biểu trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:**

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động hội thảo, hội nghị, tọa đàm; truyền thông trên các phương tiện truyền hình, truyền thanh, báo điện tử, phóng sự truyền hình, tờ rơi; treo băng rôn, khẩu hiệu, tổ chức các chương trình, sự kiện công cộng và các hình thức khác.

- Đặc biệt, đẩy mạnh việc tổ chức tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hưởng ứng ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam 15/3 tại các cơ sở giáo dục dưới các hình thức hoạt động ngoại khóa, các cuộc thi tìm hiểu...; tổ chức thí điểm tại một số cơ sở giáo dục.

- Tuyên truyền, cảnh báo và hướng dẫn người tiêu dùng về cách thức mua hàng, các dấu hiệu nhận biết hàng thật và hàng giả, hàng kém chất lượng; quy trình, cách thức thực hiện phản ánh, khiếu nại đến các cơ quan chức năng khi quyền của người tiêu dùng bị xâm phạm hoặc khi phát hiện các hiện tượng vi phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng, của xã hội.

- Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Ninh và các phương tiện thông tin đại chúng khác về các hành vi, vi phạm quyền của người tiêu dùng. Đăng tải thông tin trên các website của các sở, ban, ngành, địa phương và phương tiện thông tin đại chúng đối với các tổ chức, cá nhân sản xuất, chế biến, kinh doanh vi phạm về quyền lợi người tiêu dùng.

- Đổi mới công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật. Trong đó, các cơ quan truyền thông cần xác minh về tính trung thực và chính xác của tính năng sản phẩm quảng cáo trước khi đăng tải, tích cực hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc cảnh báo những vi phạm về hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng quảng cáo không trung thực.

### 3. Phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Tổ chức các lớp tập huấn cho cán bộ công chức làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ công chức làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các cấp trên địa bàn tham gia các lớp đào tạo, tập huấn do cấp trên tổ chức nhằm nâng cao chất lượng về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đồng thời, kiện toàn mô hình tổ chức để nâng cao hiệu quả công tác hòa giải của các đơn vị đang thực hiện các hoạt động tư vấn pháp luật, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Hỗ trợ địa phương có nhu cầu thành lập Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa bàn.

### 5. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ:

- Xây dựng kế hoạch phối hợp và hỗ trợ giữa cơ quan quản lý nhà nước, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các cơ quan, tổ chức được phân công thực hiện việc kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ; 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. Đảm bảo công cụ, 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.

- Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng độc lập khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để cảnh báo cho người tiêu dùng đúng quy định pháp luật; tham gia công tác giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng.

- Theo dõi sát sao diễn biến thị trường, cung cầu hàng hóa, nhất là các mặt hàng thiết yếu tại địa bàn quản lý 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.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; góp phần tạo môi trường kinh doanh lành mạnh trên địa bàn.

- Các sở, ban, ngành, địa phương và doanh nghiệp phối hợp chặt chẽ, phát hiện xử lý kịp thời, kiên quyết và công khai trên phương tiện thông tin đại chúng

các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh những mặt hàng kém chất lượng, hàng giả, gian lận, lừa dối người tiêu dùng để công chúng nhận biết, cảnh giác, phát hiện và báo cho cơ quan chức năng xử lý kịp thời.

6. Triển khai thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng:

- Phát động Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng trên địa bàn toàn tỉnh. Trong đó, các đơn vị, doanh nghiệp tham gia chủ động triển khai một số hoạt động như xây dựng và công khai tông đài, quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng; tổ chức các buổi tập huấn cho cán bộ công nhân viên của doanh nghiệp về quyền lợi của người tiêu dùng; xây dựng và công khai chính sách, quy định của doanh nghiệp về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng... nhằm tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng.

- Chỉ đạo các doanh nghiệp tích cực phối hợp với các cơ quan chức năng tham gia giải quyết, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản liên quan khác.

7. Tổ chức các hoạt động phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác, phù hợp với tình hình thực tế tại địa bàn tỉnh, đảm bảo đúng pháp luật hiện hành.

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

- Kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm: Nguồn xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trong và ngoài tỉnh và nguồn huy động hợp pháp khác; Nguồn từ ngân sách nhà nước được cơ quan có thẩm quyền bố trí giao trong dự toán chi ngân sách thường xuyên hàng năm cho các cơ quan đơn vị, địa phương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo tiêu chuẩn định mức và phù hợp với khả năng cân đối ngân sách.

- Việc quản lý và sử dụng kinh phí đảm bảo thực hiện theo đúng các quy định hiện hành; đáp ứng được yêu cầu hiệu quả và tiết kiệm.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Sở Công Thương:** Là cơ quan chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố quản lý, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2017 - 2020 của tỉnh, cụ thể:

- Tổ chức và xây dựng Kế hoạch chi tiết, phối hợp với các đơn vị liên quan trong công tác tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15/3 hàng năm.

- Tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

- Triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng; Xây dựng kế hoạch tập huấn hướng dẫn nghiệp vụ cho các đối tượng doanh nghiệp liên quan đến việc thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Trên cơ sở nội dung kế hoạch được cấp có thẩm quyền phê duyệt, xây dựng kịch bản và dự toán kinh phí chi tiết cho từng hoạt động và tổ chức triển khai thực hiện.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2017 - 2020 định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông:**

- Chủ trì, chỉ đạo các đơn vị thông tin truyền thông tăng cường công tác tuyên truyền về Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2017-2020.

- Phối hợp với Sở Công Thương phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tuyên truyền về các chương trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tuyên truyền về công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng của cơ quan chức năng, chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

**3. Sở Tài chính:** Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí cho các địa phương, đơn vị theo tiêu chuẩn, định mức, chế độ chính sách hiện hành và phù hợp với khả năng cân đối của ngân sách địa phương; Thẩm định dự toán kinh phí tổ chức các hoạt động về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hàng năm trên địa bàn tỉnh theo quy định; Phối hợp với Sở Công Thương hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình.

**4. Sở Nội vụ:** Phối hợp với Sở Công Thương hoàn thiện mô hình, tổ chức của các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các cấp.

**5. Sở Y tế:** Chủ trì, phối hợp với ngành có liên quan trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, đặc biệt là các vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm, dược phẩm, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe.

**6. Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn:** Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương 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, an toàn thực phẩm đầu vào trong quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm hàng hóa, dịch vụ thực phẩm.

**7. Sở Khoa học và Công nghệ:** Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; xây dựng cơ chế phối hợp, hỗ trợ các cá nhân, tổ chức trong việc kiểm tra, đánh giá và công bố chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

**8. Sở Giáo dục và Đào tạo:** Phối hợp với Sở Công Thương hàng năm tổ chức tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hưởng ứng ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam 15/3 tại các cơ sở giáo dục dưới các hình thức hoạt động ngoại khóa, các cuộc thi tìm hiểu; tổ chức thi điểm tại một số cơ sở giáo dục.

**9. Báo Quảng Ninh, Đài phát thanh và truyền hình tỉnh, Cổng thông tin điện tử 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 trên địa bàn tỉnh; xây dựng các chuyên mục để tuyên truyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

## **10. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:**

- Xây dựng nội dung, bố trí kinh phí và tổ chức thực hiện các nội dung Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2017-2020 để lồng ghép với các nội dung hoạt động của địa phương nhằm thực hiện tiết kiệm, hiệu quả.

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

- Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của tỉnh về tình hình thực hiện Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2017 - 2020

## **11. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh:**

- Hàng năm, đề xuất kế hoạch hoạt động của Hội tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Điều lệ đã được phê duyệt và gửi đến Sở Công Thương để thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt.

- Xây dựng, đề xuất và tổ chức thực hiện các đề án được giao nhằm đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo các nội dung của Chương trình.

- Phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phổ biến, hướng dẫn và kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình tại các địa phương.

Các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao và nội dung Kế hoạch trên để tổ chức thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh, kịp thời đề xuất bằng văn bản gửi về Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định./.

### **Nơi nhận:**

- Bộ Công Thương (để báo cáo);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan (thực hiện);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (thực hiện);
- Báo QN, Đài PTTH tỉnh, Công TTĐT tỉnh (đưa tin);
- V0, V1, TM1, THI;
- Lưu: VT/TM1.

KH09, 35 bản

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Quang Tùng**