

Số: **146** /KH-UBND

Hải Phòng, ngày **11** tháng **6** năm 2018

KẾ HOẠCH

Triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2018-2020 trên địa bàn thành phố Hải Phòng

Thực hiện 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, Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2018-2020 trên địa bàn thành phố với các nội dung 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 của thành phố và 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

Việc tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2018- 2020 trên địa bàn thành phố phải 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. MỤC TIÊU

- Phấn đấu đến năm 2020, 100% cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu

dùng, tổ chức xã hội trên địa bàn thành phố biết đến Kế hoạch để tuyên truyền cho các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp, đơn vị tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 80% lượt tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn thành phố được tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, trình độ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phát triển mạng lưới tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn các quận, huyện; thành lập tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố.

- Xây dựng và tổ chức thực hiện có hiệu quả Chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

- Xây dựng quy 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. Kiên quyết xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quyền lợi người 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

1. Xây dựng và triển khai Kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn thành phố

Hàng năm, Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố xây dựng kế hoạch, thống nhất triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam theo các chủ đề do Bộ Công Thương phát động.

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.

- 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 thi 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 các phương tiện thông tin truyền thông 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. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tổ chức các khóa đào tạo, lớp tập huấn cho các cán bộ, công chức, đối tượng làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

- 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 Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

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 Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố 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 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.

- 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 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; kiên quyết xử lý 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, hàng nhái để công chúng nhận biết, cảnh giác, góp phần tạo môi trường kinh doanh lành mạnh trên địa bàn, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

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 thành phố, trong đó các đơn vị, doanh nghiệp tham gia chủ động triển khai một số hoạt động như xây dựng và công khai tổng 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 phương, đảm bảo đúng pháp luật hiện hành

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí: Ngân sách nhà nước, nguồn xã hội hóa của các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trong và ngoài thành phố và nguồn huy động hợp pháp khác.

2. Nguyên tắc quản lý kinh phí

- Đối với nguồn ngân sách thực hiện theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành: Kinh phí thực hiện Chương trình của các sở, ngành, địa phương, đơn vị được giao trong dự toán chi hằng năm của các cơ quan, đơn vị.

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

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì cùng các sở, ngành, địa phương, đơn vị quản lý, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kế hoạch triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2018 - 2020, 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 hàng năm.

+ Tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức 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, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố khen thưởng, động viên kịp thời các cơ quan, đơn vị có thành tích xuất sắc trong thực hiện Kế hoạch.

- Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân thành phố kết quả thực hiện Chương trình 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 thành phố giai đoạn 2018- 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 thành phố bố trí kinh phí cho các địa phương, đơn vị theo quy định, 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 thành phố; phối hợp với Sở Công Thương hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc sử dụng kinh phí theo quy định.

4. Sở Nội vụ

- Chủ trì cùng các sở, ngành liên quan hướng dẫn, đề xuất thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hội đo lường và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp với Sở Công Thương trong việc đề xuất khen thưởng các tổ chức, cá nhân, đơn vị có thành tích xuất sắc trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

5. Sở Y tế: chủ trì cùng các ngành, đơn vị 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 cùng 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 vật tư nông nghiệp và an toàn sản phẩm nông lâm thủy sản từ sản xuất đến lưu thông thị trường.

7. Sở Khoa học và Công nghệ: Chủ trì cùng 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. Ủy ban nhân dân các quận, huyện

- Xây dựng nội dung, bố trí kinh phí và tổ chức thực hiện các nội dung Kế hoạch triển khai Chương trình lồng ghép với các nội dung hoạt động của địa phương nhằm nhằm phát huy tối đa các nguồn lực của địa phương để thực hiện có hiệu quả Chương trình.

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

- Phối hợp với Sở Công Thương hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện chương trình tại địa phương.

10. Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố

- Xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao nhằm đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

- 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, ngành, địa phương, đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định; định kỳ 6 tháng báo cáo kết quả thực hiện về Sở Công Thương (trước ngày 15/6 và 15/12) để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố; 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 thành phố xem xét, giải quyết theo quy định. /

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương (để b/c);
- CT, các PCT UBND TP;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Các sở, ngành, địa phương được giao nhiệm vụ trong Kế hoạch;
- Đài PT&TH HP, Báo: HP, ANHP, Công TTĐT TP;
- Các Phòng: XDGT&CT, VXNC, KTGS&TĐKT;
- CV: CT;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Thành