

Số: **136** /KH-UBND

Hà Nội, ngày **15** tháng 6 năm 2018

KẾ HOẠCH

Đẩy mạnh triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hà Nội

Thực hiện Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về 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 Hà Nội ban hành Kế hoạch Đẩy mạnh triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hà Nội 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 toàn xã hội.
- Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách liên quan đến công tác 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 trên địa bàn.
- Xây dựng cơ chế chính sách và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách; ban hành các giải pháp hỗ trợ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố; 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, bảo đảm công bằng xã hội và tạo động lực phát triển kinh tế - xã hội bền vững.

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 các mục đích, mục tiêu cụ thể tại Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ.
- Triển khai đồng bộ các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố đến các cấp, các ngành; đảm bảo thiết thực, hiệu quả nhằm phát huy sức mạnh; khuyến khích, động viên sự tham gia tích cực của các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về 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.
- Tuyên truyền, cảnh báo và hướng dẫn người tiêu dùng về cách thức mua hàng, các dấu hiệu nhận biết hàng thật, hàng giả, hàng kém chất lượng; Quy trình thực hiện phản ánh, khiếu nại đến cơ quan chức năng khi quyền của người tiêu dùng bị xâm hại hoặc khi phát hiện các hiện tượng vi phạm đến quyền lợi người tiêu dùng.

- Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các đơn vị sản xuất, kinh doanh; nhận thức rõ trách nhiệm, nghĩa vụ của mình trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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 trong hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ.

2. Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

- Ban hành kế hoạch triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày “Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” (ngày 15 tháng 3 hằng năm) theo Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và theo 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 hằng 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.

- Tổ chức Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng thành phố Hà Nội, kết nối với Tổng đài của Bộ Công Thương để tiếp nhận ý kiến, phản ánh của người tiêu dùng và hỗ trợ người tiêu dùng khi bị xâm hại.

3. 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; xây dựng, áp dụng quy trình, tiêu chuẩn về giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng và tổ chức bộ phận chuyên trách hoặc kiêm nhiệm để thực hiện tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng; tích cực triển khai các hoạt động quảng bá, khuyến mại, tư vấn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng; tổ chức các hoạt động tri ân người tiêu dùng theo đúng các quy định của pháp luật.

- 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.

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

- Các sở, ban, ngành căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ; xây dựng cơ chế phối hợp hoạt động; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm vệ sinh an toàn thực phẩm, đo lường chất lượng, hàng giả, hàng kém chất lượng... ảnh hưởng đến người 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.

- Các sở, ban, ngành thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã và cộng đồng doanh nghiệp tăng cường phối hợp, trao đổi thông tin để phát hiện, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng; kiên quyết xử lý và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng các đơn vị có các sản phẩm, dịch vụ vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi tiêu dùng.

- Hỗ trợ các tổ chức xã hội tham gia 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 đề phòng hàng lậu, hàng giả, gian lận thương mại theo đúng quy định.

5. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực

- Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cung cấp tài liệu, thực hiện lồng ghép giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chương trình đào tạo, giảng dạy cho đối tượng học sinh, sinh viên trên địa bàn.

- 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, công chức, cán bộ các Hội làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham gia các lớp đào tạo, lớp tập huấn ngắn ngày do Bộ, ngành tổ chức nhằm nâng cao năng lực, trình độ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Thành lập các Tổ hòa giải, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Nghiên cứu thành lập các tổ hòa giải tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố Hà Nội theo quy định 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 nhằm nâng cao hiệu quả công tác tư vấn pháp luật, hòa giải, giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- Kiện toàn, nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Thành phố và của cấp quận, huyện, thị xã nhằm đáp ứng yêu cầu trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế.

7. Các hoạt động khác

Căn cứ hướng dẫn của Bộ Công Thương và tình hình thực tế của địa phương, các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã tiếp tục triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố, tham mưu, đề xuất UBND Thành phố chỉ đạo theo thẩm quyền để triển khai các giải pháp phù hợp với Quyết định 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020.

8. Nguồn kinh phí thực hiện

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

- Sở Công Thương chủ trì phối hợp Sở Tài chính lập dự toán kinh phí chi tiết cho các hoạt động trình UBND Thành phố xem xét và quyết định theo quy định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND quận, huyện, thị xã 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 Thành phố theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, các tổ chức xã hội, cộng đồng doanh nghiệp tổ chức triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày “Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” theo kế hoạch được phê duyệt.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan nghiên cứu, tham mưu đề xuất với cấp có thẩm quyền thành lập các tổ hòa giải theo quy định 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.

- Tiếp nhận các kiến nghị, phản ánh của các tổ chức có liên quan khi gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện để đề xuất, tham mưu UBND Thành phố có ý kiến chỉ đạo phù hợp với tình hình thực tế hằng năm.

2. Sở Tài chính

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc sử dụng ngân sách địa phương để thực hiện các nội dung của kế hoạch.

- Phối hợp với Sở Công Thương Hà Nội xây dựng dự toán, tham mưu, báo cáo UBND Thành phố bố trí kinh phí tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dự toán kinh phí hằng năm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn theo đúng quy định.

3. Các Sở, ban, ngành, đơn vị có 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 thành phố Hà Nội triển khai thực hiện Kế hoạch này; thực hiện lồng ghép các nội dung tại Kế hoạch này với các chương trình, kế hoạch, dự án có liên quan khác của ngành nhằm phát huy tối đa hiệu quả.

- Căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình chủ động đề xuất nội dung và kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định, báo cáo UBND Thành phố quyết định theo quy định; huy động nguồn kinh phí theo phương thức xã hội hóa, phù hợp các quy định của pháp luật để thực hiện các nội dung theo kế hoạch.

4. UBND quận, huyện, thị xã

- Căn cứ Kế hoạch này và tình hình thực tế tại địa phương, 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 vào các kế hoạch, chương trình khác nhằm thực hiện tiết kiệm và phát huy hiệu quả.

- Xây dựng và triển khai, tổ chức các hoạt động nhằm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trong tháng 3 hằng năm.

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

- 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 Thành phố theo quy định.

5. Báo: Hà Nội Mới, Kinh tế và Đô thị, Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội

- Phối hợp với các sở, ban, ngành và đơn vị liên quan tăng cường công tác tuyên truyền về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng; tăng cường thời lượng, tin, bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

- 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.

6. Các Hội, Hiệp hội có liên quan hoạt động trên địa bàn Thành phố

- Phối hợp với Sở Công Thương Hà Nội và các cơ quan liên quan tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam và triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

- Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp; tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tìm hiểu các chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động hội nghị, hội thảo, tọa đàm.

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

7. Các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh

- Chủ động 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 của người tiêu dùng.

- Phối hợp với Sở Công thương và các đơn vị có liên quan tích cực hưởng ứng, tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo nội dung của Kế hoạch này. Nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh gắn với trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hà Nội và các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội 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 Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trên đây là Kế hoạch Đẩy mạnh triển khai các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hà Nội, giai đoạn 2018-2020. UBND Thành phố yêu cầu các Sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện, các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện và giải pháp, kiến nghị gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo theo quy định./.

Nơi nhận:

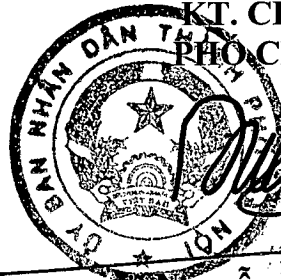
- Bộ Công Thương ;
- TT : Thành ủy, HĐND Thành phố ;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VPUB: CVP, PCVP_{T.V.Dũng}, KT, TKBT;
- Lưu: VT, KT_(Tùng, Hương)

19389 (130)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Doãn Toàn