

Số: 60 /KH-UBND

Hưng Yên, ngày 24 tháng 5 năm 2018

KẾ HOẠCH

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

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 tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2018 - 2020 với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- 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 Hưng Yên; 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 giai đoạn 2018 - 2020 trên địa bàn tỉnh Hưng Yên phải cụ thể, trọng tâm, trọng điểm; hình thức thực hiện đa dạng, phong phú, đảm bảo mục tiêu, phạm vi tại Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 và Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 19/7/2015 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. Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

- Hàng năm 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 các doanh nghiệp thực hiện các chương trình khuyến mại trong tháng hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng, nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi của người tiêu dùng và thúc đẩy hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

- Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Hưng Yên 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. Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tăng cường 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 rôn, khẩu hiệu để truyền tải thông tin chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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; 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 những nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ.

- Tổ chức gian trưng bày hàng thật - hàng giả tại các hội chợ nhằm giúp người tiêu dùng phân biệt hàng thật - hàng giả để chủ động bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình, tránh mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng.

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

- Hàng năm, Sở Công Thương tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng là cán bộ, công chức và các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh.

- 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 do địa phương, trung ương tổ chức nhằm nâng cao năng lực, trình độ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. 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.

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

- Căn cứ Quy chế 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 Hưng Yên ban hành kèm theo Quyết định số 19/2016/QĐ-UBND ngày 29/9/2016 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.

- Hỗ trợ 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.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm các nguồn vốn sau:

- Nguồn ngân sách nhà nước cấp; 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.

Hàng năm, Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán kinh phí chi tiết cho các hoạt động trình UBND tỉnh xem xét, quyết định.

IV. 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 các huyện, thành phố và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

- Xây dựng kế hoạch tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho các doanh nghiệp liên quan đến việc thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Làm đầu mối, hướng dẫn, theo dõi, 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

Phối hợp với Sở Công Thương xây dựng dự toán, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dự toán kinh phí hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị 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.

4. Sở Y tế

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan 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.

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 tỉnh 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, thủy sản. Trong đó tập trung vào công tác đảm bảo chất lượng giống, phân bón, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật; an toàn thực phẩm đầu vào trong quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm hàng hóa, dịch vụ nông nghiệp.

6. 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.

7. Báo Hưng Yên, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

- Phối hợp với các sở, 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 khác

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 tỉnh Hưng Yên 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.

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 tỉnh Hưng Yên

- 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.

- 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.

- 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.

- Hàng năm, xây dựng và triển khai Kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trước ngày 20 tháng 01; tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trong tháng 3.

- 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.

13. Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh

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 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.

Căn cứ nội dung Kế hoạch này, Giám đốc các sở, ngành, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc UBND tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố tổ chức thực hiện; định kỳ báo cáo kết quả về Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo Bộ Công Thương và UBND tỉnh theo quy định. / *ngql*

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh và các đoàn thể;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh
- UBND các huyện, thành phố;
- Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh;
- Hội BVQLNTD tỉnh;
- Lưu: VT, CV: KT2^{BT}

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



Nguyễn Minh Quang

**PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG VỀ BẢO VỆ
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG GIAI ĐOẠN 2018 - 2020.**

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 60 /KH-UBND
ngày 24/15/2018 của UBND tỉnh)*

TT	Nội dung nhiệm vụ thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
I	Tổ chức Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam			
1	Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15/3 trên địa bàn tỉnh Hưng Yên theo chủ đề của Bộ Công Thương phát động hàng năm.	Sở Công Thương; UBND các huyện, thành phố	Các sở: Khoa học và Công nghệ, Thông tin và Truyền thông, Y tế, Tài chính, Nông nghiệp và PTNT; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh	Hàng năm
2	Tổ chức treo băng rôn, khẩu hiệu trên các tuyến phố chính, các địa điểm công cộng và các chợ, các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh.	Sở Công Thương; UBND các huyện, thành phố	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, BQL các chợ, các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.	Tháng 3 hàng năm
II	Về công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng			
1	Tổ chức các hội nghị, hội thảo, tọa đàm... tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. (Triển khai lồng ghép theo Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền người tiêu dùng Việt Nam và các nội dung tại Kế hoạch này).	Sở Công Thương; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh	Các sở, ngành, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân liên quan	Từ năm 2018 đến năm 2020
2	In tờ rơi, băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền (theo chủ đề do Bộ Công Thương phát động).	Sở Công Thương; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh	Các sở, ngành liên quan và UBND các huyện, thành phố	Từ năm 2018 đến năm 2020
3	Thiết lập và công khai số điện thoại tiếp nhận, phản ánh ý kiến của người tiêu dùng trên các	Sở Công Thương (Chi cục Quản lý thị	Báo Hưng Yên, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh,	Năm 2018

	phương tiện truyền thông: (công khai trên báo, Đài phát thanh và Truyền hình, tờ rơi, website, mạng xã hội để người tiêu dùng biết, liên hệ).	trường); Sở Khoa học và Công nghệ (Chi cục Tiêu chuẩn, Đo lường và Chất lượng); Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh	các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	
4	Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh (xây dựng bài viết, phóng sự tuyên truyền).	Báo Hưng Yên, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh	Các sở, ngành liên quan; Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; UBND các huyện, thành phố	Từ năm 2018 đến năm 2020
III Đào tạo phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	Tổ chức các lớp tập huấn ngắn hạn về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng là cán bộ, công chức và các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh.	Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh	Các sở, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh	Từ năm 2018 đến năm 2020
IV Triển khai chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng				
1	Tạo điều kiện, hướng dẫn các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng (Triển khai các nội dung theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Công Thương).	Sở Công Thương	Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp Hội doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan	Từ năm 2018 đến năm 2020
V Tăng cường công tác kiểm tra chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng				
1	Kiểm tra, kiểm soát hàng hóa và dịch vụ kinh doanh trên thị trường, chống buôn lậu, hàng giả, gian lận thương mại	Chi cục Quản lý thị trường - Sở Công Thương Hưng Yên	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hàng năm
2	Tổ chức, trang bị một số 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 các cấp	Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Công Thương, Chi Cục QLTT	Sở Tài chính, các cơ quan, đơn vị có liên quan, hỗ trợ của doanh nghiệp	Từ năm 2018 đến năm 2020