

**KẾ HOẠCH**

**Triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn thành phố Biên Hòa**

Thực hiện Công văn số 3771/SCT-TM ngày 19/7/2021 về việc triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Công văn số 6618/SCT-TM ngày 28/11/2021 về việc nhắc xây dựng Kế hoạch triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Sở Công Thương;

Sau khi xem xét báo cáo của Phòng Kinh tế tại Tờ trình số 148/TTr-PKT ngày 13/12/2021, UBND thành phố xây dựng Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn thành phố như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU - MỤC TIÊU CỤ THỂ:**

**1. Mục đích, yêu cầu:**

- Chương trình phát triển các hoạt động hưởng ứng ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam giai đoạn 2021-2025 được tổ chức nhằm kêu gọi, động viên, khuyến khích sự tham gia của các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng vào các hoạt động liên quan; từng bước đưa ngày quyền của người tiêu dùng thành động lực và điểm nhấn quan trọng trong đời sống kinh tế xã hội, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh trên địa bàn thành phố.

- Các hoạt động hưởng ứng cần được tổ chức, thực hiện một cách thiết thực, hiệu quả, sáng tạo, tiết kiệm, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và đảm bảo mục đích, yêu cầu tại Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025.

**2. Mục tiêu chung:**

Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được nêu trong Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

**3. Mục tiêu cụ thể:**

Phấn đấu đến hết năm 2025, mục tiêu cụ thể cần đạt được của Chương trình:

- Phấn đấu hàng năm, 30/30 phường, xã của thành phố đều có hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Bảo đảm hàng năm ít nhất 1.000 người tiêu dùng trên địa bàn thành phố được tham gia các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp Sở Công Thương, các sở, ban ngành tỉnh tổ chức các lớp tập huấn cho các cán bộ, công chức, người lao động làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

- Phối hợp các cấp, các ngành phát triển mạng lưới tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố nhằm tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ người tiêu dùng; phối hợp xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm đáp ứng phục vụ cho các yêu cầu, khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng trên địa bàn tại tổ chức tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp xây dựng và triển khai quy chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng nhằm tăng cường hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện thường xuyên thông tin, tuyên truyền cảnh báo về chất lượng hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên địa bàn để nhận biết, phân biệt và phối hợp xử lý trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Triển khai các chương trình khuyến khích doanh nghiệp thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng.

- Bảo đảm 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 tại các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- Đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ; khuyến khích kinh doanh, tiêu dùng bền vững.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH:**

Trong giai đoạn 2021-2025, tập trung phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo những nội dung sau:

1. Tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

a) Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - Ngày 15 tháng 3 hàng năm.

b) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động lồng ghép tại các buổi hội thảo, hội nghị; truyền thông trên các phương tiện truyền thanh, trang thông tin điện tử thành phố để tăng cường tương tác với người tiêu dùng; treo băng rôn, khẩu hiệu và các hình thức tuyên truyền khác.

c) Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho nhóm người tiêu dùng tại địa bàn nông thôn, nhóm người cao tuổi,... với các nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp.

2. Kiện toàn hệ thống cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

a) Vận động, khuyến khích các tổ chức xã hội tham gia và phát triển, mở rộng mạng lưới bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

b) Khuyến khích thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tạo điều kiện để nâng cao hiệu quả hoạt động công tác hòa giải của tổ chức có liên quan 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.

3. Tăng cường công tác đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm:

a) Phối hợp xây dựng cơ chế phối hợp và hỗ trợ giữa cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, 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.

b) Đề xuất, tạo điều kiện, 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.

4. Kết nối các hệ thống của các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và doanh nghiệp để tạo thành một hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng đa kênh thống nhất trên địa bàn.

5. Xây dựng cơ sở dữ liệu, đường dây nóng về bảo vệ người tiêu dùng để tiếp nhận các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh và khiếu nại của người tiêu dùng và giải quyết khiếu nại và tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng trên nền tảng trực tuyến.

- Đưa ra đánh giá, cảnh báo về các hành vi kinh doanh, tiêu dùng không an toàn hoặc về các hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng.

- Số hóa, điện tử hóa và cung cấp tài liệu, công cụ, phương tiện đào tạo đa kênh, đa nền tảng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các đối tượng khác nhau.

- Hỗ trợ, tạo điều kiện để các cơ quan quản lý, các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng có thể truy cập và sử dụng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Triển khai các chương trình khuyến khích doanh nghiệp thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng

a) Triển khai bộ quy tắc đạo đức ứng xử đối với người tiêu dùng trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù; khuyến khích doanh nghiệp áp dụng bộ quy tắc đạo đức đó hướng đến vì lợi ích của người tiêu dùng.

b) Khuyến khích doanh nghiệp tự chuẩn hóa và áp dụng quy trình, thủ tục tuân thủ nội bộ nhằm đảm bảo thực hiện đầy đủ và hiệu quả các trách nhiệm đối với người tiêu dùng trong quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

c) Thúc đẩy doanh nghiệp ứng dụng công nghệ khoa học, kỹ thuật tiên tiến, tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa, dịch vụ hướng đến sản xuất, kinh doanh sản phẩm tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững, vì sức khỏe của người tiêu dùng và lợi ích của cộng đồng.

d) Tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp xây dựng và vận hành bộ phận chuyên trách (hoặc kiêm nhiệm) tại doanh nghiệp để tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng tại doanh nghiệp.

7. Phối hợp hoặc tham gia các hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thúc đẩy hoạt động kinh doanh và bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ; tuyên truyền chính sách, pháp luật, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng; triển khai các cơ chế, biện pháp, công cụ để hỗ trợ người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số, kinh tế chia sẻ; thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ; phối hợp giữa các chủ thể tham gia trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ bao gồm cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh; khuyến khích các hoạt động phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác phù hợp với thực tiễn và pháp luật.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị: Công an thành phố, Đội quản lý thị trường số 2, Phòng Văn Hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao thành phố, Phòng Kinh tế, Phòng Y tế, Trung tâm dịch vụ công ích thành phố, Chủ tịch UBND 30 phường, xã tổ chức quán triệt, triển khai nội dung Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 và kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị nhằm phát huy vai trò trong công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố. Đồng thời, tùy vào tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị và tình hình hoạt động trên địa bàn để tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam hàng năm với các chủ đề phù hợp với quy định và thực hiện các nội dung tại **Mục II** của kế hoạch này hoặc phối hợp thực hiện các nội dung do các sở, ngành của tỉnh, Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tỉnh triển khai.

