

Số: /KH-UBND

Cát Hải, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 – 2030 trên địa bàn đặc khu Cát Hải

Thực hiện Kế hoạch số 250/KH-UBND, ngày 06/7/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải ban hành Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn đặc khu Cát Hải với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

Tổ chức triển khai kịp thời, đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp theo Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 28/01/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy; Kế hoạch số 39-KH/ĐU ngày 01/4/2026 của Đảng ủy Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 28/01/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc thực hiện Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư 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.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và Nhân dân; xây dựng môi trường tiêu dùng an toàn, lành mạnh; góp phần củng cố niềm tin của người tiêu dùng, thúc đẩy sản xuất, kinh doanh phát triển bền vững.

Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chủ động phòng ngừa, phát hiện, xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng; phát huy vai trò của các tổ chức xã hội tham gia tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ, hòa giải tranh chấp.

Nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn đặc khu, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, minh bạch và phát triển bền vững. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được xem là trách nhiệm

chung của toàn xã hội, trong đó người tiêu dùng vừa là đối tượng thụ hưởng vừa là trung tâm, là động lực thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội.

Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 – 2030 tập trung hoàn thiện thể chế, tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, huy động sự tham gia tích cực của các cơ quan, doanh nghiệp và tổ chức xã hội, thích ứng với xu hướng tiêu dùng hiện đại (chuyển đổi số, chuyển đổi xanh) và hội nhập quốc tế; đảm bảo quyền lợi chính đáng của người dân, nâng cao niềm tin của Nhân dân vào thị trường và hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến năm 2030, trên địa bàn đặc khu đạt được các chỉ tiêu sau:

- 100% cơ quan, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham gia các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- 100% cán bộ thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn, các tổ chức chính trị - xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được tham gia hội nghị, hội thảo, tập huấn nâng cao năng lực, chia sẻ kinh nghiệm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Hàng năm, phối hợp tổ chức ít nhất 02 sự kiện hoặc chương trình hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3).
- Hàng năm, phối hợp tổ chức ít nhất 02 hội nghị, hội thảo, tọa đàm về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Xây dựng Chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và đăng tải các tin bài về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Yêu cầu

Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất; nội dung triển khai phải bám sát chủ trương của Trung ương, của Thành ủy và Đảng ủy; phù hợp điều kiện thực tiễn; gắn với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội hàng năm, lồng ghép với các chương trình, đề án liên quan để nâng cao hiệu quả và tiết kiệm nguồn lực.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Hoàn thiện chính sách, thể chế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời các chủ trương, định hướng mới về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm tính đồng bộ, toàn diện.

- Các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan phối hợp thực hiện có hiệu quả quy chế phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phân định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức trong công tác bảo vệ người tiêu dùng.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đổi mới công tác thông tin tuyên truyền với hình thức đa dạng, nội dung phong phú, phù hợp từng nhóm đối tượng; trong đó chú trọng nhóm đối tượng người tiêu dùng yếu thế, người tiêu dùng dễ bị tổn thương; tăng thời lượng tin bài, chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3) để tuyên truyền quyền, trách nhiệm của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng.

- Phối hợp tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm, tập huấn về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên website Cổng thông tin điện tử đặc khu Cát Hải và thường xuyên đăng tin bài, hình ảnh để thông tin, tuyên truyền về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của đặc khu; tận dụng mạng xã hội để truyền tải thông tin tuyên truyền đến người tiêu dùng một cách sinh động, hiệu quả. Tăng cường tuyên truyền kỹ năng nhận diện hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng hóa vi phạm quy định về đo lường, chất lượng; nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về quyền được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ đối với sản phẩm, hàng hóa và dịch vụ.

- Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đặc khu và các tổ chức đoàn thể đối với việc thực thi chính sách, pháp luật, tổ chức giám sát việc tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với tổ chức, cá nhân trên địa bàn đặc khu.

- Các hội, hiệp hội phối hợp với các ngành chức năng có liên quan tổ chức phổ biến, quán triệt tới các doanh nghiệp, hội viên về các quy định pháp luật mới về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động doanh nghiệp đưa nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành một phần trong chiến lược sản xuất kinh doanh, coi việc bảo vệ người tiêu dùng là yếu tố cốt lõi để phát triển bền vững.

- Kịp thời tôn vinh những doanh nghiệp thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời phê phán những tổ chức, cá nhân vi phạm để cảnh báo và qua đó giúp doanh nghiệp cải thiện.

3. Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ, cán bộ chuyên trách có kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu thực tiễn; Nâng cao hiệu quả thực thi cơ chế kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; công tác bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo, tập huấn, phổ biến kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho cán bộ, doanh nghiệp và người dân; tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thực hiện đầy đủ quyền, nghĩa vụ và phát huy sự chủ động trong hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Tăng cường phối hợp liên ngành, tổ chức kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn đặc khu. Tập trung kiểm soát chặt chẽ hàng hóa lưu thông từ khâu sản xuất đến phân phối, nhằm phòng ngừa, phát hiện sớm các vi phạm gây hại cho người tiêu dùng. Xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm, đặc biệt là sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng; kinh doanh hàng không rõ nguồn gốc; hành vi cung cấp thông tin gian dối, lừa đảo người tiêu dùng; áp đặt điều kiện giao dịch bất lợi cho số đông người tiêu dùng thông qua hợp đồng mẫu; tăng cường quản lý nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hóa... Công khai các vụ việc vi phạm điển hình trên phương tiện thông tin đại chúng để răn đe, phòng ngừa chung. Đẩy mạnh công tác hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật; kiểm soát phương tiện đo; kiểm tra chất lượng hàng hóa lưu thông trên thị trường; hỗ trợ doanh nghiệp áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến là các giải pháp quan trọng góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm, bảo đảm quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

4. Tăng cường chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ, nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh

- Thực hiện việc cung cấp, cập nhật thông tin và phối hợp chia sẻ dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Cập nhật đầy đủ thông tin về các khiếu nại, tranh chấp, các vụ vi phạm điển hình để phục vụ công tác theo dõi, cảnh báo. Đảm bảo an ninh, an toàn thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong quá trình tiếp nhận và cung cấp thông tin, tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, khuyến khích người dân ưu tiên sử dụng các sản phẩm, dịch vụ an toàn, thân thiện với môi trường. Khuyến khích, tạo điều kiện để doanh nghiệp ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động chăm sóc khách hàng, truy xuất nguồn gốc sản phẩm, minh bạch hóa thông tin hàng hóa, dịch vụ.

- Bố trí nguồn lực xây dựng, phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu lớn, ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong công tác thông tin, tư vấn, giải quyết tranh chấp cho người tiêu dùng.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa; kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ công tác quản lý chất lượng, cảnh báo sản phẩm, hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan hỗ trợ, tạo điều kiện cho doanh nghiệp xây dựng website bán hàng, sàn thương mại điện tử, ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong hoạt động chăm sóc khách hàng; triển khai ứng dụng công nghệ số trong truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa; cung cấp thông tin minh bạch về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và xu hướng tiêu dùng. Phối hợp triển khai hiệu quả chính sách khuyến khích tổ chức kinh tế đầu tư đổi mới, chuyển giao công nghệ, xây dựng và áp dụng các hệ thống quản lý tiên tiến nhằm nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm, hàng hóa.

5. Tăng cường hợp tác quốc tế trong công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

- Thông qua các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp, hợp tác xã, cơ sở kinh doanh tham gia các hoạt động xúc tiến thương mại, kết nối cung cầu hàng hóa trong và ngoài nước, giúp doanh nghiệp nắm bắt thông tin, nhu cầu thị trường, quảng bá sản phẩm và nâng cao năng lực cạnh tranh, qua đó thúc đẩy sản xuất bền vững, tăng tính minh bạch, xây dựng niềm tin và đáp ứng các yêu cầu của thị trường.

- Tham gia các hoạt động hội nhập, hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thường xuyên cập nhật thông tin về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quốc tế; phối hợp giải quyết hiệu quả các tranh chấp về tiêu dùng và tăng cường phòng, chống tội phạm công nghệ cao trong các giao dịch với người tiêu dùng trên địa bàn.

III. NGUỒN KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được huy động từ các nguồn: ngân sách nhà nước (ngân sách Trung ương và ngân sách địa phương) theo phân cấp hiện hành; kinh phí lồng ghép với kinh phí thực hiện chương trình, kế hoạch khác có liên quan và nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

IV. PHÂN CÔNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN (Chi tiết theo Phụ lục đính kèm)

Trên đây là Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn đặc khu Cát Hải giai đoạn 2026 - 2030. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị có ý kiến đề xuất kịp thời bằng văn bản gửi về Phòng Kinh tế để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Sở Công Thương;
- CT và các PCT UBND đặc khu;
- UBMTTQVN đặc khu;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Công TTĐT thành phần đặc khu;
- C, PCVP HĐND và UBND đặc khu;
- Lưu: VT, KT.

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

Hoàng Trung Cường

PHỤ LỤC

Phân công nhiệm vụ thực hiện Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 – 2030 trên địa bàn đặc khu Cát Hải

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2026 của Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải)

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm đầu ra	Thời gian thực hiện
I	Hoàn thiện chính sách, thể chế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	Rà soát, đề xuất hoàn thiện chính sách, quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn đặc khu	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Kiến nghị sửa đổi, bổ sung văn bản pháp luật (nếu có)	Hàng năm
2	Phối hợp triển khai thực hiện có hiệu quả quy chế phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Báo cáo	Hàng năm
II	Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	Đổi mới công tác thông tin tuyên truyền với hình thức đa dạng, nội dung phong phú, phù hợp từng nhóm đối tượng; tăng thời lượng tin bài, chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tin bài, phóng sự, video clip	2026-2030

2	Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3) hàng năm	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả (Tổ chức Phát động/Tuyên truyền/Hội nghị/ hội thảo...)	Hàng năm
3	Phối hợp tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm, tập huấn về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hội nghị/ Hội thảo/ Tọa đàm	Hàng năm
4	Xây dựng và triển khai chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của đặc khu	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tin, bài, hình ảnh	Thường xuyên, định kỳ hàng năm
5	Tổ chức giám sát việc tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với tổ chức, cá nhân trên địa bàn đặc khu	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đặc khu	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Kế hoạch kiểm tra/giám sát/làm việc	2026-2030
6	Đề xuất khen thưởng các tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xử lý các tập thể, cá nhân vi phạm quy định về bảo vệ người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quyết định khen thưởng/kỷ luật	2026-2030

III	Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ, cán bộ chuyên trách có kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu thực tiễn về công tác thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Đào tạo thông qua Hội nghị Hội thảo/ Tập huấn	2026-2030
2	Nâng cao hiệu quả thực thi cơ chế kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; công tác bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Đào tạo thông qua Hội nghị Hội thảo/ Tập huấn	2026-2030
3	Tăng cường phối hợp liên ngành, tổ chức kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quyết định/ Kế hoạch kiểm tra/ kiểm tra liên ngành và báo cáo kết quả kiểm tra	2026-2030
4	Nâng cao chất lượng hàng hóa nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của người dân trên địa bàn; hướng dẫn doanh nghiệp áp dụng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật; kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, sở hữu trí tuệ...	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030

5	Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đối với sản phẩm hàng hóa là thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, sản phẩm y tế...; xử lý nghiêm các trường hợp kinh doanh sản phẩm ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người tiêu dùng	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
6	Tăng cường công tác quản lý chất lượng sản phẩm nông, lâm, thủy sản và vật tư nông nghiệp thuộc lĩnh vực quản lý; phối hợp tuyên truyền, cảnh báo rủi ro về chất lượng hàng hóa trong lĩnh vực nông nghiệp. Phối hợp liên ngành, tổ chức kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn. Kiểm soát chất lượng, vật tư nông nghiệp và an toàn thực phẩm đối với các sản phẩm nông, lâm, thủy sản từ khâu sản xuất, thu hoạch đến tiêu thụ	Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
7	Chủ động phát hiện, đấu tranh với các tội phạm vi phạm quyền lợi người tiêu dùng; đặc biệt là các hành vi lừa đảo, chiếm đoạt tài sản của người tiêu dùng thông qua thương mại điện tử; thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho hệ thống thông tin, dữ liệu phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Công an đặc khu	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030

8	Vận động doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm đối với người tiêu dùng; thực hiện cam kết kinh doanh vì người tiêu dùng; áp dụng tiêu chuẩn và quy tắc ứng xử trong kinh doanh nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
9	Thiết lập đầu mối tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng để hướng dẫn thủ tục, tiếp nhận phản ánh, khiếu nại, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả xử lý tiếp nhận/ tư vấn/ hỗ trợ người tiêu dùng	2026-2030
10	Tăng cường kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa; phối hợp kiểm soát hàng hóa lưu thông trên thị trường đối với các nhóm hàng hóa có nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn của người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
11	Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền; Tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030

12	Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh hoạt động tại địa phương ngoài phạm vi chợ để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
13	Tiếp nhận thông báo của doanh nghiệp bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên, kiểm tra, theo dõi hoạt động kinh doanh trên nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
IV	Tăng cường chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ, nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh				
1	Triển khai xây dựng, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố, đảm bảo kết nối thông suốt với hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Hệ thống CNTT kết nối CSDL quốc gia, kênh tiếp nhận phản ánh (trực tuyến và tổng đài) hoạt động thông suốt	2026-2030 (Theo Kế hoạch do Bộ Công Thương triển khai)
2	Kết nối, chia sẻ dữ liệu về bảo vệ người tiêu dùng giữa các cơ quan trên địa bàn thành phố với cơ sở dữ liệu quốc gia	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Hệ thống dữ liệu được kết nối, chia sẻ	2026-2030

4	Khuyến khích, tạo điều kiện để doanh nghiệp ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động chăm sóc khách hàng, truy xuất nguồn gốc sản phẩm, minh bạch hóa thông tin hàng hóa, dịch vụ	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
5	Bổ trí nguồn lực xây dựng, phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu lớn, ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong công tác thông tin, tư vấn, giải quyết tranh chấp cho người tiêu dùng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
6	Hỗ trợ, tạo điều kiện cho doanh nghiệp xây dựng website bán hàng, sàn thương mại điện tử, ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong hoạt động chăm sóc khách hàng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
7	Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, chuyển đổi số trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hỗ trợ kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ công tác cảnh báo, giám sát và truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
8	Triển khai hiệu quả chính sách khuyến khích tổ chức kinh tế đầu tư đổi mới, chuyển giao công nghệ, xây dựng và áp dụng các hệ thống quản lý tiên tiến nhằm nâng cao năng suất, chất lượng	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030

	sản phẩm, hàng hóa; góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập và chuyển đổi số				
9	Chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, chuyển đổi xanh trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
V	Tăng cường hợp tác quốc tế trong công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng				
1	Đẩy mạnh các hoạt động xúc tiến thương mại, kết nối cung cầu hàng hóa trong và ngoài nước cho các doanh nghiệp, hợp tác xã trên địa bàn nhằm thúc đẩy sản xuất tiêu dùng bền vững, thông qua đó nâng cao năng lực cạnh tranh, đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Phòng Kinh tế; Các tổ chức chính trị - xã hội	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030
2	Tham gia các hoạt động hội nhập, hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thường xuyên cập nhật thông tin về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quốc tế; phối hợp giải quyết hiệu quả các tranh chấp về tiêu dùng có yếu tố xuyên biên giới và tăng cường phòng, chống tội phạm công nghệ cao trong các giao dịch với người tiêu dùng trên địa bàn	Phòng Kinh tế; Công an đặc khu	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	2026-2030