

Số: /KH - UBND

An Khánh, ngày tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
trên địa bàn xã An Khánh giai đoạn 2026-2030

Thực hiện Kế hoạch số 250/KH-UBND ngày 16/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026-2030. Ủy ban nhân dân xã An Khánh ban hành kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã giai đoạn 2026-2030 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tạo môi trường tiêu dùng an toàn, lành mạnh, minh bạch, góp phần ổn định thị trường, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn xã An Khánh.

- Các hoạt động triển khai phải thiết thực, phù hợp điều kiện thực tế của xã; lồng ghép với các chương trình phát triển kinh tế - xã hội hàng năm. Phân công rõ trách nhiệm; tăng cường phối hợp giữa UBND xã An Khánh với các ban, ngành, đoàn thể và cơ quan chuyên môn cấp trên.

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, Đảng ủy xã; 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. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Tổ chức triển khai kịp thời, đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp theo Kế hoạch số 250/KH-UBND ngày 16/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026-2030.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp, các ngành, địa phương, 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 thành phố, 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

- 100% cán bộ, công chức xã và trưởng thôn được tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Tiếp nhận, hướng dẫn và phối hợp giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng phát sinh trên địa bàn.
- Nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật của các hộ kinh doanh, cơ sở sản xuất, dịch vụ trên địa bàn xã.
- Hàng năm, tổ chức ít nhất 01 sự kiện hoặc chương trình hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3).
- Hàng năm, tổ chức cho cán bộ, các doanh nghiệp tham gia hội nghị, hội thảo, tọa đàm về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do thành phố tổ chức.
- 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.

III. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo điều hành

- 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.
- UBND xã ban hành kế hoạch hằng năm và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận, cán bộ phụ trách công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Lồng ghép nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế – xã hội, xây dựng nông thôn mới và công tác quản lý thị trường tại địa phương.

Tăng cường phối hợp giữa UBND xã với các sở, ban, ngành thành phố trong chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra và xử lý các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- Đẩy mạnh tuyên truyền Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành đến Nhân dân, hộ kinh doanh và cơ sở dịch vụ trên địa bàn xã.

- 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.

- 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.

- Xây dựng chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên website của xã và thường xuyên đăng tin bài, hình ảnh để thông tin, tuyên truyền về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 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.

- Tập trung tuyên truyền các nội dung thiết thực như: quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; cách nhận biết hàng giả, hàng kém chất lượng; tiêu dùng an toàn, tiêu dùng xanh và tiêu dùng trên môi trường số.

- Chú trọng tuyên truyền cho nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương như người cao tuổi, phụ nữ, người dân vùng nông thôn.

- 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 sở Công Thương, các cơ quan 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. Tập trung kiểm soát chặt chẽ hàng hóa 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.

- Phối hợp các cơ quan chuyên ngành thành phố 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.

- Các ngành, địa phương phối hợp chặt chẽ với Hội đo lường và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng trong việc 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.

4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại

Thiết lập đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng tại UBND xã; công khai số điện thoại, địa chỉ liên hệ để Nhân dân thuận tiện phản ánh. Hướng dẫn người tiêu dùng thực hiện đúng trình tự, thủ tục khiếu nại; phối hợp hòa giải các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở. Kịp thời chuyển các vụ việc vượt thẩm quyền đến cơ quan chức năng thành phố, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

5. Giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số

- Khuyến khích người dân phản ánh, tố giác hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng thông qua các kênh trực tuyến, mạng xã hội chính thống của địa phương.

- 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.

- 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 sở Khoa học Công nghệ, sở Công thương 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. 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.

- Tăng cường tuyên truyền phòng ngừa rủi ro trong giao dịch điện tử, mua bán trực tuyến.

6. Huy động sự tham gia của cộng đồng

- Vận động các hộ kinh doanh ký cam kết thực hiện đúng quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
- Khuyến khích Nhân dân tham gia giám sát, phát hiện và phản ánh các hành vi vi phạm trong hoạt động kinh doanh trên địa bàn
- Biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân có đóng góp tích cực trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Sử dụng từ nguồn ngân sách xã và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế

- Là đầu mối tham mưu cho UBND xã trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.
- Chủ trì công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ, sản xuất – kinh doanh; hướng dẫn các hộ kinh doanh thực hiện đúng quy định về niêm yết giá, nguồn gốc xuất xứ, chất lượng hàng hóa.
- Phối hợp với cơ quan chuyên môn cấp trên tổ chức kiểm tra, giám sát các cơ sở kinh doanh, nhất là các lĩnh vực liên quan đến hàng hóa thiết yếu, an toàn thực phẩm, vật tư nông nghiệp.
- Tổng hợp tình hình, kết quả triển khai; tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Hướng dẫn các thôn đẩy mạnh tuyên truyền về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; cảnh báo các hành vi gian lận, lừa đảo trong tiêu dùng. Lồng ghép nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các phong trào, cuộc vận động, hoạt động văn hóa – xã hội, sinh hoạt cộng đồng.
- Phối hợp tuyên truyền cho các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương như phụ nữ, người cao tuổi, trẻ em, người dân thôn ĐBK.
- 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...
- 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

- 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

- 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; 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

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Thực hiện công tác tiếp nhận, quản lý hồ sơ, phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng; tham mưu xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- Bảo đảm điều kiện hành chính, thông tin, cơ sở vật chất phục vụ triển khai Kế hoạch.

4. Công an xã

- Chủ động nắm tình hình, phát hiện và xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp tuyên truyền, cảnh báo các phương thức, thủ đoạn gian lận thương mại, lừa đảo trong mua bán hàng hóa, giao dịch điện tử.

- Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự trong các đợt kiểm tra, tuyên truyền, xử lý vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã.

- 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;

5. Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công

- Chủ trì, phối hợp thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã.

- Xây dựng chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên website của xã và thường xuyên đăng tin bài, hình ảnh để thông tin, tuyên truyền về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tận dụng mạng xã hội để truyền tải thông tin tuyên truyền đến người tiêu dùng một cách sinh động, hiệu quả

6. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức đoàn thể xã phối hợp thực hiện:

- Tuyên truyền, vận động Đoàn viên, Hội viên và Nhân dân thực hiện đúng quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tham gia giám sát việc chấp hành pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn xã; phản ánh kịp thời những vấn đề bất cập, vi phạm đến UBND xã.

- Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của Nhân dân; phối hợp hòa giải các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng ngay từ cơ sở.

- Vận động hội viên, đoàn viên tham gia giám sát hoạt động kinh doanh tại địa phương; kịp thời phản ánh các hành vi vi phạm. Hỗ trợ, hướng dẫn hội viên, nhân dân kỹ năng tiêu dùng an toàn, tiêu dùng thông minh, phòng tránh rủi ro trong mua bán.

7. Trưởng thôn các thôn trên địa bàn xã

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến Nhân dân tại thôn thông qua các cuộc họp, sinh hoạt cộng đồng.

- Nắm bắt tình hình, kịp thời báo cáo UBND xã các phản ánh, kiến nghị, vụ việc phát sinh liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thôn.

- Phối hợp vận động các hộ kinh doanh trên địa bàn thôn chấp hành đúng quy định pháp luật, thực hiện văn minh thương mại.

8. Các cơ sở sản xuất, kinh doanh trên địa bàn xã

- Tuân thủ đúng các quy định của pháp luật về BVQLNTD, an toàn thực phẩm, xuất xứ hàng hóa, niêm yết giá, đo lường.

- Chấp hành kiểm tra của lực lượng chức năng. Cam kết không kinh doanh hàng cấm, hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc.

- Tự rà soát quy trình kinh doanh để bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng (chính sách đổi trả, bảo hành, hóa đơn chứng từ).

- Chủ động thông tin với UBND xã khi có tình huống phát sinh liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

- Các cơ sở sản xuất phải đảm bảo truy xuất nguồn gốc, nhãn mác, chất lượng theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn xã An Khánh. UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị, các thôn, hợp tác xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy - HĐND - UBND TTQ VN xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Phòng Kinh tế;
- Phòng VH-XH;
- Công an xã;
- Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công;
- Các thôn;
- Các cơ sở sản xuất, kinh doanh;
- Lưu VT.

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

Lê Hồng Phong