

KẾ HOẠCH

**Triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn phường Hải Dương**

Thực hiện Kế hoạch số 250/KH-UBND ngày 06 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Kế hoạch số 82-KH/ĐU ngày 29/4/2026 của Đảng ủy phường Hải Dương về thực hiện Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 28/01/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng về 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 22/01/2019 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 trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Ủy ban nhân dân phường Hải Dương xây dựng Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn phường với các nội dung chủ yếu 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, các 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 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 phường, 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; 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 phường đạt được các chỉ tiêu sau:

- 100% cơ quan, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, hiệp 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.

- Tham gia sự kiện hoặc chương trình hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3) của thành phố.

- Phối hợp, tham dự đầy đủ các 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 các tin bài về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và đăng tải các bài về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Cổng thông tin điện tử của phường; Fanpage của phường.

2. Yêu cầu

Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất; nội dung triển khai của Trung ương, Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố 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 THỰC HIỆN

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

- Cập nhật, triển khai đầy đủ, kịp thời các văn bản của Trung ương, của thành phố và cơ quan chuyên môn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Các phòng, ban, 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 phòng, ban trong công tác bảo vệ người tiêu dùng, trên cơ sở phân cấp, phân quyền hợp lý gắn với giám sát.

2. Tăng cường 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.

- 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 các tin bài về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thường xuyên đăng tin bài, hình ảnh để thông tin, tuyên truyền về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của phường; 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 phường 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 phường.

- 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, công chức trong công tác công tác bảo vệ người tiêu dùng.

- 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. 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.

- 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. 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

- 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.

- 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế

- Là cơ quan đầu mối tham mưu Ủy ban nhân dân phường tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành; tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3); phối hợp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức, doanh nghiệp, hộ kinh doanh và Nhân dân.

- Rà soát các hộ kinh doanh, chợ, cửa hàng tiện ích trên địa bàn. Phối hợp với các cơ quan chức năng trong kiểm tra, giám sát việc niêm yết giá, nguồn gốc hàng hóa tại các cơ sở kinh doanh, chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền và tham mưu xử lý theo quy định.

- Chủ trì tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch; định kỳ hoặc đột xuất tham mưu Ủy ban nhân dân phường báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Công Thương) theo quy định.

2. Công an phường

- Phối hợp đấu tranh, phòng ngừa, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền; đặc biệt là các hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, gian lận thương mại và lừa đảo trong thương mại điện tử. Chủ động nắm tình hình trên không gian mạng, phối hợp xử lý các hành vi lừa đảo bán hàng online, hành vi lợi dụng mạng xã hội để quảng cáo sai sự thật.

- Phối hợp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.

3. Phòng Văn hoá – Xã hội, Trạm Y tế phường

- Phối hợp tuyên truyền Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật về an toàn thực phẩm, mỹ phẩm, dược phẩm, trang thiết bị y tế và các sản phẩm ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người tiêu dùng.

- Phối hợp xử lý các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế theo quy định.

4. Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động lồng ghép các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chương trình, kế hoạch công tác hằng năm; phối hợp triển khai công tác tuyên truyền, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch.

Giao Văn phòng HĐND&UBND phường và Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công thực hiện: Đăng tải các kế hoạch của thành phố và phường, các bài viết tuyên truyền, kiến thức bảo vệ người tiêu dùng... trên Cổng thông tin điện tử của phường, trang mạng xã hội (fanpage) và hệ thống loa truyền thanh của phường.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao nhận thức, kỹ năng tiêu dùng an toàn; lồng ghép tuyên truyền trong sinh hoạt chi hội. Vận động hội viên sử dụng hàng hóa có nguồn gốc rõ ràng. Vận động người dân tố giác hàng giả, hàng kém chất lượng.

- Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

6. Các tổ dân phố

- Phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến Nhân dân trong các cuộc họp Tổ dân phố; vận động các hộ kinh doanh chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật trong hoạt động sản xuất, kinh doanh.

- Kịp thời phát hiện các điểm kinh doanh hàng hóa không rõ nguồn gốc, phản ánh các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

7. Các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trên địa bàn

- Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; niêm yết giá theo quy định, không kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng cấm; bảo đảm chất lượng hàng hóa, dịch vụ; cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng.

- Chủ động xây dựng văn hóa kinh doanh có trách nhiệm, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ; phối hợp với cơ quan nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng công khai số điện thoại tiếp nhận phản ánh của khách hàng và tham gia các hoạt động hưởng ứng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ủy ban nhân dân phường Hải Dương yêu cầu các phòng, ban, cơ quan, đơn vị phối hợp triển khai thực hiện Kế hoạch./.

Nơi nhận:

- Sở Công Thương (để b/c);
- CT, các PCT UBND phường;
- UBMTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Các Tổ trưởng Tổ dân phố;
- Lưu: VT, KT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoa