

Số: /KH-UBND

Xã Khúc Thừa Dụ, ngày tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn xã Khúc Thừa Dụ

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

Căn cứ tình hình địa phương, UBND xã Khúc Thừa Dụ ban hành Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn xã như sau:

I. MỤC TIÊU, 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, huy động sự tham gia của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, các cơ sở liên quan, các nguồn lực của xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Xác định các vấn đề nổi bật, đối tượng trọng điểm, đề xuất giải pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.

- Tuyên truyền, tập huấn, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; cung cấp tài liệu, giải pháp, đặc biệt là giải pháp có ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó, bao gồm giải pháp để phát huy và hỗ trợ người tiêu dùng trong việc tự bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình.

- Đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.

- Đẩy mạnh ứng dụng Cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 trong quá trình thực hiện các hoạt động nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong

chuyển đổi số, chuyển đổi xanh.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến năm 2030, trên địa bàn xã 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, công chức 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, tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3).

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; phù hợp điều kiện thực tiễn của địa phương; 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 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 Sở, ngành, địa phương trong công tác bảo vệ người tiêu dùng, trên cơ sở phân cấp, phân quyền hợp lý gắn với tăng cường giám sát.

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.

- 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.

- Tổ chức hội nghị, hội thảo, 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.

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

- Hỗ trợ, tạo điều kiện cho Hội có tôn chỉ và nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng tích cực tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và phối hợp với các ngành liên quan trong công tác tuyên truyền pháp luật, nâng cao nhận thức cộng đồng, đặc biệt tại khu vực nông thôn; tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng; tham gia hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã 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 xã.

- 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 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 lưu thông từ khâu sản xuất đến phân phối, nhằm phòng ngừa, phát hiện sớm các vi phạm gây hại cho người tiêu dùng. Tham mưu 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.

- 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. 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

- 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 xã, đảm bảo kết nối thông suốt với hệ thống Cơ sở dữ liệu của thành phố, quốc gia.

- Kết nối, chia sẻ dữ liệu về bảo vệ người tiêu dùng giữa các cơ quan trên địa bàn xã với cơ sở dữ liệu thành phố, của quốc gia. Cập nhật đầy đủ thông tin về các khiếu nại, tranh chấp, các vụ vi phạm điển hình lên hệ thống 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 chuyển đổi số, 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.

- 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 hoá; 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.

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.

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. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế

Chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức thực hiện Kế hoạch, cụ thể:

- Chủ trì xây dựng, tổ chức thực hiện Kế hoạch, đồng thời trực tiếp triển khai các hoạt động trọng tâm, hỗ trợ người tiêu dùng và phát huy vai trò xã hội hóa trên địa bàn; đôn đốc, kiểm tra, giám sát, tổng hợp kết quả thực hiện kế hoạch báo cáo UBND thành phố, Sở Công Thương theo quy định.

- Định kỳ hằng năm báo cáo Sở Công Thương tình hình thực hiện Kế hoạch để tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu; trong quá trình thực hiện, nếu có nội dung, yêu cầu, nhiệm vụ cần thiết, báo cáo, trình Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định chỉnh sửa, bổ sung các nội dung liên quan phù hợp với tình hình thực tiễn.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tăng cường các hoạt động quản lý, giám sát, kiểm tra, xử lý các vi phạm trong hoạt động thương mại, trong đó tập trung vào các hành vi vi phạm hành chính liên quan đến chất lượng hàng hóa và lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đẩy mạnh cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua hoạt động tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về hàng hóa bảo đảm lưu thông trên thị trường liên quan đến nhận diện nguồn gốc, xuất xứ, chất lượng; phân biệt hàng thật, hàng giả và vi phạm sở hữu trí tuệ.

- Thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch trên môi trường thương mại điện tử:

+ Tăng cường các công cụ để hỗ trợ người tiêu dùng nhận biết, phân biệt, xác định danh tính, phản ánh các hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật thương mại điện tử.

+ Kết hợp tuyên truyền pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thực hiện quản lý nhà nước về thương mại điện tử.

- Nâng cao hiệu quả, kết hợp tuyên truyền pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: chất cấm sử dụng trong sản xuất, sơ chế, chế biến, bảo quản nông sản, lâm sản, thủy sản, đất đai, tài nguyên và môi trường, các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

- Chủ động cung cấp thông tin chính thống, phản ánh kịp thời các vụ việc nổi cộm, định hướng dư luận, nâng cao nhận thức của người tiêu dùng và thúc đẩy doanh nghiệp tuân thủ pháp luật.

- Phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai các quy định pháp luật về sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp trong hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng, đồng thời kiểm tra, xử lý vi phạm, đặc biệt trong lĩnh vực về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm hàng hóa công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến tiêu chuẩn và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa.

- Phối hợp trong công tác thông tin, truyền thông cảnh báo cho người tiêu dùng đề phòng hàng nhập lậu, hàng giả, gian lận thương mại, không đảm bảo an toàn thực phẩm, dược phẩm, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng.

3. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

- Chủ động cung cấp thông tin chính thống, phản ánh kịp thời các vụ việc nổi cộm, định hướng dư luận, nâng cao nhận thức của người tiêu dùng và thúc đẩy doanh nghiệp tuân thủ pháp luật.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3” hằng năm.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các Tổ chức Chính trị - Xã hội xã.

- Tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Tham gia giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh; phản biện xã hội đối với dự thảo văn bản pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án của cơ quan nhà nước.
- Tư vấn, hỗ trợ cho đoàn viên, hội viên và Nhân dân về các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Công an xã

- Tiếp nhận, giải quyết tin báo, tố giác tội phạm đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.
- Phối hợp với Phòng Kinh tế và các cơ quan liên quan trong việc kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.
- Phối hợp với Phòng Văn hóa – Xã hội đẩy mạnh công tác tuyên truyền, cảnh báo các hành vi, thủ đoạn lừa đảo, xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

6. Trưởng các thôn trên địa bàn xã

Căn cứ kế hoạch thường xuyên tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tham gia cùng các đoàn kiểm tra liên ngành để thông báo đến các cơ sở khi có kế hoạch.

7. Các doanh nghiệp, hợp tác xã, cơ sở sản xuất, kinh doanh trên địa bàn xã

- Thực hiện ký cam kết và tuân thủ các nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động sản xuất, kinh doanh; nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về các quyền và nghĩa vụ của mình trong giao dịch với doanh nghiệp, cũng như cách thức tìm kiếm sự hỗ trợ khi cần thiết.
- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người lao động trong công ty, doanh nghiệp mình quản lý.

Trên đây là Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn xã Khúc Thừa Dụ. Yêu cầu các cơ quan chuyên môn và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Sở Công thương thành phố;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, KT.

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

Hà Thị Lan Anh