

Số: /KH-UBND

Thạch Khôi, ngày tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tổ chức hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) và tuyên truyền pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2026

Căn cứ Quyết định số 199/2025/QĐ-UBND ngày 29/10/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 06/2025/QĐ-UBND ngày 13/11/2025 của Ủy ban nhân dân phường Thạch Khôi ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường Thạch Khôi.

Ủy ban nhân dân phường Thạch Khôi ban hành Kế hoạch Tổ chức hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) và tuyên truyền pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn phường
- Nâng cao nhận thức, kỹ năng tiêu dùng an toàn, tiêu dùng có trách nhiệm; chú trọng kỹ năng mua sắm, giao dịch trên môi trường số
- Hướng dẫn người dân cách phản ánh, kiến nghị, khiếu nại đúng trình tự, thủ tục và đúng thẩm quyền theo quy định
- Vận động các cơ sở kinh doanh thực hiện công khai, minh bạch thông tin; tôn trọng và bảo đảm quyền lợi hợp pháp, chính đáng của người tiêu dùng

2. Yêu cầu:

- Nội dung triển khai thiết thực, dễ hiểu, dễ thực hiện, phù hợp điều kiện thực tế của phường; bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả
- Thực hiện đúng phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của cấp xã; bảo đảm nguyên tắc xử lý “đúng thẩm quyền, đúng thời hạn” theo Quy chế phối hợp của thành phố
- Phân công nhiệm vụ cụ thể; xác định rõ đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, thời gian thực hiện và sản phẩm/đầu ra của từng nội dung
- Tổ chức cao điểm trong tháng 3/2026, trọng tâm ngày 15/3; duy trì tuyên

truyền lồng ghép trong năm 2026

II. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật và nâng cao nhận thức

a) Xây dựng thông điệp hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2026 theo chủ đề của Trung ương, thành phố khi có hướng dẫn

b) Tổ chức tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh phường và các kênh thông tin của phường

c) Lồng ghép tuyên truyền tại sinh hoạt tổ dân phố, hội nghị khu dân cư, sinh hoạt của các tổ chức chính trị – xã hội

d) Nội dung tuyên truyền trọng tâm

- Quyền và nghĩa vụ cơ bản của người tiêu dùng
- Cảnh báo hành vi gian lận, quảng cáo sai sự thật, lừa đảo qua mạng
- Khuyến nghị lưu giữ hóa đơn, chứng từ, tin nhắn, mã đơn và thông tin giao dịch để bảo vệ quyền lợi

e) Sản phẩm đầu ra

- Tin, bài, ảnh tuyên truyền
- Tài liệu ngắn dạng tờ gấp hoặc infographic
- Nội dung phát thanh theo tuần trong tháng 3

2. Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng và hướng dẫn kênh tiếp nhận

a) Công khai đầu mối tư vấn, hỗ trợ và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng tại phường

b) Tổ chức tối thiểu 01 buổi hoặc 01 đợt tư vấn, hỗ trợ trong tháng 3/2026

c) Nội dung tư vấn, hỗ trợ

- Hướng dẫn cách phản ánh, kiến nghị, khiếu nại đúng quy định
- Hướng dẫn kỹ năng tự bảo vệ khi mua hàng trực tuyến
- Hướng dẫn cách thương lượng, yêu cầu bồi hoàn, đòi trả theo thỏa thuận và quy định

d) Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý tại cấp phường

- Tiếp nhận, ghi nhận thông tin và hướng dẫn người dân hoàn thiện thông tin, tài liệu ban đầu
- Thực hiện xử lý ban đầu trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được phân công
- Chuyển, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền của thành phố đối với nội dung vượt phạm vi giải quyết của phường theo Quy chế phối hợp

3. Vận động cơ sở kinh doanh thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Vận động niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và công khai điều kiện giao dịch, chính sách đổi trả

- Vận động minh bạch thông tin về nguồn gốc, chất lượng hàng hóa, dịch vụ
- Vận động thiết lập kênh tiếp nhận phản hồi khách hàng và xử lý phản ánh kịp thời tại cơ sở
- Ghi nhận, biểu dương cơ sở kinh doanh thực hiện tốt theo hình thức phù hợp của phường khi đủ điều kiện thực hiện

4. Phối hợp, nắm tình hình và báo cáo theo Quy chế của thành phố

- Chủ động nắm tình hình trên địa bàn và kịp thời cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm cho cơ quan đầu mối của thành phố theo Quy chế
- Phối hợp với cơ quan chức năng của thành phố khi tổ chức kiểm tra, xử lý theo kế hoạch hoặc theo vụ việc
- Tổng hợp kết quả triển khai và tham mưu báo cáo theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố và cơ quan đầu mối được giao nhiệm vụ

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Giai đoạn chuẩn bị tháng 01–02/2026

- Ban hành Kế hoạch và tổ chức quán triệt, phân công nhiệm vụ triển khai
- Xây dựng nội dung tuyên truyền; biên soạn tài liệu, thông điệp truyền thông và bộ câu hỏi – đáp (Q&A) phục vụ hướng dẫn người dân
- Công khai đầu mối, địa chỉ và kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; chuẩn bị điều kiện tổ chức hoạt động tư vấn, hỗ trợ

2. Giai đoạn cao điểm tháng 03/2026

- Tổ chức đợt truyền thông cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3)
- Tổ chức ít nhất 01 buổi/đợt tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng theo nội dung Kế hoạch
- Vận động cơ sở kinh doanh thực hiện niêm yết công khai, minh bạch thông tin và chính sách bán hàng; ký cam kết (trường hợp tổ chức thực hiện)

3. Giai đoạn duy trì tháng 04–12/2026

- Duy trì tuyên truyền lồng ghép thông qua hệ thống thông tin cơ sở và các hoạt động của khu dân cư, đoàn thể
- Tiếp nhận, hướng dẫn, tổng hợp và chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền, quy trình phối hợp khi phát sinh vụ việc

IV. PHÂN CÔNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch; chủ trì triển khai, hướng dẫn và đôn đốc thực hiện các nội dung theo Kế hoạch
- Chủ trì xây dựng nội dung tuyên truyền; biên soạn tài liệu, thông điệp truyền thông và bộ câu hỏi – đáp (Q&A) hướng dẫn người dân

- Là đầu mối tham mưu UBND phường tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thực hiện hướng dẫn, xử lý ban đầu trong phạm vi thẩm quyền và tham mưu chuyển cơ quan có thẩm quyền theo Quy chế phối hợp

- Tổng hợp kết quả triển khai; tham mưu Ủy ban nhân dân phường báo cáo theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền

2. Văn phòng HĐND và UBND

- Bảo đảm công tác hành chính, văn thư, hậu cần phục vụ triển khai Kế hoạch

- Phối hợp in ấn, phát hành, lưu trữ tài liệu tuyên truyền; tổng hợp thông tin phục vụ báo cáo theo phân công của Ủy ban nhân dân phường

3. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

- Tổ chức thực hiện hoạt động thông tin, truyền thông theo nội dung Kế hoạch trên các kênh truyền thông của phường và hệ thống thông tin cơ sở

- Phối hợp tổ chức buổi/đợt tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trong tháng cao điểm và khi có yêu cầu

- Hỗ trợ thiết kế, trình bày ấn phẩm truyền thông (tờ gấp, infographic, pano, tin bài) phù hợp điều kiện thực tế và nội dung tuyên truyền thống nhất của phường

4. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Phối hợp công khai, niêm yết và hướng dẫn người dân về đầu mối, địa chỉ, kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của phường liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Hỗ trợ tiếp nhận và chuyển thông tin phản ánh (nếu phát sinh qua kênh hành chính công) về Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị để tổng hợp, tham mưu xử lý theo quy định

5. Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị – xã hội phường

- Phối hợp tuyên truyền, phổ biến nội dung Kế hoạch; vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân hưởng ứng, thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Chủ động nắm bắt tình hình, tổng hợp ý kiến, phản ánh, kiến nghị của đoàn viên, hội viên và Nhân dân; kịp thời chuyển thông tin về Ủy ban nhân dân phường (qua Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị)

6. Các Tổ dân phố phường

- Tổ chức tuyên truyền tại khu dân cư theo nội dung, tài liệu và hình thức do Ủy ban nhân dân phường hướng dẫn, thống nhất

- Theo dõi tình hình tại địa bàn, tiếp nhận và tổng hợp phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kịp thời báo cáo về Ủy ban nhân dân phường (qua Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị)

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Bố trí trong dự toán ngân sách phường theo phân cấp và các nguồn hợp pháp khác

- Lồng ghép với hoạt động phổ biến, giáo dục pháp luật và hoạt động thông tin cơ sở, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả

VI. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

- Các bộ phận, đơn vị được giao nhiệm vụ báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân phường (qua Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị)

- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị tham mưu Ủy ban nhân dân phường tổng hợp báo cáo theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố và cơ quan đầu mối theo Quy chế.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) và tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Thạch Khê. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân phường (qua Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị) để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định./.

Nơi nhận:

- Sở Công Thương thành phố Hải Phòng;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn tại Mục VI của Kế hoạch (để thực hiện);
- Lưu: VT, KTHT&ĐT.

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

Vũ Đức Quý