

Số: /KH-UBND

P. Thạch Khôi, 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 phường Thạch Khôi

Căn cứ 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;

Ủy ban nhân dân phường Thạch Khôi ban hành Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn phường, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức triển khai kịp thời, đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp của Trung ương, Thành ủy, UBND thành phố về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cụ thể hóa các nhiệm vụ thuộc thẩm quyền cấp phường, phù hợp điều kiện thực tiễn của phường Thạch Khôi sau sắp xếp đơn vị hành chính.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, các tổ dân phố, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức, cá nhân kinh doanh và Nhân dân về quyền, nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong cung cấp hàng hóa, dịch vụ an toàn, đúng chất lượng, đúng thông tin công bố.

- Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước tại cơ sở; chủ động phòng ngừa, phát hiện, xử lý hoặc kiến nghị xử lý các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, nhất là hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, gian lận đo lường, quảng cáo sai sự thật, lừa đảo trên môi trường số, bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên và hoạt động thương mại độc lập không phải đăng ký kinh doanh.

- Góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng an toàn, lành mạnh, minh bạch; củng cố niềm tin của người dân, thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và thương mại trên địa bàn phát triển bền vững, gắn với chuyển đổi số, chuyển đổi xanh và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của phường.

2. Yêu cầu

- Bám sát Kế hoạch số 250/KH-UBND ngày 06/7/2026 của UBND thành phố Hải Phòng; xác định rõ nhiệm vụ, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, sản phẩm đầu ra, thời gian thực hiện; bảo đảm phân công không chồng chéo, dễ theo dõi, dễ kiểm tra.

- Gắn công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn - đo lường - chất lượng, thương mại điện tử, chuyển

đổi số, quản lý hộ kinh doanh, trật tự đô thị, phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại và xây dựng văn minh đô thị.

- Huy động sự tham gia của cả hệ thống chính trị ở cơ sở; phát huy vai trò của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, các đoàn thể, tổ dân phố, Ban công tác Mặt trận, lực lượng Công an phường và cộng đồng doanh nghiệp, hộ kinh doanh.

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng phải bảo đảm kịp thời, đúng thẩm quyền, công khai, minh bạch, có theo dõi kết quả; những vụ việc vượt thẩm quyền phải kịp thời tổng hợp, báo cáo cơ quan cấp trên xem xét, xử lý.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tuyên truyền sâu rộng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Nghị định số 55/2024/NĐ-CP, các quyền cơ bản của người tiêu dùng, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh; chú trọng nhóm người tiêu dùng yếu thế, người cao tuổi, học sinh, người ít tiếp cận công nghệ số.

- Tuyên truyền kỹ năng nhận diện hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng kém chất lượng, gian lận đo lường, hàng hóa vi phạm nhãn mác, quảng cáo sai sự thật, hợp đồng mẫu/điều kiện giao dịch bất lợi, rủi ro mua bán qua mạng xã hội, sàn thương mại điện tử, livestream bán hàng.

- Tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam 15/3 hằng năm bằng hình thức phù hợp: treo băng rôn, đăng tin trên Trang thông tin điện tử/Zalo OA của phường, hệ thống truyền thanh, hội nghị tuyên truyền cho hộ kinh doanh, lồng ghép trong sinh hoạt tổ dân phố, sinh hoạt đoàn thể.

- Vận động doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh thực hiện cam kết kinh doanh vì người tiêu dùng; niêm yết giá, công khai thông tin hàng hóa, bảo đảm nguồn gốc xuất xứ, hóa đơn chứng từ, chất lượng sản phẩm, chính sách đổi trả, bảo hành, bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

2. Nâng cao hiệu quả tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ và giải quyết phản ánh, khiếu nại

- Thiết lập đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Phòng Kinh tế; công khai số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận, kênh phản ánh trực tuyến của phường, hướng dẫn người dân sử dụng Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và các kênh tiếp nhận của thành phố khi được triển khai.

- Tổ chức tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng chuẩn bị tài liệu, chứng cứ, hóa đơn, hình ảnh, thông tin giao dịch; hướng dẫn thương lượng, hòa giải giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong phạm vi phù hợp, không làm thay chức năng giải quyết tranh chấp của cơ quan có thẩm quyền.

3. Tăng cường kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm theo thẩm quyền

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra, phối hợp kiểm tra hàng năm đối với các cơ sở kinh doanh hàng hóa.

- Quản lý, kiểm tra hoạt động của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại; theo dõi, tiếp nhận thông báo, kiểm tra hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên theo quy định.

4. Bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử, chuyển đổi số và chuyển đổi xanh

- Khuyến khích cơ sở kinh doanh trên địa bàn ứng dụng công nghệ số trong công khai thông tin sản phẩm, truy xuất nguồn gốc, chăm sóc khách hàng, tiếp nhận phản hồi, bảo hành; thực hiện minh bạch giá cả, chất lượng, nguồn gốc, trách nhiệm đổi trả và bảo mật thông tin người tiêu dùng.

- Lồng ghép tuyên truyền tiêu dùng bền vững, ưu tiên sản phẩm an toàn, thân thiện môi trường, tiết kiệm năng lượng, sản phẩm OCOP/nông sản rõ nguồn gốc, hạn chế sử dụng sản phẩm không bảo đảm chất lượng, ảnh hưởng sức khỏe và môi trường.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; kinh phí lồng ghép trong các chương trình, kế hoạch về phát triển kinh tế - xã hội, chuyển đổi số, an toàn thực phẩm, tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật, quản lý thị trường, trật tự đô thị và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế

Là cơ quan thường trực, chủ trì tham mưu UBND phường triển khai Kế hoạch; hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, tổ dân phố thực hiện nhiệm vụ được giao; tổng hợp khó khăn, vướng mắc, đề xuất giải pháp xử lý. Tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả thực hiện gửi UBND phường, Sở Công Thương và cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu. Chủ trì phối hợp với trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công tổ chức tuyên truyền trực quan, tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử, nền tảng số của phường.

2. Công an phường

Chủ động nắm tình hình, phát hiện, đấu tranh với các hành vi lừa đảo, chiếm đoạt tài sản của người tiêu dùng, nhất là trên không gian mạng, thương mại điện tử, mạng xã hội; phối hợp kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm theo thẩm quyền. Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự trong các đợt kiểm tra, tuyên truyền, xử lý vi phạm; tiếp nhận, xử lý tin báo tội phạm liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

3. Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường

Phối hợp quản lý chất lượng vật tư nông nghiệp, sản phẩm nông, lâm, thủy sản; tuyên truyền truy xuất nguồn gốc, tiêu dùng xanh, bảo vệ môi trường trong sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng.

Phối hợp trong kiểm tra, xử lý các điểm kinh doanh vi phạm trật tự đô thị, lấn chiếm lòng đường, vỉa hè, gây mất vệ sinh môi trường, ảnh hưởng đến quyền lợi và an toàn của người tiêu dùng.

4. Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công

Phối hợp Phòng Kinh tế, các tổ dân phố đẩy mạnh tuyên truyền trực quan, tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử, nền tảng số của phường; lồng ghép nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với tuyên truyền pháp luật, xây dựng nếp sống văn minh đô thị, tuyên truyền cho nhóm người tiêu dùng yếu thế, học sinh, người cao tuổi; hướng dẫn kỹ năng nhận diện rủi ro tiêu dùng trên môi trường điện tử.

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

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên, Nhân dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; tham gia giám sát việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở cơ sở, tham gia hòa giải, tuyên truyền, vận động doanh nghiệp, hộ kinh doanh nâng cao trách nhiệm xã hội.

6. Các tổ dân phố

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung Kế hoạch đến Nhân dân; nắm bắt tình hình kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn; kịp thời phản ánh các dấu hiệu vi phạm, điểm bán hàng không rõ nguồn gốc, quảng cáo sai sự thật, lừa đảo người tiêu dùng, vận động hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh ký cam kết tuân thủ pháp luật, kinh doanh văn minh, bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.

Trên đây là kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn phường Thạch Khôi. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, các tổ dân phố nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND phường qua Phòng Kinh tế để tổng hợp, tham mưu UBND phường xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Ủy ban MTTQ VN phường và các đoàn thể;
- Các phòng KT, XDNN&MT
- Công an phường;
- Các tổ dân phố;
- Lưu: VT, KT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Tăng Văn Quân

