| | |
|---|---|
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**<br>**PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:311 /KH-UBND | *Thành Đông, ngày* 17 *tháng 10 năm 2026* |

# KẾ HOẠCH
## Triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn phường Thành Đông

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Thực hiện Kế hoạch số 250/KH-UBND ngày 06 tháng 7 năm 2026 của Uỷ 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.

Uỷ ban nhân dân phường Thành Đông ban hành 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 TIÊU, YÊU CẦU

### 1. Mục tiêu

#### 1.1. Mục tiêu chung

- Tổ chức triển khai kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chỉ đạo của Trung ương, Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố và hướng dẫn của cơ quan chuyên môn; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân kinh doanh và Nhân dân trên địa bàn phường.

- 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.

- Khuyến khích tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện đúng quy định về chất lượng, đo lường, nguồn gốc hàng hóa, cung cấp thông tin trung thực, minh bạch; góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, an toàn và phát triển bền vững.

#### 1.2. Mục tiêu cụ thể

- Hằng năm, tổ chức hoặc lồng ghép tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chú trọng quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Tổ chức tuyên truyền, hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3) phù hợp điều kiện thực tế của phường và hướng dẫn của thành phố.

- 100% phản ánh, kiến nghị, khiếu nại về quyền lợi người tiêu dùng được tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền theo quy định; theo dõi kết quả xử lý đối với các vụ việc thuộc phạm vi trách nhiệm của phường.

- Tăng cường phối hợp kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh và chất lượng hàng hóa theo thẩm quyền, tập trung vào hàng hóa có nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn và quyền lợi của người tiêu dùng.

- Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ được phổ biến, cập nhật quy định pháp luật và hướng dẫn nghiệp vụ liên quan.

- Thực hiện đầy đủ chế độ thông tin, thống kê, báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Các chỉ tiêu cụ thể được rà soát, điều chỉnh hằng năm theo kế hoạch của thành phố, hướng dẫn của cơ quan chuyên môn và tình hình thực tế tại địa phương.

**2. Yêu cầu**

- Bám sát chủ trương, chỉ đạo của Trung ương và thành phố; bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của UBND phường và các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Phân công rõ đầu mối chủ trì, đơn vị phối hợp, thời gian thực hiện và sản phẩm đầu ra; tăng cường phối hợp, không chồng chéo nhiệm vụ.

- Kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn, phòng ngừa với kiểm tra, phát hiện và xử lý vi phạm theo thẩm quyền; vụ việc vượt thẩm quyền phải kịp thời chuyển cơ quan có thẩm quyền.

- Lồng ghép với chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn đo lường chất lượng và các nhiệm vụ có liên quan; sử dụng kinh phí tiết kiệm, hiệu quả.

**II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

**1. Rà soát, triển khai các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Theo dõi, 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 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; Rà soát nhiệm vụ được giao, tăng cường phối hợp giữa các phòng, đơn vị trong tiếp nhận phản ánh, tuyên truyền, theo dõi tình hình và chuyển thông tin về hành vi có dấu hiệu vi phạm đến cơ quan có thẩm quyền.

**2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Tuyên truyền các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và văn bản hướng dẫn thi hành; quyền được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, quyền lựa chọn, quyền khiếu nại, yêu cầu bồi thường và các quyền, nghĩa vụ khác theo pháp luật.

- Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền thông qua hệ thống thông tin cơ sở, trang thông tin và kênh truyền thông chính thức của địa phương (nếu có), hội nghị, sinh hoạt tổ dân phố, hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể.

- Tuyên truyền kỹ năng nhận diện hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, hàng hóa không bảo đảm chất lượng; cảnh giác với hành vi quảng cáo sai sự thật, lừa đảo khi mua sắm trực tuyến, yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân hoặc thanh toán bất thường.

- Tổ chức hoặc lồng ghép hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) hằng năm; ưu tiên cách thức dễ tiếp cận với người cao tuổi, người khuyết tật, người tiêu dùng dễ bị tổn thương và người dân ở khu vực có điều kiện tiếp cận thông tin hạn chế.

- Vận động các cơ sở kinh doanh công khai thông tin hàng hóa, giá cả, nguồn gốc xuất xứ theo quy định; thực hiện cân, đo chính xác, cung cấp hóa đơn/chứng từ khi pháp luật yêu cầu và tiếp nhận phản ánh của khách hàng.

**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;

- 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.

- Việc kiểm tra, lập biên bản và xử lý vi phạm chỉ thực hiện trong phạm vi thẩm quyền, đúng căn cứ, trình tự và thủ tục pháp luật; không tổ chức kiểm tra trùng lặp, không tự đặt thêm điều kiện kinh doanh.

**4. Quản lý hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên**

- Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý thông báo của doanh nghiệp bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên theo quy định tại Nghị định số 55/2024/NĐ-CP và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

- Theo dõi, quản lý 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 nhiệm vụ được giao; tuyên truyền, hướng dẫn chấp hành quy định pháp luật.

- Lưu trữ hồ sơ, thông tin tiếp nhận và kết quả xử lý theo quy định; trường hợp có dấu hiệu vi phạm hoặc vượt thẩm quyền, kịp thời phối hợp, chuyển cơ quan chức năng xử lý.

**5. Thúc đẩy tiêu dùng an toàn, bền vững và ứng dụng chuyển đổi số**

- Tuyên truyền, khuyến khích người dân lựa chọn sản phẩm, dịch vụ an toàn, thân thiện môi trường; quan tâm thông tin về xuất xứ, chất lượng, hướng dẫn sử dụng, cảnh báo rủi ro và điều kiện bảo hành.

- Hướng dẫn người dân thận trọng khi giao dịch trên môi trường mạng; kiểm tra thông tin người bán, điều kiện giao dịch, chính sách đổi trả, bảo hành; không cung cấp mã xác thực, mật khẩu hoặc dữ liệu cá nhân cho nguồn không đáng tin cậy.

- Khuyến khích cơ sở kinh doanh công khai, minh bạch thông tin hàng hóa, tiếp nhận phản hồi khách hàng, áp dụng công cụ số phù hợp và thực hiện truy xuất nguồn gốc khi có điều kiện.

- Thực hiện việc cập nhật, chia sẻ dữ liệu, sử dụng hệ thống tiếp nhận phản ánh và cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng dẫn của thành phố, Bộ Công Thương và cơ quan có thẩm quyền; bảo đảm an toàn thông tin.

**6. Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể và tổ chức xã hội**

- Phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ dân phố và tổ chức xã hội có chức năng phù hợp để tuyên truyền, nắm bắt phản ánh, vận động người dân tham gia giám sát.

- Khuyến khích cơ sở kinh doanh thực hiện cam kết kinh doanh có trách nhiệm, cung cấp thông tin trung thực, giải quyết phản hồi khách hàng và chủ động khắc phục khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ có vấn đề.

- Phối hợp với Hội có chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của thành phố khi cần tư vấn, hỗ trợ, hòa giải hoặc hướng dẫn người tiêu dùng tiếp cận cơ chế giải quyết tranh chấp.

**7. Theo dõi, kiểm tra và báo cáo**

- Theo dõi tiến độ thực hiện nhiệm vụ; lưu giữ tài liệu minh chứng gồm kế hoạch, văn bản tuyên truyền, hình ảnh, danh sách hoạt động, hồ sơ tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kết quả phối hợp kiểm tra và các tài liệu liên quan.

- Tổng hợp số liệu, đánh giá kết quả, khó khăn, vướng mắc và kiến nghị; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của UBND thành phố và cơ quan chuyên môn được giao đầu mối.

- Kịp thời đề xuất biểu dương tổ chức, cá nhân có cách làm hiệu quả; kiến nghị xử lý hành vi vi phạm theo quy định.

## 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. 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.

- Khi phát sinh vụ việc liên quan đến lĩnh vực phụ trách, phối hợp xác minh, hướng dẫn hoặc chuyển thông tin đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

**3. Công an phường**

- Phối hợp 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.

**4. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND 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.

- Phòng Văn hoá- Xã hội và Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường 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 và hệ thống loa truyền thanh của phường theo chức năng, nhiệm vụ và điều kiện thực tế.

**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 quyền, trách nhiệm của người tiêu dùng; tham gia giám sát, phản ánh và phối hợp triển khai hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng.

**6. Các tổ dân phố, đơn vị quản lý chợ và tổ chức, cá nhân có liên quan**

- Phối hợp phổ biến thông tin, nắm bắt phản ánh, vận động cơ sở kinh doanh và các thương nhân chấp hành quy định pháp luật; thông tin kịp thời cho UBND phường về dấu hiệu vi phạm và phối hợp triển khai nhiệm vụ theo yêu cầu.

- Đơn vị quản lý chợ thực hiện trách nhiệm theo quy định pháp luật và nhiệm vụ được giao; phối hợp tuyên truyền, tiếp nhận phản ánh của người tiêu dùng trong phạm vi chợ, hỗ trợ hòa giải khi có yêu cầu 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 và tham gia các hoạt động hưởng ứng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ủy ban nhân dân phường Thành Đông yêu cầu các phòng, đơn vị căn cứ nhiệm vụ được giao nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

**Nơi nhận:**
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng: Kinh tế, Văn hoá- Xã hội;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường;
- Công an phường;
- Uỷ ban MTTQ phường;
- Các Tổ chức Chính trị - xã hội phường;
- Các Tổ dân phố;
- Đơn vị quản lý, khai thác chợ;
- Doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trên địa bàn;
- Lưu: VT, KT.

**KT. CHỦ TỊCH**
**PHÓ CHỦ TỊCH**

U.B.N.D PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG T.P HẢI PHÒNG

**Đặng Vũ Sơn**