

KẾ HOẠCH

**Triển khai Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng”
năm 2023 trên địa bàn thành phố Hà Nội**

Thực hiện Kế hoạch số 136-KH/TU ngày 02/5/2019 của Thành ủy về triển khai thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng khóa XII về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; Kế hoạch số 5763/KH-BCT ngày 27/9/2022 của Bộ Công Thương về tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2023; Quyết định số 5718/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Kế hoạch Đẩy mạnh triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2021-2025, UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch triển khai Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 trên địa bàn Thành phố như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nhằm đưa Luật và các văn bản liên quan đến công tác Bảo vệ quyền lợi tiêu dùng đến với mọi đối tượng; tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về ý thức tôn trọng pháp luật và chấp hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường hiệu quả công tác thực thi pháp luật trên địa bàn Thành phố.

2. Định hướng, xác định trách nhiệm của các tổ chức, doanh nghiệp đối với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung ứng của mình theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xây dựng văn hóa tiêu dùng lành mạnh, ý thức chủ động bảo vệ bản thân của người tiêu dùng khi tham gia các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ. Tăng cường công tác quản lý và nâng cao trách nhiệm của các cơ quan Nhà nước và các tổ chức xã hội liên quan trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam thiết thực, hiệu quả, sáng tạo, tiết kiệm nhằm phát huy sức mạnh, khuyến khích, động viên sự tham gia tích cực của các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng; qua đó góp phần xây dựng môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh, kích thích tiêu dùng và thúc đẩy phát triển kinh tế Thủ đô; từng bước đưa Ngày Quyền của người tiêu dùng thành động lực và điểm nhấn quan trọng trong đời sống kinh tế xã hội.

4. Tổ chức các hoạt động hưởng ứng phù hợp trong điều kiện diễn biến của dịch bệnh COVID-19, bảo đảm an toàn sức khỏe cho những người tham gia, đồng thời góp phần xây dựng và phát triển các phương thức, thói quen, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng phù hợp với trạng thái bình thường mới.

II. THỜI GIAN VÀ CHỦ ĐỀ

1. Thời gian tổ chức: Các nội dung hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng được tổ chức và thực hiện trong suốt cả năm 2023 hoặc thời gian phù hợp căn cứ vào diễn biến của tình hình dịch bệnh Covid-19.

2. Chủ đề: Chủ đề cho các hoạt động của Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 là **“Thông tin minh bạch – Tiêu dùng an toàn”**.

III. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Đối tượng tham gia

- Cơ quan quản lý: Có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Người tiêu dùng: Là đối tượng thụ hưởng của hoạt động bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp; Lĩnh hội và phổ biến nhân rộng về quyền người tiêu dùng và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong gia đình, cộng đồng và xã hội.

- Các tổ chức, doanh nghiệp: Nhận thức và thực hiện đầy đủ quyền và trách nhiệm của doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất và lưu thông hàng hóa nhằm đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Các Hội, Hiệp hội: Nâng cao trách nhiệm trong việc phối hợp, thực hiện nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Các cơ quan truyền thông của Trung ương và địa phương; Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng.

2. Nội dung

Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 bao gồm một số nội dung chính sau:

- Chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương tổ chức Lễ Mít tinh/Lễ phát động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - 15/3”.

- Phối hợp với Bộ Công Thương tổ chức Giải chạy “Vì người tiêu dùng”.

- Tổ chức Hội chợ “Hàng hóa, sản phẩm vì người tiêu dùng”.

- Tổ chức sự kiện “Tuần lễ tri ân người tiêu dùng”.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên các phương tiện truyền thông, các lớp tập huấn, hội thảo: Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên các phương tiện truyền thông (màn hình led, loa tuyên truyền trên một số tuyến phố, clip tuyên truyền, truyền hình, báo, Website,...); Tổ chức lớp tập huấn, hội thảo “Kỹ năng tiếp nhận và tư vấn khiếu nại cho người tiêu dùng” và “Một số điểm mới của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi”.

- Tổ chức tư vấn, giải đáp hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng qua Tổng đài tư vấn.

(Nội dung chi tiết tại Phụ lục đính kèm)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì tổ chức, hướng dẫn triển khai thực hiện Kế hoạch đảm bảo không chồng chéo, trùng lặp, thiết thực, hiệu quả, đúng quy định của pháp luật và Thành phố; định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện.

- Chủ trì, phối hợp các Sở, ngành và UBND các quận, huyện, thị xã, các doanh nghiệp, Hội, Hiệp hội trên địa bàn Thành phố triển khai tổ chức các hoạt động, sự kiện theo Kế hoạch được phê duyệt. Là đầu mối phối hợp với các đơn vị của Bộ Công Thương và các Sở, ngành, đơn vị của Thành phố triển khai các hoạt động vì quyền người tiêu dùng của Bộ Công Thương tổ chức trên địa bàn.

- Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan thông tấn, báo chí và đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động tuyên truyền, quảng bá, truyền thông về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023.

- Quản lý, sử dụng phân kinh phí thực hiện Kế hoạch và kiểm tra, giám sát đơn vị sử dụng kinh phí tài trợ, nghiệm thu các hạng mục công việc của Kế hoạch theo đúng quy định pháp luật.

- Tổ chức lựa chọn đơn vị tư vấn thực hiện các hoạt động, sự kiện trong Kế hoạch này theo đúng quy định của pháp luật. Hỗ trợ đơn vị tư vấn làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết các thủ tục hành chính về quảng bá truyền thông, tổ chức sự kiện và thực hiện các công việc theo nội dung Kế hoạch được phê duyệt.

2. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Công Thương tham mưu UBND Thành phố trình HĐND Thành phố bố trí nguồn chi thường xuyên ngân sách cấp Thành phố để thực hiện Kế hoạch triển khai Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 theo quy định.

3. Sở Văn hóa và Thể thao

Hướng dẫn và giải quyết kịp thời các thủ tục pháp lý và cấp phép hoạt động cho các chương trình sự kiện, giải trí, tuyên truyền, treo Banner của Kế hoạch triển khai Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 và các sự kiện khác có liên quan.

4. Sở Xây dựng

Phối hợp với UBND quận, huyện, thị xã nơi diễn ra các sự kiện thực hiện công tác duy trì vệ sinh môi trường tại địa điểm tổ chức Lễ mít tinh hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2023 và các sự kiện của Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023.

5. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với Sở Công Thương cập nhật thông tin nội dung Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 và chỉ đạo đăng tải chính xác, kịp thời nội dung Chương trình trên Cổng Giao tiếp điện tử Hà Nội.

- Phối hợp Sở Công Thương và các Sở, ngành, đơn vị liên quan hướng dẫn các cơ quan báo chí Thành phố, cơ quan báo chí Trung ương ký chương trình phối hợp công tác với Thành phố và chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở tuyên truyền về nội dung và các hoạt động triển khai Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 trên địa bàn Thành phố.

6. Cục Quản lý thị trường Thành phố

Phối hợp triển khai thực hiện thông tin, tuyên truyền, phổ biến pháp luật; đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát, đấu tranh chống buôn lậu, sản xuất hàng giả, gian lận thương mại và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, góp phần triển khai hiệu quả các nội dung của Kế hoạch; tiếp nhận, tư vấn, xử lý thông tin phản ánh của người tiêu dùng theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

7. Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội; các Báo: Hà Nội mới, Kinh tế và Đô thị

- Tuyên truyền, phóng sự về lễ mít tinh hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2023.

- Hỗ trợ đưa tin, phóng sự các sự kiện về Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2023 của Thành phố trong chương trình thời sự và chuyên đề, phát các trailer cổ động.

8. UBND các quận, huyện, thị xã

- Phổ biến, tuyên truyền sâu rộng Kế hoạch trên địa bàn các quận, huyện, thị xã.

- Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

9. Các Sở, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã; các Hội, Hiệp hội và đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp chặt chẽ với Sở Công Thương và đơn vị tư vấn tổ chức triển khai, thực hiện Kế hoạch đảm bảo an toàn, thiết thực, hiệu quả.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch năm 2023 bao gồm:

- Nguồn ngân sách nhà nước: kinh phí thực hiện Kế hoạch của cấp nào do ngân sách cấp đó đảm bảo theo phân cấp. Các cơ quan, đơn vị căn cứ nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này, các chế độ, định mức chi hiện hành, xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch, tổng hợp chung vào dự toán chi ngân sách năm 2023 của cơ quan, đơn vị mình gửi cơ quan tài chính cùng cấp để phối hợp tổng hợp báo cáo UBND trình HĐND cùng cấp xem xét, bố trí kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định; đồng thời gửi Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo.

- Nguồn đóng góp của các tổ chức, cá nhân trong nước, ngoài nước; các nguồn vốn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

UBND Thành phố yêu cầu các Sở, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã và các đơn vị được phân công trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo, gửi Sở Công Thương để tổng hợp, đề xuất UBND Thành phố xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận: *N.M.*

- Bộ Công Thương;
- TT: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Phó Chủ tịch Nguyễn Mạnh Quyền;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBMTTQ VN Thành phố;
- Các đoàn thể chính trị - xã hội Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VPUB: CVP, PCVP *N.M. Quận*, KTN, TH;
- Lưu: VT, KTN *Văn*.

58661-6

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Duyen
Nguyễn Mạnh Quyền

PHỤ LỤC**CÁC HOẠT ĐỘNG, SỰ KIỆN CHƯƠNG TRÌNH****“HÀNH ĐỘNG VÌ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG” NĂM 2023**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số **300** /KH-UBND ngày **24** tháng **11** năm 2022
của UBND thành phố Hà Nội)

1. Tổ chức Lễ mít tinh/Lễ phát động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2023

- Đơn vị chủ trì: Sở Công Thương Hà Nội.
- Đơn vị phối hợp: Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương.
- Thời gian dự kiến: Trong Quý I năm 2023 hoặc vào thời gian phù hợp căn cứ vào diễn biến của tình hình dịch bệnh Covid-19.
- Địa điểm dự kiến: Tại Khu liên hợp thể thao quốc gia Mỹ Đình hoặc tại một địa điểm phù hợp trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Thành phần tham dự: Lãnh đạo Bộ Công Thương; Lãnh đạo UBND thành phố Hà Nội; Đại diện lãnh đạo các cơ quan quản lý nhà nước Trung ương và địa phương; Đại diện các tổ chức xã hội, xã hội nghề nghiệp, các hiệp hội liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng; Đại diện các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng tiêu dùng có hệ thống phân phối tại Hà Nội; Người tiêu dùng Thủ đô.
- Nội dung: Khai mạc và công bố, phát động các hoạt động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2023.

2. Tổ chức Giải chạy “Vì người tiêu dùng”

- Đơn vị chủ trì: Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương.
- Đơn vị phối hợp: Sở Công Thương.
- Thời gian dự kiến: Trong Quý I năm 2023 hoặc vào thời gian phù hợp căn cứ vào diễn biến của tình hình dịch bệnh Covid-19.
- Địa điểm dự kiến: Tại Khu liên hợp thể thao quốc gia Mỹ Đình hoặc tại một địa điểm phù hợp trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3. Tổ chức Hội chợ “Hàng hóa, sản phẩm vì người tiêu dùng”

- Thời gian: Dự kiến Quý I/2023 hoặc vào thời gian phù hợp căn cứ vào diễn biến của tình hình dịch bệnh Covid-19.
- Địa điểm dự kiến: Tại Khu liên hợp thể thao quốc gia Mỹ Đình hoặc tại một địa điểm phù hợp trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Quy mô: Khoảng 140 - 150 gian hàng của các doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh, phân phối các sản phẩm, hàng hóa có nguồn gốc xuất xứ thuộc các lĩnh vực liên quan đến đời sống tiêu dùng như: Đồ gia dụng, thời trang, thực phẩm, sản phẩm tiêu dùng thiết yếu,...

- Nội dung: Các đơn vị tham gia sẽ thực hiện các nội dung chính sau:
 - + Hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2023;
 - + Niêm yết rõ thông tin sản phẩm, giá bán sản phẩm, nguồn gốc xuất xứ, tính năng và hướng dẫn sử dụng, đồng thời giải đáp thắc mắc cho người tiêu dùng;
 - + Thực hiện các hoạt động tri ân vì người tiêu dùng như: miễn phí dùng thử sản phẩm, miễn phí tư vấn nhận diện sản phẩm chính hãng, tổ chức các hoạt động giao lưu kết nối với người tiêu dùng...;
 - + Triển khai các hoạt động quảng bá, khuyến mại, tư vấn mua, sử dụng hàng hóa dịch vụ cho người tiêu dùng.

4. Tổ chức sự kiện “Tuần lễ tri ân người tiêu dùng”

- Thời gian: từ Quý I đến Quý IV năm 2023.
- Địa điểm: Dự kiến tổ chức tại 03 điểm thuộc Trung tâm thương mại, siêu thị trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Quy mô: Khoảng 70 gian hàng/điểm của các doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh, phân phối các sản phẩm, hàng hóa có nguồn gốc xuất xứ thuộc các lĩnh vực liên quan đến đời sống tiêu dùng như: Đồ gia dụng, thời trang, thực phẩm, sản phẩm tiêu dùng thiết yếu,...
- Nội dung: Các đơn vị tham gia sẽ thực hiện các nội dung chính sau:
 - + Hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2023;
 - + Niêm yết rõ thông tin sản phẩm, giá bán sản phẩm, nguồn gốc xuất xứ, tính năng và hướng dẫn sử dụng, đồng thời giải đáp thắc mắc cho người tiêu dùng;
 - + Thực hiện các hoạt động tri ân vì người tiêu dùng như: miễn phí dùng thử sản phẩm, miễn phí tư vấn nhận diện sản phẩm chính hãng, miễn phí bảo hành, bảo dưỡng, tổ chức các hoạt động giao lưu kết nối với người tiêu dùng...;
 - + Triển khai các hoạt động quảng bá, khuyến mại, tư vấn mua, sử dụng hàng hóa dịch vụ cho người tiêu dùng.

5. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên các phương tiện truyền thông, các lớp tập huấn, hội thảo

- Thời gian: Diễn ra trong cả năm 2023.
- Địa điểm: Trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Kênh triển khai:
 - + Thực hiện các tin, phóng sự, trailer tuyên truyền, clip trên các kênh của Đài Truyền hình Việt Nam, Truyền hình Hà Nội, Truyền hình VTC, Truyền hình ANTV, màn hình led tại các khu chung cư, trung tâm thương mại,...
 - + Thực hiện các tin, bài viết tuyên truyền trên các cơ quan báo chí trung ương và Hà Nội như: Báo Hà Nội Mới, Báo Kinh tế Đô thị, Báo Nhân Dân, Báo Công Thương, Cổng giao tiếp điện tử Hà Nội, Cổng thông tin Chính phủ...;

+ Tuyên truyền qua hình thức tờ rơi, phướn, màn hình led, loa tuyên truyền trên một số tuyến phố, trung tâm thương mại, siêu thị, chợ, clip tuyên truyền, truyền hình, báo, Website, cẩm nang hỗ trợ, cung cấp các tài liệu, kiến thức hữu ích cho các Hội, Hiệp hội liên quan, doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn Thành phố và cho người tiêu dùng về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

+ Tổ chức 04 lớp tập huấn, hội thảo “Kỹ năng tiếp nhận và tư vấn khiếu nại cho người tiêu dùng” và “Một số điểm mới của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi”.

6. Tổ chức tư vấn, giải đáp hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Tổng đài tư vấn.

- Thời gian: cả năm 2023.

- Nội dung:

+ Giải đáp các thông tin về Chương trình “Hành động vì quyền người tiêu dùng” năm 2023 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

+ Tiếp nhận các cuộc khiếu nại của người tiêu dùng khi bị xâm phạm quyền lợi, tư vấn và hỗ trợ kết nối đến các cơ quan có thẩm quyền để giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng./.