

Số: **30** /KH-UBND

Hà Nội, ngày **23** tháng **01** năm 2019

KẾ HOẠCH

**Triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019
của thành phố Hà Nội**

Căn cứ Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020; Kế hoạch số 9266/KH-BCT ngày 14/11/2018 của Bộ Công Thương về kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019; Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 15/6/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc đẩy mạnh triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hà Nội, Quyết định số 6688/QĐ-UBND ngày 07/12/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc giao chỉ tiêu Kế hoạch kinh tế - xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2019; trên cơ sở kết quả thực hiện Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 của thành phố Hà Nội, UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 của Thành phố với nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, THỜI GIAN VÀ CHỦ ĐỀ

1. Mục đích

- Tuyên truyền, phổ biến, thực thi các văn bản pháp luật của Nhà nước đi vào cuộc sống; tạo sự chuyển biến mạnh mẽ ý thức tôn trọng và chấp hành pháp luật của các đối tượng có liên quan trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Định hướng và phát huy ý thức tôn trọng quyền người tiêu dùng của doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh thương mại; xây dựng văn hóa tiêu dùng lành mạnh, ý thức chủ động bảo vệ bản thân của người tiêu dùng khi tham gia giao dịch, mua bán hàng hóa, dịch vụ.
- Nâng cao trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội liên quan trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Yêu cầu

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật thông qua các nội dung chính của chương trình nhằm đưa Luật và các văn bản liên quan đến công tác Bảo vệ quyền lợi tiêu dùng đến với mọi đối tượng; tăng cường hiệu quả công tác thực thi pháp luật trên địa bàn thành phố.
- Xác định trách nhiệm của các tổ chức, doanh nghiệp đối với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung ứng của mình được quy định trong Luật và các văn bản có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2019 được tổ chức 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.

3. Thời gian tổ chức

Các nội dung hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng được tổ chức và thực hiện trong cả năm 2019. Các hoạt động hưởng ứng Kế hoạch "Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam" được tổ chức trong tháng 3/2019.

4. Chủ đề

Chủ đề cho các hoạt động "Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam" năm 2019 là: **Kinh doanh lành mạnh – Tiêu dùng bền vững.**

II. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Đối tượng tham gia

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

- 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: Ý thức đầy đủ về 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 thông tấn, báo chí của Trung ương, địa phương; Tổng đài 024.1081, website www.ypp.vn,...: Hỗ trợ tuyên truyền sâu rộng thông điệp của chương trình tới đúng đối tượng, những việc làm tốt của cá nhân, tập thể liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Nội dung

Chương trình “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 bao gồm một số nội dung chính sau:

2.1. Tổ chức Lễ mít-tinh hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019, truyền hình trực tiếp trên kênh 1 của Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội (dự kiến tổ chức tại phố đi bộ Trịnh Công Sơn, quận Tây Hồ ngày 16/3/2019).

2.2. Tổ chức “Tuần tri ân doanh nghiệp vì người tiêu dùng” tại các điểm bán hàng cố định trên địa bàn thành phố Hà Nội và các website bán hàng trực tuyến, gồm 02 sự kiện chính:

- Tổ chức “*Tuần tri ân doanh nghiệp vì người tiêu dùng*”;

- Tổ chức sự kiện “*Ngày hội sản phẩm, hàng hóa vì người tiêu dùng*”.

2.3. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật:

- Tổ chức 03 cuộc tuyên truyền, phổ biến kiến thức tại 03 trường học trên địa bàn thành phố Hà Nội;

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên các phương tiện truyền thông (Banner, tờ rơi, truyền hình, báo, Website, Fanpage, băng rôn, Roadshow xe đạp...);

- Tổ chức tọa đàm trên Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội.

2.4. Tổ chức tư vấn, giải đáp, hỗ trợ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Tổng đài 024.1081.

2.5. Tổng kết Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 của thành phố Hà Nội.

(Nội dung chi tiết tại phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì tổ chức, hướng dẫn triển khai thực hiện Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 của thành phố Hà Nội đảm bảo đúng mục đích, tiết kiệm, hiệu quả; định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện.

- Chủ trì, phối hợp các Sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, các doanh nghiệp, Hội, Hiệp hội trên địa bàn Thành phố tiến hành các hoạt động, triển khai tổ chức các sự kiện theo Kế hoạch được duyệt.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan thông tấn, báo chí và đơn vị liên quan triển khai thực hiện tuyên truyền, quảng bá, truyền thông.

- Chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng phần kinh phí thực hiện Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 theo đúng quy định của pháp luật.

- Thẩm định dự toán và kiểm tra, giám sát đơn vị sử dụng kinh phí tài trợ, nghiệm thu các hạng mục công việc của Kế hoạch theo quy định.

- 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

Hướng dẫn và giải quyết kịp thời các thủ tục tài chính, kinh phí liên quan đến Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 theo quy định hiện hành của Nhà nước.

3. Sở Nội vụ (Ban Thi đua khen thưởng Thành phố)

Hướng dẫn và giải quyết kịp thời các thủ tục liên quan đến khen thưởng các doanh nghiệp tham gia hưởng ứng “Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019.

4. Sở Giáo dục và Đào tạo

Hướng dẫn và giải quyết kịp thời các thủ tục liên quan đến việc thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật tại các trường Trung học Phổ thông trên địa bàn thành phố theo Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 đảm bảo đúng quy định của pháp luật, không ảnh hưởng chương trình học của học sinh.

5. 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 “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 và các sự kiện khác có liên quan.

6. Sở Thông tin và Truyền thông

- Thực hiện công tác truyền thông Chương trình “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019, cập nhật thông tin nội dung Chương trình lên Cổng thông tin điện tử của Thành phố.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí trực thuộc Thành phố tuyên truyền theo Kế hoạch, hỗ trợ đưa các tin, bài tuyên truyền về “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 trong thời gian diễn ra sự kiện, tập trung vào thời gian từ tháng 3/2019 đến tháng 4/2019 đảm bảo tính chính xác, hiệu quả.

7. Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

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 khiếu nại của người tiêu dùng theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

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

- Bảo trợ thông tin, tổ chức tuyên truyền, truyền hình trực tiếp Lễ mít-tinh hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019.

- Hỗ trợ đưa tin, phóng sự các sự kiện về “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 của Thành phố trong chương trình thời sự và chuyên đề, phát các trailer cổ động tập trung trong thời gian từ tháng 3/2019 đến tháng 4/2019; tổ chức buổi tọa đàm theo Kế hoạch được phê duyệt trong tháng 3/2019.

9. Các đơn vị liên quan: Sở Giao thông vận tải, Sở Khoa học Công nghệ, Sở Y tế; Công an thành phố Hà Nội; UBND các quận, huyện, thị xã; Hội Bảo vệ người tiêu dùng thành phố Hà Nội, các Hội, Hiệp hội trên địa bàn Thành phố 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.

10. Đơn vị tư vấn

Sở Công Thương có trách nhiệm tổ chức lựa chọn đơn vị tư vấn thực hiện Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 của Thành phố theo đúng quy định của pháp luật, Đơn vị tư vấn có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ:

- Phối hợp tổ chức các nội dung của Kế hoạch, là đầu mối liên lạc với các cơ quan, doanh nghiệp, Hội, Hiệp hội trong quá trình thực hiện.

- Xây dựng phương án và thực hiện vận động tài trợ; quản lý và sử dụng nguồn kinh phí tài trợ để thực hiện Kế hoạch dưới sự giám sát của Sở Công Thương.

- Tổ chức thực hiện các công việc quảng bá, truyền thông.

IV. KINH PHÍ

1. Tổng kinh phí dự kiến thực hiện Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019: 1.700.000.000 đồng, trong đó:

- Nguồn ngân sách Thành phố: 1.300.000.000đ (Một tỷ, ba trăm triệu đồng), trích từ kinh phí chi nghiệp vụ năm 2019 giao Sở Công Thương tại Quyết định số

6688/QĐ-UBND ngày 07/12/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc giao chỉ tiêu Kế hoạch kinh tế - xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2019.

- Kinh phí còn lại huy động từ các nhà tài trợ và các nguồn hợp pháp khác.

2. Sở Công Thương có trách nhiệm triển khai thực hiện Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019 theo đúng quy định của pháp luật và Thành phố.

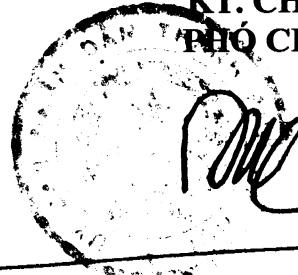
Các Sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và các đơn vị được phân công trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo, gửi Sở Công Thương tổng hợp, đề xuất UBND Thành phố xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- TT: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Đài PT&TH HN, các Báo: HN, KT&ĐT;
- VPUB: CVP, PCVP v.T.Anh, KT, TKBT;
- Lưu: VT, KT Tùng, Hương.

1400 (120)

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



Nguyễn Doãn Toàn

PHỤ LỤC CÁC HOẠT ĐỘNG, SỰ KIỆN HƯỞNG ỨNG
“NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM” NĂM 2019
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số **30** /KH-UBND ngày **23** tháng **01** năm 2019
của UBND thành phố Hà Nội)

1. Tổ chức họp báo và doanh nghiệp

- Thời gian: Tháng 02/2019.
- Địa Điểm: Hội trường Sở Công Thương Hà Nội.
- Nội dung: Công bố kế hoạch triển khai chương trình “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019.

2. Tổ chức Lễ mít-tinh hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019

- Thời gian: 20h00 ngày 16/3/2019 (Thứ bảy), truyền hình trực tiếp trên kênh 1 – Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội (căn cứ vào lịch phát sóng của Đài).
- Địa điểm: Tại phố đi bộ Trịnh Công Sơn, quận Tây Hồ, Hà Nội.
- Nội dung:
 - + Lễ mít-tinh hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019;
 - + Phát động sự kiện “Tuần doanh nghiệp tri ân người tiêu dùng”.
- Thành phần: 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 Hội, Hiệp hội liên quan; 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.

3. Tổ chức “Tuần tri ân doanh nghiệp vì người tiêu dùng” tại các điểm bán hàng cố định trên địa bàn Thành phố Hà Nội và các website bán hàng trực tuyến

- Thời gian: Từ ngày 17/03/2019 đến ngày 22/03/2019.
- Địa điểm: Tại các điểm bán hàng, website bán hàng trực tuyến của các siêu thị, trung tâm thương mại lớn, doanh nghiệp sản xuất, chuỗi các hệ thống dịch vụ và cửa hàng kinh doanh phân phối hàng hóa thuộc mọi thành phần kinh tế trên địa bàn Thành phố.
- Quy mô: 100 điểm bao gồm các điểm bán hàng cố định và website bán hàng trực tuyến.
- Nội dung: Các đơn vị tham gia sẽ thực hiện các nội dung chính sau:
 - + Treo dấu hiệu nhận biết điểm tri ân người tiêu dùng;
 - + 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;
 - + Tổ chức 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, tăng thời gian bảo hành, miễn phí vận chuyển, đổi trả hàng hóa nếu phát sinh lỗi của nhà sản xuất trong quá trình sử dụng...;

+ 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 “Ngày hội sản phẩm, hàng hóa vì người tiêu dùng”

- Thời gian: Từ ngày 19/4/2019 đến ngày 23/4/2019.

- Địa điểm: Khuôn viên siêu thị Big C – 222 Trần Duy Hưng hoặc tại một địa điểm khác phù hợp.

- Quy mô: 50 gian hàng tiêu chuẩn 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:

+ 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.

5. Tổ chức hội thảo tuyên truyền tại các trường Trung học Phổ thông trên địa bàn thành phố Hà Nội

- Thời gian: Tháng 3/2019 và tháng 4/2019.

- Số lượng: 03 Trường.

- Quy mô: 200 – 300 người/Trường.

- Nội dung:

+ Mời chuyên gia tuyên truyền và phổ biến kiến thức về Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

+ Tổ chức các hoạt động gameshow tương tác nhằm tăng tính thực tiễn và giúp người tiêu dùng có cơ sở áp dụng các kiến thức trong đời sống thực tế.

6. Tổ chức tọa đàm trên đài truyền hình Hà Nội

- Thời gian: Trong tháng 3/2019.

- Địa điểm: Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội.

- Nội dung:

+ Trao đổi thảo luận về việc nâng cao ý thức của doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho người tiêu dùng và nâng cao vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước trong việc hướng dẫn và thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Thành phần tham gia: Đại diện Sở Công Thương, Đại diện Hiệp hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Tổng đài 024.1081 và đại diện doanh nghiệp.

7. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên các phương tiện truyền thông

- Thời gian: diễn ra trong cả năm 2019, tập trung trong tháng 3/2019 và tháng 4/2019.

- Địa điểm: Trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Kênh triển khai:

+ Treo banner biểu ngữ tuyên truyền trên các tuyến phố;

+ Banner biểu ngữ tuyên truyền trên thành xe buýt;

+ Tổ chức các hoạt động Roadshow tuyên truyền quảng bá;

+ Thực hiện các tin, phóng sự, trailer tuyên truyền trên các kênh của Đài Truyền hình Việt Nam, Truyền hình Hà Nội, Truyền hình VTC, Truyền hình ANTV...;

+ Thực hiện các tin, bài viết tuyên truyền trên các cơ quan báo chí: Báo Hà Nội Mới, Báo Kinh Tế Đô thị, Báo Nhân Dân, Báo Công Thương, Thông Tấn Xã Việt Nam, Báo An Ninh Thủ Đô, Cổng giao tiếp điện tử Thành phố, Cổng thông tin chính phủ Hà Nội...;

+ Tuyên truyền trên mạng xã hội thông qua kênh fanpage của chương trình: Quảng bá các hoạt động vì người tiêu dùng, xây dựng các bài viết tính hướng và giải đáp để hỗ trợ kiến thức cho người tiêu dùng tự bảo vệ khi tham gia các hoạt động mua sắm hàng hóa;

+ Tuyên truyền các hoạt động chương trình qua tờ rơi, 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 người tiêu dùng về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Tổ chức tư vấn, giải đáp hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Tổng đài 024.1081

- Thời gian: từ tháng 01/2019 đến tháng 12/2019.

- Nội dung:

+ Giải đáp các thông tin về chương trình “Ngày Quyền của Người Tiêu Dùng Việt Nam” năm 2019 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.

- Quy trình giải đáp thông tin về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tư vấn cụ thể 08 quyền của người tiêu dùng:

+ *Bước 1:* Tổng đài 024.1081 được tập huấn và cập nhật thông tin về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và 08 quyền của người tiêu dùng thông qua Hội tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng (thời gian: 1 năm/lần).

+ *Bước 2*: Người tiêu dùng gọi điện đến Tổng đài 024.1081, điện thoại viên tiếp nhận thông tin và giải đáp về Luật và 08 quyền theo yêu cầu của người tiêu dùng căn cứ trên tài liệu về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và 08 quyền của người tiêu dùng.

- Quy trình thực hiện tư vấn, giải quyết khiếu nại và hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

+ *Bước 1*: Tiếp nhận thông tin khiếu nại của người tiêu dùng và tư vấn những thông tin người tiêu dùng cần chuẩn bị để thực hiện khiếu nại;

+ *Bước 2*: Kiểm tra các thông tin của người tiêu dùng cung cấp có đầy đủ thông tin để thực hiện khiếu nại hay không và tư vấn cho người tiêu dùng trong trường hợp chưa đầy đủ thông tin;

+ *Bước 3*: Tổng đài 024.1081 kết nối đến doanh nghiệp để doanh nghiệp trực tiếp giải quyết khiếu nại với người tiêu dùng;

+ *Bước 4*: Trong trường hợp doanh nghiệp không giải quyết thỏa đáng hoặc người tiêu dùng không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại của doanh nghiệp, Tổng đài 024.1081 sẽ kết nối người tiêu dùng đến Hội tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, Hội chống hàng giả và bảo vệ thương hiệu hoặc Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội để giải quyết tận gốc khiếu nại cho người tiêu dùng.

+ *Bước 5*: Tổng đài 024.1081 liên lạc với người tiêu dùng và doanh nghiệp để rút kinh nghiệm sự việc, đồng thời tổng hợp báo cáo Sở Công Thương.

9. Tổng kết chương trình “Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam” năm 2019.

- Thời gian: Dự kiến tháng 9/2019.

- Địa điểm: Hội trường Sở Công Thương Hà Nội

- Nội dung: Đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm, biểu dương các đơn vị có nhiều thành tích đóng góp cho chương trình.