

KẾ HOẠCH
Triển khai Chương trình
“Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012

Những năm gần đây, cùng với sự phát triển ngày càng nhanh, đa dạng của nền kinh tế thị trường dẫn đến số vụ việc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cũng ngày càng gia tăng cả về mức độ vi phạm lẫn tính chất tinh vi và phức tạp. Trước những thách thức trên, Ngày 17/11/2010, nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành Luật số 59/2010/QH12 về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ra đời nhằm làm cơ sở pháp lý cho các cơ quan quản lý Nhà nước, các doanh nghiệp, các hiệp hội và người tiêu dùng thực thi ngày một tốt hơn quyền lợi của người tiêu dùng.

Hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Thế giới (15/3) và tiếp tục tuyên truyền, phổ biến Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. UBND Thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch triển khai chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012, với nội dung cụ thể như sau:

1. Mục đích, yêu cầu:

a. Mục đích:

- Hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Thế giới (15/3)
- Tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
- Định hướng và phát huy ý thức tôn trọng quyền lợi người tiêu dùng của doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh thương mại.
- Xây dựng văn hóa tiêu dùng, 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 trợ giúp người tiêu dùng của các cơ quan và tổ chức xã hội trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b. Yêu cầu:

- Thu hút sự quan tâm và tham gia của các đối tượng liên quan, đặc biệt là các doanh nghiệp và người tiêu dùng.
- Tạo được sự chuyển biến từ nhận thức tới hành động của doanh nghiệp; người tiêu dùng và các tổ chức có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Nội dung Chương trình:

2.1. Đối tượng tham gia

- Cơ quan quản lý: Có trách nhiệm thực thi chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

- Người tiêu dùng: Là đối tượng thụ hưởng của hoạt động tuyên truyền, phổ biến kiến thức về quyền của người tiêu dùng và hiểu về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Lĩnh hội và phổ biến nhân rộng về quyền của người tiêu dùng và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong gia đình, trong cộng đồng và toàn xã hội.

- Doanh nghiệp: Ý thức đầy đủ về quyền và trách nhiệm của doanh nghiệp (nhà sản xuất, nhà phân phối) 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 Hiệp hội: Nâng cao trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Các cơ quan thông tấn báo chí Trung ương, địa phương và Tổng đài Những Trang Vàng 04.1081.

2.2. Nội dung Chương trình

Chương trình "Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng" năm 2012 trên địa bàn Thành phố Hà Nội, bao gồm các sự kiện chính sau:

- Tổ chức mít tinh kỷ niệm ngày Quyền của người tiêu dùng Thế giới 15/3 (truyền hình trực tiếp trên kênh 1 đài Phát thanh & Truyền hình Hà Nội).

- Tổ chức "Tuần bán hàng vì người tiêu dùng" năm 2012 (tại các siêu thị, trung tâm thương mại lớn trên địa bàn thành phố).

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến kiến thức về Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (tại một số doanh nghiệp; Quận, Huyện, Thị xã trên địa bàn Hà Nội)

- Tổng kết chương trình

2.3. Tiến độ triển khai

Chương trình "Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng" thực hiện từ 01/3/2012 đến 30/6/2012 trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3. Tổ chức thực hiện:

3.1. Giao Sở Công Thương Hà Nội (đơn vị chủ trì tổ chức):

- Là cơ quan thường trực, có trách nhiệm phối hợp với các Sở, Ngành liên quan và Công ty CP Niên giám điện thoại & trang vàng 1 – Việt Nam thực hiện Chương trình "Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng" năm 2012.

- Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trung ương và địa phương tuyên truyền cho Chương trình "Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng" năm 2012.

- Phối hợp với Sở, Ngành, doanh nghiệp và UBND các Quận, Huyện, Thị xã trên địa bàn tổ chức các hoạt động: Lễ mít-tinh; Tuần bán hàng vì người tiêu dùng; Tuyên truyền, phổ biến Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Tổng kết chương trình.

- Ký hợp đồng thực hiện chương trình với Công ty CP Niên giám điện thoại & trang vàng 1 – Việt Nam; phối hợp với các Sở, ngành liên quan và Công ty CP Niên giám điện thoại & trang vàng 1 – Việt Nam vận động tài trợ, quản lý việc quảng bá, truyền thông, tổ chức sự kiện từ nguồn kinh phí tài trợ.

- Chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng phần kinh phí thực hiện chương trình "Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng" năm 2012.

- Hỗ trợ Công ty CP Niên giám, điện thoại & trang vàng I – Việt Nam làm việc với các cơ quan, đơn vị có liên quan để 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.

3.2. Sở Tài chính Hà Nội:

Giải quyết kịp thời các thủ tục tài chính liên quan đến thực hiện Chương trình “Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012 theo quy định hiện hành của Nhà nước.

3.3. Sở Văn hóa-Thể thao-Du lịch:

Hướng dẫn và giải quyết kịp thời các thủ tục pháp lý và cấp phép hoạt động cho các chương trình giải trí, tuyên truyền, quảng cáo của Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012 và các sự kiện có liên quan khác, đảm bảo các chương trình được triển khai theo đúng phương án tổ chức.

3.4. 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 chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012 trên địa bàn Thành phố.

3.5. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Thực hiện công tác truyền thông Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012, cập nhật thông tin nội dung Chương trình lên cổng giao tiếp điện tử của Thành phố.

- Chỉ đạo các cơ quan truyền thông trực thuộc tuyên truyền theo kế hoạch, đảm bảo tính chính xác, hiệu quả của thông tin tuyên truyền.

3.5. Đài Phát thanh & Truyền hình Hà Nội:

Bảo trợ thông tin, tổ chức tuyên truyền cho chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012.

Truyền hình trực tiếp sự kiện chính của chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012 theo chỉ đạo của UBND Thành phố.

3.6. Báo Hà Nội mới; Báo Kinh tế đô thị; Báo An ninh Thủ đô:

Bảo trợ thông tin, chủ động xây dựng phương án đưa tin, bài và quảng bá thông tin về chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012

3.7. Các Sở, Ngành; UBND Quận, Huyện, Thị xã:

Các Cơ quan, đơn vị: Công an Thành phố; Sở Giao thông vận tải; UBND Quận, Huyện, Thị xã phối hợp với Sở Công Thương Hà Nội và đơn vị tư vấn tổ chức triển khai, thực hiện chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012.

3.8. Văn phòng UBND Thành phố:

Phối hợp với Sở Công Thương thường xuyên kiểm tra tiến độ thực hiện Chương trình, tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND Thành phố để xin ý kiến chỉ đạo.

3.9. Đơn vị tư vấn:

Giao Công ty Cổ phần niên giám điện thoại & trang vàng 1 – Việt Nam là đơn vị tư vấn thực hiện “Chương trình hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012. Đơn vị tư vấn có nhiệm vụ:

- Xây dựng phương án và thực hiện vận động tài trợ cho Chương trình; Quản lý và sử dụng nguồn kinh phí tài trợ để thực hiện chương trình (có sự giám sát của Sở Công Thương).

- Cam kết đảm bảo nguồn kinh phí cho các hoạt động của Chương trình theo hình thức xã hội hoá.

- Tổ chức các nội dung và sự kiện của Chương trình; là đầu mối liên lạc với các cơ quan, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện.

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

4. Kinh phí:

Tổng kinh phí dự kiến: 1.300.000.000 đồng, trong đó:

- Nguồn ngân sách Thành phố: 300.000.000 đồng (Trích từ nguồn kinh phí chi nghiệp vụ 2012 được giao cho Sở Công Thương Hà Nội) .

- Nguồn kinh phí xã hội hóa: 1.000.000.000 đồng (huy động từ các nhà tài trợ và các nguồn khác).

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, Sở Công Thương kịp thời báo cáo UBND Thành phố Hà Nội xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Bộ Công thương (để b/c);
- Đ/c Chủ tịch UBND TP (để b/c);
- Các Sở, ngành có liên quan (để phối hợp);
- UBND các quận, huyện, thị xã (để phối hợp);
- Sở Công thương (để thực hiện);
- Cty CP NGĐT & TV 1 VN (để thực hiện);
- VP UB, CT;
- Lưu VT.

1/0

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



Nguyễn Văn Sửu



Hà Nội, ngày 16 tháng 01 năm 2012

PHƯƠNG ÁN TỔ CHỨC

Chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012

(Kèm theo Kế hoạch số 08/UBND ngày 16/01/2012 của UBND Thành phố Hà Nội)

I. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH:

1. Các sự kiện chính của chương trình:

- Tổ chức mít tinh hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng thế giới (15/3) (truyền hình trực tiếp trên kênh 1 đài Phát thanh & Truyền hình Hà Nội).
- Tổ chức “Tuần bán hàng vì người tiêu dùng” năm 2012 (tại các siêu thị, trung tâm thương mại lớn trên địa bàn thành phố).
- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến kiến thức về quyền lợi người tiêu dùng và Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (tại các cơ quan, doanh nghiệp và UBND Quận, Huyện trên địa bàn Hà Nội)
- Tổng kết chương trình.

2. Nội dung, tiến độ thực hiện các sự kiện chính

2.1. Mít tinh hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Thế giới kết hợp khai mạc Hội chợ hàng tiêu dùng (Truyền hình trực tiếp trên kênh 1 Đài Phát thanh & truyền hình Hà Nội)

- Thời gian: Dự kiến 20h00 ngày 15/3/2012 (Thứ 5)
- Địa điểm: Tại 1 doanh nghiệp tài trợ do ban tổ chức lựa chọn
- Thành phần: Đại diện lãnh đạo của cơ quan Trung ương và Địa phương; Đại diện các tổ chức xã hội; xã hội nghề nghiệp có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng; Đại diện các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh đóng trên địa bàn; Người tiêu dùng...
- Nội dung:
 - + Mít tinh hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Thế giới (15/3).
 - + Công bố chương trình “Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012
 - + Khai mạc “Tuần bán hàng vì người tiêu dùng”.

2.2. Tuần bán hàng vì người tiêu dùng:

- Thời gian: Một tuần, từ ngày 16/3 đến 23/3/2012
- Nội dung: Tạo điểm nhấn cho chương trình; tạo quyền lợi trực tiếp cho người tiêu dùng và doanh nghiệp; người tiêu dùng có cơ hội mua sắm nhiều hàng hóa thiết yếu.
 - + Doanh nghiệp đăng ký với Ban tổ chức và thực hiện Tuần vì người tiêu dùng với chương trình khuyến mại hấp dẫn và chất lượng phục vụ tốt nhất.

+ Người tiêu dùng mua hàng và bỏ phiếu đánh giá chất lượng hàng hóa và dịch vụ của doanh nghiệp.

+ Đối tượng: là các doanh nghiệp sản xuất, phân phối, kinh doanh hàng tiêu dùng có hệ thống phân phối tại Hà Nội (siêu thị, trung tâm mua sắm lớn kinh doanh các mặt hàng tiêu dùng thiết yếu; Địa điểm tham gia phải đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định của Ban tổ chức).

+ Doanh nghiệp tham gia chương trình ký biên bản cam kết với Ban tổ chức thực hiện chương trình bán hàng trong tuần với chính sách đặc biệt vì quyền lợi người tiêu dùng (đảm bảo 8 quyền của người tiêu dùng); Doanh nghiệp chủ động triển khai thực hiện lấy ý kiến đánh giá của khách hàng trong thời gian diễn ra chương trình về hàng hóa, dịch vụ của doanh nghiệp.

2.3. Chương trình tuyên truyền, phổ biến "Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng".

- Thời gian: Triển khai chương trình trong thời gian từ tháng 3 – tháng 6/2012, trung bình 01 buổi/tuần với thời lượng 3h/buổi.

- Số lượng: 10 buổi

- Qui mô và địa điểm: 100-200 người/ 1 buổi; địa điểm tại doanh nghiệp, UBND Quận, Huyện trên địa bàn Hà Nội, Sở Công thương Hà Nội.

- Thành phần tham gia:

+ Hội nghị được tổ chức tại Quận, Huyện, Thị xã: Đại diện Ban tổ chức; Chuyên gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các Hội liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; các tổ chức đoàn thể và người tiêu dùng trên địa bàn UBND Quận, phường; Phóng viên các báo đài...

+ Hội nghị được tổ chức tại Sở Công thương hoặc doanh nghiệp: Đại diện Ban tổ chức; Chuyên gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các đơn vị quản lý nhà nước có liên quan; các Hội liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Đại diện Lãnh đạo Doanh nghiệp; Ban chấp hành công đoàn, Ban chấp hành đoàn thanh niên; Cán bộ công nhân viên công ty; Phóng viên các báo đài...

- Nội dung:

Phát biểu khai mạc của ban tổ chức (mục đích, ý nghĩa của chương trình)

Báo cáo viên: Phổ biến các quyền cơ bản của người tiêu dùng; tóm tắt nội dung các điểm chính của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị định hướng dẫn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Các tiêu chí đánh giá sản phẩm/dịch vụ (hàng hoá) đáp ứng tiêu chuẩn bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Hướng dẫn các biện pháp để người tiêu dùng tự bảo vệ; Vai trò, trách nhiệm của cơ quan quản lý, các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền người tiêu dùng; Vai trò hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Tổng đài Những Trang Vàng 04.1081.

Tham luận tại hội nghị

Trả lời phiếu khảo sát mức độ nhận thức về quyền lợi người tiêu dùng tại Hội nghị.

Phát tài liệu, tờ rơi... của chương trình.

- Tài liệu cung cấp Tập huấn: Tờ rơi tuyên truyền về Quyền người tiêu dùng, Luật

bảo vệ người tiêu dùng, tư vấn cách thức người tiêu dùng tự bảo vệ và danh sách các cơ quan, đơn vị, tổ chức hỗ trợ thông tin, bảo vệ người tiêu dùng.

(Chương trình được thực hiện trong điều kiện kinh phí cho phép)

II. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

Tổng kinh phí dự kiến: 1.300.000.000 đồng, trong đó:

- Nguồn ngân sách Thành phố: 300.000.000 đồng (Trích từ nguồn kinh phí chi nghiệp vụ 2012 được giao cho Sở Công Thương Hà Nội).

- Nguồn kinh phí xã hội hóa: 1.000.000.000 đ (Một tỷ đồng) huy động từ các nhà tài trợ và các nguồn khác.

III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI:

1. Huy động tài trợ:

Thời gian: Triển khai ngay sau khi kế hoạch được phê duyệt

Đối tượng tham gia tài trợ:

- Các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh, phân phối hàng tiêu dùng
- Các doanh nghiệp khác

Các mức tài trợ dự kiến:

- Tài trợ kim cương: 700.000.000 đồng
- Tài trợ vàng: 500.000.000 đồng
- Tài trợ bạc: 300.000.000 đồng

Quyền lợi nhà tài trợ:

- Được quảng bá thương hiệu và danh hiệu trong các chương trình truyền thông (truyền hình, tin, bài, phóng sự...)
- Được quảng bá thương hiệu và danh hiệu trên banner, tờ rơi...
- Tên nhà tài trợ được nhắc đến và Logo nhà tài trợ được xuất hiện trên phong lễ khai mạc, các buổi hội nghị, tập huấn, họp báo...
- Được UBND Thành phố ghi nhận sự đóng góp của đơn vị.

2. Truyền thông:

Thời gian:

Từ tháng 2/2012 – tháng 6/2012

Nội dung truyền thông:

- Tuyên truyền Luật và Nghị định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội, nghĩa vụ của các doanh nghiệp, ý thức và trách nhiệm của người tiêu dùng, kênh thông tin hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thông báo Kế hoạch tổ chức Chương trình “Hành động vì Quyền lợi người tiêu dùng” năm 2012, hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Thế giới 15/3 và Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dưới dạng sự kiện nổi bật sẽ diễn ra vào năm 2012.

- Đưa tin, bài và phóng sự về các doanh nghiệp tiêu biểu trong hoạt động sản xuất kinh doanh có ý thức tuân thủ luật và hướng đến mục tiêu đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng.

Hình thức và phương tiện:

- Tổ chức họp báo
- Treo Banner cổ động trên các tuyến phố chính nội thành Hà Nội (02 đợt: từ 01/3 và 01/4)

- Đưa tin bài, phóng sự trên các phương tiện thông tin đại chúng (báo in, báo mạng, đài phát thanh, truyền hình, hệ thống loa phát thanh phường, Tổng đài 04.1081, website của các cơ quan quản lý và qua trang website của đơn vị tư vấn (www.nhungtrangvang.com.vn...), cuốn Tiêu dùng Việt.

- Tuyên truyền thông qua các hoạt động sự kiện lớn được tổ chức trong cả chương trình.

- Phát tờ rơi và quà tặng của chương trình tới đông đảo người tiêu dùng nhằm tuyên truyền rộng rãi về Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tư vấn cách thức người tiêu dùng tự bảo vệ và danh sách các cơ quan, đơn vị, tổ chức, kênh thông tin hỗ trợ bảo vệ người tiêu dùng.

- Phóng sự của Ban tổ chức và đại diện người tiêu dùng tới một số doanh nghiệp tiêu biểu tham gia chương trình Hành động vì quyền lợi người tiêu dùng.

3. Các công tác chuẩn bị khác:

Thời gian: Từ tháng 1/2012 đến tháng 6/2012

Nội dung thực hiện:

- Triển khai kế hoạch đến các cơ quan ban ngành liên quan
- Mời các doanh nghiệp và tổ chức tham gia
- Các công tác phục vụ tổ chức cho từng sự kiện của chương trình (Lễ mít tinh; Tuần bán hàng vì người tiêu dùng; chương trình tuyên truyền, phổ biến pháp luật).

4. Tổng kết:

Thời gian: Cuối tháng 7/2012.

Nội dung: Đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm; biểu dương các đơn vị và cá nhân xuất sắc.