

Số: **18** /KH-UBND

Hà Nội, ngày **18** tháng **01** năm **2018**

KẾ HOẠCH

**Triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018
của thành phố Hà Nội.**

Căn cứ các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020; Kế hoạch số 9757/KH-BCT ngày 20/10/2017 của Bộ Công Thương về tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2018; Quyết định số 8586/QĐ-UBND ngày 08/12/2017 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 2018; Trên cơ sở kết quả thực hiện triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2017, Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 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 2018 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 suốt cả năm 2018. Các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam sẽ được tổ chức trong tháng 3/2018.

4. Chủ đề: Chủ đề cho các hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2018 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 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, địa phương; Tổng đài 024.1081, website www.yip.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” bao gồm một số nội dung chính sau:

2.1. Tổ chức Lễ hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018; Lễ hưởng ứng được truyền hình trực tiếp trên Kênh 1 của Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội.

2.2. Tổ chức “Tuần tri ân doanh nghiệp vì người tiêu dùng” tại các điểm bán hàng trên địa bàn thành phố Hà Nội, 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 07 Hội thảo tuyên truyền, phổ biến kiến thức tại các quận, huyện, doanh nghiệp, các trường học trên địa bàn thành phố Hà Nội.

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

2.4. Duy trì, nâng cấp và mở rộng hoạt động của Tổng đài 024.1081.

2.5. Khảo sát, trao đổi kinh nghiệm về công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.6. Tổng kết Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 của thành phố Hà Nội.

(Nội dung chi tiết tại phụ lục đính kèm)

III. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Giao Sở Công Thương (Cơ quan thường trực)

- Chủ trì tổ chức, hướng dẫn, triển khai thực hiện Kế hoạch “Ngày Quyền của người tiêu dùng” năm 2018 của thành phố Hà Nội đảm bảo đúng mục đích, kết quả đề ra; 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 trên địa bàn Thành phố tiến hành các hoạt động, triển khai tổ chức các sự kiện Kế hoạch được duyệt.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan thông tấn báo chí và các đơn vị liên quan triển khai tổ chức 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 2018 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 duyệt.

2. Sở Tài chính

Hướng dẫn và giải quyết kịp thời các thủ tục tài chính liên quan đến Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 theo quy định hiện hành của Nhà nước.

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 sự kiện, giải trí, tuyên truyền, treo băng-rôn quảng bá “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 và các sự kiện khác có liên quan.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

- Thực hiện công tác truyền thông “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018, cập nhật thông tin nội dung lên Cổng giao tiếp thông tin điện tử của Thành phố.

- Chỉ đạo các cơ quan truyền thông trực thuộc tuyên truyền theo Kế hoạch, hỗ trợ đưa các tin, bài tuyên truyền về “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 trong thời gian diễn ra các sự kiện, tập trung vào thời gian từ tháng 02/2018 đến tháng 6/2018 đảm bảo tính chính xác, hiệu quả.

5. 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 2018 trên địa bàn Thành phố.

6. 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 hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam -15/3” năm 2018.

- Hỗ trợ đưa tin, phóng sự các sự kiện của “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 của thành phố Hà Nội trong các chương trình thời sự và chuyên đề, phát các trailer cổ động từ tháng 02/2018 đến tháng 6/2018.

7. Các Sở, ngành: Giao thông vận tải, Khoa học và Công nghệ, Y tế; Công an thành phố Hà Nội; Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy thành phố Hà Nội; UBND các quận, huyện, thị xã; Hội Bảo vệ người tiêu dùng thành phố Hà Nội 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.

8. 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 2018 của thành phố Hà Nội 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 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 theo quy định;

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

IV. KINH PHÍ

1. Tổng kinh phí dự kiến thực hiện Kế hoạch “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018: 1.700.000.000 đồng, trong đó:

- Nguồn ngân sách Thành phố: 1.300.000.000đ (Một tỷ ba trăm triệu đồng) trích từ phần kinh phí chi nghiệp vụ năm 2018 giao Sở Công Thương tại Quyết định số 8586/QĐ-UBND ngày 08/12/2017 của UBND Thành phố.

- 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 2018 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: HNM, KT&ĐT;
- VPUB: CVP, PCVP T.V.Dũng, KT, TKBT;
- Lưu: VT, KT Văn, Hương

50490 (130)

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 2018**
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 18 /KH-UBND ngày 18 tháng 01 năm 2018
của UBND thành phố Hà Nội)

1. Tổ chức họp báo và doanh nghiệp

- Thời gian: Tháng 01 hoặc tháng 02/2018.
- Địa Điểm: Hội trường Sở Công Thương hoặc một địa điểm phù hợp khác.
- Nội dung: Công bố Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng” năm 2018 của UBND thành phố Hà Nội.
- Thành phần tham gia: Lãnh đạo Sở Công Thương; 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; các cơ quan thông tấn báo chí Trung ương và địa phương.

2. Tổ chức Lễ Hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 (truyền hình trực tiếp trên Kênh 1 Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội).

- Thời gian: Dự kiến 20 giờ 30 phút vào ngày 16/3/2018 (căn cứ vào lịch phát sóng của Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội).
- Địa điểm: Tại Quảng trường tượng đài Lý Thái Tổ - Hoàn Kiếm - Hà Nội hoặc địa điểm phù hợp do ban tổ chức lựa chọn.
- Nội dung:
 - + Lễ Hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” (15/3).
 - + Công bố Kế hoạch.
 - + Phát động Chương trình “Doanh nghiệp hưởng ứng Ngày Quyền người tiêu dùng Việt Nam”.
 - + Phát động “Tuần lễ tri ân doanh nghiệp vì 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 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.

3. Tổ chức “Tuần tri ân Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” tại các điểm bán hàng trên địa bàn thành phố Hà Nội: gồm 02 sự kiện chính:

3.1. Tổ chức Hoạt động “Tuần tri ân doanh nghiệp vì người tiêu dùng”.

Thời gian: từ ngày 16/3/2018 đến ngày 22/3/2018.

Địa điểm: Tại 50 đến 60 điểm tri ân người tiêu dùng của các siêu thị, trung tâm thương mại lớn, các doanh nghiệp sản xuất, chuỗi các hệ thống dịch vụ và cửa hàng cung ứng sản phẩm, hàng hóa tiêu dùng thuộc mọi thành phần kinh tế.

- Nội dung: Các doanh nghiệp tham gia sẽ thực hiện các nội dung chính sau:

+ Treo dấu hiệu nhận biết điểm tri ân người tiêu dùng;

+ Kinh doanh, phân phối các sản phẩm, hàng hóa tiêu dùng có nguồn gốc xuất xứ chính hãng, đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng, an toàn với người tiêu dùng và niêm yết rõ ràng các thông tin liên quan đến sản phẩm, hàng hóa;

+ Triển khai và niêm yết rõ ràng các chương trình tri ân cho người tiêu dùng như: hỗ trợ sửa chữa, bảo hành bảo trì miễn phí sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành, tăng thêm thời gian bảo hành cho các sản phẩm bán trong thời gian diễn ra sự kiện, tổ chức các chương trình tri ân tặng quà, giảm giá dành cho khách hàng,...;

+ Xây dựng hotline hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người tiêu dùng.

+ Đào tạo kiến thức cho nhân viên về 08 quyền của người tiêu dùng.

+ Phối hợp với Ban tổ chức trong việc tuyên truyền và phổ biến kiến thức về Quyền của người tiêu dùng.

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

- Thời gian: 16/3/2018 – 18/3/2018 (Thứ 6 đến Chủ nhật).

- Địa điểm: Khu vực nhà Bát Giác - Vườn hoa Lý Thái Tổ, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội hoặc địa điểm phù hợp do Ban tổ chức lựa chọn.

- Quy mô: 50-60 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,... chia 02 khu vực:

+ *Khu vực 1*: Các gian hàng trưng bày thực phẩm có nguồn gốc Việt Nam bao gồm: nông sản, lâm sản, đặc sản vùng miền, thực phẩm chế biến,...;

+ *Khu vực 2*: Các gian hàng trưng bày các mặt hàng tiêu dùng thiết yếu có nguồn gốc, xuất xứ chính hãng: mặt hàng gia dụng, thời trang, điện tử, công nghệ,...;

- Nội dung: Các doanh nghiệp 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 tư vấn và giải đáp thắc mắc cho người tiêu dùng;

+ Thực hiện các hoạt động 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,...

4. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật

4.1. Tổ chức Hội thảo tuyên truyền, phổ biến kiến thức tại các Quận, Huyện, doanh nghiệp, trường học trên địa bàn thành phố Hà Nội

- Thời gian: trong tháng 4,5,6,7/2018

- Số lượng: 07 Hội thảo.

- Địa điểm: tại các quận, huyện, doanh nghiệp, các trường học Đại học, Trung học phổ thông trên địa bàn Thành phố.

- Chủ đề “ Kinh doanh lành mạnh – Tiêu dùng bền vững”.

- Thành phần tham gia: Đại diện Sở Công Thương, Đại diện Hiệp hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Chi cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội, Đại diện sinh viên, học sinh của các Trường Đại học, Trung học phổ thông, Chuyên gia trong lĩnh vực bảo vệ quyền Người tiêu dùng, Tổng đài 04.1081 và 25-30 người tiêu dùng thuộc địa bàn quận, huyện, doanh nghiệp, sinh viên, học sinh.

- Nội dung:

+ Phổ biến kiến thức về pháp luật về quyền của Người tiêu dùng, trong đó nhấn mạnh đến quyền được đảm bảo an toàn khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng;

+ Cung cấp các kênh tiếp nhận thông tin hỗ trợ bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng;

+ Chia sẻ một số câu chuyện thực tế và trao đổi, thảo luận các hướng giải quyết đối với những tình huống Người tiêu dùng gặp phải; từ đó cung cấp thêm kiến thức và nâng cao trách nhiệm của người tiêu dùng trong việc lên tiếng để bảo vệ chính mình, người thân xung quanh và các doanh nghiệp chân chính.

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

- Thời gian: Từ tháng 01 đến tháng 12/2018.

- Hình thức:

+ Tuyên truyền và phổ biến pháp luật kiến thức về tiêu dùng, các kênh thông tin hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên website và fanpage của chương trình “Hành động vì quyền người tiêu dùng” thành phố Hà Nội:

Website: www.quyennguoitieudunghanoi.vn

Fanpage: www.facebook.com/hanhdongviquyennguoitieudung

+ Tuyên truyền trên các kênh truyền thông báo chí, truyền hình: Các báo: Vnexpress, Dân trí, Hà Nội Mới, An Ninh Thủ đô, Đại Đoàn Kết, Lao động, Công Thương, Kinh tế và Đô thị, Thông tấn xã Việt Nam, Cổng thông tin điện tử Chính Phủ, Cổng giao tiếp điện tử thành phố Hà Nội, Nhân dân,... Các kênh truyền hình:

VTV1, Hà Nội 1, Hà Nội 2, VTC1, ANTV, InfoTV, VITV (Kinh tế - Tài chính),...;

+ Tổ chức Roadshow xe đạp và các hoạt động tuyên truyền hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) năm 2018 trên các tuyến phố của Hà Nội;

+ Tuyên truyền quảng cáo ngoài trời về chương trình trên các băng rôn dọc, ngang treo tại các tuyến phố, trên thành xe buýt, biển Pano tấm lớn tại tòa nhà 809 Giải phóng,...;

+ Tuyên truyền bằng hình thức phóng sự liên quan đến hoạt động bảo vệ người tiêu dùng với tần suất 02 tuần/01 phóng sự từ tháng 3/2018 đến tháng 5/2018 trên Đài Phát thanh & Truyền hình Hà Nội >

+ Phát cầm nang, tờ rơi tuyên truyền về các quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng.

5. Duy trì, nâng cấp và mở rộng hoạt động của Tổng đài 024.1081.

5.1 Công tác bảo trì, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật (chuyển đổi hệ thống mạng LAN cáp đồng sang sử dụng cáp quang; nâng cấp hệ điều hành; bổ sung thiết bị...).

5.2 Tổ chức giải đáp thông tin về Luật và các văn bản liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua Tổng đài 04.1081:

- Nội dung: Cung cấp cho người tiêu dùng các thông tin liên quan đến “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018; giải đáp các thông tin về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và 08 quyền của người tiêu dùng; tiếp nhận các cuộc khiếu nại của người tiêu dùng khi bị xâm phạm quyền lợi.

- Quy trình thực hiện

+ 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 04.1081 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 04.1081, 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 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 04.1081 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 04.1081 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 Chi cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội để giải quyết tận gốc khiếu nại cho người tiêu dùng.

Bước 5: Tổng đài 04.1081 liên lạc với người tiêu dùng và doanh nghiệp để rút kinh nghiệm sự việc, đồng thời tổng hợp báo cáo Sở Công Thương.

6. Tổ chức khảo sát, trao đổi kinh nghiệm về công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thời gian: Tháng 7 hoặc tháng 8/2018.
- Số lượng: 01 Đoàn (06 người).
- Địa điểm: Các tỉnh, thành phía Nam.
- Thành phần: Đại diện Sở Công Thương, các cơ quan đơn vị có liên quan làm công tác Bảo vệ người tiêu dùng.
- Nội dung:
 - + Khảo sát một số tỉnh, thành thực hiện tốt công tác Bảo vệ người tiêu dùng.
 - + Trao đổi kinh nghiệm về xây dựng, phát triển mạng lưới hòa giải cấp cơ sở.

7. Tổng kết Kế hoạch triển khai “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2018 của thành phố Hà Nội

- Thời gian: Dự kiến tháng 9/2018.
- Địa điểm: Hội trường Sở Công Thương.
- Nội dung: Đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm, biểu dương, khen thưởng các đơn vị, cá nhân có nhiều thành tích đóng góp cho chương trình./.