

**QUYẾT ĐỊNH**

**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**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010;

Căn cứ Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng;

Căn cứ Kế hoạch số 136-KH/TU ngày 02/5/2019 của Thành ủy Hà Nội 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 của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Xét đề nghị của Sở Công Thương tại Tờ trình số 5537/TTr-SCT ngày 08/12/2020.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là 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.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký. Chánh Văn phòng UBND Thành phố; Giám đốc các Sở: Công Thương, Thông tin và Truyền thông, Tài chính, Nội vụ, Ngoại vụ, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ; Công an thành phố Hà Nội, Cục Quản lý Thị trường thành phố Hà Nội, Giám đốc Kho bạc Nhà nước Hà Nội; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đơn vị Thành phố; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã và các đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *h*

- Như Điều 2;
- Bộ Công Thương;
- TT: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- UBMTTQ VN Thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP V.T.Anh, KT, TH;
- Lưu: VT, KT vân. *RL*

43178 - 13

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



*Nguyễn Mạnh Quyền*



**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**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 5348/QĐ-UBND  
ngày 29/12/2020 của UBND thành phố Hà Nội)

Thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; Kế hoạch số 136-KH/TU ngày 02/5/2019 của Thành ủy về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND thành phố Hà Nội 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 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự phát triển ổn định, bền vững của toàn xã hội.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, 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; huy động sự quan tâm, hưởng ứng tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; tăng cường hiệu quả công tác thực thi pháp luật trên địa bàn Thành phố.

- Xây dựng cơ chế chính sách và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố; nâng cao trách nhiệm, công tác phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, các doanh nghiệp và người tiêu dùng tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao năng lực thực thi pháp luật, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố, góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng lành mạnh, bảo đảm công bằng xã hội và tạo động lực phát triển kinh tế - xã hội bền vững.

**2. Yêu cầu**

- Xác định rõ vai trò của các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải cụ thể, trọng tâm, trọng điểm; hình thức thực hiện đa dạng, phong phú, đảm bảo các mục đích, mục tiêu cụ thể.

- Triển khai đồng bộ các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố đến các cấp, các ngành; đảm bảo thiết thực, hiệu quả nhằm phát huy sức mạnh; khuyến khích, động viên sự tham gia tích cực của các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

#### **1.1. Tổ chức Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam**

- Ban hành kế hoạch triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15 tháng 3 hàng năm) theo Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và theo chủ đề do Bộ Công Thương phát động hàng năm.

- Khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp thực hiện hoạt động xúc tiến thương mại trong dịp ngày 15 tháng 3 hàng năm, nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi của người tiêu dùng và thúc đẩy hoạt động sản xuất, kinh doanh các doanh nghiệp.

#### **1.2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng**

- Đổi mới công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đổi mới nội dung, hình thức tổ chức tuyên truyền thông qua các hội nghị, hội thảo, tọa đàm; truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng; xây dựng bài viết, phóng sự truyền hình; cảm nang; treo băng zôn, khẩu hiệu để truyền tải thông tin chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Công tác tuyên truyền phù hợp, có hiệu quả đối với các đối tượng người tiêu dùng yếu thế chiếm số lượng lớn trên địa bàn thành phố như trẻ em, học sinh, sinh viên, người già, phụ nữ, công nhân nghèo,...

- Tuyên truyền, cảnh báo và hướng dẫn người tiêu dùng về cách thức mua hàng, các dấu hiệu nhận biết hàng thật, hàng giả, hàng kém chất lượng; quy trình thực hiện phản ánh, khiếu nại đến cơ quan chức năng khi quyền của người tiêu dùng bị xâm hại hoặc khi phát hiện các hiện tượng vi phạm đến quyền lợi người tiêu dùng.

- Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các đơn vị sản xuất, kinh doanh; nhận thức rõ trách nhiệm, nghĩa vụ của mình trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Công khai, minh bạch, thông tin rộng rãi, đầy đủ bằng nhiều hình thức đến người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

## **2. Triển khai Chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng**

- Hướng dẫn, tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng thông qua các hoạt động như: đưa các chính sách, quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược, kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; xây dựng, áp dụng quy trình, tiêu chuẩn về giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng và tổ chức bộ phận chuyên trách hoặc kiêm nhiệm để thực hiện tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng; tích cực triển khai các hoạt động quảng bá, khuyến mại, tư vấn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng; xây dựng và phát hành các tài liệu hướng dẫn việc thực hiện các nội dung của Chương trình và các ấn phẩm, tờ rơi về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác theo chính sách của doanh nghiệp.

- Tổ chức các hoạt động tri ân người tiêu dùng theo đúng các quy định của pháp luật thông qua các hoạt động như: hội chợ hàng hóa vì người tiêu dùng, tuần hàng hóa sản phẩm vì người tiêu dùng,...

## **3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng**

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ; xây dựng cơ chế phối hợp hoạt động; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đặc biệt là trong các lĩnh vực an toàn thực phẩm, y tế, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; Tăng cường phối hợp, trao đổi thông tin giữa các cơ quan quản lý nhà nước để phát hiện, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Các doanh nghiệp chủ động đầu tư hệ thống kiểm soát chất lượng hàng hóa đảm bảo tiêu chuẩn lưu thông trên thị trường.

- Hỗ trợ tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng độc lập khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để cảnh báo cho người tiêu dùng đề phòng hàng lậu, hàng giả, gian lận thương mại, hàng kém chất lượng theo đúng quy định.

## **4. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Xây dựng các bộ tài liệu và công cụ, phương tiện đào tạo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các nhóm đối tượng khác nhau.

- Tổ chức các khóa đào tạo, lớp tập huấn trong và ngoài nước cho các cán bộ, đối tượng làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện lồng ghép giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chương trình đào tạo, giảng dạy cho học sinh, sinh viên trên địa bàn.

- Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp chủ động trang bị tài liệu, cập nhật kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho cán bộ, người lao động trong đơn vị.

### **5. Công tác kiện toàn hệ thống cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Kiện toàn, nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Thành phố và của cấp quận, huyện, thị xã nhằm đáp ứng yêu cầu trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế.

- Nghiên cứu thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm nâng cao hiệu quả công tác tư vấn pháp luật, hòa giải, giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

### **6. Hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Thực hiện tốt các thỏa thuận song phương, đa phương và các điều ước quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà Việt Nam đã tham gia theo chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương. Tăng cường trao đổi thông tin, kinh nghiệm, tiếp cận, ứng dụng, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực đầu tư, hỗ trợ, kỹ thuật và công nghệ tiên tiến của các nước, các tổ chức quốc tế.

- Quan tâm, đẩy mạnh hợp tác với các tỉnh, thành phố, doanh nghiệp của các nước có kim ngạch thương mại, số lượng du khách qua lại, nguồn vốn đầu tư lớn hoặc có nhiều hoạt động giao lưu nhân dân với Việt Nam nói chung và thành phố Hà Nội nói riêng. Tăng cường hỗ trợ, hợp tác trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để thúc đẩy sự tin tưởng của người tiêu dùng các nước đối với sản phẩm, dịch vụ, môi trường đầu tư, kinh doanh tại Việt Nam nói chung và thành phố Hà Nội nói riêng.

- Chủ trì hoặc phối hợp tổ chức các chương trình, hoạt động hợp tác quốc tế nhằm chia sẻ và học tập kinh nghiệm.

### **7. Bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử hoặc ứng dụng phát triển của khoa học công nghệ**

- Xây dựng cơ chế giám sát, quản lý hoạt động của các tổ chức, cá nhân trong lĩnh vực thương mại điện tử nhằm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng trong các hình thức giao dịch mới.

- Thực hiện công tác thanh kiểm tra công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử có liên quan.

- Xây dựng cơ chế phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử.

### **8. Các hoạt động khác**

Căn cứ hướng dẫn của Bộ Công Thương và tình hình thực tế của địa phương, các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã tiếp tục triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn Thành phố, tham mưu, đề xuất UBND Thành phố chỉ đạo theo thẩm quyền để triển khai các giải pháp phù hợp.

### **9. Nguồn kinh phí thực hiện**

- Kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm các nguồn vốn sau: Ngân sách nhà nước theo phân cấp quản lý ngân sách; nguồn tài trợ của các tổ chức, cá nhân; nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật. Các doanh nghiệp tự đảm bảo nguồn kinh phí thực hiện.

- Sở Công Thương chủ trì, phối hợp Sở Tài chính lập dự toán kinh phí chi tiết cho các hoạt động trình UBND Thành phố xem xét, quyết định theo quy định.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Sở Công Thương**

- Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND quận, huyện, thị xã và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; làm đầu mối, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc triển khai thực hiện, tổng hợp báo cáo Bộ Công Thương và UBND Thành phố theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp Sở Tư pháp, Sở Nội vụ và đơn vị liên quan rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, các quy định, chính sách có liên quan để tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo phù hợp tình hình thực tiễn.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các quận, huyện, thị xã và đơn vị liên quan đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật, nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Xây dựng kế hoạch thanh tra, giám sát và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc ngành mình quản lý. Phối hợp các Sở, ngành và UBND quận, huyện, thị xã công bố danh sách doanh nghiệp vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Triển khai chương trình “Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam” của thành phố Hà Nội theo kế hoạch được phê duyệt hàng năm; Triển khai Chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

- Chủ động thực hiện hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng và có các biện pháp khuyến khích, động viên đối với các cá nhân, tổ chức thực hiện tốt, hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hỗ trợ, thúc đẩy hình thành, phát triển và tạo điều kiện hoạt động hiệu quả mạng lưới các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới cấp huyện trên địa bàn toàn Thành phố.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, UBND quận, huyện, thị xã và đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao hiểu biết, nhận thức về vai trò, ý nghĩa của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với sự ổn định, phát triển kinh tế xã hội của Thành phố cũng như ý nghĩa thiết thực với từng người dân và từng doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố; đổi mới nội dung, hình thức, biện pháp tuyên truyền nhằm nâng cao ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Chủ trì, hướng dẫn các cơ quan báo chí thành phố Hà Nội và hệ thống thông tin cơ sở đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao nhận thức của người dân trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Chỉ đạo các cơ quan báo chí Thành phố mở chuyên trang, chuyên mục, tăng cường đưa tin, bài về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Công khai minh bạch và thông tin rộng rãi, đầy đủ bằng nhiều hình thức phù hợp đến người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.

## **3. Sở Tài chính**

Phối hợp Sở Công Thương và các Sở, ban, ngành xây dựng dự toán, tham mưu, báo cáo UBND Thành phố bố trí kinh phí tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dự toán kinh phí hàng năm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn theo đúng quy định.

## **4. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương rà soát, tham mưu đề xuất hoàn thiện tổ chức bộ máy, cơ chế quản lý nhà nước thống nhất từ cấp Thành phố đến cấp huyện, xã, trong nội bộ các ngành, giữa các ngành, các lĩnh vực; xác định rõ vai trò đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên phạm vi Thành phố; xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng chuyên nghiệp, chuyên môn hóa, đảm bảo theo vị trí việc làm.

- Tổng hợp các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp Sở Công Thương thẩm định hồ sơ và tham mưu UBND Thành phố, Hội đồng Thi đua - Khen thưởng Thành phố để khen thưởng, động viên kịp thời đối với cá nhân, tổ chức có thành tích xuất sắc trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở đề nghị của các Sở, ban, ngành, của quận, huyện, thị xã, phường, thị trấn, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức kinh tế ở địa phương và cơ sở.

## **5. Sở Giáo dục và Đào tạo**

Đẩy mạnh triển khai công tác giáo dục, tuyên truyền pháp luật và các văn

11/5/2011

Ab

bản chỉ đạo của Trung ương và Thành phố về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các chương trình ngoại khóa cho học sinh, sinh viên trong nhà trường.

## **6. Sở Khoa học và Công nghệ**

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành liên quan xây dựng các quy định, cơ chế, chính sách cần thiết đẩy mạnh việc thành lập và hoạt động của các tổ chức kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm, đánh giá sự phù hợp, nhất là đối với các tổ chức tư.

- Thường xuyên rà soát, tham mưu cấp thẩm quyền ban hành, điều chỉnh bổ sung các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật để kiểm soát chặt chẽ chất lượng các hàng hóa, dịch vụ trên thị trường nhất là nhóm hàng hóa, dịch vụ thiết yếu.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, đặc biệt là đối với các loại sản phẩm, hàng hóa thiết yếu như thực phẩm, xăng dầu, khí dầu mỏ hóa lỏng (LPG), điện, vàng trang sức mỹ nghệ, đồ chơi trẻ em, mũ bảo hiểm ... không để những hàng hóa không đảm bảo chất lượng, có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng lưu thông trên thị trường.

## **7. Sở Ngoại vụ**

Chủ trì, phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư, các đơn vị liên quan tăng cường hợp tác quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng và đẩy mạnh các hoạt động quảng bá, giới thiệu tạo sự tin tưởng của người tiêu dùng các nước đối với sản phẩm, dịch vụ, môi trường đầu tư, kinh doanh của Thành phố.

## **8. Công an Thành phố**

- Chỉ đạo các phòng nghiệp vụ, Công an các quận, huyện, thị xã phối hợp với lực lượng quản lý thị trường và cơ quan liên quan tăng cường kiểm tra, nắm chắc tình hình các lĩnh vực, địa bàn, địa điểm, đối tượng kinh doanh để đấu tranh phòng, chống các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kịp thời triệt phá tận gốc các đường dây, ổ nhóm, các đối tượng sản xuất kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, vi phạm an toàn thực phẩm.

- Chỉ đạo Cơ quan cảnh sát điều tra chủ động phối hợp Viện kiểm sát nhân dân, Tòa án nhân dân Thành phố, các cơ quan chức năng Thành phố trong công tác điều tra và đưa ra truy tố, xét xử các đối tượng vi phạm theo quy định của pháp luật; rà soát kịp thời báo cáo, đề xuất cấp thẩm quyền giải quyết các khó khăn vướng mắc, bất cập trong việc xử lý hình sự đối với hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

## **9. Cục quản lý thị trường**

- Chủ động, thường xuyên tiến hành các hoạt động kiểm tra, kiểm soát thị trường và xây dựng, triển khai các chương trình của Ban chỉ đạo 389 Thành phố, tăng cường kiểm tra, kiểm soát, hạn chế không để lưu thông trên thị trường những hàng hoá, dịch vụ không bảo đảm chất lượng, không an toàn, ảnh hưởng tới quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Xử lý nghiêm các vi phạm và cung cấp thông tin để cơ quan có thẩm quyền công khai các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền



lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng cơ chế khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân tích cực phản ánh, thông tin kịp thời khi phát hiện những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng đang lưu thông trên thị trường.

#### **10. Các Sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan**

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị mình, phối hợp với Sở Công Thương triển khai thực hiện Kế hoạch này; thực hiện lồng ghép các nội dung tại Kế hoạch này với các chương trình, kế hoạch, dự án có liên quan khác của ngành nhằm phát huy tối đa hiệu quả.

- Căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình chủ động đề xuất nội dung và kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định, báo cáo UBND Thành phố quyết định theo quy định; huy động nguồn kinh phí theo phương thức xã hội hóa, phù hợp các quy định của pháp luật để thực hiện các nội dung theo kế hoạch.

#### **11. Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã**

- Chủ động xây dựng, triển khai các Chương trình, kế hoạch, giải pháp hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ.

- Rà soát, kiện toàn cán bộ và phân công công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; trong đó xác định rõ vai trò đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tham mưu đề xuất cấp có thẩm quyền hoàn thiện hệ thống, cơ chế quản lý đáp ứng yêu cầu và điều kiện thực tiễn.

- Xây dựng các bộ phận, công cụ tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, đề nghị, phản ánh, yêu cầu của người tiêu dùng trên địa bàn.

- Thực hiện việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Kiểm tra, giám sát hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động trên địa bàn. Hỗ trợ, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp trên địa bàn tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

- Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

#### **12. Các cơ quan thông tấn báo chí thành phố Hà Nội**

- Phối hợp với các Sở, ban, ngành và đơn vị liên quan tăng thời lượng đưa tin, tuyên truyền, phổ biến kiến thức, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đăng tin, bài biểu dương người tốt, việc tốt trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và phê phán các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Phát huy vai trò giám sát, phóng sự điều tra để công khai các địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **13. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội và các tổ chức chính trị - xã hội thành phố Hà Nội**

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội và các tổ chức chính trị - xã hội thành phố Hà Nội tích cực phối hợp và tham gia vào công tác tuyên truyền về pháp luật, các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đặc biệt là lồng ghép các hoạt động tuyên truyền, giám sát thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **14. Các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh**

- Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị có liên quan tích cực hưởng ứng, tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo nội dung của Kế hoạch này.

- Chủ động triển khai thực hiện chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng; xây dựng bộ phận chuyên trách tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng. Nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh gắn với tách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trên đây là Kế hoạch đầy 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 yêu cầu các Sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện, các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện và giải pháp, kiến nghị gửi Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo theo quy định./

