

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh

Thực hiện Quyết định số 2724/QĐ-BCT ngày 03/10/2025 của Bộ Công Thương phê duyệt Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030, Kế hoạch số 24-KH/TU ngày 31/12/2025 của Tỉnh ủy thực hiện Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; trên cơ sở báo cáo, đề xuất của Sở Công Thương tại Văn bản số 76/SCT-QLTM ngày 13/01/2026 (sau khi tổng hợp ý kiến các đơn vị, địa phương liên quan), ý kiến thống nhất của các Thành viên UBND tỉnh (bằng Phiếu biểu quyết), UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn tỉnh, với các nội dung 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 đối với sự phát triển ổn định, bền vững của toàn xã hội; lấy người tiêu dùng làm trung tâm của chính sách phát triển kinh tế - xã hội, vừa là đối tượng thụ hưởng, vừa là động lực, nhân tố quan trọng để thúc đẩy công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; gắn bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với xây dựng văn hóa tiêu dùng văn minh;

- Nâng cao nhận thức, hiểu biết pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường ý thức, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Giúp người tiêu dùng có kỹ năng nhận diện các hành vi gian lận thương mại, phòng tránh rủi ro và chủ động tự bảo vệ quyền lợi của mình trong quá trình mua sắm;

- Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được triển khai đồng bộ, thống nhất từ cấp tỉnh đến cấp phường, xã. Trong bối cảnh phân cấp, phân quyền mạnh mẽ, cần bảo đảm rõ trách nhiệm, quyền hạn của các cấp trong tổ chức thực hiện, đồng thời tăng cường phối hợp liên thông, chia sẻ dữ liệu, giám sát và kiểm tra, đánh giá hiệu quả thực chất của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải chủ động thích ứng với những yêu cầu, xu hướng phát triển mới, đặc biệt là chuyển đổi số và chuyển đổi xanh. Việc ứng dụng khoa học, công nghệ và chuyển đổi số như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), nền tảng số và các công cụ công nghệ mới cần được thúc đẩy mạnh mẽ trong quản lý nhà nước, hỗ trợ người tiêu dùng và nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

- Xác định công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nhiệm vụ quan trọng, phải được thực hiện thường xuyên, liên tục và có trọng tâm, trọng điểm. Các cơ quan, đơn vị cần lãnh đạo, chỉ đạo, quyết liệt, sâu sát đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tăng cường công tác phối hợp, nâng cao tinh thần trách nhiệm để hoàn thành tốt nhiệm vụ;

- Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải gắn với chuyển đổi số, dữ liệu số; đảm bảo kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị theo hướng “đúng, đủ, sạch, sống”;

- Nâng cao vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, hiệp hội doanh nghiệp và người tiêu dùng trong việc giám sát và tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát của cơ quan quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Định kỳ sơ kết, tổng kết, đánh giá rút kinh nghiệm, đề ra giải pháp thực hiện hiệu quả.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Tiếp tục quán triệt, tuyên truyền sâu rộng và thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Quyết định số 2724/QĐ-BCT ngày 03/10/2025 của Bộ Công Thương phê duyệt Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 và Kế hoạch số 24-KH/TU ngày 31/12/2025 của Tỉnh ủy thực hiện Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư.

2. Mục tiêu cụ thể

- Bảo đảm 100% cán bộ thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được tham gia các hoạt động nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tham gia các hội nghị, hội thảo tập huấn nâng cao năng lực, chia sẻ kinh nghiệm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- 100% hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung được kiểm tra, rà soát định kỳ; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm;

- 100% doanh nghiệp bán hàng đa cấp hoạt động trên địa bàn được quản lý, kiểm tra, giám sát định kỳ và đột xuất;

- 100% các kênh tư vấn, giải đáp, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng được vận hành liên tục và hiệu quả; tỷ lệ giải quyết thành công đạt 80%;

- 90% người tiêu dùng trên địa bàn được tiếp cận thông tin, tuyên truyền, phổ biến kiến thức về tiêu dùng bền vững, thương mại điện tử, chuyển đổi số, chuyển đổi xanh, phòng chống gian lận thương mại;

- Hằng năm tổ chức các hoạt động tuyên truyền hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn tỉnh; tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh trong đó ưu tiên cho đối tượng là người tiêu dùng yếu thế như học sinh, sinh viên, người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa... Đẩy mạnh tuyên truyền, bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ; khuyến khích kinh doanh, tiêu dùng bền vững;

- Thực hiện hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý;

- Xây dựng chuyên mục, chuyên đề về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên báo và phát thanh truyền hình Hà Tĩnh.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Hoàn thiện thể chế, chính sách, khuôn khổ pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tham gia góp ý các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của bộ, ngành, Trung ương; rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật có liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Tổ chức, lồng ghép tổ chức các chương trình, hoạt động, chia sẻ, lấy ý kiến, giới thiệu kinh nghiệm thực tiễn trong thực thi tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh

- Duy trì, vận hành hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh khiếu nại trực tuyến, liên thông với Cổng thông tin bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Bộ Công Thương thông qua tổng đài tư vấn 1800.6838; đường dây nóng của Ban chỉ đạo 389 tỉnh (Sở Công Thương - Văn phòng Thường trực); đường dây nóng của Chi cục Quản lý Thị trường;

- Xây dựng, phát triển công cụ trực tuyến giúp người tiêu dùng, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, kiểm tra, đánh giá thông tin về sản phẩm, hàng hóa

dịch vụ trên môi trường số; hướng dẫn kỹ năng kiểm tra nguồn gốc hàng hóa, mã QR, hợp đồng điện tử, điều kiện giao dịch chung khi mua bán trực tuyến;

- Thúc đẩy chuyển đổi xanh trong hoạt động tiêu dùng và kinh doanh như: khuyến khích người tiêu dùng lựa chọn sản phẩm thân thiện môi trường, tiết kiệm năng lượng, có nhãn sinh thái; vận động doanh nghiệp áp dụng mô hình sản xuất và tiêu dùng bền vững; ưu tiên các hoạt động, chương trình tuyên truyền về tiêu dùng xanh trong Tháng hành động vì quyền lợi người tiêu dùng;

- Nâng cao năng lực cho cán bộ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhất là kỹ năng sử dụng công nghệ số trong tiếp nhận, xử lý khiếu nại, kiểm soát hợp đồng theo mẫu trực tuyến, quản lý hoạt động kinh doanh đa cấp qua nền tảng số.

3. 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

- Tăng cường tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động hội nghị, hội thảo, tập huấn; truyền thông trên các phương tiện truyền hình, truyền thanh, báo điện tử, fanpage; xây dựng và phát hành ấn phẩm, phóng sự truyền hình, tờ rơi; treo băng rôn, khẩu hiệu, tổ chức các chương trình, cuộc thi hoặc sự kiện công cộng và hình thức khác;

- Xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - 15/3 hằng năm với sự tham gia của các cấp, các sở, ngành, địa phương, tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh;

- Đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền, chú trọng các phương thức hiện đại: ứng dụng nền tảng số (fanpage, mạng xã hội, website); xây dựng các video clip ngắn, infographic dễ hiểu; phối hợp với cơ quan báo chí, Báo và Phát thanh truyền hình Hà Tĩnh để lan tỏa thông tin chính thống;

- Nghiên cứu lồng ghép các nội dung tuyên truyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bán hàng đa cấp cho đối tượng là học sinh, sinh viên trên địa bàn. Mở rộng phạm vi, đối tượng tuyên truyền xuống khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, vùng có đặc điểm kinh tế, địa lý đặc thù, vùng cận biên giới;

- Tạo điều kiện để các tổ chức xã hội tham gia chủ động, hiệu quả vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào hoạt động hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản pháp luật có liên quan.

4. Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

4.1. Tổ chức đào tạo, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức thực thi ở cấp tỉnh; các phường, xã và cộng đồng doanh nghiệp

- Tổ chức, tham gia các chương trình đào tạo, tập huấn cho cán bộ thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (bao gồm kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp);

- Cử cán bộ, công chức tham gia các khóa đào tạo, trao đổi kinh nghiệm trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Tăng cường hợp tác, trao đổi thông tin giữa các địa phương, các cơ quan Trung ương; tận dụng hệ thống cơ sở dữ liệu chung về doanh nghiệp, hợp đồng theo mẫu, hành vi vi phạm để xử lý hiệu quả các vụ việc có tính chất liên tỉnh, liên ngành.

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

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm trong các lĩnh vực có nguy cơ cao ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng như: thương mại điện tử, tài chính - ngân hàng, viễn thông, bảo hiểm, cung cấp dịch vụ công thiết yếu, bán hàng đa cấp,...; đảm bảo kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm;

- Thực hiện kiểm tra chuyên ngành và giám sát việc thực thi pháp luật đối với các tổ chức, doanh nghiệp có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, kinh doanh đa cấp;

- Tăng cường công tác phối hợp trong thanh tra, kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả, hàng nhái trên địa bàn tỉnh;

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, yêu cầu của người tiêu dùng; tư vấn để người tiêu dùng có thể tự bảo vệ; hỗ trợ người tiêu dùng trong việc giải quyết tranh chấp với tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ; khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng và bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ giải quyết tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải.

4.3. Nâng cao vai trò trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện khảo sát nhận thức của nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó đưa ra giải pháp nâng cao nhận thức, hỗ trợ người tiêu dùng thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình;

- Vận động, khuyến khích các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh

tranh của doanh nghiệp và năng lực cạnh tranh quốc gia. Tích cực triển khai các hoạt động quảng bá, khuyến mại, tư vấn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và các hoạt động tri ân người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật;

- Phổ biến các công cụ, tài liệu về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong một số lĩnh vực, nội dung cụ thể, về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

5. Chủ động, tích cực hội nhập quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng

- Phối hợp với Bộ Công Thương và các Bộ, ngành Trung ương trong việc triển khai các hoạt động hợp tác quốc tế, tham gia các chương trình, dự án, hội nghị, hội thảo quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các tổ chức quốc tế, đối tác nước ngoài tổ chức;

- Khuyến khích các tổ chức xã hội, cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh tham gia các mạng lưới, diễn đàn quốc tế và khu vực về bảo vệ người tiêu dùng, thương mại điện tử, chuyển đổi số, tiêu dùng xanh,... để mở rộng kênh hợp tác và học hỏi kinh nghiệm.

(Có phụ lục các nhiệm vụ chủ yếu kèm theo)

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo pháp luật.

- Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, hằng năm các cơ quan, đơn vị xây dựng dự toán kinh phí thực hiện, gửi Sở Tài chính thẩm định, tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí theo phân cấp ngân sách và khả năng cân đối ngân sách địa phương để triển khai thực hiện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và các đoàn thể

- Tuyên truyền, vận động hội viên, đoàn viên và các tầng lớp nhân dân tích cực hưởng ứng, tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường giám sát việc thực hiện các chính sách pháp luật nói chung và các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói riêng;

- Phối hợp, hỗ trợ các Hội, Hiệp hội và doanh nghiệp xây dựng và thực hiện các quy tắc ứng xử để thực hiện tốt trách nhiệm của doanh nghiệp đối với xã hội và người tiêu dùng.

2. Đối với các sở, ban, ngành và tổ chức hội cấp tỉnh

- Các sở, ban, ngành, đoàn thể, tổ chức hội cấp tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan được phân công tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này và các nhiệm vụ khác liên quan. Định kỳ trước ngày 05/12 hằng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu, báo cáo về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương, UBND tỉnh theo quy định;

- Tiếp tục tổ chức quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao nhận thức cho cán bộ công chức, viên chức 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 tỉnh. Đưa nội dung tuyên truyền về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các cuộc tập huấn, trao đổi kinh nghiệm,... của cơ quan, đơn vị;

- Giao Sở Công Thương làm đầu mối theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch; tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Bộ Công Thương kết quả triển khai thực hiện hằng năm và cả giai đoạn. Khen thưởng hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt, hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Trên cơ sở đề xuất của Sở Công Thương và các sở, ngành, địa phương, đơn vị liên quan, Sở Tài chính soát xét, tham mưu, đề xuất UBND tỉnh bố trí kinh phí để thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch này đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và khả năng cân đối ngân sách.

3. UBND các phường, xã

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này;

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ người tiêu dùng tại địa phương;

- Phối hợp với các đơn vị chức năng trên địa bàn tăng cường công tác kiểm tra, xử lý nghiêm các vi phạm trong sản xuất, kinh doanh của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn có ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của người tiêu dùng.

4. Hiệp hội doanh nghiệp, các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh

- Phối hợp tổ chức tuyên truyền, phổ biến đến các doanh nghiệp, hội viên các chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đưa nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp và niêm yết, công khai trên website và các phương tiện truyền thông của doanh nghiệp;

- Thực hiện đúng các quy định về sản xuất, kinh doanh hàng hóa, sản phẩm; đồng thời giám sát và phản ánh về chất lượng hàng hóa, sản phẩm lưu thông trên thị trường đến các cơ quan chức năng theo quy định của pháp luật;

- Tổ chức triển khai Chương trình “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”, tích cực triển khai các hoạt động quảng bá, giới thiệu, khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật;

- 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 trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhất là trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn tỉnh; trong quá trình thực hiện, trường hợp gặp khó khăn, vướng mắc hoặc cần thiết phải bổ sung, điều chỉnh Kế hoạch, các sở, ban, ngành, UBND các phường, xã chủ động đề xuất, kiến nghị gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo, tham mưu UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- TTr Tỉnh ủy, TTr HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- UBMTTQ tỉnh và các đoàn thể cấp tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND phường, xã;
- CVP, Phó CVP theo dõi lĩnh vực;
- Trung tâm CB - TH tỉnh;
- Lưu: VT, KT, KT₂.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH




Hồ Huy Thành

Phụ lục:
NHIỆM VỤ CHỦ YẾU THỰC HIỆN KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI
NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ TĨNH GIAI ĐOẠN 2026-2030
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh)

TT	Nội dung thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Thời lượng thực hiện
I	Hoàn thiện thể chế, chính sách, khuôn khổ pháp lý để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	Tham gia góp ý các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Bộ, ngành, Trung ương; rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật có liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương	Các sở, ngành; UBND xã, phường	2026-2030	Thường xuyên
2	Tham mưu lồng ghép các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, chương trình chuyển đổi số, thương mại điện tử, phát triển thị trường trong nước,... nhằm bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ trong triển khai.	Sở Công Thương	Các sở, ngành; UBND xã, phường	2026-2030	Thường xuyên
II	Nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh				
1	Xây dựng, phát triển công cụ trực tuyến giúp người tiêu dùng, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, kiểm tra, đánh giá thông tin về sản phẩm, hàng hóa dịch vụ trên môi trường số.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ngành; UBND xã, phường	2026-2030	Giai đoạn 2026-2030
2	Duy trì, vận hành hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh khiếu nại trực tuyến, liên thông với Cổng thông tin bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Bộ Công Thương thông qua tổng đài tư vấn 1800.6838; đường dây nóng	Sở Công Thương, Chi cục Quản lý Thị trường	Các sở, ngành; UBND xã, phường	2026-2030	Thường xuyên

	Ban chỉ đạo 389 (Sở Công Thương - Văn phòng thường trực); đường dây nóng Chi cục Quản lý Thị trường.				
3	Thúc đẩy chuyển đổi xanh trong hoạt động tiêu dùng và kinh doanh như: khuyến khích người tiêu dùng lựa chọn sản phẩm thân thiện môi trường, tiết kiệm năng lượng, có nhãn sinh thái; vận động doanh nghiệp áp dụng mô hình sản xuất và tiêu dùng bền vững; ưu tiên các hoạt động, chương trình tuyên truyền về tiêu dùng xanh trong Tháng hành động vì quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Môi trường	Các sở, ngành; UBND xã, phường	2026-2030	Thường xuyên
III	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				
1	Tổ chức tập huấn cho các doanh nghiệp, hợp tác xã, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại trung tâm thương mại, chợ, siêu thị, cơ sở sản xuất công nghiệp về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đạo đức kinh doanh, trách nhiệm với người tiêu dùng khi kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.	Sở Công Thương	Các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND các phường, xã	2026-2030	01-02 cuộc/năm
2	Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kiến thức về chuyển đổi số, chuyển đổi xanh cho người tiêu dùng, doanh nghiệp, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương, Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ngành, đơn vị liên quan; UBND các phường, xã	2026-2030	01-02 cuộc/năm
3	Hàng năm, tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - 15/3 trên địa bàn tỉnh theo chủ đề do Bộ Công Thương phát động	Sở Công Thương	Các sở, ngành, địa phương và các tổ chức, cá nhân	2026-2030	Hàng năm

4	Xây dựng ấn phẩm, lồng ghép nội dung trong các chuyên mục, tiểu mục, chương trình thuộc các loại hình: phát thanh, truyền hình, báo viết, báo điện tử, mạng xã hội để tuyên truyền, cảnh báo, chuyển tải các thông tin cần thiết trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Báo và Phát thanh, truyền hình Hà Tĩnh	Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan	2026-2030	Thường xuyên
5	Chỉ đạo các cơ quan truyền thông tăng cường thông tin, cảnh báo về hàng hóa, dịch vụ, đơn vị cung cấp có dấu hiệu ảnh hưởng đến người tiêu dùng.	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan	2026-2030	Thường xuyên
6	Công bố công khai danh sách các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Báo và Phát thanh, truyền hình Hà Tĩnh	2026-2030	Thường xuyên
7	Nghiên cứu lồng ghép các nội dung tuyên truyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng là học sinh, sinh viên trên địa bàn.	Sở Giáo dục và Đào tạo	Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan	2026-2030	Thường xuyên
8	Tăng cường phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với tổ chức xã hội trong thực hiện một số nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.	Các sở, ngành, UBND phường, xã	Các tổ chức xã hội	2026-2030	Thường xuyên

IV	Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
A	Tổ chức đào tạo, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức thực thi ở cấp tỉnh; các phường, xã và cộng đồng doanh nghiệp				
1	Tổ chức, tham gia các chương trình đào tạo, tập huấn cho cán bộ thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (bao gồm kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp).	Sở Công Thương	Các sở, ngành; UBND phường, xã; các tổ chức, doanh nghiệp	2026-2030	Thường xuyên
2	Cử cán bộ, công chức tham gia các khóa đào tạo, trao đổi kinh nghiệm trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương	Các sở, ngành; UBND phường, xã	2026-2030	Thường xuyên
3	Tăng cường hoạt động phối hợp, chia sẻ thông tin, hợp tác trao đổi kinh nghiệm giữa Trung ương và địa phương; giữa các sở ngành, UBND các xã, phường và cơ quan liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương	Các cơ quan, đơn vị liên quan; các tổ chức, doanh nghiệp	2026-2030	Thường xuyên
B	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng				

1	Tăng cường công tác kiểm tra, xử lý các hành vi vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh	Công an tỉnh, Chi cục Quản lý thị trường – Sở Công Thương	Các sở, ngành, địa phương và đơn vị liên quan.	2026-2030	Thường xuyên
2	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, yêu cầu của người tiêu dùng; tư vấn để người tiêu dùng có thể tự bảo vệ; hỗ trợ người tiêu dùng trong việc giải quyết tranh chấp với tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ; khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng và bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ giải quyết tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải.	Chi cục Quản lý thị trường – Sở Công Thương	Các sở, ngành, địa phương và đơn vị liên quan.	2026-2030	Thường xuyên
3	Tăng cường công tác phối hợp trong thanh tra, kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả, hàng nhái trên địa bàn tỉnh	Chi cục Quản lý thị trường – Sở Công Thương	Các sở, ngành, địa phương và đơn vị liên quan;	2026-2030	Phối hợp khi có yêu cầu
4	Thực hiện kiểm tra, kiểm tra chuyên ngành và giám sát việc thực thi pháp luật đối với các tổ chức, doanh nghiệp có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; bán hàng đa cấp.	Sở Công Thương	UBND phường, xã và các tổ chức, cá nhân liên quan	2026-2030	Theo kế hoạch hằng năm hoặc khi có yêu cầu

5	Chủ trì, phối hợp xây dựng và triển khai có hiệu quả các đề án, chính sách, biện pháp để nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ người tiêu dùng trong các lĩnh vực được phân công, đặc biệt là trong vấn đề liên quan đến chất lượng sản phẩm và an toàn thực phẩm nhằm nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hóa dịch vụ của địa phương; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và cạnh tranh của tỉnh.	Sở Khoa học và Công nghệ, Y tế, Nông nghiệp và Môi trường, Công Thương	Các sở, ngành, địa phương và các tổ chức, cá nhân	2026-2030	Hàng năm
C	Nâng cao vai trò trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	Phát động các phong trào nhằm khuyến khích, động viên toàn xã hội tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và các đoàn thể	Các Sở, ngành, địa phương và các đơn vị liên quan	2026-2030	Thường xuyên
2	Vận động, khuyến khích các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Tích cực triển khai các hoạt động quảng bá, khuyến mại, tư vấn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và các hoạt động tri ân người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật.	Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh	Các sở, ngành, địa phương và đơn vị liên quan;	2026-2030	Thường xuyên

3	Phổ biến các công cụ, tài liệu về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong một số lĩnh vực, nội dung cụ thể, về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.	Sở Công Thương	UBND phường, xã và các tổ chức, cá nhân liên quan	2026-2030	Thường xuyên
V	Chủ động, tích cực hội nhập quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng				
1	Phối hợp với Bộ Công Thương và các Bộ, ngành Trung ương trong việc triển khai các hoạt động hợp tác quốc tế, tham gia các chương trình, dự án, hội nghị, hội thảo quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các tổ chức quốc tế, đối tác nước ngoài tổ chức.	Sở Công Thương	UBND phường, xã và các tổ chức, cá nhân liên quan	2026-2030	Phối hợp khi có yêu cầu

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH