

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

HỘI NÔNG DÂN TỈNH TT. HUẾ	
A' ĐỀN	Số.....
	Ngày.....
	Chuyến.....

Số: **98** /KH-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày **04** tháng 5 năm 2017

KẾ HOẠCH

Thực hiện chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2017-2020 trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

Thực hiện 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, Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kế hoạch thực hiện chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2017-2020 trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế với các nội dung sau:

I. MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI

1. Mục tiêu chung:

- Xây dựng và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách, công cụ, biện pháp nhằm hỗ trợ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế.
- Nâng cao trách nhiệm, trình độ, năng lực của cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và nhận thức của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh nhằm đạt được những kết quả cụ thể trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, góp phần bảo đảm công bằng xã hội và sự phát triển bền vững của tỉnh.

2. Mục tiêu cụ thể:

Phấn đấu đến năm 2020, mục tiêu cụ thể cần đạt được:

- Bảo đảm hầu hết cán bộ thuộc cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội trên địa bàn tỉnh tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 90% lượt tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh được tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, trình độ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Bảo đảm tối thiểu 50% lượt học sinh, sinh viên được giảng dạy, đào tạo các nội dung pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kiến thức và kỹ năng tiêu dùng.
- Xây dựng và liên kết đường dây nóng của Bộ Công Thương để tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
- Phát triển thêm các Chi Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa bàn các huyện, thị xã, thành phố Huế.
- Thành lập tổ hòa giải thuộc Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng tỉnh Thừa Thiên Huế để giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ.

- Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.
- Xây dựng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.
- Xây dựng và tổ chức thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng.
- Bảo đảm 100% các khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng được tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ, giải quyết tại các cơ quan quản lý nhà nước, Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Thừa Thiên Huế, tại Doanh nghiệp.

3. Phạm vi:

Chương trình bao gồm các hoạt động đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tuyên truyền và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại tỉnh Thừa Thiên Huế.
- Quản lý hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Hội tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Tổ chức hòa giải tại tỉnh Thừa Thiên Huế.
- 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 quyền lợi người tiêu dùng tại Thừa Thiên Huế.
- Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế theo thẩm quyền.
- Thực hiện các nghiên cứu, khảo sát thực tế, tập hợp ý kiến, phản ánh nhu cầu của người tiêu dùng.

4. Đối tượng:

- **Đơn vị chủ trì:** Sở Công Thương tỉnh Thừa Thiên Huế
- **Đơn vị thực hiện:** Các Sở, ngành cấp tỉnh, Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Thừa Thiên Huế, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- **Đối tượng thụ hưởng:** tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15-3); Hàng năm Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh và các Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh xây dựng kế hoạch, thống nhất triển khai tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam theo kế hoạch của Sở Công Thương phát động.

2. 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 thảo, hội nghị, tọa đàm,

diễn đàn; truyền thông trên các phương tiện truyền hình, truyền thanh, báo điện tử; xây dựng và phát hành ấn phẩm, đoạn phim, phóng sự truyền hình, tờ rơi; treo băng rôn, khẩu hiệu, tổ chức các chương trình, cuộc thi hoặc sự kiện công cộng và các hình thức khác.

3. Xây dựng tài liệu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức tập huấn cho các cán bộ, đối tượng làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nhằm phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Lập đường dây nóng tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh để hỗ trợ người tiêu dùng khi cần thiết.

5. Thành lập tổ hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; đồng thời trang bị các phương tiện, thiết bị để nâng cao hiệu quả công tác hòa giải của Tổ hòa giải để hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

6. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng:

- Xây dựng cơ chế phối hợp và hỗ trợ giữa Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Thừa Thiên Huế với các cơ quan có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ 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.

- Hỗ trợ Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam thực hiện khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để cảnh báo cho người tiêu dùng.

7. Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh (xây dựng trang thông tin điện tử của Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Thừa Thiên Huế) nhằm:

- Làm cơ sở để tuyên truyền, phổ biến pháp luật, thanh tra, kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hỗ trợ công tác giải quyết khiếu nại và tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng.

- Đưa ra đánh giá, cảnh báo về các hành vi kinh doanh, tiêu dùng không an toàn hoặc về các hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng.

- Cung cấp tài liệu, công cụ, phương tiện đào tạo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các đối tượng khác nhau.

- Tạo điều kiện để các cơ quan quản lý, các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng có thể truy cập và sử dụng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng:

Xây dựng và thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, tập trung 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:

- Chủ động đưa các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các chính sách, chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp.

- Xây dựng bộ phận chuyên trách (hoặc kiêm nhiệm) và hệ thống tư vấn, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng tại doanh nghiệp.

- Xây dựng và áp dụng quy trình, tiêu chuẩn về giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, triển khai các hoạt động nhằm giảm thiểu các khiếu nại của 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.

- Triển khai các hoạt động đào tạo, tập huấn cho ban lãnh đạo, nhân viên và khách hàng của doanh nghiệp liên quan đến việc thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

9. Các hoạt động phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác phù hợp với thực tiễn và pháp luật.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí:

Kinh phí thực hiện sẽ bao gồm các nguồn vốn sau:

- Ngân sách nhà nước bố trí trong nguồn kinh phí ngân sách hàng năm;
- Đóng góp của các tổ chức, cá nhân kinh doanh;
- Tài trợ của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước;
- Nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

2. Nguyên tắc quản lý kinh phí:

- Đối với nguồn ngân sách thực hiện theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành, cụ thể như sau:

- + Kinh phí thực hiện của Sở Công Thương được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của Sở Công Thương.

- + Kinh phí thực hiện của các Sở, ban, ngành được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

- + Kinh phí thực hiện của UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của các địa phương.

- Việc quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. **Sở Công Thương:** là cơ quan chủ trì, quản lý, điều hành Chương trình và có trách nhiệm:

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành:

- + Quản lý, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình.

- + Xây dựng, thực hiện và theo dõi việc thực hiện các nội dung Chương trình.
- + Ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện Chương trình.
- Tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện Chương trình (định kỳ hằng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu).

2. Các Sở: Tài Chính, Kế hoạch và Đầu tư, Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, Giáo dục và Đào tạo, Lao động - Thương binh và Xã hội, Y tế, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Thông tin và Truyền thông phối hợp với Sở Công Thương trong việc xây dựng các văn bản hướng dẫn thực hiện Chương trình; và thực hiện nhiệm vụ cụ thể như sau:

- Sở Tài chính: bố trí kinh phí hàng năm để thực hiện các nội dung hoạt động của Chương trình theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước; phối hợp với Sở Công Thương trong việc xây dựng các văn bản hướng dẫn thực hiện Chương trình.

- Sở Kế hoạch và Đầu tư: phối hợp với Sở Công Thương trong việc xây dựng các văn bản hướng dẫn và kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình.

- Sở Nội vụ: phối hợp với Sở Công Thương hoàn thiện mô hình, tổ chức của Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh.

- Sở Khoa học và Công nghệ: chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và xây dựng cơ chế phối hợp, hỗ trợ các cá nhân, tổ chức có liên quan trong việc kiểm tra, đánh giá và công bố chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

- Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Đại Học Huế: tổ chức thực hiện giáo dục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng học sinh, sinh viên tại các trường phổ thông, trung cấp, cao đẳng và đại học trên địa bàn tỉnh.

- Sở Y tế: chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, đặc biệt là các vấn đề như an toàn thực phẩm, dược phẩm, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe.

- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản, thủy lợi, trong đó tập trung vào vấn đề bảo đảm an toàn, chất lượng cho đầu vào của quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm hàng hóa, dịch vụ thực phẩm.

- Sở Thông tin và Truyền thông: chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương trong việc xây dựng các chương trình, kế hoạch thông tin, tuyên truyền về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chỉ đạo các cơ quan báo chí thực hiện nhiệm vụ thông tin, tuyên truyền về các nội dung liên quan đến Chương trình.

3. Các Sở, ngành khác: trong phạm vi nhiệm vụ quyền hạn của mình, các phối hợp với Sở Công Thương lồng ghép các đề án, dự án thuộc các chương

trình mục tiêu quốc gia, chương trình phát triển kinh tế - xã hội khác với các đề án thuộc Chương trình này để triển khai thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và tiết kiệm ngân sách.

4. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế:

- Xây dựng nội dung, bố trí kinh phí và tổ chức thực hiện các nội dung thuộc Chương trình tại địa phương; thực hiện lồng ghép các nội dung hoạt động của Chương trình này với các chương trình, đề án khác trên địa bàn để huy động tối đa nguồn lực của địa phương nhằm thực hiện có hiệu quả Chương trình.

- Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu báo cáo Sở Công Thương về tình hình thực hiện Chương trình tại địa phương.

- Phối hợp với Sở Công Thương hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình tại địa phương.

5. Hội tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh:

- Xây dựng, đề xuất và tổ chức thực hiện các hoạt động được giao nhằm đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương theo các nội dung Kế hoạch này.

- Phối hợp với Sở Công Thương phổ biến, hướng dẫn và kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động trên địa bàn tỉnh.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các Sở, ngành, Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế báo cáo về Sở Công Thương để tổng hợp trình UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ngành cấp tỉnh;
- Hội TC và BVQLNTD tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã;
- CVP và các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, CT.

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



Phan Ngọc Thọ