

KẾ HOẠCH

Triển khai Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

Căn cứ Kế hoạch số 36-KH/TU ngày 10 tháng 02 năm 2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy triển khai thực hiện Kết luận số 207-KL/TW, ngày 10 tháng 11 năm 2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 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;

Căn cứ Quyết định số 2724/QĐ-BCT ngày 03 tháng 10 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Công Thương phê duyệt Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030;

Căn cứ Quyết định số 239/QĐ-BCT ngày 03 tháng 02 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Công Thương phê duyệt Chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 54/TTr-SCT ngày 26 tháng 3 năm 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa với các nội dung sau:

I. QUAN ĐIỂM

1. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những trụ cột quan trọng góp phần xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa theo hướng minh bạch, công bằng và phát triển bền vững. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở phù hợp với chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các định hướng, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội. Lấy người tiêu dùng làm trung tâm, 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.

2. Các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được triển khai đồng bộ, thống nhất từ Trung ương đến địa phương, trên cơ sở bám sát quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Trong bối cảnh phân cấp, phân quyền mạnh mẽ, cần bảo đảm rõ trách nhiệm, quyền hạn của các cấp chính quyền 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 hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. 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 hiện đại (như trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, 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. Đồng thời, các chính sách và mô hình bảo vệ người tiêu dùng cần thúc đẩy tiêu dùng bền vững, thân thiện môi trường, góp phần thực hiện mục tiêu thúc đẩy tăng trưởng kinh tế; đồng thời giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, cải thiện chất lượng cuộc sống và góp phần chống biến đổi khí hậu toàn cầu, tập trung vào việc giảm khai thác tài nguyên, tái chế và tái sử dụng vật liệu, kéo dài vòng đời sản phẩm, từ đó giảm áp lực lên môi trường.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát:

a) Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Góp phần thực hiện hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam.

c) Xác định các vấn đề nổi bật, đối tượng trọng điểm, từ đó có giải pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giai đoạn 2026-2030.

d) Nâng cao nhận thức, huy động sự tham gia của các chủ thể, các nguồn lực của xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

đ) Đào tạo, tham gia đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; cung cấp các công cụ, tài liệu, giải pháp, đặc biệt là giải pháp có ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó, bao gồm giải pháp để phát huy và hỗ trợ người tiêu dùng trong việc tự bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình.

e) Đẩy mạnh ứng dụng thành tựu của Cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 trong quá trình thực hiện các hoạt động nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong tiến trình chuyển đổi số, chuyển đổi xanh.

2. Mục tiêu cụ thể:

a) Về thể chế và chính sách:

- Hằng năm, thực hiện các báo cáo, khảo sát, thu thập ý kiến cộng đồng nhằm hoàn thiện chính sách, pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đề xuất giải pháp hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực, nội dung cụ thể.

b) Về nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh:

- Sử dụng hệ thống công nghệ thông tin được tích hợp từ Trung ương đến địa phương liên quan đến quá trình tiêu dùng và người tiêu dùng, phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đảm bảo 100% cơ quan nhà nước thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được kết nối, chia sẻ thông tin, tận dụng tối đa cơ sở dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống” phục vụ công tác quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng; đảm bảo hỗ trợ người tiêu dùng, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh.

- Sử dụng hệ thống trí tuệ nhân tạo cho công tác hỗ trợ trực tuyến, phân tích dữ liệu của Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và cơ sở dữ liệu quốc gia về người tiêu dùng.

- Đảm bảo kết nối, vận hành đồng bộ với Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng.

- Hằng năm, tùy vào tình hình thực tế của tỉnh để tổ chức sự kiện, cuộc thi, hoạt động chia sẻ về mô hình, sáng kiến, giải pháp thúc đẩy tiêu dùng số, tiêu dùng xanh hướng tới người tiêu dùng, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

c) Về nâng cao nhận thức, vai trò của người tiêu dùng, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Nghiên cứu xây dựng tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền, đào tạo, cung cấp thông tin về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Khánh Hòa được tham gia hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 100% các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức, hiệp hội quản lý, đại diện cho 07 nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương¹ tham gia hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hàng năm tổ chức hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

¹ (1) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi; (2) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật; (3) Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em; (4) Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật; (5) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi; (6) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật; (7) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

- Tùy vào tình hình thực tế của tỉnh sẽ lựa chọn tổ chức các hoạt động như: Hoạt động cung cấp thông tin tập trung theo chuyên mục, theo chuỗi trên nền tảng xã hội trực tuyến có số lượng người dùng lớn; Hoạt động trao đổi, kết nối thông tin, nguồn lực về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng Chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên báo điện tử; thực hiện đăng tải tin bài/ảnh về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) Về nâng cao năng lực cho cán bộ thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật cho doanh nghiệp, tổ chức:

- 100% các cán bộ thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp xã, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được 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.

- Hàng năm tổ chức ít nhất 01 hội nghị, hội thảo, tọa đàm về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho doanh nghiệp, tổ chức; khuyến khích sự tham gia của doanh nghiệp vào các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

đ) Về hợp tác quốc tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Đẩy mạnh hợp tác quốc tế với các tổ chức, cơ quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

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

a) Xây dựng các báo cáo, rà soát, nghiên cứu các quy định pháp luật trong nước và quốc tế có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (bao gồm cả kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp) nhằm tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Thực hiện khảo sát, đánh giá, báo cáo về thực trạng thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó phát hiện, kiến nghị giải pháp hoàn thiện quy định pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt trong các lĩnh vực mới như chuyển đổi số, tiêu dùng xanh, giao dịch trên nền tảng số.

c) Phối hợp xây dựng tài liệu hướng dẫn, các mẫu hợp đồng minh bạch, điều kiện giao dịch công bằng, 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:

a) Duy trì, 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, trong đó, cần lưu ý tính phù hợp với nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

b) Xây dựng, duy trì, cơ sở hạ tầng hệ thống thông tin nhằm nâng cao công tác hỗ trợ thông tin, giải đáp thắc mắc, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng:

- Đẩy mạnh việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng và các quy định liên quan khác, nhằm hiện đại hóa hoạt động quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Duy trì, sử dụng cơ sở hạ tầng hệ thống thông tin nhằm nâng cao công tác hỗ trợ thông tin, giải đáp thắc mắc, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng; hạ tầng dữ liệu lớn, như: Duy trì, sử dụng cơ sở hạ tầng Tổng đài tư vấn và hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng; Sử dụng có hiệu quả hệ thống cơ sở dữ liệu, công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

c) Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Sử dụng hệ thống Tổng đài trả lời tự động nhằm cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ người tiêu dùng một cách nhanh chóng và hiệu quả; đảm bảo vận hành 24/7, giúp giảm số lượng nhân sự phụ trách trả lời Tổng đài để tập trung vào các công tác bảo vệ người tiêu dùng đòi hỏi chuyên môn cao hơn.

- Ứng dụng trí tuệ nhân tạo cho công tác hỗ trợ trực tuyến, cho việc phân tích dữ liệu, hỗ trợ ra quyết định; hỗ trợ, phân tích phản ánh và dự báo rủi ro thị trường tiêu dùng.

d) Xây dựng các tài liệu hướng dẫn, sổ tay, bộ công cụ minh bạch hoá giao dịch và nhận diện hành vi gian lận nhằm hỗ trợ người tiêu dùng tự bảo vệ quyền lợi.

3. Đẩy mạnh công tác nâng cao nhận thức, tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường vai trò của các tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

a) Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - Ngày 15 tháng 3 hằng năm.

b) Thực hiện tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kiến thức về chuyển đổi số, chuyển đổi xanh cho người tiêu dùng, doanh nghiệp và cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, xây dựng, in ấn tài liệu, sổ tay, ấn phẩm, số hóa các tài liệu, ấn phẩm để đăng tải trên các nền tảng mạng xã hội, xây dựng các đoạn phim ngắn, video, mở các chuyên mục trên báo và đài, mạng xã hội để tuyên truyền quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) Triển khai đa dạng các hình thức tuyên truyền, ứng dụng khoa học công nghệ trong việc đổi mới hình thức tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho toàn xã hội, phối hợp với các đơn vị truyền thông, báo chí để lan tỏa rộng rãi phạm vi, đối tượng tuyên truyền.

đ) Thực hiện các nội dung tuyên truyền sâu, rộng, vừa có nội dung chung về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vừa có nội dung cụ thể, phản ánh các vấn đề nổi cộm trong thực tiễn bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, như: Vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong chuyển đổi số, chuyển đổi xanh, trong giao dịch trên không gian mạng hoặc liên quan đến quyền lợi của nhóm người tiêu dùng cụ thể, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

e) 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, như: Khu du lịch, vùng cận biên giới.

g) Xây dựng, phát triển các công cụ, hệ thống thông tin để nâng cao hiệu quả tiếp cận thông tin về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các chủ thể có liên quan trong xã hội.

h) Tạo điều kiện để 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 chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan.

i) Kiến nghị xây dựng cơ chế, thực hiện hoạt động để khuyến khích, tạo điều kiện tạo lập, duy trì, phát triển hợp tác giữa các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội và cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan.

k) 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.

4. 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 địa phương và cộng đồng doanh nghiệp:

- Xây dựng các bộ tài liệu, công cụ, sổ tay nghiệp vụ, phương tiện, hệ thống thông tin nhằm hỗ trợ, nâng cao chất lượng nhân lực thực thi, tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tổ chức các khóa đào tạo, lớp tập huấn chuyên sâu 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 quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường hoạt động phối hợp, chia sẻ thông tin, hợp tác trao đổi kinh nghiệm giữa các cơ quan nhà nước và các đơn vị có liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Tăng cường công tác kiểm tra xử lý vi phạm pháp luật:

- Tăng cường kiểm tra, kiểm tra chuyên ngành và giám sát thực thi pháp luật đối với các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương và doanh nghiệp (đặc biệt về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, kinh doanh đa cấp).

- Triển khai các hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp trong công tác kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Tăng cường các hoạt động trao quyền cho người tiêu dùng:

- Nâng cao hiệu quả chủ động tìm hiểu pháp luật và tính tuân thủ pháp luật của người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

- Tổ chức thực hiện khảo sát nhận thức của nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương về pháp luật về 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.

- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn chuyên sâu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, phù hợp với từng nhóm đối tượng người tiêu dùng, nhóm nội dung, lĩnh vực cụ thể.

- Phổ biến các bộ 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.

- Xây dựng các ấn phẩm, bộ tài liệu về kết quả thực thi công tác quản lý nhà nước về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; tin, bài, hướng dẫn, lưu ý liên quan đến hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp cho người tiêu dùng và các chủ thể có liên quan.

5. Chủ động, tích cực hội nhập quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng: Chủ động, tích cực mở rộng quan hệ hợp tác quốc tế với các tổ chức, cơ quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Ngân sách nhà nước giao cho các sở, ngành, địa phương; nguồn đóng góp của các tổ chức, cá nhân; tài trợ của các tổ chức trong và ngoài nước; các nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương là cơ quan đầu mối quản lý, hướng dẫn, thực hiện và kiểm tra, giám sát việc thực hiện Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa và có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương và các đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, ban hành kế hoạch hàng năm triển khai thực hiện chương trình phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

b) Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp cụ thể để tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh đảm bảo hiệu quả.

c) Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi, sức khỏe, gây thiệt hại cho người tiêu dùng; xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

d) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Công an tỉnh:

a) Thông tin cảnh báo các hành vi, thủ đoạn lừa đảo, xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

b) Tổ chức công tác nắm tình hình, kịp thời phát hiện, xác minh, điều tra, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng lậu, hàng giả, hàng không có nguồn

gốc xuất xứ, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm khác gây thiệt hại cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh triển khai đồng bộ các biện pháp quản lý, bảo vệ biên giới; tăng cường tổ chức tuần tra, kiểm tra, kiểm soát khu vực biên giới biển, cửa khẩu cảng biển, kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật, buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và chức năng, thẩm quyền được giao.

4. Sở Tài chính:

a) Trên cơ sở dự toán kinh phí thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này do Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan đề xuất trong cùng thời điểm xây dựng dự toán ngân sách nhà nước hằng năm, Sở Tài chính tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí thực hiện bảo đảm đúng tiêu chuẩn, định mức và các quy định pháp luật hiện hành.

b) Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quyết định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Sở Khoa học và Công nghệ:

a) Thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới, trong các lĩnh vực khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo; tập trung ứng dụng công nghệ số trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường quản lý chất lượng sản phẩm, hàng hóa; nâng cao hiệu quả hoạt động tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng.

b) Đẩy mạnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; tăng cường công tác kiểm tra về thực hiện quyền sở hữu trí tuệ, về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng được giao.

6. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa, hệ thống thông tin cơ sở tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, kiến thức, kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

7. Sở Nông nghiệp và Môi trường thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong vấn đề bảo đảm an toàn, chất lượng cho đầu vào của quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, đảm bảo quy trình sản xuất sản phẩm, hàng hóa tuân thủ các quy định hiện hành.

8. Sở Y tế thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực liên quan đến an toàn thực phẩm, dược phẩm, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe.

9. Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa:

a) Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng “*Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3*”. Thông tin kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền để người tiêu dùng biết.

10. Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu:

a) Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và 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 địa phương.

b) Phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh, Tổ chức xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

c) Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

d) Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các đơn vị trực thuộc đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

11. Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Khánh Hòa:

a) Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; tham gia phát động, triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm.

b) Cung cấp cho Sở Công Thương hoặc cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền về hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

c) Tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ; kiến nghị với Sở Công Thương

hoặc các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

d) Tham gia góp ý xây dựng chủ trương, chính sách, pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

12. Đề nghị cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh:

a) Tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh; phản biện xã hội đối với dự thảo văn bản pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Tư vấn, hỗ trợ cho đoàn viên, hội viên và Nhân dân về các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

13. Các đơn vị khác có liên quan căn cứ Kế hoạch này xây dựng hoặc lồng ghép vào kế hoạch, chương trình triển khai cụ thể của cơ quan, đơn vị mình, bố trí nguồn lực và tổ chức thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Yêu cầu các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc khó khăn, vượt thẩm quyền, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo đề xuất xử lý theo quy định./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương (báo cáo);
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Cơ quan Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Báo và PTTH Khánh Hòa;
- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- VPUB: LĐ, KT, KGVX, TH;
- Lưu: VT. DN

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

Trịnh Minh Hoàng