

Số: 256/KH-UBND

An Giang, ngày 18 tháng 5 năm 2020

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và xây dựng mô hình “Doanh nghiệp vì quyền lợi Người tiêu dùng” năm 2020**

Căn cứ Kế hoạch số 77-KH/TU ngày 29/3/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc 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;

Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và xây dựng mô hình “Doanh nghiệp vì quyền lợi Người tiêu dùng” năm 2020, như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Triển khai kịp thời, thống nhất và có hiệu quả 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; Kế hoạch số 77-KH/TU ngày 29/3/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc 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.

- Tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh An Giang, tuyên truyền, phổ biến pháp luật và các chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm nâng cao nhận thức, thu hút sự quan tâm, hưởng ứng tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hướng dẫn, tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng.

##### **2. Yêu cầu**

- 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 mục đích, yêu cầu tại Kế hoạch số 77-KH/TU ngày 29/3/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc 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.

- Việc triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh phải được triển khai đồng bộ đến các cấp, các ngành; đảm bảo thiết thực, hiệu quả, 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.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam**

- Thực hiện Kế hoạch số 77-KH/TU ngày 29/3/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về việc 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; Thực hiện Kế hoạch số 8261/KH-BCT ngày 31/10/2019 của Bộ Công Thương về việc tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của Người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020.

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

### **2. Về xây dựng và hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kể từ ngày Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng có hiệu lực cho đến nay.

- Đề xuất, kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các văn bản đảm bảo phù hợp, thống nhất theo quy định.

### **3. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Triển khai thực hiện công tác tuyên truyền, tập huấn về pháp Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản có liên quan.

- 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, tờ rơi; treo băng rôn, khẩu hiệu để truyền tải thông tin chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Khảo sát, đánh giá, theo dõi tình hình thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Tình hình tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên; hiệu quả công tác phổ biến pháp luật; mức

độ tuân thủ văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp, cá nhân; tác động của văn bản quy phạm pháp luật đối với đời sống xã hội; kiểm tra, xử lý thông tin về tình hình thi hành pháp luật.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan truyền thông với các cơ quan quản lý nhà nước trong việc xem xét, xác minh tính trung thực và chính xác về công năng, tác dụng của sản phẩm quảng cáo trước khi đăng tải, đưa tin; tích cực hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc cảnh báo những vi phạm về quảng cáo không trung thực, hàng giả, hàng kém chất lượng, gian lận thương mại.

- Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các chủ thể sản xuất, kinh doanh; nhận thức rõ trách nhiệm, nghĩa vụ của mình đối với người tiêu dùng; về những hậu quả pháp lý phải gánh chịu nếu xảy ra vi phạm.

- Tăng cường thông tin, hướng dẫn, trang bị kiến thức nhằm nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng, để mỗi người tiêu dùng tự ý thức bảo vệ quyền lợi của mình trước các thủ đoạn lừa đảo, gian lận từ phía nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ.

- Xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo, phổ biến pháp luật và kiến thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, siêu thị và trung tâm thương mại, để có nhận thức chung về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó nâng cao trách nhiệm với người tiêu dùng khi kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

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

- Sở Công Thương phối hợp với Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn để nâng cao trình độ, nhận thức cho đội ngũ cán bộ công chức viên chức liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Dự kiến 02 lớp trong Quý III và Quý IV/2020).

- Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp chủ động trang bị tài liệu, cập nhật kiến thức pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng cho cán bộ, người lao động; cử cán bộ tham gia các lớp đào tạo, lớp tập huấn ngắn ngày do địa phương, trung ương tổ chức nhằm nâng cao năng lực, trình độ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **5. Hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng**

- Tiếp nhận phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng. Phương thức tiếp nhận:

- + Tiếp nhận qua đường dây nóng: 02963.956.701 hoặc gọi 1800.6838 – Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc.

- + Tiếp nhận trực tiếp tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh An Giang (*Số 10, Lê Triệu Kiết, Phường Mỹ Bình, TP. Long Xuyên, An Giang*).

- Khuyến khích các doanh nghiệp lắp đặt hòm thư góp ý của người tiêu dùng tại các chợ, trung tâm thương mại, siêu thị.

- Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng; đồng thời giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng.

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

Đẩy mạnh hoạt động phân tích, kiểm định, đánh giá, kiểm soát, không để lưu thông trên thị trường những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng bằng hình thức tổ chức Đoàn kiểm tra việc chấp hành nghĩa vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và việc áp dụng các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh

Thực hiện cơ chế phối hợp và hỗ trợ giữa các cơ quan quản lý Nhà nước với các tổ chức, cá nhân tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện công tác thanh tra, 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, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

## **7. Chủ động, tích cực hội nhập quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng trong khuôn khổ ASEAN và quốc tế**

Tổ chức lớp tập huấn tuyên truyền quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch xuyên biên giới, giao dịch qua các trang mạng xã hội cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, cơ sở sản xuất kinh doanh, cá nhân bán hàng trên mạng xã hội, người tiêu dùng, người lao động,...(Dự kiến tổ chức 02 lớp trong Quý III, IV năm 2020).

- Tiếp tục triển khai Mô hình truy xuất nguồn gốc rau củ quả và thịt heo nhằm hướng dẫn, hỗ trợ người tiêu dùng tiếp cận các sản phẩm tốt nhất và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của sản phẩm An Giang trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

## **8. Xây dựng Mô hình “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”**

### **8.1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng vào chiến lược, kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp**

- Tổ chức lớp tập huấn tuyên truyền nâng cao nhận thức của doanh nghiệp về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, phổ biến các quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm hướng dẫn các quy phạm pháp luật và các văn bản quản lý nhà nước đối với cơ sở sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh (Dự kiến 01 lớp vào Quý III/2020).

- Khuyến khích doanh nghiệp lồng ghép công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng vào chiến lược, kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Tích cực tham gia các lớp tập huấn, hội thảo, hội nghị phổ biến kiến thức và tuyên truyền về các chính sách pháp luật liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng do Sở Công

Thương hoặc các ban ngành khác tổ chức. Mạnh dạn trao đổi thông tin, khó khăn, vướng mắc trong quá trình lồng ghép thực hiện.

## **8.2. Tổ chức bộ phận chuyên trách hoặc kiêm nhiệm để thực hiện tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng**

- Mỗi doanh nghiệp thành lập một phận chuyên trách hoặc kiêm nhiệm tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, công bố, công khai số điện thoại liên hệ hoặc đường dây nóng.

- 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 như xây dựng chính sách giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng (Thời gian khách hàng gửi khiếu nại; Cách thức gửi thông tin; Hình thức liên lạc; Thời gian xử lý khiếu nại,...); Xây dựng chính sách bồi thường; Chính sách hỗ trợ đối với các khiếu nại không nằm trong phạm vi cam kết của doanh nghiệp và một số chính sách khác liên quan (nếu có).

- Thường xuyên cử cán bộ thực hiện nhiệm vụ tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng tham gia các khóa đào tạo chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại.

- Khuyến khích doanh nghiệp giải quyết khiếu nại, tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải.

## **8.3. Phát hành tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi về bảo vệ thương hiệu, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chính sách của doanh nghiệp**

Doanh nghiệp chủ động thực hiện in ấn và phát hành tờ rơi, ấn phẩm, băng rôn, phướn tuyên truyền về các chính sách bảo vệ quyền lợi của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng, các chương trình khuyến mãi, tuần doanh nghiệp tri ân người tiêu dùng vào các dịp như: Hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3); Lễ 30/4, 1/5; Lễ 2/9; Giáng sinh, Tết nguyên Đán; Ngày kỉ niệm thành lập doanh nghiệp,.....

## **8.4. Triển khai các hoạt động đào tạo, tập huấn cho lãnh đạo, nhân viên của doanh nghiệp nhằm triển khai hiệu quả Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng**

- Doanh nghiệp cần xây dựng một quy trình đào tạo nội bộ nhằm triển khai hiệu quả Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng như: Tổ chức buổi họp nội bộ định kỳ (tuần, tháng); Đào tạo qua công việc thực tế (hướng dẫn trình tự giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng,...); Kèm cặp, theo dõi, hướng dẫn và hỗ trợ kịp thời cho nhân viên trong công tác triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của doanh nghiệp, sẽ giúp lãnh đạo dễ dàng truyền đạt những kiến thức, kỹ năng cho nhân viên, đặc biệt là các nhân viên có ít kinh nghiệm.

- Xây dựng các kênh truyền thông trong môi trường làm việc kỹ thuật số như chat, hội họp qua video, zalo, facebook, các cuộc trò chuyện và diễn

đàn,...để nâng cao kinh nghiệm huấn luyện của lãnh đạo và huấn luyện cho tất cả nhân viên của doanh nghiệp.

### **8.5. Một số hoạt động doanh nghiệp vì người tiêu dùng khác**

- Tổ chức chương trình tri ân khách hàng nhằm mang lại những trải nghiệm mua sắm và hỗ trợ sau bán hàng tốt nhất cho người tiêu dùng. Cụ thể như: Người tiêu dùng sẽ được thưởng thức miễn phí sản phẩm, được tặng quà, giảm giá, hỗ trợ bảo hành, bảo trì sản phẩm, được sử dụng và tư vấn các dịch vụ chuyển mạng giữ số với các gói cước ưu đãi của các nhà mạng,....

- Hàng tháng, hàng quý tổ chức cuộc giao lưu gặp gỡ giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng để kịp thời tiếp thu ý kiến góp ý của người tiêu dùng, từ đó doanh nghiệp chủ động sản xuất, điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ cho phù hợp với nhu cầu của thị trường.

- Tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao nhằm gắn kết giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng (ví dụ như cuộc thi chạy vì người tiêu dùng, cuộc thi hát về người tiêu dùng,.....) phù hợp với điều kiện và năng lực của doanh nghiệp.

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Nguồn kinh phí**

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

**2. Nguyên tắc quản lý kinh phí:** Việc quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

## **IV. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO**

Các cơ quan, đơn vị báo cáo định kỳ hoặc đột xuất kết quả triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2020 thông qua Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Tỉnh ủy, UBND tỉnh.

Thời gian gửi báo cáo định kỳ: trước ngày 15/12/2020.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Sở, Ban, Ngành tỉnh**

- Căn cứ Kế hoạch số 77-KH/TU ngày 29/3/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Kế hoạch này và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2020 cho phù hợp.

Thực hiện chế độ, thông tin, báo cáo theo quy định của Kế hoạch này.

### **2. Sở Công Thương**

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, Ngành, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh An Giang, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có

liên quan tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các nội dung nhiệm vụ tại kế hoạch này.

- Phối hợp với các Sở, Ban, Ngành hướng dẫn cộng đồng doanh nghiệp xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam theo các chủ đề do Bộ Công Thương phát động.

- Chủ trì, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện kế hoạch, tổng hợp báo cáo Bộ Công Thương, Tỉnh ủy và UBND tỉnh theo quy định.

- Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh về kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch.

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

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các Sở, Ban, Ngành liên quan xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện hoạt động thông tin, truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp cùng các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh tổ chức tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng. Xây dựng kế hoạch tổ chức tuyên truyền về Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam, trong đó tập trung xây dựng và phát hành các ấn phẩm, tạp chí, bài viết, phóng sự tuyên truyền... nhằm thu hút các tổ chức, cá nhân tham gia.

### **4. Sở Tài chính**

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách và chế độ tài chính hiện hành, Sở Tài chính phối hợp với Sở Công thương thẩm định kinh phí và tham mưu UBND tỉnh về kinh phí thực hiện Kế hoạch trong dự toán đã giao năm 2020 của các cơ quan, đơn vị có liên quan và trên cơ sở lồng ghép với các chương trình, dự án khác theo quy định phân cấp của Luật NSNN hiện hành.

### **5. Sở Khoa học và Công nghệ**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan liên quan triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hóa.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng phục vụ công tác tuyên truyền, quảng bá sản phẩm và xử lý vi phạm.

### **6. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan liên quan triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản. Trong đó tập trung vào công tác đảm bảo chất lượng vật tư đầu vào của quá trình sản xuất: giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật... và đảm bảo an toàn thực phẩm đối với các sản phẩm nông, lâm thủy sản.

### **7. Sở Y tế**

Chủ trì triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

## **8. Cục Quản lý thị trường tỉnh An Giang**

- Phối hợp với Sở Công Thương và các Sở, Ban, Ngành liên quan triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Thường xuyên kiểm tra, kiểm soát, xử lý các hành vi kinh doanh hàng hóa nhập lậu; sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng kém, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ; hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, giá, an toàn thực phẩm và gian lận thương mại; hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **9. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Ban Tuyên giáo Tỉnh Ủy và các tổ chức đoàn thể**

Tích cực phối hợp và tham gia vào công tác tuyên truyền 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 quyền lợi người tiêu dùng.

## **10. Báo An Giang, Đài Phát thanh và Truyền hình An Giang**

- Phối hợp với các Sở, Ban, Ngành và các đơn vị liên quan tăng cường công tác tuyên truyền về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong đó, cần tăng cường thời lượng, tin, bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

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

## **11. UBND các huyện, thị xã, thành phố**

- Căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương và kế hoạch này, UBND các huyện, thị xã, thành phố xây dựng kế hoạch và bố trí kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; lồng ghép với các hoạt động khác nhằm thực hiện tiết kiệm và phát huy hiệu quả.

- Hỗ trợ, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp tại địa phương tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện chế độ, thông tin, báo cáo theo quy định của Kế hoạch này.

## **12. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh An Giang**

- Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan, tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Phối hợp với Sở Công Thương phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; Tiếp nhận tư vấn, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng.

- Công khai số điện thoại đường dây nóng trên các phương tiện truyền thông, để tiếp nhận ý kiến, phản ánh của người tiêu dùng.



- Xây dựng Kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo tuyên truyền phổ biến pháp luật và kiến thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, siêu thị và trung tâm thương mại.

- Phối hợp với Sở Công Thương và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

### **13. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh An Giang**

Phối hợp tham gia vào công tác tuyên truyền các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; triển khai đến các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Mô hình “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và xây dựng mô hình “Doanh nghiệp vì quyền lợi Người tiêu dùng” năm 2020 của tỉnh An Giang và Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 241/KH-UBND ngày 08/5/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và xây dựng mô hình “Doanh nghiệp vì quyền lợi Người tiêu dùng” năm 2020 của tỉnh An Giang./.

#### **Nơi nhận:**

- Bộ Công Thương;
- Thường trực Tỉnh uỷ (b/c);
- Thường trực UBND tỉnh;
- Sở, Ban, Ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Hiệp hội DN tỉnh AG;
- Hội Bảo vệ QLNTD;
- Báo AG; Đài PT-THAG;
- VPUBND tỉnh: LĐVP, KTN;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Nưng**