

KẾ HOẠCH

Khảo sát nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng trong công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2025

Căn cứ Luật ngân sách nhà nước ngày 25 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật thống kê ngày 23 tháng 11 năm 2015;

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023

Căn cứ Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025;

Triển khai Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên về việc triển khai Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, Sở Công Thương xây dựng Kế hoạch khảo sát nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng trong công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2025, nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thu thập thông tin, đánh giá nhận thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh và người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, trên cơ sở đó tổng hợp, phân tích cơ sở dữ liệu, xây dựng định hướng, giải pháp, kế hoạch nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật BVQLNTD trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2026-2030.

- Tạo kênh thông tin tuyên truyền trực tiếp đến Doanh nghiệp, Hợp tác xã, làng nghề, Trung tâm thương mại (TTTM), siêu thị, hộ kinh doanh, người tiêu dùng trên địa bàn về các chủ trương, chính sách BVQLNTD theo quy định hiện hành.

- Phát hiện tồn tại, hạn chế, nguyên nhân ảnh hưởng đến việc thực thi và tuân thủ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả tuyên truyền, phổ biến pháp luật, cũng như cải thiện mối quan hệ giữa doanh nghiệp - người tiêu dùng - cơ quan quản lý nhà nước.

2. Yêu cầu

- Thu thập thông tin về nhận thức của người tiêu dùng phải đảm bảo trung thực, chính xác, đủ thông tin theo mẫu phiếu.
- Tổng hợp kết quả, bảo mật thông tin, công bố thông tin phải thực hiện khách quan, trung thực và theo quy định của pháp luật.

II. HÌNH THỨC, ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ KHẢO SÁT

1. Hình thức khảo sát

Khảo sát được thực hiện trực tuyến tại địa chỉ phần mềm khảo sát: <https://thuongmaithainguyen.vn> hoặc quét mã Qrcode kèm theo Kế hoạch này được chia sẻ qua email, mạng xã hội (Zalo, Facebook...), trang thông tin điện tử của Sở Công Thương, Trung tâm thông tin tỉnh Thái Nguyên và các trang thông tin điện tử của các đơn vị trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

2. Đối tượng, đơn vị khảo sát

Đối tượng khảo sát của Kế hoạch này là các loại hình Doanh nghiệp, Hợp tác xã, làng nghề, TTTM, siêu thị, hộ kinh doanh thuộc các lĩnh vực ngành nghề đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên (sau đây gọi chung là Doanh nghiệp) và người tiêu dùng, cụ thể là:

2.1. Người dân sinh sống trên địa bàn tỉnh, từ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự, có khả năng truy cập Internet và tham gia khảo sát qua thiết bị di động hoặc máy tính.

2.2. Doanh nghiệp có sử dụng Internet, sẵn sàng tham gia khảo sát trực tuyến và đáp ứng các điều kiện sau:

- Hiện đang chịu sự điều chỉnh của Luật thuế thu nhập doanh nghiệp và các Luật thuế khác có liên quan;
- Có chủ thể quản lý hoặc người chịu trách nhiệm về các hoạt động của doanh nghiệp, hộ kinh doanh tại thời điểm khảo sát;

III. NỘI DUNG, PHIẾU KHẢO SÁT, THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Nội dung phiếu khảo sát

1.1. Khảo sát đối với các doanh nghiệp

- Hiểu biết về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Thái độ và nhận thức về tầm quan trọng của việc bảo vệ người tiêu dùng.
- Thực trạng thực hiện trách nhiệm: cung cấp thông tin, bảo hành, đổi trả, tiếp nhận khiếu nại, minh bạch giá cả...
- Những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Kiến nghị, đề xuất với cơ quan quản lý.

1.2. Khảo sát đối với người tiêu dùng

- Nhận thức về quyền lợi và nghĩa vụ của mình (10 quyền cơ bản và 6 nghĩa vụ theo Luật).

- Mức độ tin tưởng vào doanh nghiệp và cơ quan quản lý.

- Kinh nghiệm khi gặp tranh chấp, khiếu nại, phản ánh.

- Mức độ tiếp cận thông tin tuyên truyền (qua báo chí, mạng xã hội, hội bảo vệ NTD, chính quyền...).

- Đề xuất nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phiếu khảo sát

Bao gồm 02 loại phiếu: 01 loại phiếu dành riêng cho doanh nghiệp và 01 loại phiếu dành cho người tiêu dùng.

3. Thời gian khảo sát

Từ ngày 08/11/2025 đến hết ngày 22/11/2025.

IV. DỰ KIẾN KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

Cuộc khảo sát nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng trong công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2025 được thực hiện theo Kế hoạch sau:

| TT | Nội dung | Thời gian thực hiện | Đơn vị chủ trì | Đơn vị phối hợp | Kết quả cụ thể (Số lượng, các chỉ tiêu cơ bản) |
|------------|---|---------------------|----------------|--|---|
| I | Công tác chuẩn bị khảo sát | | | | |
| 1 | Báo cáo chủ trương khảo sát | Quý II | Sở Công Thương | | |
| 2 | Xây dựng, hoàn thiện, Quyết định, Kế hoạch khảo sát | Quý III | Sở Công Thương | Các đơn vị liên quan | 01 Kế hoạch khảo sát |
| 3 | Thiết kế mẫu phiếu; xây dựng dự toán kinh phí | Quý III | Sở Công Thương | | 01 mẫu phiếu; 01 Dự toán; 01 danh sách khảo sát |
| II | Triển khai thu thập thông tin, ban hành Kế hoạch, công văn triển khai | Quý IV | Sở Công Thương | Sở Công Thương và Các đơn vị liên quan | Thu thập phiếu khảo sát |
| III | Công tác kiểm tra giám sát | Quý IV | Giám sát viên | Các đơn vị liên quan | |

| TT | Nội dung | Thời gian thực hiện | Đơn vị chủ trì | Đơn vị phối hợp | Kết quả cụ thể (Số lượng, các chỉ tiêu cơ bản) |
|----|---|---------------------|----------------|-------------------------|--|
| IV | Nghiệm thu, nhập tin, xử lý, kiểm tra, làm sạch dữ liệu | Quý IV | Sở Công Thương | Các đơn vị liên quan | Bộ tài liệu phân tích số liệu |
| V | Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả khảo sát | Quý IV | Sở Công Thương | Các đơn vị liên quan | 01 Báo cáo kết quả khảo sát |
| VI | Công bố kết quả khảo sát | Quý IV | Sở Công Thương | Sở Công Thương tham mưu | Phát hành 01 công bố kết quả khảo sát |

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chịu trách nhiệm chung trong việc xây dựng kế hoạch, phê duyệt nội dung và tổ chức triển khai khảo sát.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan trong quá trình thu thập và tổng hợp thông tin.

- Đảm bảo tính khách quan, trung thực và bảo mật thông tin người tham gia khảo sát.

2. Đề nghị Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông thuộc phạm vi quản lý có hình thức thông tin, truyền thông về Chương trình khảo sát một cách kịp thời, cập nhật và lan toả sâu rộng thông tin, gắn đường link khảo sát trên Cổng/Trang Thông tin điện tử của đơn vị hoặc hình thức phù hợp khác facebook, zalo....

3. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy Thái Nguyên; Các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh Thái Nguyên; UBND các xã, phường; Các Hội, Hiệp hội trong tỉnh; Các trường Đại học, Cao đẳng, Trung học chuyên nghiệp có trụ sở trên địa bàn tỉnh

Tuyên truyền tới cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, học sinh, sinh viên và Nhân dân tại cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, địa phương tích cực tham gia khảo sát. Rà soát, xác minh thông tin của người tham gia Khảo sát (nếu có), gắn đường link khảo sát trên Cổng/Trang Thông tin điện tử của đơn vị hoặc hình thức phù hợp khác facebook, zalo....

4. Tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả

- Quá trình xử lý, tổng hợp và suy rộng kết quả được thực hiện bằng chương trình phần mềm máy tính.

- Kết quả suy rộng từ cuộc khảo sát này được tổng hợp chung, phân tích, đánh giá khách quan và báo cáo kết quả trung thực về nhận thức của doanh nghiệp và người tiêu dùng về BVQLNTD tại tỉnh trong thời gian vừa qua.

Trên đây là Kế hoạch khảo nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng trong công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2025./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND xã, phường;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, P.TM&HN. Anhtv. SL/(2)



Mã QR khảo sát

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Huy Hoàng