

Số: /QĐ-UBND

Sơn La, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch triển khai Chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Sơn La giai đoạn 2026-2030

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SƠN LA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20/6/2023;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị quyết số 87/NQ-CP ngày 05/4/2026 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động của Chính phủ 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 của người tiêu dùng;

Căn cứ Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 13/3/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La về việc triển khai Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư Trung ương Đảng 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;

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

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

Theo đề nghị của Sở Công Thương tại Tờ trình số 126/TTr-SCT ngày 16/4/2026 và Báo cáo số 278/BC-SCT ngày 06/5/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Sơn La giai đoạn 2026-2030.

Điều 2. Giao Sở Công Thương chủ trì và phối hợp với các sở, ban, ngành của tỉnh; UBND các xã, phường; các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch này. Định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh và Bộ Công Thương tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch theo quy định.

Điều 3. Chánh văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương (b/c);
- TT. Tỉnh ủy (b/c);
- TT. HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, Biên KT.

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

Nguyễn Thành Công

KẾ HOẠCH
TRIỂN KHAI CHƯƠNG TRÌNH QUỐC GIA VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI
NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SƠN LA GIAI ĐOẠN 2026-2030

Phần thứ nhất

KẾT QUẢ TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI
TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SƠN LA GIAI ĐOẠN 2021-2025

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI CHƯƠNG TRÌNH GIAI ĐOẠN 2021-2025

Trong thời gian qua, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh đã có những tác động tích cực, góp phần nâng cao nhận thức của người tiêu dùng, cũng như ý thức trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, dịch vụ. Nhiều đơn vị đã chú trọng hơn đến việc đảm bảo chất lượng sản phẩm, thực hiện chính sách bảo hành, đổi trả, hoàn tiền khi có lỗi phát sinh, qua đó xây dựng niềm tin và duy trì quan hệ lâu dài với khách hàng.

Các tổ chức xã hội hoạt động trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã có nhiều nỗ lực trong việc tư vấn, hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại và truyền thông chính sách pháp luật, dần khẳng định vai trò là cầu nối giữa người tiêu dùng với cơ quan quản lý và doanh nghiệp, góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng an toàn, minh bạch và bền vững.

Phong trào hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3 hàng năm) đã được hình thành, góp phần nâng cao nhận thức cộng đồng về vai trò, trách nhiệm trong bảo vệ người tiêu dùng. Nội dung tuyên truyền gắn với các cuộc vận động lớn như: “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”, “Tháng hành động vì an toàn thực phẩm”, tạo sức lan tỏa xã hội tích cực.

Các cơ quan báo chí, truyền thông địa phương đã tăng cường thời lượng và chất lượng tin bài, góp phần chuyên tải thông tin chính sách, pháp luật và cảnh báo rủi ro đến người tiêu dùng một cách kịp thời, hiệu quả.

Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh được thành lập là cầu nối giữa người tiêu dùng với cơ quan quản lý và doanh nghiệp, phát huy vai trò công tác tư vấn, tiếp nhận và xử lý khiếu nại về quyền của người tiêu dùng. Trong giai đoạn 2021 – 2025 đã tiếp nhận 01 vụ và xử lý vụ việc khiếu nại về chất lượng hàng hoá và dịch vụ của người tiêu dùng.

Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm được thực hiện thường xuyên, kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm hành chính trong kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng. Hoạt động kiểm tra đồng thời được kết hợp với công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật, nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Hội nhập quốc tế trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng tiếp tục được đẩy mạnh, góp phần mở rộng hợp tác với các tổ chức trong và ngoài nước, tiếp cận các chuẩn mực quốc tế, tạo tiền đề để nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

II. KHÓ KHĂN, TỒN TẠI, NGUYÊN NHÂN

Nhìn chung, hoạt động tuyên truyền đã góp phần nâng cao nhận thức toàn xã hội, lan tỏa thông điệp về tiêu dùng an toàn, có trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia tích cực của cả người tiêu dùng lẫn doanh nghiệp trong bảo vệ quyền lợi chính đáng của người dân. Tuy nhiên, một số hoạt động tuyên truyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mới được thực hiện trong một số thời điểm nhất định, do đó chưa tạo ra được phong trào rộng khắp và thu hút được sự quan tâm của toàn xã hội. Hiệu quả tiếp cận còn thấp, nhất là tại các khu vực vùng sâu, vùng xa.

Điều kiện kinh tế của tỉnh còn nhiều khó khăn, việc bố trí ngân sách cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn hạn chế. Trong khi đó phần lớn cơ sở kinh doanh hoạt động dưới hình thức hộ kinh doanh cá thể, doanh nghiệp quy mô nhỏ và siêu nhỏ, số lượng doanh nghiệp có quy mô lớn còn rất ít. Việc huy động nguồn lực xã hội hóa để thực hiện hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng rất khó khăn.

Bộ máy thực hiện nhiệm vụ trong lĩnh vực này chủ yếu được giao cho Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, nguồn nhân lực, bộ phận phụ trách là kiêm nhiệm.

Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Sơn La đã được thành lập và đi vào hoạt động, tuy nhiên còn chưa thực sự hiệu quả. Nhân sự Ban chấp hành Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phần lớn cán bộ, công chức thực hiện kiêm nhiệm do đó việc bố trí thời gian dành cho hoạt động của Hội còn nhiều hạn chế, mặt khác việc huy động kinh phí phục vụ cho việc duy trì hoạt động một cách thường xuyên gặp khó khăn.

Hình thức buôn bán hàng hóa trên các trang mạng xã hội diễn ra phổ biến nhưng không đảm bảo chất lượng hàng hóa, nguồn gốc xuất xứ không rõ ràng, quảng cáo sai sự thật, không có địa chỉ kinh doanh cụ thể, rõ ràng hoặc không có hóa đơn, chứng từ... chưa được kiểm soát, phát hiện, đấu tranh hiệu quả; các đối tượng lợi dụng hoạt động thương mại điện tử để thực hiện các hành vi buôn bán hàng nhập lậu, hàng giả, hàng kém chất lượng gây ảnh hưởng đến sản xuất, kinh doanh của các doanh nghiệp hoạt động chân chính và quyền lợi của người tiêu dùng cũng như gây khó khăn trong quá trình bảo vệ người tiêu dùng.

Nhận thức của một bộ phận người dân về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng còn hạn chế. Tâm lý e ngại, thiếu thông tin, thiếu kỹ năng xử lý khi quyền lợi bị xâm phạm vẫn còn khá phổ biến, ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng tại cơ sở.

Phần thứ hai
KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CHƯƠNG TRÌNH QUỐC GIA VỀ
BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH SƠN LA GIAI ĐOẠN 2026-2030

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tuyên truyền, phổ biến và triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả Chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn tỉnh nhằm nâng cao vai trò và trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước, ý thức trách nhiệm của tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hoá dịch vụ đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chủ động kiểm soát các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh phát triển thương mại điện tử, kinh doanh theo phương thức đa cấp và các mô hình kinh doanh mới; xây dựng môi trường tiêu dùng an toàn, lành mạnh, minh bạch, góp phần phát triển kinh tế - xã hội bền vững.

2. Yêu cầu

Các nhiệm vụ của Chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đa dạng, phong phú, phù hợp với các nội dung tại Quyết định số 2724/QĐ-BCT ngày 03 tháng 10 năm 2025 của Bộ Công Thương, Quyết định số 239/QĐ-BCT ngày 03/02/2026 của Bộ Công Thương; kết hợp lồng ghép các chương trình, đề án, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng an ninh gắn với vai trò, trách nhiệm thực hiện của từng sở, ban, ngành của tỉnh, UBND các xã, phường và các tổ chức, doanh nghiệp liên quan, đảm bảo tính khả thi, thiết thực, hiệu quả.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Triển khai các nhiệm vụ, giải pháp của Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư Trung ương Đảng 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; Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 13/3/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La về việc triển khai Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư Trung ương Đảng 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; triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh. Qua đó, nâng cao nhận thức của người tiêu dùng, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đồng thời tạo cơ sở để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến hết năm 2030, mục tiêu cụ thể cần đạt được của Chương trình:

- Hàng năm trên địa bàn tỉnh đều có hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Hàng năm tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho cán bộ công chức, viên chức thuộc các cơ quan quản lý nhà nước, các tiểu thương tại chợ; các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn tỉnh; trong đó ưu tiên cho đối tượng người tiêu dùng yếu thế như học sinh, sinh viên, người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, 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.

- Bố trí, công khai thông tin liên hệ, duy trì hoạt động của đầu mối tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh giải quyết tranh chấp tiêu dùng.

- Bố trí công khai đầu mối tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong một số lĩnh vực chuyên ngành có vấn đề nổi cộm, trong đó tập trung lĩnh vực: thương mại điện tử, tài chính, ngân hàng, an toàn thực phẩm, y tế, viễn thông, sở hữu trí tuệ, ...

- Đẩy mạnh công tác phòng ngừa, cảnh báo vi phạm pháp luật đi đôi với việc tăng cường các chế tài và hoạt động giám sát, kiểm tra, thanh tra, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm; trong đó tập trung điều tra, xử lý nghiêm hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo an toàn, cung cấp thông tin sai lệch, gian dối, gây nhầm lẫn, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, áp đặt điều khoản không được phép, gây bất lợi cho số lượng lớn người tiêu dùng thông qua hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện ít nhất 50 hoạt động khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hoá, dịch vụ để thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng.

- Rà soát, kiện toàn Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh.

- Kết nối hệ thống cơ sở dữ liệu truy xuất nguồn gốc hàng hoá quốc gia, hộ chiếu số của sản phẩm, đảm bảo người tiêu dùng có thể truy cập thông tin về nguồn gốc sản phẩm, hàng hoá, tạo cơ sở phân biệt sản phẩm chính hãng với hàng giả, hàng kém chất lượng.

- Khuyến khích các hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại áp dụng hệ thống truy xuất nguồn gốc hàng hoá.

- Đẩy mạnh các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng; tăng cường rà soát, nâng cao nhận thức tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người có ảnh hưởng khi cung cấp thông tin cho người tiêu dùng trên không gian mạng.

- Đẩy mạnh, phát huy sự tham gia của các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh uy tín trong các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có các hoạt động chia sẻ, học tập kinh nghiệm cũng như hợp tác giải quyết tranh chấp xuyên biên giới, thu hồi hàng hoá có khuyết tật, bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử.

- Bảo đảm các khiếu nại, yêu cầu hợp pháp, chính đáng của người tiêu dùng được tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ tại các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tại các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, trong đó tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công đạt trên 80% vụ việc được tiếp nhận.

- 100% các xã, phường có đầu mối thực hiện nhiệm vụ về 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.

- 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% chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn tỉnh trang bị cân đòii chứng, thiết bị đo lường để người tiêu dùng tự kiểm tra về số lượng, khối lượng hàng hóa.

- Phát triển mạng lưới tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến cấp xã; nâng cao năng lực hoạt động của Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh.

- Lồng ghép mục tiêu phát triển tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững và chuyển đổi số trong kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đến năm 2030.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

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

- Rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến công tác 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.

- Xây dựng, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, văn bản hướng dẫn của Sở Công Thương để cụ thể hóa quy định pháp luật phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương. Rà soát, cập nhật, chỉnh sửa Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, trong đó xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn và quy trình phối hợp cụ thể giữa các cơ quan quản lý nhà nước và Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh trong việc tiếp nhận, chuyển giao, xác minh và xử lý khiếu nại.

- 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.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tăng cường tổ chức các chương trình truyền thông trọng điểm, như: Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) hằng năm với các hoạt động phong phú, thiết thực; Các chiến dịch truyền thông chuyên đề về tiêu dùng xanh, tiêu dùng an toàn trên môi trường số, kỹ năng xử lý tình huống khi bị xâm phạm quyền lợi.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi tiêu dùng theo hình thức trực tiếp và/hoặc trực tuyến, thông qua các hoạt động hội thảo, hội nghị, tọa đàm; truyền thông trên các phương tiện truyền hình, truyền thanh, báo điện tử, diễn đàn trên Internet; 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.

- Ưu tiên tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho nhóm đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương với các nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với điều kiện, đặc điểm của từng nhóm đối tượng.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến cập nhật các cam kết quốc tế, khu vực và quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tiêu chuẩn quốc tế về sản phẩm, nhất là thực phẩm, dược phẩm.

- Tăng cường đưa tin về công tác phòng ngừa, đấu tranh ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tuyên truyền, hướng dẫn áp dụng các quy định về giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng, đặc biệt là áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

- Tổ chức lồng ghép các lớp tập huấn theo hình thức trực tiếp và/hoặc trực tuyến cho các cán bộ, đối tượng làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Xây dựng tài liệu, giáo trình và tổ chức giảng dạy, đào tạo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng người tiêu dùng là học sinh, sinh viên, trong đó lồng ghép nội dung liên quan đến kiến thức, kỹ năng tiêu dùng trong thương mại điện tử.

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

- Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ chuyên trách có kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

- Nâng cao hiệu quả thực thi cơ chế kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, công tác bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động thương mại điện tử.

- Phát triển và nâng cao vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, doanh nghiệp, Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh.

- Tạo điều kiện và xây dựng cơ chế đặc thù để Hội Bảo vệ người tiêu dùng tham gia tích cực vào công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng, cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện đầy đủ quyền, nghĩa vụ và phát huy sự chủ động trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường phối hợp liên ngành giữa Sở Công Thương, Công an tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh và các cơ quan liên quan trong việc kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là hành vi gian lận, quảng cáo sai sự thật, lừa đảo qua mạng.

- Nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, bảo đảm đúng quy định pháp luật, nhanh chóng, kịp thời, tạo niềm tin cho người dân: Kết nối, liên thông hệ thống tiếp nhận phản ánh tại địa phương với Cổng thông tin bảo vệ người tiêu dùng quốc gia; Phân định rõ trách nhiệm, thẩm quyền của từng cơ quan trong quá trình xử lý.

- 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.

5. Tăng cường công tác đánh giá chất lượng hàng hoá, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm.

- Xây dựng cơ chế phối hợp và hỗ trợ giữa cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, 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.

- Đề xuất cơ chế, tổ chức, trang bị một số công cụ, phương tiện, thiết bị kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các cấp, các cơ quan quản lý chuyên ngành.

- Tăng cường triển khai các hoạt động lấy mẫu, thử nghiệm chất lượng hàng hóa; đẩy mạnh áp dụng quản lý chất lượng bằng tiêu chuẩn và quy chuẩn.

- Tăng cường quản lý nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm hàng hóa; kiểm tra, xử lý gian lận về đo lường, hàng giả, hàng kém chất lượng và thực hiện cảnh báo rủi ro để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hỗ trợ tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng độc lập khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng theo quy định.

- Tăng cường hoạt động cảnh báo, chia sẻ thông tin về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật.

6. Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Thúc đẩy chuyển đổi xanh trong hoạt động tiêu dùng và kinh doanh như: Tuyên truyền, 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.

- Phối hợp với Bộ Công Thương, 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.

- Ứng dụng khoa học công nghệ, trí tuệ nhân tạo (AI) trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Khuyến khích, thúc đẩy, hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa, hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại và sàn thương mại điện tử áp dụng truy xuất nguồn gốc, công nghệ số, xác thực nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa, bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

7. Triển khai các chương trình khuyến khích doanh nghiệp thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng.

- Khuyến khích doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng.

- Khuyến khích doanh nghiệp tự chuẩn hóa và áp dụng quy trình, thủ tục tuân thủ nội bộ nhằm đảm bảo thực hiện đầy đủ và hiệu quả các trách nhiệm đối với người tiêu dùng trong quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- Thúc đẩy doanh nghiệp ứng dụng khoa học công nghệ, kỹ thuật tiên tiến, trí tuệ nhân tạo hướng đến sản xuất, kinh doanh sản phẩm tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững, nhằm bảo đảm an toàn, sức khỏe của người tiêu dùng và nâng cao lợi ích cộng đồng.

8. Hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng.

- Tăng cường trao đổi, cập nhật thông tin, chính sách và các mô hình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tiên tiến từ các tổ chức quốc tế, các quốc gia, vùng lãnh thổ, đặc biệt là các nước ASEAN và các đối tác trong các Hiệp định thương mại tự do (FTA), nhằm học hỏi kinh nghiệm và vận dụng phù hợp vào điều kiện địa phương.

- 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, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp trên địa bàn 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.

- Tiếp nhận, áp dụng có chọn lọc các tiêu chuẩn, quy chuẩn quốc tế và thông lệ tốt trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại điện tử xuyên biên giới.

9. Đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng

- Tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, trang bị kiến thức, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng trên không gian mạng đảm bảo đúng quy định pháp luật.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng.

10. Các hoạt động khác

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

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

Chủ trì, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện Kế hoạch này.

Xây dựng và ban hành kế hoạch triển khai hằng năm, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan thực hiện các nhiệm vụ được phân công trong kế hoạch; tổng hợp kết quả thực hiện, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

Tổ chức, triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền thông, tổ chức xã hội thực hiện các chương trình truyền thông nâng cao nhận thức của người tiêu dùng và doanh nghiệp.

Chủ trì, phối hợp với Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, UBND các xã, phường tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3), trong đó tập trung các hoạt động diễu hành, toạ đàm, treo băng rôn, khẩu hiệu, phát tờ rơi tuyên truyền.

Chủ trì thực hiện công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp theo thẩm quyền; phối hợp với các cơ quan liên quan trong công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tăng cường công tác quản lý nhà nước và thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại điện tử, chuyển đổi số, chuyển đổi xanh; phối hợp với các sở, ngành, địa phương triển khai các mô hình tiêu dùng bền vững.

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu cho UBND tỉnh rà soát, cập nhật, chỉnh sửa Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, trong đó xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn và quy trình phối hợp cụ thể giữa các cơ quan quản lý nhà nước và Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh trong việc tiếp nhận, chuyển giao, xác minh và xử lý khiếu nại.

Tăng cường công tác phối hợp với các cơ quan Trung ương, các địa phương khác, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và đối tác quốc tế trong các hoạt động hợp tác, trao đổi thông tin, đào tạo, tập huấn nâng cao năng lực về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tổng hợp xây dựng báo cáo kết quả triển khai các hoạt động về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh gửi UBND tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương và theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

2. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động kiểm tra, kiểm soát chuyên ngành bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực giá.

Trên cơ sở kế hoạch, dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ hàng năm của các Sở, ngành, căn cứ khả năng ngân sách địa phương, Sở Tài chính chủ trì phối hợp với Sở Công Thương thẩm định tham mưu cho UBND tỉnh cân đối bố trí lồng ghép kinh phí của các chương trình dự án có liên quan để tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trong dự toán kinh phí hàng năm của các cơ quan, đơn vị đảm bảo thực hiện mục tiêu theo kế hoạch đề ra.

3. Sở Nội Vụ

Phối hợp với cơ quan liên quan tham mưu cho UBND tỉnh rà soát, sắp xếp, kiện toàn hệ thống cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của Trung ương.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

- Phối hợp với các ngành, đơn vị có liên quan trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chủ trì kiểm tra chuyên ngành và triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực khoa học và công nghệ trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cao hiệu lực công tác quản lý nhà nước; khuyến khích và hỗ trợ các tổ chức, cá nhân triển khai các nội dung trong công tác hỗ trợ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và truy xuất nguồn gốc; Triển khai chương trình đảm bảo đo lường tại doanh nghiệp; tuyên truyền, hướng dẫn việc trang bị, sử dụng cân đối chứng, thiết bị đo lường tại chợ, trung tâm thương mại.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo, các cơ sở giáo dục Đại học, giáo dục chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh

Phối hợp với Sở Công Thương tổ chức thực hiện tuyên truyền, giáo dục về quyền lợi cho nhóm người tiêu dùng là học sinh, sinh viên trong các trường trên địa bàn tỉnh.

Chỉ đạo các trường học lồng ghép nội dung giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các hoạt động giáo dục cho đối tượng học sinh, sinh viên.

6. Sở Y tế

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, kinh doanh thực phẩm chức năng, dịch vụ tư vấn chăm sóc sức khỏe và trang thiết bị y tế.

7. Sở Nông nghiệp và Môi trường

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: Giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc bảo vệ thực vật, thuốc thú y, vật tư nông nghiệp, chất cấm dùng trong chăn nuôi, chế biến thực phẩm và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền thúc đẩy sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng bền vững; tuyên truyền nâng cao nhận thức của người tiêu dùng trong việc lựa chọn, sử dụng các loại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, công nghệ thân thiện môi trường hướng đến kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn.

Hướng dẫn, khuyến khích các tổ chức, cá nhân áp dụng quy trình sản xuất nông nghiệp tốt, quy trình VietGap, GlobalGap và các tiêu chuẩn khác tương đương nhằm sản xuất ra các sản phẩm nông nghiệp an toàn, có năng suất, chất lượng đảm bảo sức cạnh tranh trên thị trường.

8. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

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 văn hóa, thể thao và du lịch, trong đó có việc nâng cao chất lượng dịch vụ văn hóa, thể thao và du lịch trên địa bàn tỉnh.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tăng cường theo dõi, giám sát, triển khai các hoạt động kiểm tra, kiểm soát chuyên ngành trong lĩnh vực quảng cáo, báo chí, xuất bản, ... đối với tổ chức, cá nhân trong phạm vi quản lý.

9. Thanh tra tỉnh

Thực hiện thanh tra theo thẩm quyền hoặc thanh tra đột xuất khi phát hiện dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kịp thời kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, xác minh, giải quyết các phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân trong hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

10. Tòa án nhân dân tỉnh

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn áp dụng các quy định về giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng, đặc biệt là áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết, xét xử các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

11. Công an tỉnh

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn tỉnh; xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.

Thường xuyên nắm thông tin, kịp thời phát hiện, điều tra, xác minh, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm khác gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Chỉ đạo Công an cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc giám sát, kiểm tra, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, lĩnh vực kinh doanh theo phương thức đa cấp của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn.

Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh truyền hình Sơn La, các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, cảnh báo các hành vi, thủ đoạn lừa đảo, đa cấp trá hình, xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, đặc biệt là người tiêu dùng yếu thế dễ bị tổn thương (trẻ em, người già, phụ nữ, người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa...).

12. Thuế tỉnh Sơn La

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực liên quan đến thuế.

Phối hợp cung cấp dữ liệu thông tin về các văn phòng đại diện/chi nhánh của doanh nghiệp bán hàng đa cấp, người nộp thuế; tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước; Giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế theo quy định của pháp luật; xử lý vi phạm hành chính về thuế, lập hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về thuế.

13. Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng

Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương tăng cường công tác tuyên truyền vận động quần chúng tích cực tố giác các hoạt động vận chuyển hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng trái phép qua biên giới, không tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật.

Chỉ đạo các đơn vị trên các tuyến biên giới phối chặt chẽ với các cơ quan chức năng tăng cường công tác tuần tra, kiểm soát, kịp thời phát hiện, bắt giữ, xử lý các vụ việc liên quan đến hoạt động vận chuyển hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng, trái phép qua biên giới.

14. Chi cục Quản lý thị trường

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các hành vi sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định pháp luật; các hành vi vi phạm của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

- Triển khai công tác kiểm tra chuyên ngành, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm như: thương mại điện tử, thực phẩm, dược phẩm, hàng tiêu dùng thiết yếu.

- Tham gia công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt thông qua các đợt cao điểm kiểm tra thị trường, hội chợ, sự kiện truyền thông, nhằm nâng cao nhận thức của người tiêu dùng và doanh nghiệp.

15. Báo và Phát thanh truyền hình Sơn La

Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Sơn La. 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”. Phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền để người tiêu dùng biết.

16. Ngân hàng nhà nước – Chi nhánh khu vực III

Tăng cường giám sát hoạt động, bảo đảm tính minh bạch, rõ ràng trong cung cấp dịch vụ của các tổ chức tín dụng thuộc phạm vi quản lý.

Tăng cường giáo dục tài chính, nâng cao kỹ năng tiêu dùng tài chính và cảnh báo rủi ro trong lĩnh vực tài chính cho người tiêu dùng.

17. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan trong việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật, chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức các hoạt động truyền thông, tập huấn, hội thảo nhằm nâng cao nhận thức của cộng đồng, doanh nghiệp và người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Tham gia tư vấn, hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật; phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước để kịp thời bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với việc xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kiến nghị với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.

Tham gia vào các hoạt động kiểm tra, khảo sát thị trường, cảnh báo sản phẩm, dịch vụ có nguy cơ gây thiệt hại cho người tiêu dùng, đặc biệt trong các lĩnh vực như thương mại điện tử, hàng hóa tiêu dùng nhanh, sản phẩm an toàn thực phẩm.

Phát triển mạng lưới tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến cấp xã; nâng cao năng lực hoạt động của Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh.

Phối hợp tổ chức các chương trình, hoạt động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” (15/3) và các sự kiện liên quan đến tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững, chuyển đổi số trong tiêu dùng.

Định kỳ báo cáo tình hình triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

18. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Tổ chức xây dựng, triển khai thực hiện Kế hoạch phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn quản lý, phù hợp với điều kiện thực tiễn của từng địa phương; lồng ghép với các chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hằng năm của địa phương.

- Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan trong việc tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp, đặc biệt tập trung tại khu dân cư, chợ

truyền thông, siêu thị, cửa hàng, trường học, khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn.

- Phối hợp trong công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, phát hiện các hành vi lợi dụng thương mại điện tử, khuyến mại, bán hàng đa cấp để vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại địa bàn.

- Định kỳ báo cáo tình hình triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương cho Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

19. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên, các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh.

Tích cực phối hợp và tham gia vào công tác tuyên truyền về pháp luật, các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; 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, lồng ghép với giám sát việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

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 quy phạm pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

V. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Các sở, ban, ngành tỉnh; Toà án nhân dân tỉnh; Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh; Công an tỉnh; Thuế tỉnh; Chi cục Quản lý thị trường; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Báo và Phát thanh truyền hình Sơn La; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên, các tổ chức chính trị - xã hội; Ủy ban nhân dân các xã, phường chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả; định kỳ hằng năm báo cáo kết quả về Sở Công Thương trước ngày 01 tháng 12 (*thời gian chốt số liệu báo cáo tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến thời điểm báo cáo*) để tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các sở, ban ngành, cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 trên địa bàn tỉnh Sơn La, đề nghị các sở, ban, ngành tỉnh; Toà án nhân dân tỉnh; Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh; Công an tỉnh; Thuế tỉnh; Chi cục Quản lý thị trường; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Báo và Phát thanh truyền hình Sơn La; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên, các tổ chức chính trị - xã hội; Ủy ban nhân dân các xã, phường triển khai thực hiện./.