

KẾ HOẠCH

Triển khai Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn thành phố Huế

Căn cứ Kết luận số 207-KL/TW ngày 10 tháng 11 năm 2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị 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 của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20 tháng 6 năm 2023;

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

Căn cứ Kế hoạch số 26-KH/TU ngày 09 tháng 02 năm 2026 của Thành ủy Huế về việc thực hiện Kết luận số 207-KL/TW, ngày 10 tháng 11 năm 2025 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;

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;

UBND thành phố Huế ban hành Kế hoạch Triển khai Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn thành phố Huế với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, MỤC TIÊU ĐẾN 2030

1. Mục đích

a) Quán triệt sâu sắc và cụ thể hóa các quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ tại Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 của Ban Bí thư và Kế hoạch số 26-KH/TU ngày 09/02/2026 của Thành ủy. Tạo sự chuyển biến căn bản, mạnh mẽ từ nhận thức đến hành động của các cấp ủy đảng, chính quyền, cộng đồng doanh

nghiệp và toàn xã hội về vị trí, vai trò của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập và phát triển mới.

b) Xây dựng môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh, văn minh, bình đẳng và an toàn; lấy quyền lợi người tiêu dùng làm trung tâm để thúc đẩy năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và nền kinh tế thành phố. Góp phần bảo vệ và nâng cao uy tín, thương hiệu của thành phố Huế - Đô thị di sản, thành phố trực thuộc Trung ương, điểm đến du lịch “An toàn - Thân thiện - Chất lượng”.

c) Khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế trong công tác quản lý nhà nước thời gian qua; chủ động ngăn chặn, phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt trong các lĩnh vực thiết yếu như an toàn thực phẩm, y tế, bất động sản, thương mại điện tử và dịch vụ du lịch.

2. Yêu cầu

a) Việc triển khai Kế hoạch phải được thực hiện nghiêm túc, thực chất, tránh hình thức. Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải bám sát tình hình thực tiễn của từng địa bàn (từ vùng lõi đô thị đến các xã miền núi, đầm phá), giải quyết được những vấn đề bức xúc, nổi cộm mà người dân và dư luận xã hội quan tâm.

b) Xác định công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của các cấp chính quyền, là trách nhiệm chung của các cấp, các ngành; đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu các Sở, ban, ngành và UBND các xã, phường trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Người đứng đầu phải chịu trách nhiệm trước người dân và UBND thành phố nếu để xảy ra tình trạng buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả diễn biến phức tạp, kéo dài trên địa bàn quản lý.

c) Tăng cường cơ chế phối hợp liên ngành, phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị. Kết hợp chặt chẽ giữa công tác quản lý nhà nước với vai trò giám sát, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; huy động sự tham gia tích cực của cộng đồng doanh nghiệp và mọi tầng lớp Nhân dân.

3. Mục tiêu

Phấn đấu đến năm 2030 mục tiêu cần đạt được như sau:

a) Tham mưu, đề xuất cấp có thẩm quyền hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và các văn bản pháp luật chuyên ngành khác có liên quan, bảo đảm tính hệ thống, đồng bộ, toàn diện, hiệu quả, khắc phục triệt để những khoảng trống pháp lý, đáp ứng xu thế phát triển hiện đại, số hóa và hội nhập quốc tế.

b) Tổ chức các hoạt động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” vào dịp 15/3 hằng năm.

c) Phấn đấu 100% cán bộ, công chức làm công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các Sở, ban, ngành và UBND các xã, phường được tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật nghiệp vụ chuyên môn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng, giám sát để nâng cao phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đối với đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

đ) Bảo đảm 100% các Sở, ngành chuyên môn bố trí, công khai thông tin liên hệ của đầu mối tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng giải quyết tranh chấp; tập trung vào các lĩnh vực có nhiều vấn đề nổi cộm: thương mại điện tử, tài chính, an toàn thực phẩm, y tế, viễn thông, dịch vụ vận tải và sở hữu trí tuệ.

e) Xây dựng và triển khai cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan nhằm tăng cường hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

g) Đẩy mạnh công tác phòng ngừa, cảnh báo vi phạm pháp luật đi đôi với việc xây dựng, hoàn thiện cơ chế, 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.

h) Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838; đồng thời phát huy tối đa hiệu quả các kênh tiếp nhận, xử lý phản ánh của người tiêu dùng trên nền tảng Hue-S và đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

i) Khuyến khích các doanh nghiệp kinh doanh thương mại điện tử, siêu thị, trung tâm thương mại trên địa bàn thành phố áp dụng hệ thống truy xuất nguồn gốc hàng hóa, xây dựng và công khai quy trình tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của khách hàng.

k) 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.

l) Xây dựng, tổ chức thực hiện hoạt động, chương trình khuyến mãi nhằm kêu gọi và phát huy vai trò chủ động của doanh nghiệp trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 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.

m) Tăng cường các hoạt động trao đổi, học tập kinh nghiệm, hợp tác giải quyết tranh chấp xuyên biên giới, thu hồi hàng hóa có khuyết tật, bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử nhằm đảm bảo quyền của người tiêu dùng.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Đổi mới mạnh mẽ công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, cán bộ, đảng viên, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và toàn dân trong công tác quản lý, giám sát, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Gắn nội dung này với định hướng chiến lược xây dựng thành phố Huế trở thành đô thị di sản, trung tâm du lịch - dịch vụ - y tế - giáo dục của khu vực. Qua đó, thúc đẩy mạnh mẽ và hiệu quả Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”, đặc biệt chú trọng các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đặc trưng mang thương hiệu của địa phương.

b) Ưu tiên ứng dụng công nghệ số, nền tảng số và hệ thống đô thị thông minh của thành phố để truyền thông tiếp cận nhanh chóng, rộng rãi đến người dân và doanh nghiệp. Đặc biệt quan tâm, hỗ trợ các nhóm người tiêu dùng yếu thế, dễ bị tổn thương, bám sát điều kiện thực tế tại các khu vực đô thị, nông thôn, miền núi (trọng điểm như hệ thống cung ứng hàng hóa khu vực Nam Đông, A Lưới), vùng đầm phá và ven biển của thành phố.

c) Đẩy mạnh tuyên truyền về quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng đối với các lĩnh vực, loại hình dịch vụ phát sinh nhiều rủi ro trên địa bàn thành phố như du lịch, lưu trú, ăn uống, y tế, chăm sóc sức khỏe, thương mại điện tử và kinh tế đêm. Mục tiêu cốt lõi là thay đổi thói quen tiêu dùng, phòng ngừa và đấu tranh hiệu quả với tình trạng sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng nhái, sản phẩm và dịch vụ kém chất lượng, bảo vệ hình ảnh, uy tín của thành phố.

d) Huy động sự tham gia của các hiệp hội ngành hàng, hiệp hội doanh nghiệp, làng nghề truyền thống gắn trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc xây dựng thương hiệu, uy tín sản phẩm Huế. Tăng cường ứng dụng dữ liệu số để đánh giá mức độ tiếp cận, hiệu quả tuyên truyền; từng bước tích hợp với các nền tảng số dùng chung của thành phố để kịp thời điều chỉnh phương thức truyền thông.

đ) Xây dựng giáo trình và tổ chức đào tạo, chuẩn hóa nghiệp vụ cho 100% cán bộ làm công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Triển khai sâu rộng các chiến dịch truyền thông gắn với Tổng đài 1800.6838 và nền tảng Hue-S. Tổ chức quy mô, bài bản “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” (15/3) hàng năm với sự tham gia của toàn xã hội.

2. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật; tập trung hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Khẩn trương rà soát, cụ thể hóa các chủ trương vào hệ thống văn bản chỉ đạo thuộc thẩm quyền của thành phố, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ. Phân định rõ thẩm quyền, trách nhiệm của các cấp, các ngành theo hướng đẩy mạnh phân cấp, phân quyền cho UBND xã, phường gắn với trách nhiệm người đứng đầu, kiên quyết khắc phục tình trạng chồng chéo, né tránh trách nhiệm.

b) Hoàn thiện quy trình quản lý đối với các giao dịch mới, giao dịch xuyên biên giới trong lĩnh vực du lịch, thương mại điện tử, dịch vụ y tế, giáo dục nhằm bảo đảm an ninh, an toàn thông tin của người tiêu dùng. Tăng cường trách nhiệm của cơ sở sản xuất, kinh doanh trong việc bảo đảm truy xuất nguồn gốc sản phẩm; minh bạch thông tin về chất lượng, giá cả, nhất là hàng thiết yếu, sản phẩm OCOP, đặc sản địa phương, dịch vụ du lịch - ẩm thực của Huế. Triển khai đồng bộ công tác bình ổn, giám sát từ các kênh phân phối như trung tâm thương mại, siêu thị, các kho hàng đến hệ thống chợ truyền thống trên địa bàn thành phố. Kiên quyết phòng, chống hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc.

c) Quản lý chặt chẽ chất lượng dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, mua sắm và các hoạt động trải nghiệm du lịch, kinh tế đêm, lễ hội. Kiên quyết xử lý triệt để tình trạng “chặt chém”, quảng cáo sai sự thật, cung cấp dịch vụ không đúng cam kết, làm ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng và hình ảnh du lịch Huế “Văn minh - Thân thiện - An toàn - Giàu bản sắc”.

d) Tập trung thanh tra, kiểm tra các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro như an toàn thực phẩm, du lịch - dịch vụ, y tế, kinh doanh trên các nền tảng thương mại điện tử. Xử lý nghiêm đối với các hành vi buôn lậu, sản xuất hàng giả quy mô lớn ảnh hưởng đến sức khỏe người dân, làm rõ trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân liên quan.

đ) Xây dựng, vận hành cơ chế hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết tranh chấp nhanh gọn, thuận tiện; khuyến khích thương lượng, hòa giải, hạn chế khiếu kiện vượt cấp gây ảnh hưởng môi trường đầu tư kinh doanh.

e) Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực thực thi, tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích tham gia các khóa đào tạo, tập huấn

chuyên sâu trong và ngoài nước cho cán bộ thực hiện công tác quản lý nhà nước về 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).

3. Phát huy vai trò các tổ chức xã hội và doanh nghiệp; tăng cường ứng dụng khoa học, công nghệ, công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

a) Tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng và doanh nghiệp chủ động thực hiện quyền, nghĩa vụ. Kiện toàn tổ chức, nâng cao chất lượng hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố, phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội.

b) Đầu tư phát triển hạ tầng công nghệ thông tin; triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chia sẻ, kết nối và khai thác hiệu quả cơ sở dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị nhằm tăng cường tính minh bạch, nâng cao hiệu quả quản lý và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp trên địa bàn nghiên cứu, đổi mới sáng tạo hướng tới sản xuất, tiêu dùng xanh, bền vững. Ứng dụng AI trong chăm sóc khách hàng và minh bạch hóa thông tin, lấy người tiêu dùng làm trung tâm để nâng cao sức cạnh tranh của doanh nghiệp.

d) Hướng dẫn, khuyến khích các trung tâm thương mại, siêu thị áp dụng hệ thống truy xuất nguồn gốc. Yêu cầu doanh nghiệp công khai quy trình giải quyết khiếu nại. Lồng ghép tiêu chí bảo vệ người tiêu dùng vào các chương trình khuyến mại, bình chọn sản phẩm OCOP, hàng Việt Nam chất lượng cao.

4. Đẩy mạnh hội nhập, tăng cường hợp tác quốc tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Tăng cường chia sẻ thông tin, phối hợp với các tổ chức nước ngoài để xử lý tranh chấp tiêu dùng có yếu tố nước ngoài, đặc biệt trong các lĩnh vực du lịch, lưu trú, vận chuyển, giáo dục, thương mại điện tử, khẳng định vai trò trung tâm khu vực của thành phố Huế.

b) Chủ động phối hợp với các cơ quan Trung ương và đối tác quốc tế đấu tranh với tội phạm sử dụng công nghệ cao; tăng cường năng lực phát hiện, cảnh báo sớm gian lận, lừa đảo trong thanh toán điện tử và giao dịch trực tuyến.

c) Đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu hội nhập và chuyển đổi số.

Mở rộng hợp tác với các thành phố kết nghĩa để trao đổi kinh nghiệm, mô hình quản lý hiệu quả.

d) Tăng cường giám sát các nền tảng thương mại điện tử, mạng xã hội. Nâng cao nhận thức và rà soát việc tuân thủ pháp luật của những người có ảnh hưởng (KOLs, KOCs) khi quảng cáo, giới thiệu sản phẩm. Xử lý nghiêm hành vi lừa đảo, đánh cắp thông tin, bán hàng giả trực tuyến.

đ) Mở rộng trao đổi kinh nghiệm với các địa phương. Xây dựng cơ chế hỗ trợ pháp lý, giải quyết tranh chấp nhanh chóng cho khách du lịch quốc tế, góp phần giữ vững hình ảnh Đô thị di sản.

III. PHÂN CÔNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Để triển khai đồng bộ, xuyên suốt và hiệu quả các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên toàn địa bàn thành phố, UBND thành phố phân công trách nhiệm cụ thể cho các cơ quan, đơn vị, địa phương như sau:

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, đôn đốc, theo dõi và đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch của các Sở, ban, ngành và địa phương; tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Thành ủy định kỳ theo quy định.

b) Chủ trì, xây dựng kế hoạch và tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) hằng năm với các hình thức đa dạng như: Tuần lễ tri ân người tiêu dùng, Hội chợ hàng Việt, Tháng khuyến mại tập trung, tạo sức lan tỏa trong cộng đồng.

c) 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 giải quyết tranh chấp tiêu dùng.

d) Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường chủ động rà soát, nắm chắc tình hình địa bàn. Xây dựng và triển khai các kế hoạch thanh tra, kiểm tra đột xuất và định kỳ; kiên quyết đấu tranh, xử lý nghiêm các hành vi gian lận thương mại, buôn lậu, sản xuất và kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng.

e) Bảo đảm bình ổn thị trường, hàng hóa tiêu dùng thiết yếu đạt chuẩn chất lượng đến tay người dân tại các khu vực miền núi, đặc biệt là các địa bàn Nam Đông, Khe Tre và cụm các xã A Lưới, không để xảy ra tình trạng khan hiếm hàng hóa hay lợi dụng găm hàng, tăng giá trục lợi.

2. Sở Tư pháp

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND thành phố rà soát, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ

quyền lợi người tiêu dùng và các lĩnh vực có liên quan; đề xuất sửa đổi, bổ sung, ban hành văn bản theo thẩm quyền.

b) Thực hiện thẩm định, góp ý dự thảo văn bản và theo dõi thi hành pháp luật theo quy định.

3. Sở Nông nghiệp và Môi trường

a) Kiểm soát chất lượng, vật tư nông nghiệp và an toàn thực phẩm đối với các sản phẩm nông, lâm, thủy sản từ khâu sản xuất, thu hoạch đến tiêu thụ. Đẩy mạnh việc cấp mã số vùng trồng, vùng nuôi, hỗ trợ các cơ sở áp dụng quy trình sản xuất sạch.

b) Tăng cường thanh tra, kiểm tra và xử lý nghiêm các cơ sở sản xuất, kinh doanh vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường, xả thải sai quy định làm ảnh hưởng đến môi trường sống và sức khỏe của cộng đồng. Thúc đẩy các mô hình kinh tế tuần hoàn, tiêu dùng xanh trên địa bàn thành phố.

4. Sở Xây dựng

a) Tăng cường công tác quản lý chất lượng công trình xây dựng, an toàn vật liệu xây dựng. Tăng cường minh bạch thông tin trên thị trường bất động sản; phối hợp xử lý nghiêm các hành vi lừa đảo, quảng cáo sai sự thật trong giao dịch mua bán, cho thuê nhà ở, bảo vệ quyền lợi chính đáng của người mua nhà.

b) Kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc chấp hành các quy định về kinh doanh vận tải hành khách và hàng hóa. Yêu cầu các đơn vị vận tải niêm yết công khai, minh bạch giá cước; nâng cao chất lượng phương tiện và thái độ phục vụ; xử lý dứt điểm tình trạng nhồi nhét khách, tăng giá vé trái quy định, đặc biệt trong các dịp lễ, Tết.

5. Sở Du lịch

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan kiểm tra về các dịch vụ thuộc lĩnh vực du lịch trên địa bàn thành phố.

b) Duy trì đường dây nóng, các kênh tiếp nhận phản ánh của du khách; kịp thời phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý các hành vi ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường du lịch của thành phố, giữ vững thương hiệu “Huế - điểm đến an toàn và thân thiện”.

6. Sở Y tế

a) Chịu trách nhiệm quản lý nhà nước về giá cả và chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập và tư nhân.

b) Tăng cường thanh tra, kiểm tra thị trường dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng và trang thiết bị y tế. Phối hợp ngăn chặn, xử lý nghiêm các tổ

chức, cá nhân quảng cáo các sản phẩm bảo vệ sức khỏe sai sự thật, thổi phồng công dụng trên các nền tảng mạng xã hội.

7. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa và sở hữu trí tuệ theo quy định của pháp luật. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan tăng cường kiểm tra việc tuân thủ quy định về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và ghi nhãn hàng hóa thuộc phạm vi quản lý; hướng dẫn doanh nghiệp áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến và giải pháp truy xuất nguồn gốc sản phẩm hàng hoá.

b) Quản lý, nâng cấp, tối ưu hóa, bảo đảm an toàn thông tin và tích hợp dữ liệu phục vụ chức năng bảo vệ người tiêu dùng trên nền tảng Hue-S; phối hợp với các Sở, ngành để kết nối, chia sẻ dữ liệu và hỗ trợ công tác tiếp nhận, phân loại, phân phối, theo dõi xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân bảo đảm nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả.

c) Hỗ trợ doanh nghiệp, hợp tác xã, cơ sở sản xuất ứng dụng khoa học công nghệ, chuyển đổi số trong quản trị và sản xuất; hướng dẫn xây dựng và áp dụng hệ thống truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa, mã số mã vạch, đặc biệt đối với sản phẩm OCOP, sản phẩm nông thôn tiêu biểu, sản phẩm nông sản và đặc sản Huế; tăng cường hỗ trợ đăng ký, bảo hộ và bảo vệ quyền sở hữu công nghiệp, chống xâm phạm nhãn hiệu, mạo danh thương hiệu theo quy định.

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền trong việc ứng dụng công nghệ số, phân tích dữ liệu nhằm phát hiện sớm dấu hiệu vi phạm về chất lượng sản phẩm, hàng hóa và sở hữu trí tuệ trên các nền tảng số phục vụ công tác quản lý.

8. Sở Nội vụ

a) Phối hợp với Sở Công Thương đưa nội dung bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm của thành phố; chú trọng đội ngũ cán bộ, công chức tại UBND các phường, xã.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND thành phố kiện toàn tổ chức và hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố theo quy định; hướng dẫn, theo dõi việc củng cố tổ chức, bộ máy, nhân sự của Hội, bảo đảm hoạt động hiệu quả, đúng tôn chỉ, mục đích và quy định pháp luật.

9. Sở Ngoại vụ

Chủ trì, tham mưu UBND thành phố đẩy mạnh các hoạt động hợp tác quốc tế trao đổi kinh nghiệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Phối hợp với Sở Du lịch và các cơ quan liên quan hỗ trợ giải quyết tranh chấp, bảo vệ quyền lợi cho người nước ngoài, khách du lịch quốc tế trên địa bàn.

10. Sở Văn hóa và Thể thao

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai công tác tuyên truyền, phổ biến về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố; tập trung vào các lĩnh vực, dịch vụ tiềm ẩn nhiều rủi ro như du lịch, lưu trú, ăn uống, y tế, chăm sóc sức khỏe, thương mại điện tử và kinh tế đêm.”

11. Công an thành phố

a) Chủ động nắm tình hình, lập chuyên án đấu tranh, triệt phá các đường dây, ổ nhóm sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm quy mô lớn.

b) Tập trung lực lượng phòng, chống tội phạm sử dụng công nghệ cao, lừa đảo chiếm đoạt tài sản qua mạng viễn thông, mạng internet và các hình thức kinh doanh đa cấp trái phép.

12. UBND các xã, phường

a) Chịu trách nhiệm trực tiếp, toàn diện về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý. Căn cứ tình hình thực tiễn tại các phường trung tâm đô thị (Phú Xuân, Võ Dạ, An Cựu), các phường/xã ven biển, đầm phá (Thuận An, Chân Mây - Lăng Cô, Phú Vang) và các xã vùng ven, miền núi (Bình Điền, Phong Phú...) để có giải pháp kiểm tra, giám sát phù hợp.

b) Tuyên truyền, vận động các hộ kinh doanh nhỏ lẻ, tiểu thương tại các chợ dân sinh thực hiện niêm yết giá, sử dụng cân đo lường chuẩn xác, không bán hàng hết hạn sử dụng.

c) Giải quyết kịp thời, dứt điểm các tranh chấp, khiếu nại nhỏ lẻ của người tiêu dùng ngay tại địa bàn khu dân cư, không để phát sinh điểm nóng.

13. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các tổ chức chính trị - xã hội

a) Phát động sâu rộng Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”.

b) Tăng cường vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với các chính sách, pháp luật liên quan đến người tiêu dùng; tích cực vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân chung tay bài trừ hàng giả, hàng kém chất lượng.

14. Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Huế

Chủ trì kiểm tra, giám sát việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, ngân hàng, tín dụng. Tuyên truyền, cảnh báo người dân về các thủ đoạn lừa đảo chiếm đoạt tài khoản ngân hàng, tín dụng đen. Đảm bảo quy trình tiếp nhận và xử lý nhanh khiếu nại liên quan đến dịch vụ thanh toán trực tuyến.

UBND thành phố Huế yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị trực thuộc và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn, nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện; trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh bằng văn bản về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Công Thương (b/c)
- Ban Thường vụ Thành ủy;
- Ban Thường vụ Đảng ủy UBND thành phố;
- Chủ tịch và các PCT UBND thành phố;
- VP: LĐ và các CV;
- Lưu: VT, CT.

T/M ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phan Quý Phương