

KẾ HOẠCH

Triển khai Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026–2030 trên địa bàn tỉnh Gia Lai

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

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 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

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

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ban hành Kế hoạch triển khai Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026–2030 trên địa bàn tỉnh Gia Lai, với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) trên địa bàn tỉnh Gia Lai; bảo đảm việc thực thi thống nhất, đồng bộ các quy định pháp luật, khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác phối hợp, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm.

- Tập trung hoàn thiện cơ chế, chính sách, quy trình quản lý phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương, gắn với việc nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ quản lý và tuyên truyền viên các cấp; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, giám sát và tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng.

- Xây dựng môi trường tiêu dùng và kinh doanh lành mạnh, minh bạch, công bằng, trong đó người tiêu dùng được bảo đảm quyền lợi hợp pháp, có khả năng tiếp cận thông tin đầy đủ, chính xác; doanh nghiệp được hoạt động trong khuôn khổ pháp luật, cạnh tranh bình đẳng và có trách nhiệm với xã hội.

- Góp phần nâng cao niềm tin của người dân và doanh nghiệp, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững, phù hợp định hướng chuyển đổi số, phát triển kinh tế tuần hoàn và tiêu dùng bền vững của tỉnh Gia Lai giai đoạn 2026–2030.

2. Mục tiêu cụ thể đến năm 2030

- Tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm; tăng cường tuyên truyền pháp luật về BVQLNTD, nhất là tại khu vực nông thôn, miền núi, vùng đồng bào dân tộc thiểu số;
- 100% công chức được giao nhiệm vụ theo dõi công tác BVQLNTD được tham gia tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các lĩnh vực liên quan ít nhất 01 lần/năm;
- 100% phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng được tiếp nhận và xử lý đúng quy trình, đúng thời hạn; tối thiểu 90% người tiêu dùng hài lòng với kết quả giải quyết, đảm bảo phù hợp với quyền lợi của người tiêu dùng;
- 100% hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung thuộc lĩnh vực quản lý ngành công thương 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;
- Ít nhất 90% người tiêu dùng trên địa bàn được tiếp cận thông tin, kiến thức về tiêu dùng bền vững thông qua các hình thức tuyên truyền, truyền thông và nền tảng số quy định;
- củng cố, nâng cao vai trò, nhiệm vụ của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Gia Lai theo hướng bảo đảm cơ cấu hợp lý, từng bước nâng cao tính chuyên nghiệp, đủ năng lực tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng, tham gia giám sát xã hội và phản biện chính sách hiệu quả.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Cụ thể hóa các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm của Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 của Bộ Công Thương thành các chương trình, hoạt động phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của tỉnh; đảm bảo sự gắn kết giữa công tác quản lý nhà nước, hoạt động của tổ chức xã hội và vai trò của người tiêu dùng.
- Tích hợp với Cổng thông tin quốc gia về BVQLNTD, bảo đảm khả năng tiếp nhận, phân loại, xử lý và phản hồi kịp thời, minh bạch; đồng thời kết nối dữ liệu với các cơ quan chức năng để nâng cao hiệu quả xử lý vi phạm.
- Tổ chức thường xuyên các hoạt động truyền thông đa dạng hình thức như: chuyên mục truyền hình, phát thanh, ấn phẩm hướng dẫn, mạng xã hội, hội thảo; các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm, chú trọng khu vực nông thôn, miền núi, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.
- Tập trung vào các lĩnh vực hàng hóa thiết yếu, thương mại điện tử, quảng cáo, khuyến mại, kinh doanh trực tuyến; phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi gian lận thương mại, xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, cung cấp hàng hóa kém chất lượng, không rõ nguồn gốc, hàng giả, hàng nhái.

- Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong công tác kiểm tra liên ngành, kịp thời cảnh báo và công khai kết quả xử lý vi phạm để nâng cao tính răn đe.

2. Nâng cao năng lực, kiện toàn tổ chức và tăng cường phối hợp liên ngành

- Củng cố Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Gia Lai bảo đảm tinh gọn; thực hiện tốt vai trò tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng; tham gia giám sát xã hội và phản biện chính sách.

- Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác BVQLNTD từ cấp tỉnh đến cấp xã; tổ chức tập huấn định kỳ về pháp luật, kỹ năng tiếp nhận – xử lý phản ánh, kỹ năng truyền thông và hỗ trợ người tiêu dùng.

- Xây dựng Quy chế phối hợp liên ngành trong công tác quản lý nhà nước về BVQLNTD giữa các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức xã hội; bảo đảm sự thống nhất, đồng bộ và tránh chồng chéo trong xử lý vụ việc.

- Làm rõ vai trò của Ủy ban nhân dân cấp xã, phường trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó xác định UBND cấp xã, phường là đầu mối tiếp nhận ban đầu các phản ánh, khiếu nại của người dân trên địa bàn; thực hiện hỗ trợ phân loại thông tin, hướng dẫn người dân sử dụng Cổng thông tin quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838; kịp thời chuyển các vụ việc vượt thẩm quyền đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giám sát thị trường, quản lý hợp đồng theo mẫu, công khai thông tin cảnh báo, thống kê dữ liệu người tiêu dùng và kết quả xử lý vi phạm.

- Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị – xã hội, đoàn thể, hiệp hội doanh nghiệp và cộng đồng dân cư trong công tác tuyên truyền, giáo dục, hỗ trợ người tiêu dùng và xây dựng văn hóa tiêu dùng an toàn, lành mạnh.

III. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Sở Công Thương

Sở Công Thương là cơ quan đầu mối tham mưu UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về BVQLNTD và hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn tỉnh, với các nhiệm vụ sau:

- Tham mưu UBND tỉnh tổ chức **Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3)** hằng năm.

- Chủ trì thực hiện các nội dung của Kế hoạch; hướng dẫn các sở, ngành, địa phương triển khai theo đúng mục tiêu, tiến độ.

- Xây dựng và ban hành Quy chế phối hợp giữa các sở, ngành, địa phương trong công tác tuyên truyền, tiếp nhận - xử lý khiếu nại, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm trong lĩnh vực BVQLNTD.

- Tổ chức và vận hành hệ thống tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng thông qua **Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838**; phối hợp các cơ quan liên quan trong quá trình xác minh, giải quyết vụ việc.

- Chủ trì thực hiện công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; kiểm tra, giám sát quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp theo quy định;

- Tăng cường quản lý nhà nước về BVQLNTD trong thương mại điện tử, chuyển đổi số, chuyển đổi xanh; phối hợp triển khai các mô hình tiêu dùng bền vững.

- Chủ trì phối hợp liên ngành trong hoạt động thanh tra, kiểm tra định kỳ và đột xuất đối với BVQLNTD.

- Phối hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về BVQLNTD; tổ chức các khóa đào tạo, lớp tập huấn cho cán bộ, công chức các cấp và các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan đến công tác BVQLNTD (bao gồm kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp) nhằm tuyên truyền, phổ biến giáo dục chủ trương chính sách, pháp luật có liên quan về BVQLNTD.

- Chủ trì xây dựng, ban hành tài liệu hướng dẫn và quy trình chuẩn về tiếp nhận, phân loại, xử lý và phản hồi khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng; bảo đảm áp dụng thống nhất từ cấp tỉnh đến cấp xã, phường, làm cơ sở để các địa phương tổ chức thực hiện và đánh giá hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tổng hợp, báo cáo định kỳ 6 tháng, hằng năm, hoặc đột xuất về kết quả thực hiện BVQLNTD gửi UBND tỉnh và Bộ Công Thương; đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả trong từng giai đoạn.

- 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 BVQLNTD.

2. Sở Tài chính

- Chủ trì, tham mưu bố trí kinh phí triển khai Kế hoạch theo khả năng cân đối ngân sách; hướng dẫn, kiểm tra việc quản lý và sử dụng kinh phí liên quan đến hoạt động BVQLNTD.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

- Hướng dẫn, hỗ trợ các tổ chức, doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin, tiêu chuẩn – đo lường – chất lượng, mã số mã vạch, truy xuất nguồn gốc nhằm minh bạch thông tin hàng hóa, dịch vụ, góp phần BVQLNTD.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

4. Sở Y tế

- Chủ trì, quản lý công tác BVQLNTD trong các lĩnh vực: thuốc, mỹ phẩm, thiết bị y tế, thực phẩm bảo vệ sức khỏe và dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.
- Kiểm tra và xử lý vi phạm về giá, chất lượng, quảng cáo sai sự thật liên quan đến lĩnh vực quản lý.
- Phối hợp giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế.
- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi lĩnh vực được phân công quản lý.

5. Sở Nông nghiệp và Môi trường

- Chủ trì, tăng cường quản lý an toàn, chất lượng sản phẩm nông – lâm – thủy sản; xử lý vi phạm về vật tư nông nghiệp.
- Phối hợp cảnh báo rủi ro về chất lượng hàng hóa ảnh hưởng đến người tiêu dùng.
- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

6. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Chủ trì quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ văn hóa, thể thao, du lịch; kiểm tra việc niêm yết giá, cung ứng dịch vụ đúng cam kết, xử lý hành vi gian lận gây thiệt hại cho người tiêu dùng.
- Theo dõi, giám sát thông tin trên báo chí, không gian mạng và mạng xã hội; kịp thời phát hiện, xử lý hoặc kiến nghị xử lý các nội dung sai sự thật, quảng cáo vi phạm pháp luật, gây nhầm lẫn hoặc xâm hại quyền lợi người tiêu dùng.
- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

7. Sở Tư pháp

- Thực hiện góp ý, thẩm định các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến công tác hoạt động BVQLNTD trên địa bàn tỉnh.
- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ theo quy định.”

8. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Tuyên truyền, phổ biến kiến thức về tiêu dùng an toàn, kỹ năng nhận diện hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng cho học sinh, sinh viên thông qua các hoạt động giáo dục kỹ năng sống, hoạt động ngoại khóa và các kênh truyền thông trong nhà trường.
- Chỉ đạo các cơ sở giáo dục tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) theo hướng dẫn của Bộ Công Thương và chỉ đạo của tỉnh.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

9. Công an tỉnh Gia Lai

- Chủ động theo dõi, phát hiện, điều tra và xử lý các hành vi lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, quảng cáo sai sự thật, huy động tài chính trái phép và các vi phạm khác xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp kiểm tra, xác minh, điều tra các vụ việc liên quan đến BVQLNTD; kịp thời chia sẻ thông tin, dữ liệu để hỗ trợ công tác quản lý và xử lý vi phạm.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

10. Báo và Phát thanh truyền hình Gia Lai

- Xây dựng chuyên trang, chuyên mục về BVQLNTD; tăng cường tuyên truyền kiến thức tiêu dùng an toàn và phản ánh kịp thời các vấn đề liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp tuyên truyền, phản ánh các hành vi vi phạm và các biện pháp xử lý của cơ quan chức năng; kịp thời cảnh báo rủi ro cho người dân.

- Tuyên truyền Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) hằng năm; Tháng khuyến mại; Chương trình Thương hiệu quốc gia Việt Nam và các chương trình phát triển thương hiệu ngành hàng theo chỉ đạo của Trung ương và của tỉnh.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

11. Thuế tỉnh Gia Lai

- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện nghĩa vụ thuế của các tổ chức, cá nhân kinh doanh; hướng dẫn kê khai và thực hiện nghĩa vụ thuế theo quy định đối với các hoạt động sản xuất, kinh doanh liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp trao đổi thông tin với các cơ quan chức năng nhằm phục vụ công tác quản lý, thanh tra và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật có liên quan đến BVQLNTD.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

12. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh khu vực 11

- Theo dõi, giám sát các hoạt động thanh toán, giao dịch tài chính liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng; cảnh báo kịp thời các rủi ro tài chính, gian lận, lừa đảo có thể ảnh hưởng đến người tiêu dùng.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan, chỉ đạo các tổ chức tín dụng trên địa bàn thực hiện các nhiệm vụ nhằm phòng ngừa rủi ro và hỗ trợ thông

tin cho người dân về các sản phẩm, dịch vụ tài chính, giúp người tiêu dùng nâng cao hiểu biết, tránh rủi ro trong giao dịch tài chính.”

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD trong phạm vi ngành được phân công.

13. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Căn cứ Kế hoạch của tỉnh, xây dựng và ban hành kế hoạch triển khai hằng năm phù hợp với điều kiện kinh tế – xã hội của từng địa phương; tổ chức thực hiện bảo đảm thiết thực, hiệu quả.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về BVQLNTD đến người dân, doanh nghiệp, trường học và các tổ chức đoàn thể trên địa bàn thông qua các hình thức phù hợp như: hội nghị, tờ rơi, pa-nô, hệ thống truyền thanh cơ sở, mạng xã hội, các phiên chợ,...

- Chủ động theo dõi, nắm tình hình hoạt động kinh doanh trên địa bàn, nhất là hoạt động bán hàng lưu động, bán hàng theo đoàn, hội chợ nhỏ lẻ, hoạt động kinh doanh tại chợ truyền thống và khu dân cư; kịp thời phát hiện, báo cáo các hành vi có dấu hiệu gian lận thương mại, quảng cáo sai sự thật, xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

- Thực hiện hoặc phối hợp thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, xác minh, điều tra các vụ việc liên quan đến BVQLNTD trên địa bàn theo thẩm quyền; kịp thời báo cáo Sở Công Thương và các cơ quan chức năng đối với các vụ việc vượt thẩm quyền để xem xét, xử lý theo quy định.

- Tiếp nhận ban đầu các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng phát sinh trên địa bàn; hỗ trợ người dân lập hồ sơ, cung cấp thông tin và hướng dẫn chuyển vụ việc đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Chủ động cung cấp thông tin, dữ liệu thực tế từ địa bàn phục vụ công tác cảnh báo sớm, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm về BVQLNTD.

- Tổ chức niêm yết công khai số điện thoại Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng của tỉnh và các kênh tiếp nhận phản ánh tại trụ sở UBND xã, phường, khu dân cư, chợ, tổ dân phố nhằm tạo điều kiện thuận lợi để người dân phản ánh, khiếu nại khi quyền lợi bị xâm phạm.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác BVQLNTD theo quy định.

14. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị – xã hội

- Phối hợp tuyên truyền, vận động người dân nâng cao ý thức tự bảo vệ quyền lợi; nâng cao nhận thức và ý thức tự bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Tham gia giám sát xã hội và phản ánh kịp thời các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

15. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Gia Lai

- Tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trong việc khiếu nại, phản ánh, hòa giải tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
- Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan chức năng tuyên truyền, phổ biến pháp luật; hướng dẫn người dân nhận diện các hành vi gian lận, hàng giả, xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.
- Tham gia góp ý, phản biện xã hội đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chương trình, kế hoạch về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tỉnh ban hành.
- Tham gia giám sát cộng đồng, phản ánh các vi phạm về quyền lợi người tiêu dùng; đề xuất xử lý hoặc kiến nghị khen thưởng các tổ chức, cá nhân làm tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Định kỳ báo cáo Sở Công Thương và UBND tỉnh về kết quả hoạt động, khó khăn, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Hội.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cơ quan thường trực, đầu mối triển khai

Sở Công Thương là cơ quan thường trực, chịu trách nhiệm điều phối chung Kế hoạch, với các nhiệm vụ:

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành và tổ chức triển khai Kế hoạch, đảm bảo sự thống nhất, đồng bộ giữa các sở, ngành, địa phương.
- Xây dựng Kế hoạch chi tiết hằng năm, phân công cán bộ phụ trách từng lĩnh vực và phối hợp với các đơn vị liên quan để triển khai hiệu quả.
- Tổ chức sơ kết vào năm 2028, tổng kết năm 2030; đánh giá kết quả thực hiện và đề xuất định hướng, cơ chế, chính sách cho giai đoạn tiếp theo.
- Chủ trì kiểm tra, giám sát tiến độ thực hiện Kế hoạch; hỗ trợ tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai.
- Đôn đốc các sở, ngành, địa phương thực hiện chế độ báo cáo theo quy định; tổng hợp báo cáo gửi UBND tỉnh và Bộ Công Thương trước ngày 30/11 hằng năm hoặc khi có yêu cầu.

2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, địa phương

- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh và UBND các xã, phường căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch này, chủ động xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai hằng năm, bảo đảm tiến độ, chất lượng và phù hợp với điều kiện thực tế của từng đơn vị, địa phương.
- Tăng cường phối hợp, trao đổi thông tin, dữ liệu và cảnh báo rủi ro; tham gia các đoàn kiểm tra liên ngành; xử lý hoặc kiến nghị xử lý các vi phạm liên quan đến BVQLNTD theo thẩm quyền.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ 6 tháng, hằng năm, hoặc đột xuất về kết quả triển khai Kế hoạch gửi Sở Công Thương để tổng hợp và báo cáo UBND tỉnh.

3. Sơ kết, tổng kết và đánh giá kết quả thực hiện

- Tổ chức sơ kết giữa kỳ vào năm 2028 để đánh giá kết quả thực hiện, rút kinh nghiệm, điều chỉnh nhiệm vụ và giải pháp cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

- Tổng kết giai đoạn vào năm 2030 nhằm đánh giá toàn diện kết quả đạt được, những hạn chế, nguyên nhân và bài học kinh nghiệm; từ đó đề xuất phương hướng và nhiệm vụ giai đoạn tiếp theo theo hướng dẫn chỉ đạo của Bộ Công Thương.

- Kết quả sơ kết, tổng kết là căn cứ quan trọng để UBND tỉnh xem xét khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, đồng thời làm cơ sở điều chỉnh chiến lược phát triển hoạt động BVQLNTD trong thời gian tới.

4. Cơ chế giám sát và báo cáo

- Việc triển khai Kế hoạch được thực hiện theo cơ chế giám sát liên ngành do Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nhằm đảm bảo hiệu quả, kịp thời, đúng mục tiêu và tránh trùng lặp, lãng phí.

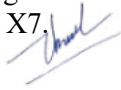
- Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tự kiểm tra, đánh giá nội bộ quá trình thực hiện nhiệm vụ; phản ánh khó khăn, vướng mắc về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét chỉ đạo.

- Khuyến khích sự tham gia của người dân, tổ chức xã hội, báo chí và cộng đồng doanh nghiệp trong hoạt động giám sát, phản ánh, góp ý nhằm bảo đảm tính công khai, minh bạch và nâng cao hiệu quả thực hiện Kế hoạch.

V. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ: *(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)*

Trên đây là Kế hoạch triển khai Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026–2030 trên địa bàn tỉnh Gia Lai; trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Công Thương) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp. 

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương (b/c);
- TTr Tỉnh ủy, TTr HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia – Bộ Công Thương (để biết);
- Các tổ chức chính trị-xã hội tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh;
- Lưu: XDCT, X7. 

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**




Nguyễn Hữu Quế

PHỤ LỤC**Tiến độ thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2026–2030**

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Tham mưu UBND tỉnh xây dựng và ban hành kế hoạch hằng năm về triển khai Kế hoạch bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Sở Công Thương	Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường	2026–2030 (thường xuyên)	Thực hiện ngay từ đầu năm, cập nhật hằng năm
2	Thiết lập, vận hành hệ thống tiếp nhận, xử lý khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng qua môi trường trực tuyến; kết nối với Cổng thông tin quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương	Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường	2026	Ưu tiên hoàn thành trong năm 2026 để triển khai đồng bộ toàn tỉnh
3	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra định kỳ và đột xuất đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng; xử lý nghiêm vi phạm.	Sở Công Thương	Thuế tỉnh, Công an tỉnh	Hằng năm	Triển khai tối thiểu 02 đợt/năm; báo cáo kết quả về UBND tỉnh và Bộ Công Thương
4	Tham mưu UBND tỉnh tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam – Ngày 15/3 hàng năm và các chương trình truyền thông, tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương	Các Sở, ban, ngành; các Hiệp hội ngành hàng, doanh nghiệp; Mặt trận Tổ quốc, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh	Hằng năm	Tổ chức trong quý I, quý II hằng năm

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
5	Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, tuyên truyền viên, lực lượng thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Sở Công Thương	Các sở, ban, ngành trong tỉnh; các Hiệp hội ngành hàng, doanh nghiệp; các cơ quan thông tin truyền thông và các tổ chức, cá nhân có liên quan; Mặt trận Tổ quốc, Hội BVQLNTD tỉnh	2026–2028	Mỗi năm tổ chức tối thiểu 02 lớp, trong đó bảo đảm hàng năm có ít nhất 01 lớp dành cho cán bộ cấp xã, phường.”
6	Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người tiêu dùng và hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Sở Công Thương	Các sở, ngành, địa phương, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức xã hội	2027, 2029	Kết quả phục vụ sơ kết giữa kỳ và tổng kết giai đoạn.
7	Sơ kết giữa kỳ việc triển khai Đề án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Sở Công Thương	Các sở, ngành, địa phương	Năm 2028	Đánh giá kết quả 3 năm, kiến nghị điều chỉnh, bổ sung nhiệm vụ
8	Tổng kết, đánh giá kết quả giai đoạn 2026–2030; đề xuất phương hướng giai đoạn tiếp theo.	Sở Công Thương	Các sở, ngành, địa phương, Hội BVQLNTD tỉnh	Năm 2030	Tổng kết toàn diện, trình UBND tỉnh báo cáo Bộ Công Thương