

Số: 2306/QĐ-BCT

Hà Nội, ngày 13 tháng 10 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành Kế hoạch hành động của ngành Công Thương 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

**BỘ TRƯỞNG BỘ CÔNG THƯƠNG**

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 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 Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW 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 Nghị định số 98/2017/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;*

*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;*

*Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch hành động của ngành Công Thương 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.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó Thủ tướng Lê Văn Thành (để báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ (Vụ KTTH);
- Lãnh đạo Bộ;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Lưu: VT, CT.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Hồng Diên**

## **BỘ CÔNG THƯƠNG**

### **KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG**

**của ngành Công Thương 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.**

*(Ban hành kèm Quyết định số 2306/QĐ-BCT  
Ngày 13 tháng 10 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Công Thương)*

Thực hiện 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, Bộ Công Thương ban hành Kế hoạch hành động với những nhiệm vụ trọng tâm sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

1. Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được nêu trong Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW 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.

2. Phân đầu hoàn thành toàn bộ các mục tiêu cụ thể thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ Công Thương được nêu trong 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 (“Chương trình hành động của Chính phủ”).

3. Hỗ trợ, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương và cơ quan, tổ chức có liên quan để hoàn thành các mục tiêu cụ thể của Chương trình hành động của Chính phủ thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các địa phương, đơn vị đó.

#### **II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI**

1. Phân công các đơn vị có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nội dung trong Kế hoạch hành động (Phụ lục Phân công triển khai Kế hoạch hành động kèm theo).

2. Các đơn vị chủ động lập các đề án, kế hoạch, đề xuất kinh phí để thực hiện các nội dung được giao, kết hợp lồng ghép giữa các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch cũng như các nhiệm vụ này với các nhiệm vụ khác đã được phê duyệt kinh phí hàng năm và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trên cơ sở kế hoạch được giao, Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm tổ chức, đôn đốc thực hiện nhiệm vụ bảo đảm chất lượng và tiến độ đề ra, định kỳ trước ngày 15 tháng 11 hàng năm hoặc theo yêu cầu gửi báo cáo tới Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Bộ.

2. Giao Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng làm đầu mối đôn đốc, giám sát, kiểm tra việc thực hiện các nội dung trong Kế hoạch, định kỳ trước ngày 15 tháng 12 tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện tới Bộ trưởng.

3. Trong quá trình thực hiện, đề nghị các đơn vị phối hợp chặt chẽ, bảo đảm kinh phí để triển khai có hiệu quả Kế hoạch hành động./.

**BỘ CÔNG THƯƠNG**

**PHỤ LỤC**

**PHÂN CÔNG THỰC HIỆN KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG CỦA NGÀNH CÔNG THƯƠNG 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**

*(Ban hành kèm Quyết định số 3 0 QĐ-BCT ngày 13 tháng 10 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Công Thương)*

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian
				hoàn thành
<b>I. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</b>				
1.1. Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - Ngày 15 tháng 3	Cục CT&BVNTD	Các đơn vị thuộc Bộ, các Sở Công Thương và Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố	Kế hoạch của Bộ Công Thương về việc tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam	Hàng năm
1.2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động hội thảo, hội nghị, tọa đàm, diễn đàn; truyền thông trên các phương tiện truyền thanh, truyền hình và các phương thức điện tử để tăng cường tương tác với người tiêu dùng; 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	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các tổ chức, cá nhân có liên quan	Các tài liệu và các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật	Hàng năm
1.3. Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ	Cục CT&BVNTD	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương và	1. Đề án đổi mới tuyên truyền chính sách pháp	2021-2025

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<p>quyền lợi người tiêu dùng cho nhóm người tiêu dùng yếu thế với các nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp</p>		<p>Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố</p>	<p>Luật cho người tiêu dùng yếu thế giai đoạn 2021-2025. 2. Các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật phù hợp khác cho nhóm người tiêu dùng yếu thế.</p>	
<p>1.4. Tuyên truyền, phổ biến các cam kết quốc tế, khu vực và quốc gia về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>Các hoạt động tuyên truyền, phổ biến phù hợp</p>	<p>Hàng năm</p>
<b>II. Kịch bản toàn hệ thống cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</b>				
<p>2.1. Hoàn thiện hệ thống cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ trung ương tới địa phương</p>	<p>Cục CT&amp;BVNTD, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>Các nghiên cứu, báo cáo, đề xuất, đề án gửi cơ quan có thẩm quyền</p>	<p>2021-2025</p>
<p>2.2. Phát triển mạng lưới tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ cấp tỉnh, thành phố xuống cấp quận, huyện: (i) Khuyến khích việc mở rộng mạng lưới tổ chức xã hội tại từng địa phương (cấp tỉnh, thành phố) và từng địa bàn (cấp quận, huyện); (ii) bố trí một cách phù hợp nguồn lực cho hoạt động của các tổ chức xã hội các cấp theo tình hình thực tế</p>	<p>Cục CT&amp;BVNTD, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>Các nghiên cứu, báo cáo, đề xuất, đề án gửi cơ quan có thẩm quyền.</p>	<p>2021-2025</p>

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<p>2.3. Thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: (i) Khuyến khích thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (ii) bố trí, sắp xếp nhân lực và trang thiết bị để nâng cao hiệu quả công tác hòa giải của các bộ phận, đơn vị thuộc cơ quan, tổ chức có liên quan đang thực hiện các hoạt động tư vấn pháp luật, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ</p>	<p>Cục CT&amp;BVNTD, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>Các nghiên cứu, báo cáo, đề xuất, đề án gửi cơ quan có thẩm quyền</p>	<p>2021-2025</p>
<p><b>III. Tăng cường công tác đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm</b></p>				
<p>3.1. Đề xuất 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</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>1. Các cơ chế phối hợp, hỗ trợ. 2. Các hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm.</p>	<p>2021-2025</p>
<p>3.2. Đề xuất cơ chế, tổ chức, trang bị một số công cụ, phương tiện, thiết bị kiểm tra,</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan khác</p>	<p>Các nghiên cứu, báo cáo, đề xuất, đề án gửi cơ</p>	<p>2021-2025</p>

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
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	Thương các tỉnh, thành phố		quan có thẩm quyền	
3.3. 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	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các tổ chức, cá nhân có liên quan khác	Các hoạt động khảo sát, thử nghiệm	2021-2025
3.4. Xây dựng cơ sở pháp lý phục vụ công tác đánh giá chất lượng hàng hóa, thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, tăng cường công tác bảo vệ người tiêu dùng trước những tác động tiêu cực của hóa chất độc hại trong các sản phẩm tiêu dùng, gia dụng	Cục Hóa chất	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan.	1. Danh mục các hóa chất không được sử dụng trong các sản phẩm gia dụng, sản phẩm tiêu dùng thuộc trách nhiệm quản lý của Bộ Công Thương. 2. Báo cáo, đề xuất về việc sửa đổi, bổ sung các quy định về quản lý hàm lượng hóa chất trong sản phẩm tiêu dùng, gia dụng trong Luật Hóa chất.	2021-2025
<b>IV. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</b>				
4.1. Xây dựng các bộ tài liệu và công cụ, phương tiện đào tạo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các nhóm đối tượng khác nhau, trong đó có các nội	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các tổ chức, cá nhân có liên quan khác	Các bộ tài liệu, công cụ, phương tiện đào tạo về công tác bảo vệ người tiêu dùng	Hàng năm



Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<p>dùng hướng tới đối tượng người tiêu dùng yếu thế</p>				
<p>4.2. Tổ chức các khóa đào tạo, lớp tập huấn ngắn, trung và dài hạn trong và ngoài nước cho các cán bộ, công chức, người lao động làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan khác</p>	<p>Các khóa đào tạo, lớp tập huấn ngắn, trung và dài hạn trong và ngoài nước</p>	<p>Hàng năm</p>
<p><b>V. Xây dựng, nâng cấp, phát triển, hoàn thiện và kết nối các hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc</b></p>				
<p>5.1. Xây dựng, nâng cấp, phát triển và hoàn thiện các kênh thông tin, công cụ nhằm hỗ trợ, tư vấn người tiêu dùng tại các cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên toàn quốc</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>1. Hỗ trợ kết nối các kênh thông tin, kênh tư vấn người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên toàn quốc. 2. Hướng dẫn, đào tạo và tập huấn công tác tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng thông qua điện thoại, email và các kênh thông tin khác. 3. Nghiên cứu, xây dựng các tài liệu đào tạo, tài liệu tập huấn phục vụ công tác tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng.</p>	<p>2021-2025</p>

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<b>VI. Xây dựng cơ sở dữ liệu về bảo vệ người tiêu dùng</b>				
<p>4. Nghiên cứu, xây dựng báo cáo tổng kết công tác tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên toàn quốc.</p> <p>5. Nghiên cứu, xây dựng và phát hành các ấn phẩm, tờ rơi nhằm nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>6. Xây dựng, phát triển và vận hành các giải pháp công nghệ nhằm hỗ trợ người tiêu dùng, công đồng doanh nghiệp và các cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>7. Quảng bá công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua mạng xã hội.</p>				

6.1. Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về	Các đơn vị thuộc	Các tổ chức, cá nhân có	1. Nghiên cứu, xây dựng	2021-2025
---	------------------	-------------------------	-------------------------	-----------

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<p>các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trên toàn quốc về các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh và khiếu nại của người tiêu dùng</p>	<p>Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Liên quan</p>	<p>và phát hành tài liệu hướng dẫn sử dụng, tài liệu tập huấn trong công tác giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>2. Nghiên cứu, xây dựng các công cụ hỗ trợ các cơ quan, tổ chức tham gia kết nối vào hệ thống cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>3. Nghiên cứu, xây dựng và phát triển các công thông tin điện tử, ứng dụng điện tử hỗ trợ người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ và các cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p> <p>4. Nghiên cứu, xây dựng và phát triển các kênh chuyên kết nối, phương thức kết nối giữa các cơ</p>	

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
6.2. Xây dựng cơ sở dữ liệu về các văn bản pháp luật, chính sách trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Cục CT&BVNTTD	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương và Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố	<p>sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>5. Nghiên cứu, xây dựng và phát triển các công cụ nhằm nâng cao tính bảo mật thông tin trong việc thu thập, chia sẻ các cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p> <p>6. Xây dựng, phát triển và phát hành các tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền, phổ biến và nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p>7. Quảng bá công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua mạng xã hội.</p> <p>Cơ sở dữ liệu về các văn bản pháp luật, chính sách trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p>	2021-2025

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<p>6.3. Xây dựng cơ chế tiếp nhận yêu cầu, phản ánh, khiếu nại và giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xây dựng, phát triển công thông tin điện tử, ứng dụng nhằm tiếp nhận, cập nhật trạng thái các yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</li> <li>2. Nghiên cứu, xây dựng và phát hành các ấn phẩm, tờ rơi tuyên truyền, quảng bá công thông tin điện tử, ứng dụng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</li> <li>3. Nghiên cứu, xây dựng và phát hành các đoạn phim ngắn nhằm tuyên truyền, phổ biến và nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</li> <li>3. Phát triển các kênh kết nối mạng xã hội.</li> <li>4. Quảng bá công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua mạng xã hội.</li> </ol>	<p>2021-2025</p>

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<p>6.4. Đưa ra đánh giá, cảnh báo về các hành vi kinh doanh, tiêu dùng không an toàn hoặc về các hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng</p>	<p>Cục CT&amp;BVNTD</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương và Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố</p>	<p>1. Các cơ chế, công cụ và các hoạt động đánh giá, cảnh báo về các hành vi kinh doanh, tiêu dùng không an toàn hoặc về các hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng. 2. Các bộ tiêu chí đánh giá, cảnh báo về hành vi kinh doanh không an toàn thông qua các thỏa thuận giao kết với người tiêu dùng</p>	<p>2021-2025</p>
<p>6.5. Số hóa, điện tử hóa và cung cấp tài liệu, công cụ, phương tiện đào tạo đa kênh, đa nền tảng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các đối tượng khác nhau</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>Các tài liệu, công cụ, phương tiện đào tạo đa kênh, đa nền tảng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p>	<p>2021-2025</p>
<p>6.6. Xây dựng cơ chế, tạo điều kiện để các cơ quan quản lý, các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng có thể truy cập và sử dụng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố</p>	<p>Các tổ chức, cá nhân có liên quan</p>	<p>Các cơ chế hỗ trợ cho việc truy cập và sử dụng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p>	<p>2021-2025</p>

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
<b>VII. 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</b>				
7.1. Xây dựng và hoàn thiện bộ quy tắc đạo đức ứng xử đối với người tiêu dùng trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù; khuyến khích doanh nghiệp áp dụng bộ quy tắc đạo đức đó hướng đến vì lợi ích của người tiêu dùng	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp, Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố	1. Các bộ quy tắc đạo đức ứng xử đối với người tiêu dùng trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù. 2. Hội nghị, hội thảo hoặc các hình thức tuyên truyền, phổ biến khác.	2021-2025
7.2. 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	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp, Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố	Các hoạt động khuyến khích và tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, hướng dẫn	2021-2025
7.3. Thúc đẩy doanh nghiệp ứng dụng công nghệ khoa học, kỹ thuật tiên tiến, tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa, dịch vụ hướng đến sản xuất, kinh doanh sản phẩm tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững, vì sức khỏe của người tiêu dùng và lợi ích của cộng đồng	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp, Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố	Các giải pháp ứng dụng công nghệ khoa học, kỹ thuật tiên tiến, tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa, dịch vụ	2021-2025

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
7.4. Khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng và vận hành quy trình tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng tại doanh nghiệp	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp, Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố	Các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, hướng dẫn doanh nghiệp xây dựng và triển khai	2021-2025
<b>VIII. Hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</b>				
8.1. Chủ trì, phối hợp hoặc tham gia các hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới, trong đó có việc xây dựng mối quan hệ hợp tác với các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như quản lý hoặc hoạt động trong các ngành, lĩnh vực có liên quan	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các tổ chức, cá nhân có liên quan	Các hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới	2021-2025
8.2. Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin, cơ chế hợp tác, phối hợp với cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các nước trên thế giới để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch xuyên biên giới và thu hồi hàng hóa có khuyết tật, trong đó quan tâm xây dựng quan hệ hợp tác với các nước có kim ngạch thương mại, số lượng du khách qua lại, nguồn vốn đầu tư lớn hoặc có nhiều hoạt động giao lưu	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các tổ chức, cá nhân có liên quan	Hệ thống công nghệ thông tin, cơ chế hợp tác, phối hợp	2021-2025



Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
9.2. Xây dựng cơ chế giám sát, quản lý hoạt động của các tổ chức, cá nhân trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ	Cục TMDT&KTS	Cục CT&BVNTD, các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố.	Cơ chế và hoạt động giám sát, quản lý	2021-2025
9.3. Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ	Cục CT&BVNTD	Cục TMDT&KTS, Tổng Cục QLTT, các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các hoạt động thanh tra, kiểm tra	Hàng năm
9.4. Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các chủ thể tham gia trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ bao gồm cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh	Cục TMDT&KTS	Cục CT&BVNTD, các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Cơ chế phối hợp và các hoạt động triển khai	2021-2025
<b>X. Các hoạt động khác</b>				
10.1. Khuyến khích các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện hoạt động, hành vi kinh doanh, tiêu dùng bền vững	Các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	Các tổ chức, cá nhân có liên quan	Các giải pháp khuyến khích các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện hoạt động, hành vi kinh doanh, tiêu dùng bền vững	2021-2025
10.2. Các hoạt động phát triển công tác	Các đơn vị thuộc	Các tổ chức, cá nhân có	Các hoạt động phù hợp	2021-2025

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
8.3. Tăng cường công tác trao đổi kinh nghiệm quốc tế về xây dựng và thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đảm bảo thực hiện đầy đủ quyền lợi và nghĩa vụ của Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các khuôn khổ hợp tác song phương, hợp tác đa phương, các Hiệp định/ Thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam là thành viên	Cục CT&BVNTD	Vụ Chính sách thương mại đa biên, các Vụ thị trường nước ngoài, Cục TMDT và KTS, các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương và Hội Bảo vệ người tiêu dùng các tỉnh, thành phố	1. Diễn đàn Lãnh đạo/chuyên gia các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng khu vực và thế giới; 2. Các hoạt động hợp tác trao đổi định kỳ và đột xuất.	2021-2025
<b>IX. Thúc đẩy hoạt động kinh doanh và bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ</b>				
9.1. Tuyên truyền chính sách, pháp luật, trang bị kiến thức, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng; xây dựng và triển khai các cơ chế, biện pháp, công cụ để hỗ trợ người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số, kinh tế chia sẻ	Cục CT&BVNTD, Viện Nghiên cứu Chiến lược và Chính sách Công Thương.	Cục TMDT&KTS, các đơn vị thuộc Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	1. Đề án xây dựng hệ sinh thái số, tăng cường bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử. 2. Các nghiên cứu, đề xuất, giải pháp hỗ trợ người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh. 3. Các hoạt động tuyên truyền và cơ chế, biện pháp, công cụ để hỗ trợ người tiêu dùng và tổ	2021-2025

Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác phù hợp với thực tiễn và pháp luật	Bộ, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố	liên quan	và nhằm đáp ứng các mục tiêu của Quyết định số 1157/QĐ-TTg	

