

Số: /KH-UBND

Quảng Nam, ngày tháng 12 năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021 - 2025 trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

Thực hiện Quyết định số 2306/QĐ-BCT ngày 13/10/2021 của Bộ Công Thương về việc ban hành Kế hoạch hành động của ngành Công Thương triển khai Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Quảng Nam, với những nội dung chính như sau:

A. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG NAM

1. Tình hình triển khai thực hiện

Trong những năm qua, công tác thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được Đảng, Nhà nước quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, đến nay, các cơ sở pháp lý phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được ban hành tương đối đầy đủ, khẳng định sự công nhận của Nhà nước về vị thế của người tiêu dùng trong quan hệ xã hội với nhiều văn bản quan trọng, có vai trò then chốt như Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010; Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động 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; Chương trình số 20-CTr/TU ngày 12/4/2019 của Tỉnh uỷ Quảng Nam 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; Công văn số 5410/UBND-KTN ngày 13/9/2019 của UBND tỉnh triển khai thực hiện trách nhiệm quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tỉnh Quảng Nam đã quan tâm tổ chức triển khai thực hiện và bước đầu đạt được một số kết quả trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Chỉ đạo các cơ quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao triển khai các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng; trong điều kiện dịch Covid-19 diễn biến phức tạp, tổ chức kiểm tra, giám sát, tuyên truyền, vận động, hướng dẫn các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân triển khai thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19, kinh doanh có trách nhiệm, tiêu dùng bền vững trong thời kỳ bình thường mới để bảo vệ sức khỏe cho người tiêu dùng.

Hàng năm, tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam. Chú trọng công tác phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, vi phạm sở hữu trí tuệ... Tổ chức đưa hàng Việt về nông thôn phục vụ Nhân dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số. Thực hiện kiểm tra liên ngành về an toàn thực phẩm vào các dịp lễ, tết, “Tháng hành động vì an toàn thực phẩm” để kiểm tra, nhắc nhở các cơ sở sản xuất, kinh doanh thực hiện đúng các quy định về an toàn thực phẩm.

Tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp treo băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) tại trụ sở, các cửa hàng bán lẻ, siêu thị, tại các chợ trên địa bàn tỉnh, hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam bằng hình thức tổ chức các chương trình, hoạt động tri ân người tiêu dùng, hỗ trợ bảo hành, tư vấn sử dụng sản phẩm tiêu dùng an toàn, tiết kiệm, giảm giá, khuyến mại và các hoạt động khác.

Thông qua các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cộng đồng doanh nghiệp và người tiêu dùng đã ý thức hơn về trách nhiệm, quyền lợi của chính mình, nắm bắt được các kênh hỗ trợ, tư vấn, bảo vệ quyền lợi, từ đó, phản ánh, kiến nghị kịp thời tới các cơ quan chức năng để bảo vệ quyền lợi cho bản thân.

2. Tồn tại, hạn chế

- Người tiêu dùng còn có tâm lý e ngại khiêu nại các hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo nên chưa tích cực tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi của chính mình; chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa có chiều sâu do nguồn lực kinh phí còn nhiều hạn chế.

- Một số tổ chức, cá nhân lợi dụng sự phát triển của thương mại điện tử để kinh doanh những sản phẩm 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... gây khó khăn trong quá trình bảo vệ người tiêu dùng.

B. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện Quyết định số 2306/QĐ-BCT ngày 13/10/2021 của Bộ Công Thương về việc ban hành Kế hoạch hành động của ngành Công Thương triển khai Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025.

- Phổ biến, tuyên truyền sâu rộng trong các Sở, Ban ngành, các địa phương, doanh nghiệp và tầng lớp Nhân dân về nội dung của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban

Bí thư, Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 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, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Chương trình số 20-CTr/TU ngày 12/4/2019 của Tỉnh ủy nhằm tạo sự chuyên sâu sắc về nhận thức, khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong điều kiện phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế; huy động sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm, công tác phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nâng cao năng lực thực thi pháp luật, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh, bảo đảm công bằng xã hội và tạo động lực phát triển kinh tế - xã hội bền vững.

2. Yêu cầu

- Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nhiệm vụ quan trọng, phải thực hiện thường xuyên, liên tục, có trọng tâm, trọng điểm; hình thức thực hiện đa dạng, phong phú, đảm bảo mục đích, mục tiêu cụ thể và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Việc tổ chức thực hiện công tác, hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đồng bộ, linh hoạt với diễn biến của dịch bệnh SARS-CoV-2 (“COVID-19”); đảm bảo thiết thực, hiệu quả, kết hợp với hỗ trợ các doanh nghiệp khôi phục và phát triển các hoạt động kinh doanh, đảm bảo an toàn sức khỏe cho Nhân dân; khuyến khích, động viên sự tham gia, đóng góp của các tổ chức xã hội, doanh nghiệp, người tiêu dùng xây dựng và phát triển các thói quen, kỹ năng tiêu dùng phù hợp với trạng thái bình thường mới và Cách mạng công nghệ 4.0.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được nêu trong Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025.

2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến hết năm 2025, mục tiêu cụ thể cần đạt được như sau:

- Hằng năm, ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- 100% các huyện, thị xã, thành phố đều có hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Bảo đảm hằng năm ít nhất 10.000 người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh được tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có những chương trình ưu tiên cho đối tượng người tiêu dùng yếu thế như học sinh, sinh viên, trẻ em, người cao tuổi, người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo,...

- Tổ chức được ít nhất 10 khóa đào tạo, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Bảo đảm 100% khiếu nại, yêu cầu 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 90% vụ việc được tiếp nhận.

- Xây dựng và triển khai cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng nhằm tăng cường hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh, bảo vệ quyền lợi 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.

3. Phạm vi

Chương trình bao gồm các hoạt động, kế hoạch đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được phê duyệt để thực hiện các nội dung quy định tại Điều 48, Điều 49 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Điều 28, Điều 35 của Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các mục tiêu quy định tại Quyết định này.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách và pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Hằng năm, ban hành Kế hoạch và tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15/3) trên địa bàn tỉnh theo chủ đề do Bộ Công Thương phát động, đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

- Tổ chức tuyên truyền các chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó tập trung tuyên truyền Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, xây dựng bài viết tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,... nhằm thu hút các tổ chức, cá nhân tham gia.

- Đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền nâng cao kiến thức, kỹ năng tiêu dùng cho người dân, nhất là đối với đối tượng người tiêu dùng yếu thế (trẻ em, học sinh, sinh viên, người già, phụ nữ, công nhân, nông dân, đồng bào vùng sâu, vùng xa,...).

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các cơ quan truyền thông trong việc thông tin trung thực và chính xác về công năng, tác dụng, chất lượng của hàng hóa, dịch vụ quảng cáo trước khi đăng tải, đưa tin; tích cực hỗ trợ trong việc cảnh báo những vi phạm về hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, hàng quá hạn sử dụng,... gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

2. Nâng cao năng lực thực thi pháp luật, đảm bảo hiệu lực, hiệu quả, quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật có liên quan đến quản lý nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với yêu cầu quản lý và hội nhập quốc tế trong tình hình mới.

- Tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do Bộ Công Thương tổ chức. Bố trí nhân lực làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các bộ phận, công cụ tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, phản ánh, yêu cầu của người tiêu dùng.

3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng

- Khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân trong và ngoài địa phương tích cực phản ánh, thông tin kịp thời đến cơ quan nhà nước, các tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng đang lưu thông trên thị trường; khuyến khích thực hiện hòa giải, giải quyết khiếu nại thông qua các tổ chức hòa giải.

- Đẩy mạnh các hoạt động phân tích, kiểm định, kiểm nghiệm, đánh giá đối với sản phẩm hàng hóa, dịch vụ trước khi đưa ra lưu thông trên thị trường; không để lưu thông trên thị trường những hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

- Thực hiện phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng, đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả, hàng nhái trên địa tỉnh Quảng Nam; có chính sách khen thưởng kịp thời đối với các tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp cho công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

4. Nâng cao vai trò trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Vận động, khuyến khích các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và năng lực cạnh tranh quốc gia.

- Tích cực triển khai các hoạt động quảng bá, khuyến mại, tư vấn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và các hoạt động tri ân người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật. Huy động có hiệu quả các nguồn lực xã hội nhằm nâng cao năng lực thực thi pháp luật của các cơ quan quản lý nhà nước và Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Chủ động, tích cực hội nhập kinh tế quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng

- Thực hiện tốt các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra về thực hiện quyền sở hữu trí tuệ, về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; công tác cảnh báo sớm về các biện pháp phòng vệ thương mại; phối hợp với các Bộ, ngành Trung ương, cơ quan đại diện Việt Nam tại nước ngoài hỗ trợ các cá nhân tổ chức giải quyết tranh chấp nhằm bảo vệ người tiêu dùng.

- Hỗ trợ các cá nhân, tổ chức tận dụng tốt các quy định quốc tế về chỉ dẫn địa lý, nguồn gốc xuất xứ, đăng ký bản quyền, thương hiệu để thông tin và hướng dẫn doanh nghiệp và sản phẩm của tỉnh trong thương mại quốc tế.

6. 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

- Phối hợp với Bộ Công Thương tuyên truyền chính sách, pháp luật, trang bị kiến thức, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số, kinh tế chia sẻ.

- 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.

7. Các hoạt động khác

- Khuyến khích các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện hoạt động, hành vi kinh doanh, tiêu dùng bền vững.

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

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm: ngân sách nhà nước; các nguồn tài trợ, viện trợ, nguồn huy động hợp pháp khác từ các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của pháp luật.

- Hằng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao (*tại Phụ lục kèm theo*), các đơn vị chủ động xây dựng nội dung và dự toán kinh phí, gửi cơ quan tài chính cùng cấp kiểm tra, tổng hợp trình cấp có thẩm quyền bố trí để thực hiện.

- Nguồn vốn thực hiện Kế hoạch theo nguyên tắc:

+ Lồng ghép từ các chương trình mục tiêu, chương trình mục tiêu quốc gia, chương trình phát triển kinh tế - xã hội và chương trình khoa học và công nghệ khác có liên quan.

+ Việc quản lý, sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch được áp dụng theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định có liên quan.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì, phối hợp các Sở, Ban, ngành, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Công Thương và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

- Tham mưu xây dựng, tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15/3) trên địa bàn tỉnh theo chủ đề do Bộ Công Thương phát động đảm bảo thiết thực, hiệu quả; kêu gọi doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, cung ứng dịch vụ tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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; cảnh báo sớm về các biện pháp phòng vệ thương mại trong hội nhập kinh tế quốc tế.

- Tham gia, phối hợp thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Chủ trì tổ chức, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kế hoạch này và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

- Tổng hợp báo cáo kết quả với UBND tỉnh, Bộ Công Thương định kỳ, đột xuất (nếu có) theo đúng quy định.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với Sở Công Thương thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền các quy định của pháp luật; thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên môi trường số, thương mại điện tử.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan thông tấn, báo chí hoạt động trên địa bàn tỉnh và hệ thống thông tin cơ sở, thường xuyên thông tin, tuyên truyền, phổ biến, nâng cao hiểu biết, nhận thức của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp, người tiêu dùng về vai trò, ý nghĩa của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với sự ổn định, phát triển kinh tế xã hội của tỉnh cũng như lợi ích hợp pháp của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; thường xuyên đổi mới nội dung,

hình thức nhằm nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền. Thông tin chính xác, khách quan về các vụ việc khiếu nại, khiếu kiện, bảo đảm công bằng, quyền lợi cho doanh nghiệp.

3. Sở Tài chính

Hàng năm, tại thời điểm xây dựng dự toán, căn cứ khả năng cân đối ngân sách và trên cơ sở dự toán được lập theo đúng quy định của các Sở, ngành, địa phương có liên quan, kiểm tra, tổng hợp, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí theo phân cấp quản lý ngân sách hiện hành để triển khai thực hiện những nhiệm vụ trong Kế hoạch.

4. Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương rà soát, tham mưu đề xuất hoàn thiện tổ chức bộ máy làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với Sở Công Thương tổ chức đào tạo, phát triển nguồn nhân lực làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng chuyên nghiệp, chuyên môn hóa, đảm bảo theo vị trí việc làm.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban ngành có liên quan, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh xây dựng các quy định, cơ chế, chính sách, quy trình cần thiết để phát huy vai trò, trách nhiệm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa thuộc trách nhiệm quản lý, đặc biệt là đối với các loại sản phẩm, hàng hóa thiết yếu như thực phẩm, xăng dầu, khí dầu mỏ hóa lỏng (LPG), điện, vàng trang sức mỹ nghệ, đồ chơi trẻ em, mũ bảo hiểm ... không để những hàng hóa không đảm bảo chất lượng, có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng lưu thông trên thị trường.

6. Công an tỉnh

- Chỉ đạo các phòng nghiệp vụ, Công an các huyện, thị xã, thành phố phối hợp với lực lượng quản lý thị trường và các cơ quan liên quan tăng cường tuyên truyền, kiểm tra, giám sát, đấu tranh phòng, chống các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hành vi sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, vi phạm an toàn thực phẩm, vi phạm sở hữu trí tuệ.. thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên môi trường số, thương mại điện tử.

- Tiếp nhận, xử lý tin báo tố giác về tội phạm liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Cục Quản lý thị trường tỉnh

- Chủ động, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên tiến hành các hoạt động kiểm tra, kiểm soát thị trường và xây dựng, triển khai các chương trình của Ban Chỉ đạo 389 tỉnh, tăng cường kiểm tra, kiểm soát, hạn chế không để lưu thông trên thị trường những hàng hoá, dịch vụ không bảo đảm chất lượng, không an toàn, ảnh hưởng tới quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

- Tuyên truyền, khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân tích cực phản ánh, thông tin kịp thời khi phát hiện những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng đang lưu thông trên thị trường. Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, công khai, cung cấp thông tin cho báo chí, truyền thông, các cơ quan liên quan để răn đe, tuyên truyền bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

- Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến, thực thi chính sách pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; nâng cao vai trò trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường tuyên truyền, đa dạng hóa các phương thức truyền thông, đổi mới nội dung tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như thông qua trang thông tin điện tử của tỉnh, Sở, ngành và bản tin địa phương, băng rôn, khẩu hiệu, hội nghị, tọa đàm, hội thảo...

- Tổ chức tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, chuyển xử lý giải quyết khiếu nại (nếu xét thấy khiếu nại có cơ sở, vi phạm nghiêm trọng tới quyền lợi người tiêu dùng tới mức phải xử lý hành chính, hình sự) theo thẩm quyền; bảo đảm khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng được tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ và giải quyết thành công.

9. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Chủ động xây dựng, triển khai các chương trình, kế hoạch bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ. Rà soát, kiện toàn cán bộ và phân công công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; xác định đầu mối, giám sát các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tham mưu đề xuất cấp có thẩm quyền hoàn thiện hệ thống, cơ chế quản lý đáp ứng yêu cầu và điều kiện thực tiễn.

- Tạo điều kiện hình thành, phát triển Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các Tổ hòa giải đáp ứng yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm, công bố công khai thông tin xử lý các hành vi vi phạm trong hoạt động sản xuất, kinh doanh

ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Hỗ trợ, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp trên địa bàn tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

10. Báo Quảng Nam, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh

- Phối hợp với các Sở, Ban, ngành và đơn vị liên quan tăng thời lượng đưa tin, tuyên truyền, phổ biến kiến thức, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đăng tin, bài viết biểu dương người tốt, việc tốt trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và phê phán các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Phát huy vai trò giám sát, phóng sự điều tra công khai các địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

11. 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; 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.

12. Hiệp hội Doanh nghiệp, các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh

- Thực hiện đúng các quy định về sản xuất kinh doanh hàng hóa, sản phẩm; đồng thời, giám sát và phản ánh về chất lượng hàng hóa, sản phẩm lưu thông trên thị trường đến các cơ quan chức năng theo quy định của pháp luật.

- Tích cực triển khai các hoạt động quảng bá, giới thiệu, khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật.

- Phối hợp với Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh tổ chức tuyên truyền, phổ biến đến các doanh nghiệp, hội viên các chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đưa nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp và niêm yết, công khai trên trang thông tin điện tử và các phương tiện truyền thông của doanh nghiệp.

- Xây dựng bộ phận chuyên trách tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng. Nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh gắn với trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhất là trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ.

VI. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Các Sở, Ban, ngành, cơ quan, đơn vị; tổ chức chính trị - xã hội tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố tại mục V Kế hoạch này chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả; định kỳ báo cáo kết quả về Sở Công Thương trước ngày 02 tháng 12 hằng năm (thời gian chốt số liệu báo cáo tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 02 tháng 12 của kỳ báo cáo) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, các Bộ, ngành có liên quan 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, địa phương phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Quảng Nam, đề nghị các Sở, Ban, ngành, cơ quan, đơn vị; tổ chức chính trị - xã hội tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương (b/c);
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các tổ chức chính trị-xã hội tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành, đơn vị thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP, PVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KTTH, KTN.

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

Hồ Quang Bửu