

Số: /KH-UBND

Ninh Bình, ngày tháng năm 2021

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

Thực hiện Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 (sau đây viết tắt là Quyết định số 1157/QĐ-TTg), Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình xây dựng Kế hoạch triển khai trên địa bàn tỉnh cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cụ thể hoá việc triển khai thực hiện Quyết định số 1157/QĐ-TTg, đảm bảo chất lượng, hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tiễn của tỉnh, đáp ứng đúng và đầy đủ mục tiêu, phạm vi và các nhiệm vụ chủ yếu phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 theo tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

- Khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự phát triển ổn định, bền vững của xã hội và đất nước.

- Tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tạo cơ sở để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Góp phần xây dựng một môi trường tiêu dùng lành mạnh cho cả người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; giữ ổn định và tạo động lực phát triển, đổi mới, sáng tạo cho nền kinh tế đất nước.

- Nâng cao trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng, khuyến khích sự hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Yêu cầu

Việc tổ chức thực hiện công tác, hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đồng bộ, linh hoạt với tình hình diễn biến của dịch bệnh COVID-19; đảm bảo thiết thực, hiệu quả, kết hợp với hỗ trợ các doanh nghiệp khôi phục và phát triển các hoạt động sản xuất 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.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được nêu trong 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.

2. Mục tiêu cụ thể

Phân đầu đến hết năm 2025, mục tiêu cụ thể cần đạt được như sau:

- Hằng năm, tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam; 100% các huyện, thành phố đều có hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Bảo đảm hàng năm ít nhất 2.000 người tiêu dùng trong tỉnh được tham gia các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc được đào tạo kỹ năng về tiêu dùng.

Tổ chức được ít nhất 5 khóa đào tạo, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Thành lập Hội Bảo vệ người tiêu dùng cấp huyện; hình thành tổ chức hòa giải theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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.

- Xây dựng và tổ chức thực hiện 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.

- 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 80% vụ việc được tiếp nhận.

- 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 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 và các mục tiêu quy định tại Kế hoạch này.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- 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.

- Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - Ngày 15 tháng 3.

- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho nhóm 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... với nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp.

2. Kiện toàn hệ thống cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Rà soát, sắp xếp, kiện toàn hệ thống cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của Trung ương.

- Khuyến khích thành lập tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng các bộ phận, công cụ tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, đề nghị, phản ánh, yêu cầu của người tiêu dùng tại Ủy ban nhân dân các cấp.

- Bố trí 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.

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

- Xây dựng cơ chế phối hợp và hỗ trợ giữa cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, đặc biệt là trong các lĩnh vực an toàn thực phẩm, y tế, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

- Bổ sung cơ sở vật chất, trang bị một số công cụ, phương tiện, thiết bị kiểm nghiệm, kiểm tra đánh giá chất lượng hàng hóa dịch vụ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

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

- Phối hợp với Bộ Công Thương tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho 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 trên địa bàn tỉnh; tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho học sinh, sinh viên tại Trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp, người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

- Cử cán bộ, công chức, người lao động tham gia các lớp đào tạo, tập huấn do các bộ, ngành Trung ương tổ chức nhằm nâng cao năng lực, trình độ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Xây dựng, hoàn thiện và kết nối các hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng

- Xây dựng 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.

- Kết nối các hệ thống của các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và doanh nghiệp để tạo thành một hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng đa kênh thống nhất trên toàn quốc.

- Cung cấp, hỗ trợ để các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội có liên quan khác và cộng đồng doanh nghiệp có thể kết nối, sử dụng hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng.

6. Xây dựng cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Thực hiện quy trình 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; hỗ trợ công tác giải quyết khiếu nại và tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng.

- 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.

- 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 tiêu dùng.

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

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

- Thúc đẩy doanh nghiệp ứng dụng khoa học công nghệ, kỹ thuật tiên tiến, 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 cộng đồng

- Tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp thành lập bộ phận chuyên trách (hoặc kiêm nhiệm) tại doanh nghiệp để tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng 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.

8. Hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tham gia các hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 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.

- 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 trong ngoài nước để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch xuyên biên giới và thu hồi hàng hóa có khuyết tật, 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 nhân dân trong tỉnh.

- Tăng cường tiếp cận, ứng dụng, sử dụng hiệu quả các nguồn lực đầu tư, hỗ trợ kỹ thuật và công nghệ tiên tiến của các nước, các tổ chức quốc tế đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

9. Bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ

- Đẩy mạnh tuyên truyền chính sách, pháp luật nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng; triển khai các giải pháp 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.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa trên địa bàn tỉnh; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đẩy mạnh công tác 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.

10. 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 các quy định của pháp luật và tình hình thực tế của địa phương.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành; lồng ghép với kinh phí thực hiện với các chương trình, dự án, đề án, kế hoạch khác có liên quan; các nguồn hợp pháp khác (nếu có) theo quy định của pháp luật”

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công thương

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành và UBND các huyện, thành phố tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện Kế hoạch trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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.

- Hỗ trợ, thúc đẩy hình thành, phát triển và tạo điều kiện hoạt động hiệu quả mạng lưới các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

- 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.

- Tổ chức, 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 Ủy ban nhân dân 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 Khoa học & Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công thương trong việc triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc kiểm tra, đánh giá, công bố chất lượng hàng hóa, dịch vụ; Công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến tiêu chuẩn và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hoá.

4. Sở Y tế

Chủ trì, phối hợp với Sở Công thương trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, đặc biệt là các vấn đề như an toàn thực phẩm, dược phẩm, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe.

5. Sở Nông nghiệp & Phát triển nông thôn

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản, thủy lợi, trong đó tập trung vào công tác đảm bảo chất lượng, ATTP đầu vào trong quá trình sản xuất, kinh doanh các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ thực phẩm thuộc lĩnh vực được phân công.

6. Sở Giáo dục & Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh & Xã hội

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương trong việc triển khai thực hiện chương trình giáo dục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng học sinh, sinh viên tại các trường phổ thông, trung cấp, cao đẳng và đại học trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

7. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng ngân sách, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định hiện hành.

8. Sở Văn hoá & Thể thao; Sở Du lịch

Chủ trì, phối hợp với Sở Công thương trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực văn hoá, thể thao và du lịch trong đó tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và các hoạt động văn hoá, thể thao trong tỉnh.

9. Sở Nội vụ

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

10. Các sở, ngành liên quan

Trong phạm vi nhiệm vụ quyền hạn của đơn vị, phối hợp với Sở Công Thương lồng ghép các đề án, dự án thuộc chương trình mục tiêu quốc gia, chương trình phát triển kinh tế xã hội khác với các nội dung của Kế hoạch này để triển khai thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

11. Công an tỉnh

- Phối hợp với Sở Công thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.

- 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.

12. Cục Quản lý thị trường tỉnh

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm về sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm, hàng hoá không rõ nguồn gốc xuất xứ, hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hành vi vi phạm trong lĩnh vực xúc tiến thương mại, thương mại điện tử, kinh tế số, các hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, giá, an toàn thực phẩm, gian lận thực phẩm, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện tốt vai trò của cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo 389 của tỉnh, tham mưu giúp Trưởng ban chỉ đạo việc phối hợp giữa các cơ quan, lực lượng chức năng tăng cường công tác phát hiện, đấu tranh, ngăn chặn và xử lý các hành vi buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả.

13. Báo Ninh Bình, 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.

14. UBND các huyện, 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.

15. 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 theo thẩm quyền; sử dụng hiệu quả tổng đài 1800.6838; bảo đảm khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng được tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ và giải quyết thành công.

16. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh; 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.

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

Tích cực phối hợp và tham gia vào công tác tuyên truyền về pháp luật, các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phát động các phong trào nhằm khuyến khích, động viên toàn xã hội tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi tiêu dùng, lồng ghép với giám sát việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1157/QĐ-TTg trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Các cơ quan, đơn vị chủ động tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả; định kỳ hàng năm báo cáo kết quả về Sở Công thương trước ngày 01 tháng 12 (Số liệu báo cáo tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 01 tháng 12 của kỳ báo cáo) để tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những vấn đề mới, phát sinh cần bổ sung, điều chỉnh, các đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công thương); căn cứ tình hình thực tế, UBND tỉnh sẽ xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UB MTTQ tỉnh, các hội, đoàn thể;
- Hiệp hội DN tỉnh;
- Các tổ chức, cá nhân SX, KD trong tỉnh;
- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- UBND các huyện, thành phố;
- Đài PTTH; Báo Ninh Bình;
- Lưu: VT, VP5.

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

Nguyễn Cao Sơn