

Số: 18/2022/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày 14 tháng 7 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ
quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18/6/2020;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17/11/2010;

Căn cứ 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;

Theo đề nghị của Sở Công Thương tại Tờ trình số 140/TTr-SCT ngày 05/5/2022 (sau khi tổng hợp ý kiến của các sở, ngành, địa phương liên quan và Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp tại Văn bản số 115/BC-STP ngày 28/4/2022) và Văn bản số 916/SCT-QLTM ngày 20/6/2022 (sau khi tổng hợp, tiếp thu ý kiến của Ủy viên UBND tỉnh).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 30 tháng 7 năm 2022.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Chủ tịch Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Chủ tịch Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBNDTTQ tỉnh và các đoàn thể cấp tỉnh;
- Các Phó CVP UBND tỉnh;
- Trung tâm CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, KT₂.

Handwritten signature

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ TĨNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

Phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh

*(Kèm theo Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND ngày 14 tháng 7 năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

b) Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh.

c) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý

1. Quan hệ phối hợp quản lý Nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa các đối tượng quy định tại Điều 1 Quy chế này phải tuân thủ đúng pháp luật, đúng chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao, đảm bảo hỗ trợ lẫn nhau, tránh chồng chéo, buông lỏng.

2. Công tác phối hợp trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện chủ động, kịp thời, hiệu quả, công bằng, minh bạch; không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Trong công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời; không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài; đảm bảo các nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp trong trao đổi thông tin về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các thông tin về sản phẩm hàng hóa của các doanh nghiệp; trao đổi thông tin trong quá trình xử lý các vấn đề liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của cơ quan, đơn vị.

2. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ hướng dẫn kiến thức, kỹ năng và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Công khai, minh bạch và thông tin rộng rãi, đầy đủ bằng nhiều hình thức phù hợp đến người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng. Huy động nguồn lực nhằm tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, phát triển nhân lực cho cơ quan, tổ chức thực hiện công tác quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; hỗ trợ người tiêu dùng trong việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo đúng quy định; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định pháp luật.

4. Phối hợp trong công tác điều tra xử lý xác minh hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng khi có tranh chấp phát sinh hoặc yêu cầu giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

5. Phối hợp thực hiện chế độ báo cáo kết quả thực hiện quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Mỗi địa bàn, lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chính, chủ trì và tổ chức thực hiện; các cơ quan khác có trách nhiệm tham gia phối hợp theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật.

2. Các cơ quan có trách nhiệm thường xuyên phối hợp theo dõi, giải quyết các công việc liên quan đến công tác quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Gửi danh sách cán bộ, công chức làm đầu mối của cơ quan, đơn vị mình về Sở Công Thương để phối hợp cung cấp, trao đổi thông tin trong quá trình xử lý các vấn đề liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của cơ quan, đơn vị.

3. Để đảm bảo công tác phối hợp kịp thời, các cơ quan có thể trao đổi thông tin qua hình thức trực tiếp gặp gỡ để trao đổi, thông qua văn bản hoặc bằng các phương tiện thông tin liên lạc.

4. Trong quá trình thanh tra, kiểm tra, kiểm soát, trường hợp phát hiện tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm mà không thuộc phạm vi chức năng, thẩm quyền xử lý của mình, thì đơn vị thanh tra, kiểm tra, kiểm soát có trách nhiệm thông báo cho cơ quan có thẩm quyền và phối hợp xử lý theo quy định pháp luật.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 5. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành, địa phương và các tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thông tin kịp thời về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông.

3. Phối hợp thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn có liên quan đến lĩnh vực quản lý của ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

4. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo và yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và 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 quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Trong quá trình giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trường hợp cơ quan có thẩm quyền xác định vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật về xử lý vi phạm hành chính hoặc vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan đó giải quyết và nêu rõ trong văn bản trả lời người tiêu dùng.

6. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị chuyển đến.

7. Thực hiện chế độ thông tin thường xuyên hoặc đột xuất về tình hình liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành phụ trách để phối hợp quản lý.

8. Công bố danh sách tổ chức cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

9. Định kỳ hàng tháng, các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đối với vụ việc vi phạm liên quan từ hai huyện trở lên (nếu có) gửi Sở Công Thương để tổng hợp, công bố theo đúng quy định tại khoản 4 Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ.

10. Tham mưu UBND tỉnh thực hiện công tác quản lý Nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và kiến nghị với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền bổ sung, điều chỉnh những quy định không phù hợp với tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

11. Tuân thủ các quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn, bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

Điều 6. Sở Công Thương

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực hiện công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật, cụ thể:

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật. Chủ trì rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm; giải quyết khiếu nại, tố cáo các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh giao và một số lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật.

d) Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

đ) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng cấp huyện thực hiện các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

e) Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

g) Tham mưu UBND tỉnh quản lý hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội; tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng- hoạt động; thẩm định các đề án, kế hoạch hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định giao thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước; giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng thực hiện.

h) Quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động hòa giải của tổ chức hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa phương theo quy định của pháp luật.

i) Tổng hợp, đánh giá kết quả hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương theo quy định.

Điều 7. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường và các lĩnh vực được phân công về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện việc thanh tra, kiểm tra về sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm,

hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.

3. Công khai minh bạch các thông tin liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa. Cảnh báo những nguy cơ có thể gây mất an toàn hoặc thiệt hại cho người tiêu dùng về phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn và chất lượng sản phẩm hàng hóa theo phân công, phân cấp quản lý.

4. Chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện, cấp xã tổ chức thực hiện kiểm định phương tiện đo tại các chợ, trung tâm thương mại, điểm bán buôn, bán lẻ trên địa bàn. Phối hợp với UBND cấp huyện, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng kiểm tra và hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ cho Ban quản lý các chợ và trung tâm thương mại trong xây dựng và sử dụng Điểm cân đối chứng.

Điều 8. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

3. Trao đổi, cung cấp thông tin tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực ngành quản lý.

Điều 9. Sở Y tế

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực của ngành.

2. Cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về chăm sóc và bảo vệ sức khỏe Nhân dân, trong lĩnh vực ngành quản lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

2. Hướng dẫn, chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí của tỉnh và hệ thống thông tin cơ sở, phương tiện thông tin đại chúng đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội. Tuyên truyền, phổ biến Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan cập nhật, cung cấp thông tin kịp thời về các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân cho các cơ quan thông tấn báo chí để tuyên truyền cảnh báo người dân.

Điều 11. Sở Tài chính

1. Hàng năm, căn cứ vào khả năng cân đối của ngân sách, bố trí kinh phí cho hoạt động quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan tham mưu phương án hỗ trợ kinh phí cho các tổ chức xã hội cấp tỉnh được Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để thực hiện nhiệm vụ.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý giá; theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh, kịp thời phối hợp với Sở Công Thương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp bình ổn thị trường theo quy định.

Điều 12. Sở Tư pháp

1. Phối hợp rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng thống nhất, đồng bộ.

2. Hỗ trợ, tư vấn pháp lý và hỗ trợ chuyên môn tư pháp khi được tham vấn cho các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, Hội, Hiệp hội, các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 13. Công an tỉnh

1. Chủ động phối hợp với cơ quan quản lý Nhà nước về đảm bảo an ninh trật tự trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; điều tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, đấu tranh, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Thường xuyên nắm thông tin, theo dõi, giám sát, ngăn chặn và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ của các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khởi tố, điều tra tội phạm và thực hiện các nhiệm vụ tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo lực lượng Công an các cấp làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc điều tra, kiểm tra, giám sát, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn.

Điều 14. Cục Quản lý thị trường tỉnh

1. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ các hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh.

2. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền về hành vi vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

3. Kết hợp với công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường và xử lý vi phạm hành chính, hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của đơn vị để lồng ghép tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trực tiếp cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

4. Cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân cấp huyện đăng tải trên trang thông tin điện tử.

Điều 15. Cục Hải quan tỉnh

1. Chủ động phối hợp với cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền trong công tác đấu tranh phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại, công tác đấu tranh phòng chống vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới; đặc biệt là nhóm các mặt hàng cấm, hàng hóa ảnh hưởng đến trật tự, an toàn xã hội, hàng giả, hàng kém chất lượng; kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động thương mại, buôn bán hàng giả, hàng cấm; vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới và phòng chống ma túy của các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 16. Bộ Chỉ huy Bộ đội biên phòng tỉnh

1. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương tăng cường công tác tuyên truyền vận động quần chúng tích cực tố giác các hoạt động vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng, không tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật.

2. Chỉ đạo các đơn vị trên các tuyến biên giới phối chặt chẽ với các cơ quan chức năng tăng cường công tác tuần tra, kiểm soát, kịp thời phát hiện, bắt giữ, xử lý các vụ việc liên quan đến hoạt động vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng.

Điều 17. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Tĩnh

1. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Tĩnh.

2. Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng "*Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3*". Phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền để người tiêu dùng biết.

3. Thực hiện quy định tại Điều 13 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 18. Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Chịu trách nhiệm chính về thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định. Quyết định giao đơn vị đầu mối thực hiện quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

2. Đơn vị đầu mối thực hiện quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật, cụ thể như sau:

a) Thực hiện việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ và các quy định của pháp luật có liên quan.

b) Kiểm tra, giám sát hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động trên địa bàn huyện mình quản lý.

c) Giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các địa điểm này.

d) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ của các cá nhân hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

đ) Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 4 Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

e) Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn huyện theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên.

g) Các trách nhiệm khác quy định tại Điều 49 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chỉ đạo các ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 5 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

h) Thực hiện việc quản lý Nhà nước về các hoạt động thương mại của cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh tại địa phương theo hướng dẫn và phân cấp của cơ quan quản lý Nhà nước cấp trên theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16/3/2007 của Chính phủ.

3. Tạo điều kiện thành lập, duy trì hoạt động, quyết định giao nhiệm vụ cho các tổ chức xã hội cấp huyện thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người trên địa bàn và hỗ trợ kinh phí cho các tổ chức này để thực hiện nhiệm vụ.

4. Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 20 Quy chế này.

Điều 19. Ủy ban nhân dân cấp xã

1. UBND cấp xã có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật, cụ thể như sau:

a) Kiểm tra, giám sát hoạt động của các Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn trong việc thực hiện nội quy đã được phê duyệt.

b) Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trên địa bàn xã ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Phối hợp với các cơ quan chức năng cấp huyện, tỉnh về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc quản lý, kiểm tra hoạt động kinh doanh của các cá nhân hoạt động thương mại trên địa bàn.

d) Xử lý các vi phạm về bảo vệ người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

đ) Tuyên truyền, khuyến khích, tạo điều kiện để các cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

2. Quản lý các hoạt động thương mại của cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh trên địa bàn quy định tại Điều 8 Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16/3/2007 của Chính phủ. Kiểm tra, giám sát, chỉ đạo các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh trên địa bàn thực hiện các trách nhiệm quy định tại Điều 4 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ.

3. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các chợ, các cơ sở thương mại trên địa bàn.

4. Thường xuyên cung cấp thông tin, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người dân trên địa bàn.

Điều 20. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

1. Hàng năm xây dựng các Chương trình, Kế hoạch triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Báo cáo Sở Công Thương khi thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ của Nhà nước theo Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 30/3/2022 của UBND tỉnh về giao Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ của Nhà nước.

2. Xây dựng quy định việc tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo hướng thủ tục đơn giản, thuận tiện để người tiêu dùng và doanh nghiệp có thể giải quyết tranh chấp qua phương thức trọng tài và tòa án; khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp và người tiêu dùng giải quyết tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải.

3. Tư vấn, hướng dẫn, giúp đỡ, tham gia hỗ trợ người tiêu dùng, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng. Tổ chức thương lượng, hòa giải, tuyên truyền vận động các tổ chức xã hội, doanh nghiệp tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Yêu cầu cơ quan Nhà nước giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện (nơi thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ) giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

5. Cung cấp cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về những hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ.

Điều 21. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh

1. Tuyên truyền cho các doanh nghiệp, tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nhận thức rõ quyền lợi, trách nhiệm của mình đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp, tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ khi có yêu cầu.

Điều 22. Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Thực hiện các nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giao theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận và xử lý thông tin cung cấp, phản ánh của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh:

a) Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Tổ chức các hoạt động hưởng ứng “Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam” 15/3 hàng năm.

c) Xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Vận động các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp.

d) Nghiên cứu, khảo sát về hàng hóa, dịch vụ; thu thập, tổng hợp ý kiến phản ánh, thông tin, cảnh báo người tiêu dùng trong mua bán, sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

4. Tham gia và kiến nghị với các cơ quan quản lý Nhà nước về những chủ trương, chính sách, phương hướng kế hoạch và biện pháp nhằm phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Khen thưởng và kỷ luật

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong thực hiện Quy chế này được khen thưởng theo Luật Thi đua khen thưởng hiện hành. Các trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất mức độ vi phạm sẽ xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Chế độ báo cáo

Định kỳ 6 tháng và hàng năm, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân liên quan tổng hợp, đánh giá công tác quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách, gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương theo thời gian quy định tại điểm a, điểm c Khoản 3 Điều 6 Quyết định số 16/2020/QĐ-UBND ngày 04/05/2020 của UBND tỉnh quy định về chế độ báo cáo định kỳ.

Điều 25. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và lĩnh vực, địa bàn được phân công các cơ quan chức năng, Hội, Hiệp hội tổ chức tổng kết các nội dung phối hợp theo Quy chế này hàng năm hoặc tổng kết theo chuyên đề, chương trình công tác cụ thể.

3. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm thực hiện, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác quản lý Nhà nước, kết quả kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

4. Trường hợp các văn bản được dẫn chiếu trong Quy chế này bị thay thế hoặc sửa đổi bổ sung thì sẽ áp dụng theo quy định văn bản mới ban hành.

5. Trong quá trình thực hiện, trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế./

