

Số: 77 /QĐ-UBND

Đắk Nông, ngày 13 tháng 01 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đắk Nông đến năm 2020

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
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 27/10/2011 của Chính phủ, quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 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 2016- 2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 2161/SCT-QLTM ngày 29 tháng 12 năm 2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đắk Nông đến năm 2020.

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

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ Công Thương(b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy(b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh(b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh;
- Hội Doanh nhân trẻ tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, CN, TH, KTKH(Hg). 46

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Xuân Hải

CHƯƠNG TRÌNH

Phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đắk Nông đến năm 2020

(Kèm theo Quyết định số 77 /QĐ-UBND ngày 13 / 01 / 2017
của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông)

I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH

Trong giai đoạn 2011-2015 công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh mặc dù đã được quan tâm triển khai thực hiện, tuy nhiên vẫn còn những tồn tại như: Hệ thống cơ quan quản lý Nhà nước chưa hoàn thiện khiến cho việc phối hợp và triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn; Công tác giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh chưa hiệu quả; việc thành lập các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn; nguồn lực hỗ trợ cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tỉnh còn nhiều hạn chế. Do đó, để đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giai đoạn tới, cần phải xây dựng và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách, công cụ, biện pháp nhằm hỗ trợ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; nâng cao trách nhiệm, trình độ, năng lực của cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và nhận thức của người tiêu dùng nhằm đạt được những kết quả cụ thể trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, góp phần bảo đảm công bằng xã hội và sự phát triển bền vững của đất nước.

II. CĂN CỨ PHÁP LÝ ĐỂ XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Căn cứ pháp lý

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;
- 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;
- Quyết định số 1997/QĐ-TTg, ngày 18/10/2016 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 2016-2020.

2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến năm 2020

- Bảo đảm tối thiểu 50 lượt cán bộ thuộc cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 200 lượt tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh được tham gia các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, nâng cao nhận thức, trình độ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng hệ thống tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh với sự tham gia của các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- Thành lập được Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh.

- Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

- Bảo đảm 70% các 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 50% vụ việc được tiếp nhận.

3. Phạm vi

Chương trình bao gồm các nội dung nhằm đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được phê duyệt để thực hiện các hoạt động quy định tại Điều 48, Điều 49 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 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 hoạt động khác quy định tại Chương trình này.

III. ĐỐI TƯỢNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Đơn vị chủ trì

- Đơn vị chủ trì Chương trình: Sở Công Thương.

- Đơn vị phối hợp thực hiện nội dung của Chương trình: Các Sở, ngành, UBND các huyện, thị xã và 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.

2. Đối tượng thụ hưởng

Đối tượng thụ hưởng của Chương trình là các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

IV. NỘI DUNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam

Hàng năm, căn cứ quy định tại Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ, các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cộng đồng doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác xây dựng kế hoạch, thống nhất triển khai

tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam theo các chủ đề do Bộ Công Thương phát động.

2. Tuyên truyền, phổ biến chính sách và 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 hình, truyền thanh, báo điện tử, diễn đàn trên Internet; 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.

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

a) 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.

b) Tổ chức các lớp tập huấn trên địa bàn tỉnh cho các cán bộ, đối tượng làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

c) Xây dựng tài liệu, giáo trình và tổ chức giảng dạy, đào tạo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng học sinh, sinh viên.

4. Xây dựng hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh

Xây dựng và kết nối Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các doanh nghiệp với Tổng đài của Bộ Công Thương để tạo thành một hệ thống Tổng đài thống nhất trên toàn quốc.

5. Thành lập Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Đắk Nông

- Tiếp tục triển khai việc thành lập Ban vận động để vận động các tổ chức, cá nhân tham gia Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Kiện toàn về mô hình tổ chức, bổ sung về 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.

6. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng

a) 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 kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng, 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.

b) Tổ chức, trang bị một số công cụ, phương tiện, thiết bị 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 các cấp.

c) 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 cảnh báo cho người tiêu dùng.

7. Kiểm tra, kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh

Hàng năm, kiểm tra việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 của Thủ tướng Chính phủ, về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ, về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

8. Triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng

Xây dựng và thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, tập trung hướng dẫn, tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng Việt Nam thông qua các hoạt động như:

- Chủ động đưa các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các chính sách, chiến lược kinh doanh.

- Xây dựng bộ phận chuyên trách (hoặc kiêm nhiệm) và hệ thống tư vấn, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng tại doanh nghiệp.

- Xây dựng và áp dụng quy trình, tiêu chuẩn về giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, triển khai các hoạt động nhằm giảm thiểu các khiếu nại của người tiêu dùng.

- Xây dựng và phát hành các tài liệu hướng dẫn việc thực hiện các nội dung của Chương trình và các ấn phẩm, tờ rơi về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác theo chính sách của doanh nghiệp.

- Triển khai các hoạt động đào tạo, tập huấn cho ban lãnh đạo, nhân viên và khách hàng của doanh nghiệp liên quan đến việc thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

9. Các hoạt động khác

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

Kinh phí thực hiện Chương trình sẽ bao gồm các nguồn vốn sau: Ngân sách nhà nước; đóng góp của các tổ chức, cá nhân kinh doanh; tài trợ của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh; nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương: Là cơ quan chủ trì, quản lý, điều hành Chương trình và có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành và UBND các huyện, thị xã:

- Quản lý, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình.

- Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện nội dung Chương trình.

b) Tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh định kỳ báo cáo Bộ Công Thương về tình hình thực hiện Chương trình.

2. Sở Tài chính: Tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh đối với các nhiệm vụ không thường xuyên theo quy định pháp luật hiện hành (nếu có).

3. Sở Nội vụ: Phối hợp với Sở Công Thương hoàn thiện mô hình, tổ chức của các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Sở Khoa học và Công nghệ: Phối hợp với Sở Công Thương trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và xây dựng cơ chế phối hợp, hỗ trợ các cá nhân, tổ chức có liên quan trong việc kiểm tra, đánh giá và công bố chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội: Phối hợp với Sở Công Thương trong việc tổ chức thực hiện 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 trên địa bàn tỉnh trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

6. Sở Y tế: 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.

7. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: 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, trong đó tập trung vào vấn đề bảo đảm an toàn, chất lượng cho đầu vào của quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm hàng hóa, dịch vụ thực phẩm.

8. Sở Thông tin và Truyền thông: Phối hợp với Sở Công Thương trong việc xây dựng các chương trình, kế hoạch thông tin, tuyên truyền về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chỉ đạo các cơ quan báo chí thực hiện nhiệm vụ thông tin, tuyên truyền về các nội dung liên quan đến Chương trình.

9. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã: Phối hợp với Sở Công Thương triển khai thực hiện Chương trình./.

6/6