ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 89 /KH-UBND	*Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 06 tháng 8 năm 2018*

KẾ HOẠCH

Triển khai Chương trình phát triển các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu giai đoạn 2018 – 2020

Thực hiện 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 Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016 - 2020; UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu xây dựng Kế hoạch triển khai chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2018 - 2020, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- 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, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách 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 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, 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

- Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng được thực hiện thường xuyên, sâu rộng bằng nhiều hình thức.

- Việc xây dựng kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và công tác kiểm tra chất lượng hàng hóa, dịch vụ đảm bảo kịp thời nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng.

- Việc tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo tính thiết thực, tiết kiệm và hiệu quả.

II. MỤC TIÊU

- Phấn đấu 100% cán bộ, công chức thuộc cơ quan quản lý Nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phát triển mạng lưới tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố; thành lập tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổ chức thực hiện có hiệu quả Chương trình doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

- Xây dựng cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan, thực hiện việc kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng. Đảm bảo ít nhất 80% 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 các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, trong đó tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công đạt trên 70% vụ việc được tiếp nhận.

III. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu trong giai đoạn 2018 - 2020 như sau:

1. Tổ chức Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam 15/3 hàng năm

Hàng năm theo các chủ đề do Bộ Công Thương phát động, căn cứ quy định tại Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ; Thực hiện sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Công Thương, Hội Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng tỉnh phối hợp các doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan xây dựng kế hoạch, thống nhất triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, bao gồm:

- Tổ chức Lễ phát động, mít tinh, hội thảo, treo băng rôn, khẩu hiệu, phát tờ rơi hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Tham gia các hoạt động xúc tiến thương mại, sự kiện công cộng nhằm gia tăng quyền lợi cho người tiêu dùng và thúc đẩy hiệu quả hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp.

- Khen thưởng tôn vinh các tổ chức, cá nhân có thành tích tiêu biểu trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về 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; truyền thông trên các phương tiện truyền hình, truyền thanh, báo điện tử, phóng sự truyền hình, tờ rơi; treo băng rôn, khẩu hiệu, tổ chức các chương trình, sự kiện công cộng và các hình thức khác.

- Đẩy mạnh việc tổ chức tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam tại các cơ sở giáo dục dưới các hình thức hoạt động ngoại khóa, các cuộc thi tìm hiểu...; tổ chức thí điểm tại một số cơ sở giáo dục.

- Tuyên truyền, cảnh báo và hướng dẫn người tiêu dùng về cách thức mua hàng, các dấu hiệu nhận biết hàng thật và hàng giả, hàng kém chất lượng; quy trình, cách thức thực hiện phản ánh, khiếu nại đến các cơ quan chức năng khi quyền của Người tiêu dùng bị xâm phạm hoặc khi phát hiện các hiện tượng vi phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng, của xã hội.

- Tham gia các chuyên đề, chuyên mục trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bà Rịa - Vũng Tàu và các phương tiện thông tin đại chúng khác về các hành vi, vi phạm quyền của người tiêu dùng. Đăng tải thông tin trên các website của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và phương tiện thông tin đại chúng đối với các tổ chức, cá nhân sản xuất, chế biến, kinh doanh vi phạm về quyền lợi người tiêu dùng.

- Đổi mới công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật. Trong đó, các cơ quan truyền thông cần xác minh về tính trung thực và chính xác của tính năng sản phẩm quảng cáo trước khi đăng tải, tích cực hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc cảnh báo những vi phạm về hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng quảng cáo không trung thực.

3. Phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tổ chức các lớp tập huấn cho cán bộ công chức làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ công chức làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các cấp trên địa bàn tham gia các lớp đào tạo, tập huấn do cấp trên tổ chức nhằm nâng cao chất lượng về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thành lập các tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đồng thời, kiện toàn mô hình tổ chức để nâng cao hiệu quả công tác hòa giải của các đơn vị 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. Hỗ trợ các huyện, thị xã, thành phố có nhu cầu thành lập Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa bàn.

5. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ

- Xây dựng kế hoạch phối hợp và hỗ trợ giữa cơ quan quản lý nhà nước, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các cơ quan, tổ chức được phân công thực hiện việc kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ; 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. Đảm bảo

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.

- Hội 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 đúng quy định pháp luật; tham gia công tác giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng.

- Theo dõi sát sao diễn biến thị trường, cung cầu hàng hóa, nhất là các mặt hàng thiết yếu tại địa bàn quản lý để chủ động có phương án hoặc kịp thời đề xuất biện pháp ứng phó nhằm ổn định thị trường khi cần thiết, đáp ứng nhu cầu mua sắm của người tiêu dùng.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; góp phần tạo môi trường kinh doanh lành mạnh trên địa bàn.

- Phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và doanh nghiệp để phát hiện xử lý kịp thời, kiên quyết và công khai trên phương tiện thông tin đại chúng các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh những mặt hàng kém chất lượng, hàng giả, gian lận, lừa dối người tiêu dùng để công chúng nhận biết, cảnh giác, phát hiện và báo cho cơ quan chức năng xử lý kịp thời.

6. Triển khai thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng

- Phát động Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng trên địa bàn toàn tỉnh. Trong đó, các đơn vị, doanh nghiệp tham gia chủ động triển khai một số hoạt động như xây dựng và công khai tổng đài, quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng; tổ chức các buổi tập huấn cho cán bộ công nhân viên của doanh nghiệp về quyền lợi của người tiêu dùng; xây dựng và công khai chính sách, quy định của doanh nghiệp về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng... nhằm tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng.

- Vận động các doanh nghiệp tích cực phối hợp với các cơ quan chức năng tham gia giải quyết, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản liên quan khác.

7. Các hoạt động khác

Tổ chức các hoạt động phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác, phù hợp với tình hình thực tế tại địa bàn tỉnh, đảm bảo đúng pháp luật hiện hành.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm các nguồn vốn sau: Ngân sách nhà nước theo phân cấp quản lý ngân sách; nguồn tài trợ của các tổ chức, cá nhân; nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật. Các doanh nghiệp tự đảm bảo nguồn kinh phí thực hiện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

- Làm đầu mối, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch, tổng hợp báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

- Triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng; xây dựng kế hoạch tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho các doanh nghiệp liên quan đến việc thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hàng năm, Sở Công Thương chủ trì phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính lập dự toán kinh phí chi tiết cho các hoạt động trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét và quyết định.

2. Sở Tài chính

Hàng năm, Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dự toán kinh phí hàng năm của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước và khả năng cân đối ngân sách.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các sở, ban ngành liên quan xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện hoạt động thông tin, truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Chỉ đạo các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh tổ chức tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng. Hằng năm, xây dựng Kế hoạch tổ chức tuyên truyền về Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam, trong đó tập trung xây dựng và phát hành các ấn phẩm, tạp chí, bài viết, phóng sự tuyên truyền... nhằm thu hút các tổ chức, cá nhân tham gia.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan 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 hàng hóa.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng phục vụ công tác tuyên truyền, quảng bá sản phẩm và xử lý vi phạm.

5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh và các cơ quan liên quan, triển khai 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 công tác đảm bảo chất lượng giống, phân bón, thuốc thú y,

thuốc bảo vệ thực vật; an toàn thực phẩm đầu vào trong quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm hàng hóa, dịch vụ nông nghiệp.

6. Sở Y tế

Chủ trì triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

7. Báo Bà Rịa – Vũng Tàu, Đài Phát thanh và truyền hình tỉnh

- Phối hợp với các sở, ngành và các đơn vị liên quan tăng cường công tác tuyên truyền về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong đó, cần tăng cường thời lượng, tin, bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

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

8. Các sở, ban, ngành khác

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị mình, phối hợp với Sở Công Thương và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh triển khai thực hiện Kế hoạch này; thực hiện lồng ghép các nội dung tại Kế hoạch này với các chương trình, kế hoạch, dự án có liên quan khác của ngành nhằm phát huy tối đa hiệu quả.

9. Các cơ quan đoàn thể

Phối hợp và tham gia công tác tuyên truyền các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Hỗ trợ, tạo điều kiện để Sở Công Thương và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh triển khai thực hiện Kế hoạch.

10. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

- Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan, hằng năm tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp.

- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tìm hiểu các chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động hội nghị, hội thảo, tọa đàm.

- Phối hợp với Sở Công Thương và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

- Xây dựng, đề xuất và tổ chức thực hiện các đề án, chương trình nhằm đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các huyện, thị xã, thành phố.

- Phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Trung ương và các đơn vị liên quan phổ biến, hướng dẫn và kiểm tra, giám sát việc thực hiện các chương trình tại tỉnh.

11. Hiệp Hội doanh nghiệp tỉnh

- Tuyên truyền, vận động các doanh nghiệp, hội viên phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan triển khai các chương trình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Kế hoạch này.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các doanh nghiệp thuộc Hiệp hội đẩy mạnh thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

12. UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Căn cứ vào tình hình thực tế, UBND các huyện, thị xã, thành phố xây dựng Kế hoạch và bố trí kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa bàn; lồng ghép với các hoạt động khác nhằm thực hiện tiết kiệm và phát huy hiệu quả.

- Hằng năm, phối hợp với Sở Công Thương triển khai Kế hoạch tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn tỉnh.

- Hỗ trợ, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp trên địa bàn tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của tỉnh về tình hình thực hiện Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2018 – 2020.

13. Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh

- Chủ động triển khai thực hiện Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng; Xây dựng bộ phận chuyên trách tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh gắn với trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao và nội dung Kế hoạch trên để tổ chức thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh, kịp thời đề xuất bằng văn bản gửi về Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:
- Bộ Công Thương;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh:
- Các sở, cơ quan trực thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh;
- Hội BVQLNTD tỉnh;
- Các cơ quan đoàn thể;
- Lưu VT, KTN (KT4)

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Long