

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: **3539** /UBND-KT

Hà Nội, ngày **03** tháng **8** năm 2020

V/v thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành chương trình hành động của Chính phủ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- Ủy ban Mật trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố;
- Các đoàn thể chính trị - xã hội Thành phố;
- Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã.

Thực hiện 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 của Ban Bí thư Trung ương Đảng 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; Kế hoạch số 136-KH/TU ngày 02/5/2019 của Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội chỉ đạo các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã triển khai thực hiện Nghị quyết, cụ thể như sau:

1. Sở Công Thương

- Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND quận, huyện, thị xã và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các quy định, nội dung nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ nêu trên; làm đầu mối, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc triển khai thực hiện, tổng hợp báo cáo Bộ Công Thương và UBND Thành phố theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp Sở Tư pháp, Sở Nội vụ và đơn vị liên quan rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, các quy định, chính sách có liên quan để tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo phù hợp tình hình thực tiễn.

- Phối hợp Sở Thông tin Truyền thông, UBND các quận, huyện, thị xã và đơn vị liên quan đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật, nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Xây dựng kế hoạch thanh tra, giám sát và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc ngành mình quản lý. Phối hợp với các Sở, ngành và UBND quận, huyện, thị xã công bố danh sách doanh nghiệp vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Triển khai chương trình “Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam” của thành phố Hà Nội theo kế hoạch được phê duyệt.

- Chủ động thực hiện hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng và có các biện pháp khuyến khích, động viên đối với các cá nhân, tổ chức thực hiện tốt, hiệu quả 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 toàn Thành phố.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, UBND quận, huyện, thị xã và đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao hiểu biết, nhận thức 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 Thành phố cũng như ý nghĩa thiết thực với từng người dân và từng doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố; đổi mới nội dung, hình thức, biện pháp tuyên truyền nhằm nâng cao ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Chủ trì, hướng dẫn các cơ quan báo chí thành phố Hà Nội và hệ thống thông tin cơ sở đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao nhận thức của người dân trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Chỉ đạo các cơ quan báo chí Thành phố mở chuyên trang, chuyên mục, tăng cường đưa tin, bài về công tác 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.

3. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Sở Tư pháp nghiên cứu, tham mưu ban hành các cơ chế, chính sách, triển khai các đề án, biện pháp cần thiết để xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh trên địa bàn Thành phố, 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 của Thành phố; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và Thành phố.

4. Sở Tài chính

Phối hợp Sở Công Thương và các Sở, ban, ngành tham mưu báo cáo UBND Thành phố bố trí kinh phí từ nguồn vốn sự nghiệp để thực hiện các chương trình, nhiệm vụ theo quy định.

5. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương rà soát, tham mưu đề xuất hoàn thiện tổ chức bộ máy, cơ chế quản lý nhà nước thống nhất từ cấp Thành phố đến cấp huyện, xã, trong nội bộ các ngành, giữa các ngành, các lĩnh vực; xác định rõ vai trò đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên phạm vi Thành phố; xây dựng kế hoạch 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.

- Tổng hợp các chương trình 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.

- Phối hợp Sở Công Thương thẩm định hồ sơ và tham mưu UBND Thành phố, Hội đồng Thi đua - Khen thưởng Thành phố để khen thưởng, động viên kịp thời đối với cá nhân, tổ chức có thành tích xuất sắc trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở đề nghị của các Sở, ban, ngành, của quận, huyện, thị xã, xã, phường, thị trấn, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức kinh tế ở địa phương và cơ sở.

6. Sở Giáo dục và Đào tạo

Đẩy mạnh triển khai công tác giáo dục, tuyên truyền pháp luật và các văn bản chỉ đạo của Trung ương và Thành phố về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các chương trình ngoại khóa cho học sinh, sinh viên trong các nhà trường.

7. Công an Thành phố

- Chỉ đạo các phòng nghiệp vụ, Công an các quận, huyện, thị xã phối hợp với lực lượng quản lý thị trường và cơ quan liên quan tăng cường kiểm tra, nắm chắc tình hình các lĩnh vực, địa bàn, địa điểm, đối tượng kinh doanh để đấu tranh phòng, chống các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kịp thời triệt phá tận gốc các đường dây, ổ nhóm, các đối tượng sản xuất kinh doanh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, vi phạm an toàn thực phẩm.

- Chỉ đạo Cơ quan cảnh sát điều tra chủ động phối hợp Viện kiểm sát nhân dân, Tòa án nhân dân Thành phố, các cơ quan chức năng Thành phố trong công tác điều tra và đưa ra truy tố, xét xử các đối tượng vi phạm theo quy định của pháp luật; rà soát kịp thời báo cáo, đề xuất cấp thẩm quyền giải quyết các khó khăn vướng mắc, bắt cập trong việc xử lý hình sự đối với hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

8. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành liên quan xây dựng các quy định, cơ chế, chính sách cần thiết đẩy mạnh việc thành lập và hoạt động của các tổ chức kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm, đánh giá sự phù hợp, nhất là đối với các tổ chức tư.

- Thường xuyên rà soát, tham mưu cấp thẩm quyền ban hành, điều chỉnh bổ sung các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật để kiểm soát chặt chẽ chất lượng các hàng hóa, dịch vụ trên thị trường nhất là nhóm hàng hóa, dịch vụ thiết yếu.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, 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.

9. Sở Tư pháp

- Chủ trì xây dựng, tham mưu trình UBND Thành phố ban hành Quy định về hoạt động hòa giải tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Phối hợp Tòa án nhân dân thành phố Hà Nội, Sở Công Thương và các đơn vị có liên quan tham mưu UBND Thành phố ban hành văn bản về việc giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng theo phương thức Trọng tài và Tòa án.

10. Sở Ngoại vụ

Chủ trì, phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư, các đơn vị liên quan tăng cường hợp tác quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng và đẩy mạnh các hoạt động quảng bá, giới thiệu tạo sự tin tưởng của người tiêu dùng các nước đối với sản phẩm, dịch vụ, môi trường đầu tư, kinh doanh của Thành phố.

11. Cục quản lý thị trường

- Chủ động, 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 Thành phố, 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. Xử lý nghiêm các vi phạm và cung cấp thông tin để cơ quan có thẩm quyền công khai các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng cơ chế 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.

12. Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã

- Chủ động xây dựng, triển khai các Chương trình, kế hoạch, giải pháp hiệu quả 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; trong đó xác định rõ vai trò đầu mối, điều tiết và 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.

- 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 trên địa bàn.

- 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 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

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

- Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

13. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố và các đoàn thể

- Tăng cường giám sát việc thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương, Kế hoạch 136-KH/TU ngày 02/5/2019 của Thành ủy, Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ.

- Phát động các phong trào thi đua nhằm khuyến khích, động viên các tầng lớp nhân dân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, gắn với việc thực hiện Cuộc vận động “người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”.

- Đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới đông đảo các tầng lớp nhân dân và đoàn viên, hội viên bằng nhiều hình thức phong phú, đa dạng, phù hợp với từng đối tượng.

- Hỗ trợ các hiệp hội và doanh nghiệp xây dựng và thực hiện các quy tắc ứng xử để thực hiện các trách nhiệm của doanh nghiệp đối với xã hội và người tiêu dùng.

14. Các cơ quan thông tấn báo chí thành phố Hà Nội

- 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 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 để công khai các địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Các Sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, các cơ quan, đơn vị liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao quán triệt thực hiện nghiêm Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng khóa XII, Kế hoạch 136-KH/TU ngày 02/5/2019 của Thành ủy, Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng của các cấp, các ngành, cơ quan, đơn vị; tăng cường chỉ đạo tổ chức tuyên truyền, giáo dục pháp luật trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhằm vận động cán bộ, công nhân, viên chức và người lao động thấy rõ trách nhiệm, tự giác chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và việc tổ chức nghiên cứu, quán triệt phải nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và các đơn vị liên quan chủ động đề xuất, báo cáo UBND Thành phố xem xét, quyết định./.

Nơi nhận: *h*

- Bộ Công Thương;
- TT: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBMTTQ VN Thành phố;
- Các đoàn thể chính trị - xã hội Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VPUB: CVP, PCVP *v.T.Anh*, KT, TKBT, TH;
- Lưu: VT, KT *vân* *h*

25932 - 13

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



Nguyễn Văn Sửu