

Số: 07 /2023/QĐ-UBND

Nghệ An, ngày 08 tháng 3 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ 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 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;

Căn cứ 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 người tiêu dùng;

Căn cứ Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 244/TTr-SCT ngày 13/02/2023 về việc ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 3 năm 2023.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nơi nhận: *trục*

- Như điều 2
- Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra VB (Bộ Tư pháp);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- UBMTTQ tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Báo Nghệ An, Đài PTTH Nghệ An;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KT (TP, Q).

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



Lê Hồng Vinh

QUY CHẾ

Phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An

(Kèm theo Quyết định số: 07 /2023/QĐ-UBND ngày 08 / 3 /2023 của UBND tỉnh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức và địa phương trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã (sau đây gọi là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã) và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Chương II

NGUYÊN TẮC, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG THỨC PHỐI HỢP

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được xác định nhiệm vụ chính trị thường xuyên, xuyên suốt của các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức chính trị xã hội trên địa bàn tỉnh.

2. Công tác phối hợp phải đảm bảo thống nhất, đồng bộ, hiệu quả trên cơ sở tuân thủ đúng các quy định của pháp luật.

3. Quá trình phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương, các tổ chức, cá nhân phải tuân thủ đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; phân công rõ trách nhiệm chủ trì, phối hợp của các cơ quan, đơn vị nhằm đem lại hiệu quả cao nhất trong công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. 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.

2. 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.

3. Xử lý khiếu nại, xác minh và xử lý các 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; giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng.

4. Thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định pháp luật.

Điều 5. Phương thức phối hợp

Tùy theo tính chất, nội dung công việc cần phối hợp với các cơ quan liên quan, cơ quan chủ trì quyết định áp dụng một trong các phương thức phối hợp sau đây:

1. Phát hành văn bản hoặc gửi hồ sơ đề nghị cơ quan phối hợp tham gia ý kiến, trong đó nêu rõ các nội dung cần tham gia, thời hạn gửi văn bản trả lời. Các cơ quan được xin ý kiến có trách nhiệm nghiên cứu, trả lời bằng văn bản theo nội dung trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị, quá thời hạn yêu cầu, đơn vị không có văn bản trả lời thì được xem là đã đồng ý và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước UBND tỉnh về nội dung được xin ý kiến liên quan đến lĩnh vực mình quản lý.

2. Tổ chức họp xin ý kiến của các bên tham gia phối hợp. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm phát hành giấy mời và gửi tài liệu kèm theo (nếu có); chuẩn bị các nội dung, tài liệu liên quan và lập biên bản làm việc làm cơ sở xác định trách nhiệm các bên phải tiến hành theo thẩm quyền. Trường hợp có một hoặc nhiều bên không thống nhất nội dung thì được bảo lưu ý kiến trong biên bản cuộc họp và trình UBND tỉnh quyết định.

3. Cơ quan phối hợp cử cán bộ có thẩm quyền, cán bộ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp theo yêu cầu của cơ quan chủ trì để giúp cơ quan chủ trì giải quyết công việc nhanh chóng, thuận lợi, đảm bảo đúng nguyên tắc phối hợp. Trường

hợp cử người khác đi thay, cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về ý kiến của đơn vị.

4. Đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh thành lập đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập đoàn hoặc quyết định thành lập đoàn khi có ủy quyền của Chủ tịch UBND tỉnh; chuẩn bị các nội dung, tài liệu có liên quan và thông báo thời gian, địa điểm làm việc đến các thành viên đoàn và đơn vị được kiểm tra; lập biên bản kiểm tra và kết luận, kiến nghị các nội dung cần xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền.

5. Tiếp nhận và giải quyết các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền giải quyết khi được các cơ quan thụ lý lần đầu chuyển hồ sơ vi phạm.

6. Trong trường hợp khẩn cấp, các đơn vị có liên quan trong các nội dung phối hợp có thể trao đổi bằng điện thoại.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC

Điều 6. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh, UBND cấp huyện.

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. 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.

6. Tham mưu UBND tỉnh thực hiện tốt 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 quy định của pháp luật và tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 7. Trách nhiệm cụ thể của các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, thực hiện các nhiệm vụ quy định tại khoản 1 Điều 35 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Tiếp nhận và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với cơ quan liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra và xử lý vi phạm theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các nhiệm vụ khác theo quy định pháp luật.

c) Tham mưu UBND tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền nhiều cơ quan đơn vị hoặc có tính chất nghiêm trọng, cấp bách, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn tỉnh.

d) Vận hành hệ thống tổng đài 1800.6838 do Bộ Công Thương hỗ trợ để tư vấn, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn tỉnh.

e) Trao đổi, cung cấp thông tin, cảnh báo về hàng hóa, dịch vụ không an toàn hoặc có khả năng ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng; trao đổi thông tin về kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị liên quan.

g) Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Bộ Công Thương, UBND tỉnh về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

h) Công bố danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đối với vụ việc vi phạm liên quan từ hai huyện trở lên theo quy định tại Điều 23 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Trách nhiệm của các sở, ngành: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Y tế, Văn hóa và Thể thao, Du lịch, Khoa học và Công nghệ, Xây dựng, Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi Trường, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh và các đơn vị khác có liên quan.

a) 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, an toàn thực phẩm theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

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

3. Trách nhiệm của UBND cấp huyện, cấp xã

a) Trách nhiệm UBND cấp huyện

- Thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2 Điều 35 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ.

- Chủ động phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

- Tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn quản lý.

- Chỉ đạo các ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh khai thác chợ, trung tâm thương mại công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý; lắp đặt hòm thư góp ý của người tiêu dùng tại các chợ, trung tâm thương mại...

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

b) Trách nhiệm của UBND cấp xã

- Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 6, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ.

- 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.

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

4. Trách nhiệm của Báo Nghệ An, Đài Phát thanh và Truyền hình Nghệ An

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.

5. Trách nhiệm của Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại và các tổ chức, cá nhân có liên quan

a) Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

- Khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định tại Điều 28 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ, tổ chức xã hội, Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh được Nhà nước hỗ trợ kinh phí theo quy định của pháp luật.

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

- Phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan có liên quan, các địa phương trong tiếp nhận và xác minh, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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 để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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 và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Vận động, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với Nhà nước và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Trách nhiệm Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại và các tổ chức, cá nhân có liên quan

- Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại có trách nhiệm thực hiện các nội dung quy định tại Điều 5 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ.

- Tổ chức, cá nhân và người tiêu dùng có trách nhiệm cung cấp kịp thời cho cơ quan chức năng hoặc Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh các thông tin liên quan đến hàng hóa không đảm bảo, hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Khen thưởng và kỷ luật

Tổ chức, cá nhân có thành tích thực hiện Quy chế này thì 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 bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; UBND cấp huyện báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương mình phụ trách về UBND tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Liên đoàn Lao động tỉnh, Tỉnh đoàn, Hội Nông dân tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh và các tổ chức đoàn thể có chương trình, kế hoạch cụ thể đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động đoàn viên, hội viên và quần chúng nhân dân gương mẫu chấp hành các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và phối hợp với cơ quan chức năng giám sát việc thực hiện;

2. Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị 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 trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để phù hợp với tình hình thực tế.

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