SAO Y; Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước; Thời gian ký: 05/11/2024 15:23:24 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH PHƯỚC	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 38 /2024/QĐ-UBND	*Bình Phước, ngày 05 tháng 11 năm 2024*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Phước

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH PHƯỚC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 46/TTr-SCT ngày 02 tháng 10 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Các ông (bà): Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2024./.

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- Bộ Công Thương;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 2;
- TT phục vụ HCC (đăng công báo);
- Lưu: VT, TH (Dg).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Tuệ Hiền

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH PHƯỚC	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Phước

(Kèm theo Quyết định số 38 /2024/QĐ-UBND ngày 05 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước)

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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành, đoàn thể 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 Người tiêu dùng tỉnh; các Hội doanh nghiệp tỉnh; các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý

1. Hoạt động phối hợp quản lý Nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại 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.

4. Hoạt động phối hợp phải đảm bảo bí mật nhà nước, bí mật công tác theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao kỹ năng, nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

2. Cung cấp, trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

4. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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.

6. Xây dựng, ban hành hoặc trình Hội đồng nhân dân tỉnh các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo.

3. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.

4. Các hình thức phù hợp theo quy định của pháp luật.

Chương II

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

Điều 5. Trách nhiệm chung của các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan

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

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này.

3. Phối hợp tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng quy định tại Điều 3 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023; 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.

4. Phối hợp thanh tra, kiểm tra, giải quyết yêu cầu, khiếu nại và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

5. Công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bị xử lý theo quy định. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định tại khoản 2 Điều 40 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

6. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo định kỳ 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.

Điều 6. Trách nhiệm của Sở Công Thương

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan tham mưu Uỷ ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số ngày 20 tháng 6 năm 2023.

2. 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.

3. Tham mưu Uỷ ban nhân dân tỉnh quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thẩm định các đề án, kế hoạch hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (cấp tỉnh), 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.

4. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn tỉnh; hằng năm xây dựng Kế hoạch và triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3 hàng năm).

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

6. Tham mưu Uỷ ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn thanh tra/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.

7. 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. Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh khi có yêu cầu.

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có 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, chất lượng theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có 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. Hỗ trợ tra cứu các thông tin liên quan đến sở hữu trí tuệ, công khai minh bạch các thông tin liên quan đến, 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 lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng theo phân công, phân cấp quản lý.

4. Chủ trì, phối hợp với Uỷ ban nhân dân 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 Uỷ ban nhân dân 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. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành Nông nghiệp và phát triển nông thôn quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra về chất lượng sản phẩm, hàng hóa tại cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm nông, lâm, thủy sản thuộc phạm vi quản lý của ngành Nông nghiệp và phát triển nông thôn theo phân công, phân cấp.

3. Trao đổi, cung cấp thông tin tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Y tế

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế.

2. Cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi của 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 y tế theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi của 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 quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

3. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có 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, hệ thống thông tin cơ sở để tuyên truyền cảnh báo người tiêu dùng.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Hàng năm, căn cứ vào khả năng cân đối ngân sách, tham mưu 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 Uỷ ban nhân dân 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, địa phương, tổ chức có 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; tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, quyết định chủ trương, biện pháp, thời hạn bình ổn giá phù hợp trên cơ sở đề xuất bằng văn bản của địa phương, sở quản lý ngành, lĩnh vực.

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền 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.

Điều 13. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ động phối hợp với cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan 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. Trách nhiệm của Cục Quản lý thị trường

1. Thực hiện 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. 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, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của đơn vị để lồng ghép tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi, người dùng trực tiếp cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

3. Cung cấp thông tin đối với các vụ việc điển hình, đặc biệt là các vụ việc vi phạm chất lượng, buôn bán hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, xuất xứ để Sở Công Thương, Uỷ ban nhân dân cấp huyện đăng tải trên trang thông tin điện tử.

Điều 15. Trách nhiệm của Cục Hải quan

1. Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan 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. Trách nhiệm của Bộ Chỉ huy Bộ đội biên phòng

1. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan 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 hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan 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 hóa trái phép qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng.

Điều 17. Trách nhiệm của Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước

1. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước.

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*".

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.

Điều 18. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 2 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023.

2. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chủ động phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Liên hiệp các Hội khoa học và kỹ thuật tỉnh về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan Nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan Nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật

4. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các đơn vị trực thuộc đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các nhiệm vụ quy định Điều 19 Quy chế này.

Điều 19. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023; khoản 1 khoản 2 khoản 3 Điều 27 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người dân trên địa bàn

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan Nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan Nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật

4. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 20. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh

1. Thực hiện các hoạt động theo quy định tại khoản 1 Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023 và các hoạt động gắn với nhiệm vụ do Uỷ ban nhân dân tỉnh giao theo quy định.

2. Định kỳ xây dựng các Chương trình, Kế hoạch triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, gắn với nhiệm vụ do Uỷ ban nhân dân tỉnh giao. Báo cáo Sở Công Thương khi thực hiện các nhiệm vụ do Uỷ ban nhân dân tỉnh giao.

3. Xây dựng, công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng theo quy định khoản 3 Điều 31 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có).

4. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan Nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan Nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 21. Trách nhiệm của Liên hiệp các Hội khoa học và kỹ thuật tỉnh

1. Tổ chức tuyên truyền cho các Hội thành viên, 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; hướng dẫn, khuyến khích các doanh nghiệp đưa ra các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan tổ chức triển khai Chương trình "Doanh nghiệp vì người tiêu dùng"; tích cực phát động, hướng dẫn các Hội thành viên triển khai các hoạt động khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo quy định của pháp luật; 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. Trách nhiệm của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Thực hiện các hoạt động theo quy định tại khoản 1 Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023.

2. Tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 23. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 1 Điều 48 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng năm 2023.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan tổ chức tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng (nếu có); xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp, trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan Nhà nước nào thì chuyển các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết.

3. Chỉ đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các huyện, cấp xã triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quy định tại khoản 1 Điều 48 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023.

Điều 24. Trách nhiệm của của tổ chức quản lý chợ, trung tâm thương mại và các tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Tổ chức quản lý chợ, trung tâm thương mại và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện các nội dung quy định tại Điều 5 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023, cụ thể như sau:

a. Ban hành nội quy theo quy định của pháp luật trong đó phải có các nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm: quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng, người bán hàng; người có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng và biện pháp xử lý vi phạm.

b. Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại khi được yêu cầu.

c. Đặt và duy trì hoạt động của cân đối chứng, thiết bị đo lường tại các chợ, trung tâm thương mại để người tiêu dùng tự kiểm tra về số lượng, khối lượng hàng hóa. Cân đối chứng, thiết bị đo lường phải được kiểm định và còn trong thời hạn kiểm định theo quy định của pháp luật về đo lường.

d. Thường xuyên giám sát chất lượng, số lượng của hàng hóa, cân đối chứng, thiết bị đo lường trong khu vực chợ, trung tâm thương mại.

đ. Thiết lập, niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng phù hợp với cấp độ chợ, trung tâm thương mại đã được phân loại theo quy định của pháp luật.

e. Định kỳ 06 tháng một lần thông báo, phối hợp với các cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.

f. Báo cáo cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khác.

g. Xử lý vi phạm theo nội quy đã được ban hành theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân và người tiêu dùng có trách nhiệm cung cấp thông tin kịp thời cho cơ quan chức năng hoặc Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh, 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 25. Khen thưởng và kỷ luật

Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan 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 26. Chế độ báo cáo

Định kỳ ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (nếu có yêu cầu) các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Liên hiệp các Hội khoa học và kỹ thuật 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.

Điều 27. 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, tổ chức có liên quan 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của 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 theo đúng quy định./.