

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

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 Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;
Căn cứ Luật An toàn thực phẩm ngày 17 tháng 6 năm 2010;
Căn cứ Văn bản Hợp nhất 02/VBHN-VPQH năm 2018 hợp nhất Luật An toàn thực phẩm;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Tây Ninh tại Tờ trình số 1731/TTr-SCT ngày 9 tháng 7 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 25 tháng 7 năm 2021.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, ban, ngành tỉnh; Giám đốc Công an tỉnh; Cục Trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; Chủ tịch các Hiệp Hội, Hội, các tổ chức Chính trị - Xã hội, Tổng biên tập Báo Tây Ninh, Giám đốc Đài phát thanh và Truyền hình Tây Ninh và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị ngành dọc; các cơ quan, đơn vị của Trung ương có trụ sở đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Chính phủ;
- Vụ pháp chế-Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra VBQPPL-Bộ Tư Pháp;
- TT: TU; HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- MTTQVN tỉnh Tây Ninh;
- Như Điều 3;
- TT Công báo – Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, theo QĐ 2021.07.01

15

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Dương Văn Thắng



QUY CHẾ

**Phối hợp thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
trên địa bàn tỉnh Tây Ninh**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 14./2021/QĐ-UBND ngày 15 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

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 việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh gồm: Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan, đơn vị của Trung ương có trụ sở đóng trên địa bàn tỉnh;

b) UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện);

c) UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã).

d) Các Hội, Hiệp hội gồm: Hội Doanh nghiệp tỉnh, Hội Doanh nhân trẻ, các Hiệp Hội và các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh;

e) Báo Tây Ninh, Đài Phát thanh và Truyền hình Tây Ninh.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Quan hệ phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa các đối tượng áp dụng 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, trùng lặp.

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, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quyền hạn được pháp luật quy định. Quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà, kéo dài trong kiểm tra, xử lý hoặc đùn đẩy trách nhiệm. Đồng thời tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích nêu gương các doanh nghiệp phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh, tổ chức các hoạt động vì người tiêu dùng.

3. Đảm bảo thực hiện đúng Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng năm 2010.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Trao đổi, cập nhật thông tin về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng nhiệm vụ được phân công.

2. Hỗ trợ thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc hỗ trợ công tác điều tra xử lý xác minh hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng khi có tranh chấp phát sinh hoặc yêu cầu giải quyết.

3. Trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Trong công tác kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; hỗ trợ người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Mỗi địa bàn cấp huyện do UBND cấp huyện chủ trì, chịu trách nhiệm chính và chỉ định, phân công nhiệm vụ cho đầu mối.

2. Mỗi lĩnh vực, ngành do cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm chính về chuyên ngành và tổ chức phối hợp; các cơ quan khác có trách nhiệm tham gia phối hợp theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật.

3. Khi xử lý có sự bàn bạc thống nhất giữa các bên tham gia; trường hợp phát hiện hành vi vi phạm không thuộc địa bàn, lĩnh vực do đơn vị mình chủ trì, quản lý hoặc có hành vi vi phạm nghiêm trọng về hậu quả hoặc lặp đi lặp lại nhiều lần thì cơ quan phát hiện phải thông báo ngay cho cơ quan có trách nhiệm thuộc địa bàn hoặc cơ quan điều tra để tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật; xem nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là mục tiêu chung để phát triển xã hội văn minh và môi trường kinh doanh lành mạnh, bền vững.

Điều 5. Phối hợp tiếp nhận, giải quyết yêu cầu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện nơi thực hiện giao dịch sẽ thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định Điều 20, Điều 21 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 phản hồi kết luận bằng văn bản đến người tiêu dùng theo quy định khoản 2 Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

2. Các cơ quan, đơn vị khác khi tiếp nhận yêu cầu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm chuyên yêu cầu về bảo vệ quyền lợi người tiêu

dùng về cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện giải quyết theo quy định.

3. Thời gian các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã phối hợp xử lý các yêu cầu kiến nghị về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo đúng thời hạn phản hồi kết quả cho người tiêu dùng được quy định tại khoản 2 Điều 22 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, ĐƠN VỊ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC, CÁC ĐỊA PHƯƠNG, CÁC HỘI, HIỆP HỘI VÀ BÁO TÂY NINH, ĐÀI PHÁT THANH VÀ TRUYỀN HÌNH TÂY NINH

Điều 6. Trách nhiệm chung cho các đối tượng áp dụng tại khoản 2 Điều 1 Quy chế này

1. Chủ động lựa chọn hình thức tuyên truyền phổ biến các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các cơ quan quản lý, báo chí, doanh nghiệp và nhân dân các quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuyên truyền nâng cao nhận thức của các cơ quan quản lý nhà nước và nhân dân trên địa bàn tỉnh về các chủ trương, chính sách của Đảng và Luật của Nhà nước đều cùng chung nhiệm vụ phải có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và khuyến khích, tạo điều kiện thuận cho người tiêu dùng hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ của mình khi yêu cầu bảo vệ quyền lợi.

2. Các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã chủ động phối hợp lẫn nhau và các đơn vị có liên quan đến việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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. 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, địa phương phụ trách để phối hợp quản lý.

5. Chủ động rà soát, đề xuất kiến nghị, bổ sung, điều chỉnh khi phát hiện những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, bất cập, chồng chéo hoặc trái với Luật, quy định của Trung ương trong công tác quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

6. Tổng hợp cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm bao gồm các vụ vi phạm thông qua các cuộc thanh tra, kiểm tra chuyên ngành của đơn vị mình quản lý thực hiện gửi về cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện để lập và công khai danh sách. Trường hợp vụ việc vi phạm liên quan từ hai huyện trở lên thì gửi Sở Công Thương đăng tải trên trang thông tin điện tử nhằm thông báo đến người tiêu dùng biết theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP thời hạn công bố là 30 ngày (ba mươi ngày).

7. Khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp và người tiêu dùng giải quyết tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải.

8. Trong quá trình thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh chủ động rà soát, đề xuất khen thưởng khuyến khích bằng nhiều hình thức vinh danh về các tổ chức, cá nhân kinh doanh hành động vì người tiêu dùng, nâng cao đạo đức kinh doanh và hình thành văn hóa tiêu dùng an toàn, văn minh, lành mạnh và phát triển bền vững vì một xã hội văn minh.

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Công Thương

Là cơ quan tham mưu giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh. Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Công Thương có những trách nhiệm sau:

1. Có quyền yêu cầu các cơ quan nhà nước và người tiêu dùng phối hợp giải quyết, giải trình cung cấp thêm thông tin, tài liệu phục vụ cho việc giải quyết liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách và quy định pháp luật liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới các cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan và toàn thể nhân dân trên địa bàn tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, cảnh báo về hàng hoá, dịch vụ không an toàn hoặc có khả năng ảnh hưởng tới sức khoẻ, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng.

4. Có trách nhiệm thông báo công khai bằng văn bản hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

5. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và công nghệ, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo các tổ chức, cá nhân quản lý, sử dụng giấy chứng nhận kinh doanh hàng hóa có điều kiện như xăng dầu, khí dầu mỏ hóa lỏng, hóa chất, điện năng, hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật.

6. Hàng năm tham mưu cho UBND tỉnh ban hành các Chương trình, Kế hoạch triển khai các hoạt động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3”.

7. Đề xuất UBND tỉnh về các chủ trương và biện pháp cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Chủ trì, tổ chức thực hiện kiểm soát hợp đồng theo mẫu/ điều kiện giao dịch chung với các đơn vị, các tổ chức, cá nhân được quy định tại Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg ngày 13/8/2019 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 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. Trong quá trình xem xét hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung. Sở Công Thương có quyền tham vấn ý kiến của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan được quy định tại khoản 3 Điều 12 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP. Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc các cơ quan, tổ chức, cá nhân được tham vấn ý kiến phải phản hồi bằng văn bản cho Sở Công Thương tổng hợp ý kiến quyết định chấp nhận Hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung đó theo đúng quy định tại khoản 1 Điều 14 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

9. Thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại khoản 1 Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

10. Chủ trì phối hợp với Sở Thông tin truyền thông, Công an tỉnh tăng cường công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử thông qua sàn giao dịch thương mại điện tử của tỉnh.

11. Chủ trì phối hợp với Sở Tài chính, Cục Quản lý thị trường tỉnh theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh, chủ động can thiệp các biện pháp kịp thời kiểm soát thị trường. Chuẩn bị trước các kịch bản, tham mưu UBND tỉnh các giải pháp bình ổn thị trường khi có các biểu hiện tăng giá đột biến chủ quan và khách quan đặc biệt vào các dịp Lễ hội, Tết...

12. Chủ trì, phối hợp với Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, siêu thị và địa phương lồng ghép các nội dung tổ chức kiểm soát đối với các hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, siêu thị với lĩnh vực An toàn thực phẩm, nguồn gốc, chất lượng, số lượng **định kỳ 6 tháng một lần** với mục đích bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào Kế hoạch thanh kiểm tra của đơn vị theo quy định tại khoản 6 Điều 5 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

13. Tổng hợp tình hình, đánh giá kết quả hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh báo cáo UBND tỉnh, Bộ Công thương theo quy định hoặc có yêu cầu đột xuất.

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có những trách nhiệm sau:

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực vật tư nông nghiệp (giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật) và an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực nông nghiệp quản lý.

2. Phối hợp với Sở Công Thương, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, siêu thị tổ chức kiểm tra việc truy tìm nguồn gốc xuất xứ đối với các sản phẩm không đảm bảo an toàn thực phẩm được bán tại trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, siêu thị trong lĩnh vực an toàn thực phẩm.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Khoa học và Công nghệ có những trách nhiệm sau:

1. Chủ trì, phối hợp với các địa phương, Ban quản lý chợ, trung tâm thương mại, siêu thị và thương nhân kinh doanh tại các chợ tổ chức thanh tra, kiểm tra nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng nhằm kiểm soát và hạn chế tối đa các sản phẩm, hàng hóa thuộc trách nhiệm quản lý lưu thông trên thị trường không đạt yêu cầu về đo lường, chất lượng gây mất an toàn cho người tiêu dùng

2. Phối hợp với các đơn vị khác có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý các vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực an toàn bức xạ, sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng.

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Thông tin Truyền thông

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Thông tin Truyền thông có những trách nhiệm sau:

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực tuyên truyền, thông tin, văn hóa phẩm và dịch vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoạt động về báo chí xuất bản theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Sở Công Thương tăng cường công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội.

3. Chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở thông tin rộng rãi, đầy đủ bằng nhiều hình thức phù hợp đến người tiêu dùng biết về danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP thời hạn công bố là 30 ngày (ba mươi ngày) kể từ ngày công bố.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Y tế

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Y tế có những trách nhiệm sau:

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý 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 và dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhân dân,... thuộc phân cấp quản lý của ngành Y tế.

2. Chủ trì, phối hợp với Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, siêu thị và địa phương lồng ghép các nội dung tổ chức kiểm soát đối với các hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, siêu thị trong lĩnh vực an toàn thực phẩm **định kỳ 6 tháng một lần** với mục

đích bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào Kế hoạch thanh kiểm tra của đơn vị theo quy định tại khoản 6 Điều 5 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Nội vụ có những trách nhiệm sau:

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực thực hiện dịch vụ thủ tục hành chính thuộc phân cấp quản lý của Nội vụ.

2. Xây dựng bổ sung tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng vào kết quả thi đua cuối năm, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Xây dựng chính sách khen thưởng kịp thời đối với các tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp tích cực cho công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổ chức khen thưởng, tôn vinh các tổ chức, cá nhân có thành tích tiêu biểu trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Tư pháp có những trách nhiệm sau:

1. Phối hợp rà soát, kiến nghị 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.

2. Phối hợp, hỗ trợ đơn vị đầu mối thực hiện hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh phản hồi hoặc trả lời bằng văn bản về các nội dung của yêu cầu hỗ trợ chuyên môn tư pháp khi được tham vấn.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Tài chính có những trách nhiệm sau:

1. Thẩm định dự toán kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hằng năm của các cơ quan, đơn vị tham mưu UBND tỉnh theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch thực hiện, tổ chức thực hiện thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật về quản lý giá đặc biệt là giá dịch vụ giữ xe vào các dịp Lễ hội, Hội xuân Tết Nguyên đán hằng năm. Thiết lập đường dây nóng hoặc đầu mối tiếp nhận yêu cầu của người tiêu dùng về những hành vi tăng giá đột biến trong các dịp Lễ Hội, Tết...

3. Phối hợp với Sở Công Thương, Cục Quản lý thị trường tỉnh theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh, chủ động can thiệp các biện pháp kịp thời kiểm soát thị trường. Chuẩn bị trước các kịch bản, tham mưu UBND tỉnh các giải pháp bình ổn thị trường khi có các biểu hiện tăng giá đột biến chủ quan và khách quan đặc biệt vào các dịp Lễ hội, Tết...

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Văn hoá – Thể thao – Du lịch

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Văn hoá – Thể thao – Du lịch có những trách nhiệm sau:

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp các loại hình dịch vụ, du lịch thuộc phân cấp quản lý.

2. Chỉ đạo triển khai trong toàn ngành, đặc biệt là hệ thống thiết chế văn hóa từ tỉnh đến cơ sở, căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường công tác tuyên truyền cũng như chủ động phối hợp các tổ chức, ban, ngành, đoàn thể đưa thông tin tuyên truyền về các hoạt động liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Điều 16. Trách nhiệm của Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội có trách nhiệm thực hiện việc giáo dục, tuyên truyền về pháp luật, chính sách, kỹ năng, kiến thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho học sinh, sinh viên tại các cơ sở giáo dục và đào tạo, cơ sở giáo dục nghề nghiệp; đưa các nội dung này vào chương trình đào tạo hoặc lồng ghép với các nội dung có liên quan.

Điều 17. Trách nhiệm của Công an tỉnh

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Công an tỉnh có những trách nhiệm sau:

1. Chủ động phối hợp với cơ quan được phân công nhiệm vụ làm đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu giải quyết về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp huyện; tiến hành các hoạt động kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa trên địa bàn tỉnh.

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 Công an cấp huyện, cấp xã hỗ trợ các bộ phận chuyên môn được phân công tiếp nhận xử lý các phản ánh, tranh chấp do các cơ quan đầu mối hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp huyện phân công nhằm ngăn chặn việc gây rối mất an ninh, trật tự. Thường xuyên phối hợp với các phòng, ban chuyên môn của UBND cùng cấp trong việc giám sát, kiểm tra, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn.

5. Phối hợp với Sở Công Thương tăng cường công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội.

Điều 18. Trách nhiệm của Cục Quản lý thị trường tỉnh

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Cục Quản lý thị trường tỉnh có những trách nhiệm sau:

1. Phối hợp Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý phản ánh về hàng hóa kém chất lượng, hàng gian, hàng giả, hàng buôn lậu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Hỗ trợ địa phương lồng ghép các mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào đề xuất Tổng Cục Quản lý thị trường phê duyệt Kế hoạch thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh hằng năm hoặc đột xuất. Ngăn chặn, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thông báo chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Chỉ đạo các Đội quản lý thị trường đóng trên địa bàn các huyện phối hợp hỗ trợ đầu mối hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện thực hiện các công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 19. Trách nhiệm của Báo Tây Ninh, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì Báo Tây Ninh, Đài Phát thanh và truyền hình tỉnh có trách nhiệm bố trí thời lượng đưa tin bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt tăng cường thể loại phóng sự điều tra để công khai địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Điều 20. Trách nhiệm của UBND cấp huyện

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì UBND cấp huyện có những trách nhiệm sau:

1. Là cơ quan chịu trách nhiệm chính về quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện chủ động công khai và thông tin rộng rãi, đầy đủ bằng nhiều hình thức phù hợp, niêm yết tại trụ sở và đăng tải danh sách vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên trang thông tin điện tử của đơn vị nhằm thông báo đến người tiêu dùng biết theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP thời hạn công bố là 30 ngày (ba mươi ngày).

2. Ban hành Quyết định chỉ định đơn vị, phòng ban, công chức đầu mối tiếp nhận, thực hiện giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn huyện mình theo quy định tại khoản 2 Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP. Có quyền yêu cầu các cơ quan nhà nước và người tiêu dùng phối hợp giải quyết, giải trình cung cấp thêm thông tin, tài liệu phục vụ cho việc giải quyết liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Thiết lập đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh kiến nghị của người dân liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn huyện.

4. Chỉ đạo các phòng chức năng trực thuộc tham mưu ban hành Kế hoạch thực hiện trong đó giao nhiệm vụ cụ thể cho các đơn vị và UBND các xã, phường, thị trấn. Phân công nhân lực hỗ trợ về các công tác về pháp lý và ban hành Hướng dẫn UBND cấp xã tổng hợp hồ sơ, thu thập bằng chứng có giá trị pháp lý hoặc lập vi bằng (nếu cần thiết) cho người tiêu dùng hiểu và thực hiện cung cấp đúng theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

5. Lồng ghép phổ biến, tuyên truyền các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các buổi tuyên truyền, sinh hoạt chung cộng đồng tại địa phương để các tổ chức và nhân dân trên địa bàn nâng cao nhận thức về quyền và trách nhiệm của mình.

6. Chủ động phối hợp với các Sở, ngành và các cơ quan liên quan nắm chắc tình hình hoạt động sản xuất, kinh doanh dịch vụ của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn quản lý, đảm bảo thực hiện tốt các biện pháp ngăn chặn, cung cấp thông tin hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm các hành vi vi phạm về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

7. Phối hợp với các cơ quan chức năng chuyên môn về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn quản lý. Chủ động giám sát, phát hiện các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là các hành vi lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn quản lý và báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

8. Chủ động rà soát, giám sát theo dõi 09 lĩnh vực được quy định tại Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg có trên địa bàn huyện tổ chức thông báo nhắc nhở doanh nghiệp phải thực hiện đăng ký hợp đồng theo mẫu/ điều kiện giao dịch chung với Sở Công Thương đúng quy định.

9. Thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại khoản 2 Điều 35 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP. Chủ động xây dựng dự toán kinh phí và bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các đơn vị chức năng trên địa bàn nhằm đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ.

10. Nếu sự việc tranh chấp xảy ra có liên quan từ 02 địa bàn huyện, thị xã, thành phố trở lên, thì Ủy ban nhân dân cấp huyện (có người tiêu dùng yêu cầu khiếu nại cư trú) chủ động tổng hợp hồ sơ báo cáo đầy đủ thông tin gửi cho cơ quan đầu mối xử lý các khiếu nại bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh (Sở Công Thương) thực hiện giải quyết vụ việc.

Điều 21. Trách nhiệm của UBND cấp xã

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì UBND cấp xã có những trách nhiệm sau:

1. Chịu trách nhiệm chính về quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã trước cấp trên.

2. Tiếp nhận thông tin khiếu nại, hướng dẫn người tiêu dùng (có địa chỉ cư trú tại địa phương của mình quản lý) phương hướng xử lý, cung cấp các thông tin được quy định tại khoản 2 Điều 20 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

3. Tổng hợp hồ sơ báo cáo và yêu cầu hỗ trợ giải quyết các phản ánh kiến nghị của người dân liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp vụ việc phức tạp.

4. Không được đùn đẩy trách nhiệm để tình trạng người tiêu dùng “yếu thế” phải đi lại xa, hoặc nhiều lần vì sự thờ ơ, thiếu trách nhiệm của UBND cấp xã. Chủ tịch UBND cấp xã chịu trách nhiệm trước UBND cấp huyện nếu để thiếu trách nhiệm, đùn đẩy không chung tay trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không đúng theo tinh thần Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 Chỉ thị của Ban Bí thư 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.

5. Phải có mặt kịp thời xử lý những tình huống mâu thuẫn liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kiểm soát tình hình tránh để xảy ra mất an ninh trật tự. Tổng hợp thông tin báo cáo đầu mỗi hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện.

6. Nếu sự việc tranh chấp xảy ra có liên quan từ 02 địa bàn xã, phường, thị trấn trở lên, thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã (có người tiêu dùng yêu cầu khiếu nại cư trú) chủ động tổng hợp hồ sơ báo cáo đầy đủ thông tin trình Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện giải quyết vụ việc.

7. Thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại Điều 6 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

8. Chỉ đạo các Ban quản lý chợ, các thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn của mình thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 5 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP. Chịu trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch với các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh theo quy định tại Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16/3/2007 của Chính phủ về hoạt động thương mại một cách độc lập thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh. Không để tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh khi có khiếu nại trở nên nghiêm trọng dẫn đến gây mất trật tự trên địa bàn. Lắp đặt hòm thư góp ý; số điện thoại nóng đầu mối liên hệ giải quyết; cân đối chứng, các thiết bị đo lường cơ bản nhằm để đối chứng khi các tranh chấp xảy ra.

9. Chỉ đạo lực lượng Công an cấp xã đến nơi có xảy ra sự tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh nhằm ngăn ngừa tình trạng mất trật tự, xác minh sự việc, lập biên bản làm bằng chứng hoặc hướng dẫn người tiêu dùng hướng xử lý nhằm giải quyết triệt để, không để quyền lợi của người tiêu dùng bị vi phạm.

10. Chủ động thông tin tuyên truyền, phổ biến cho người dân trên địa bàn các chủ trương chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước về bảo vệ quyền lợi

người tiêu dùng sau khi nhận được các tài liệu tuyên truyền, chuyên đề từ các cơ quan cấp trên.

Điều 22. Trách nhiệm của các Hội, Hiệp hội.

Ngoài những trách nhiệm chung quy định tại Điều 6 của Quy chế này thì các Hội, Hiệp hội có những trách nhiệm sau:

1. Có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước về việc hỗ trợ giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức thực hiện các nội dung tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội đúng theo quy định tại Điều 28 Chương III Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh 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; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp phát triển nâng cao chất lượng vì người tiêu dùng.

4. Vận động các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đặc biệt là Hội viên của Hội nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp. Vận động các hội viên triển khai các chương trình tri ân, ủng hộ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Phổ biến, tuyên truyền các quy định pháp luật nhằm nhận thức, trách nhiệm của Doanh nghiệp đối với người tiêu dùng, các hành vi vi phạm phổ biến và các hành vi vi phạm chủ quan và khách quan.

6. Phối hợp, hỗ trợ với các đơn vị, cơ quan quản lý nhà nước tổ chức thương lượng, hòa giải khi xảy ra tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

**Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 23. Chế độ báo cáo

1. Định kỳ hằng năm (trước ngày 10/12) và đột xuất, các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh, các địa phương, các Hội, Hiệp Hội và Báo Tây Ninh, Đài phát thanh và truyền hình Tây Ninh 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, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công thương (thông qua Sở Công Thương).

2. Giao Sở Công Thương đôn đốc, theo dõi việc tổ chức thực hiện và sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh, các địa phương, các Hội, Hiệp Hội và Báo Tây Ninh, Đài phát thanh và truyền hình Tây Ninh; tổng hợp đánh giá tình hình bảo vệ quyền lợi trên địa bàn tỉnh; đề xuất hình thức khen thưởng và kỷ luật liên quan đến công tác quản lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Hình thức tổng kết

Tùy theo chức năng, nhiệm vụ và lĩnh vực, địa bàn được phân công các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh, các địa phương, các Hội, Hiệp Hội và Báo Tây Ninh, Đài phát thanh và truyền hình Tây Ninh chủ động 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.

Điều 24. Điều khoản thi hành

1. Căn cứ Quy chế này, Thủ trưởng của các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh, các địa phương, các Hội, Hiệp Hội và Báo Tây Ninh, Đài phát thanh và truyền hình Tây Ninh căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện, lồng ghép vào chương trình công tác cụ thể hàng năm, lập dự toán kinh phí thực hiện trình cơ quan cấp trên phê duyệt vào đầu hàng năm theo tiêu chí hiệu quả và tiết kiệm đúng theo tinh thần Chỉ thị 30-CT/TW.

2. 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. Đối với trường hợp các văn bản được dẫn chiếu bị thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung có nội dung ảnh hưởng đến nội dung quy định trong Quy chế này, Sở Công Thương tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản quy phạm pháp luật mới thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Cơ quan Thường trực - Sở Công Thương) để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.