

Số: /KH-UBND

Lai Châu, ngày tháng năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025

Thực hiện Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Lai Châu ban hành Kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tuyên truyền, phổ biến và triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh nhằm nâng cao vai trò và trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước, ý thức trách nhiệm của tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng, cùng hướng đến xây dựng môi trường sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh.

2. Cụ thể hóa các nhiệm vụ của Chương trình, kết hợp lồng ghép với các chương trình, đề án, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng an ninh gắn với vai trò, trách nhiệm thực hiện của từng sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố và các tổ chức, doanh nghiệp liên quan, đảm bảo tính khả thi, thiết thực và hiệu quả.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Tiếp tục triển khai các nhiệm vụ, giải pháp của Chương trình hành động thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 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 tại Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ và Chương trình hành động số 26-CTr/TU ngày 26 tháng 4 năm 2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh. Qua đó, nâng cao nhận thức của người tiêu dùng, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân

sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đồng thời, tạo cơ sở để huy động, tập trung sự quan tâm, hưởng ứng, tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Mục tiêu cụ thể đến năm 2025

- Hàng năm ít nhất 1.000 người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh được tham gia các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tổ chức được ít nhất 03 khóa đào tạo, lớp tập huấn cho các cán bộ, công chức, người lao động làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

- Phấn đấu phát triển từ 01- 02 tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới địa bàn cấp huyện.

- Bảo đảm 90% các khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng được tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ tại các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tại các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, trong đó tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công đạt trên 80% vụ việc được tiếp nhận.

- Thành lập tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện ít nhất 01 hoạt động khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật, các cam kết quốc tế, khu vực và quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các hoạt động hội nghị, hội thảo, tọa đàm, diễn đàn; truyền thông trên các phương tiện truyền hình, truyền thanh, báo điện tử, báo giấy; xây dựng và phát hành ấn phẩm, tờ rơi, phóng sự truyền hình; treo băng rôn, khẩu hiệu, tổ chức các chương trình, sự kiện công cộng khác để truyền tải thông tin chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tầng lớp nhân dân trên địa bàn tỉnh.

- Tổ chức, thực hiện các hoạt động hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15 tháng 3) phù hợp với tình hình điều kiện của từng địa phương, trong đó tập trung vào các hoạt động mít tinh, tọa đàm, treo băng rôn,

khẩu hiệu, phát tờ rơi tuyên truyền để từng bước nâng cao kiến thức, kỹ năng tiêu dùng cho toàn xã hội và tạo điều kiện thuận lợi để thực thi hiệu quả các quyền của người tiêu dùng, nhất là đối với đối tượng người tiêu dùng yếu thế như: Trẻ em, người già, người dân vùng sâu, vùng xa, biên giới.

2. Kiện toàn hệ thống cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Rà soát, sắp xếp, kiện toàn hệ thống cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của Trung ương; khuyến khích vận động thành lập tổ chức Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở cấp huyện, thành phố; đảm bảo nguồn lực đối với các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do Nhà nước giao cho tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Khuyến khích thành lập tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bố trí nhân lực và trang thiết bị để nâng cao hiệu quả công tác hòa giải của các bộ phận, đơn vị thuộc cơ quan, tổ chức có liên quan đang thực hiện các hoạt động tư vấn pháp luật, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

3. Tăng cường công tác đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm

- Tiếp tục triển khai thực hiện Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Quyết định số 21/2020/QĐ-UBND ngày 24 tháng 6 năm 2020 của UBND tỉnh Lai Châu; chú trọng công tác phối hợp trong hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng, đồng thời thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, nhất là trong lĩnh vực an toàn thực phẩm, y tế, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng. Công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến tiêu chuẩn và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa.

- Bổ sung cơ sở vật chất, trang bị một số công cụ, phương tiện, thiết bị kiểm nghiệm, kiểm tra đánh giá chất lượng hàng hóa dịch vụ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hỗ trợ, tạo điều kiện, đảm bảo nguồn lực để tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng độc lập khảo sát thực tế, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để cảnh báo cho người tiêu dùng đề phòng hàng nhập lậu, hàng giả, gian lận thương mại, không đảm bảo an toàn thực phẩm ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng.

4. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Phối hợp với Bộ Công Thương tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho công chức, người lao động làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Cử cán bộ, công chức, người lao động tham gia các lớp đào tạo, tập huấn do các Bộ, ngành Trung ương tổ chức nhằm nâng cao năng lực, trình độ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Xây dựng, hoàn thiện và kết nối các hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng

Triển khai, thực hiện kết nối kênh thông tin, hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng với hệ thống của các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và doanh nghiệp tạo thành hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng đa kênh thống nhất; triển khai một quy trình tư vấn, hướng dẫn cho các cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

6. Xây dựng cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Triển khai, khai thác cơ sở dữ liệu về các chính sách, văn bản pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh và khiếu nại của người tiêu dùng, hướng tới việc sử dụng, vận hành một hệ thống cơ sở dữ liệu chung và một quy trình tư vấn thống nhất tại các cơ quan, tổ chức tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện quy trình tiếp nhận yêu cầu, phản ánh, khiếu nại và giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng trực tuyến; hỗ trợ công tác giải quyết khiếu nại và tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng.

- Cảnh báo về các hành vi kinh doanh, tiêu dùng không an toàn hoặc về các hàng hóa, dịch vụ có khả năng gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng.

7. Triển khai các chương trình khuyến khích doanh nghiệp thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng

Hướng dẫn, tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp tổ chức thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh; tự chuẩn hóa và áp dụng quy trình, thủ tục tuân thủ nội bộ; ứng dụng công nghệ khoa học, kỹ thuật tiên tiến, tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa, dịch vụ;

thành lập bộ phận chuyên trách (hoặc kiêm nhiệm) tại doanh nghiệp để tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng tại doanh nghiệp nhằm đảm bảo thực hiện đầy đủ và hiệu quả các trách nhiệm đối với người tiêu dùng trong quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hướng đến sản xuất kinh doanh sản phẩm tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững, vì sức khỏe của người tiêu dùng và lợi ích cộng đồng.

8. Hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Triển khai các thỏa thuận song phương, đa phương, các điều ước quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà Việt Nam tham gia. Tăng cường tiếp cận, ứng dụng, sử dụng hiệu quả các nguồn lực đầu tư, hỗ trợ kỹ thuật và công nghệ tiên tiến của các nước, các tổ chức quốc tế đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường hợp tác với tỉnh Vân Nam - Trung Quốc để phối hợp giải quyết theo thẩm quyền các tranh chấp liên quan đến quyền của người tiêu dùng trong các hoạt động giao thương giữa doanh nghiệp, người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh với các doanh nghiệp, người tiêu dùng tỉnh Vân Nam - Trung Quốc nhằm thúc đẩy sự tin tưởng đối với sản phẩm hàng hóa, dịch vụ, môi trường đầu tư kinh doanh của tỉnh.

9. Bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ

- Đẩy mạnh tuyên truyền chính sách, pháp luật nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng; triển khai các giải pháp để hỗ trợ người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số, kinh tế chia sẻ.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ. Quản lý chặt chẽ hoạt động của các tổ chức, cá nhân trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ.

- Đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ ngân sách nhà nước và huy động từ các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật; lồng ghép với các chương trình, đề án, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh có liên quan.

2. Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, hàng năm các cơ quan lập dự toán chi tiết thực hiện gửi Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương thẩm định và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt phù hợp với thực tế và khả năng cân đối ngân sách của địa phương.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trên cơ sở những nội dung, nhiệm vụ chủ yếu đã được phân công tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này và các nhiệm vụ của Kế hoạch số 74/KH-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2020 của UBND tỉnh Lai Châu, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị liên quan chủ động triển khai thực hiện; định kỳ hàng năm (trước ngày 05 tháng 12) báo cáo tình hình thực hiện gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh và Bộ Công Thương.

2. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này. Định kỳ hàng năm tham mưu UBND tỉnh báo cáo Chính phủ, Bộ Công Thương theo quy định.

3. Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương (để B/c);
- UBND tỉnh: U;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Lai Châu, Đài PT-TH tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- VP UBND tỉnh: V2, V3;
- Lưu: VT, KT5.

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

Giàng A Tính