

Số: /2023/QĐ-UBND Bắc Giang, ngày tháng năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý Nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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; 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Bắc Giang tại Tờ trình số 58/TTr-SCT ngày 16 tháng 11 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

Điều 3. Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh; Giám đốc Công an tỉnh; Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh; Tổng biên tập Báo Bắc Giang; Chủ tịch UBND huyện, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; Chủ tịch Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Chủ tịch Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Vụ Pháp chế-Bộ Công Thương (b/c);
- Cục Kiểm tra VB QPPL-Bộ Tư pháp (b/c);
- Thường trực: TU, HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UB MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các Ban của Tỉnh ủy, các Ban của HĐND tỉnh;
- BCĐ 389 tỉnh (Cục QLTT tỉnh- Cơ quan thường trực);
- Các Hiệp hội, Hội DN tỉnh;
- Báo Bắc Giang, Đài PT-TH tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, các phòng, đơn vị, TTTT;
- Lưu: VT, KTTH.

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

Phan Thế Tuấn

QUY CHẾ

**Phối hợp quản lý Nhà nước trong công tác bảo vệ
quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang**
(Kèm theo Quyết định số /2023/QĐ-UBND ngày / /2023
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)

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 giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quản lý Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
- Công an tỉnh; Cục Quản lý thị trường tỉnh; Báo Bắc Giang.
- Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).
- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh.
- Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng thời điểm.

2. Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, tránh chồng chéo.

4. Việc phối hợp hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc căn cứ vào nguồn thông tin và công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong thanh tra, kiểm tra, xử lý; đồng thời,

tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng và nâng cao nhận thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
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.

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 sơ kết, tổng kết.
3. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.
4. Các hình thức khác.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 5. Sở Công Thương

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị 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 có hiệu quả các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3 hằng năm).
2. 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 có liên quan.
3. Là cơ quan chủ trì tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; 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 tiến hành giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Thiết lập, công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

5. Tham mưu Ủy ban nhân dân 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.

6. Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh với Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh 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 cần thiết.

Điều 6. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào các lĩnh vực: Sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hóa. Cảnh báo những nguy cơ có thể gây mất an toàn hoặc thiệt hại cho người tiêu dùng về phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn và chất lượng sản phẩm hàng hóa theo phân công, phân cấp quản lý.

2. 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực 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 lĩnh vực 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.

Điều 7. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào vấn đề đảm bảo an toàn, chất lượng đầu vào cho quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực phẩm.

2. 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực 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 lĩnh vực 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.

Điều 8. Sở Y tế

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào lĩnh vực an toàn thực phẩm, dược phẩm, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe, kinh doanh thực phẩm chức năng, tư vấn sức khỏe.

2. 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực 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 lĩnh vực 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.

Điều 9. Công an tỉnh

1. Phối hợp với Sở Công Thương, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bắc Giang và các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, cảnh báo các hành vi, thủ đoạn lừa đảo, xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

2. Phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác bám sát địa bàn, nắm tình hình, kịp thời phát hiện, điều tra, xác minh, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm khác gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

3. Chỉ đạo Công an cấp huyện, cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các phòng, đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc nắm bắt, 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.

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

Điều 10. Cục Quản lý thị trường tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh thực hiện tốt Quy chế trách nhiệm và quan hệ phối hợp trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn tỉnh, tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền

lợi, sức khỏe, gây thiệt hại cho người tiêu dùng; xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

3. Trong công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, thực hiện tốt việc lồng ghép hoạt động tuyên truyền trực tiếp các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

4. Duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh để tiếp nhận các tin báo về buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả và phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

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

Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chỉ đạo các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh 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.

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Quy chế này.

Điều 12. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh; Báo Bắc Giang

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các ấn phẩm của Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bắc Giang và các phương tiện truyền thông đại chúng.

2. Tổ chức xây dựng các chương trình thường kỳ, các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, trong đó tăng cường tuyên truyền trong Tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam; phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền để Nhân dân biết.

Điều 13. 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 số 19/2023/QH15 ngày 20 tháng 6 năm 2023 của Quốc hội.

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

Điều 14. 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.

2. Phối hợp với cơ quan, đơn vị 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 15. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

1. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; tham gia phát động, triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm.

2. Cung cấp cho Sở Công Thương hoặc cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền về hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo Điều lệ Hội.

3. Tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ; kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

4. 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.

5. Tham gia và kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan, đơn vị có liên quan về các chủ trương, chính sách, cơ chế và giải pháp nhằm thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 16. Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh

1. Phối hợp với Sở Công Thương tổ chức triển khai Chương trình “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Công Thương; tích cực phát động, hướng dẫn các doanh nghiệp thành viên triển khai các hoạt động khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, tập huấn cho các doanh nghiệp thành viên các quy định của pháp luật về 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 và công bố, niêm yết công khai.

3. Hướng dẫn các doanh nghiệp thành viên xây dựng bộ phận tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Báo Bắc Giang, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các tổ chức, cá nhân liên quan tổng hợp kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Giao Sở Công Thương là cơ quan chủ trì, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.