

Số: /BC-SCT

Quảng Ngãi, ngày 28 tháng 4 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Thực hiện Công văn số 1605/BCT-CT ngày 24/3/2021 của Bộ Công Thương về việc báo cáo kết quả triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP, Công văn số 1591/UBND-KT ngày 16/4/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc báo cáo kết quả triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP; Sở Công Thương báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như sau:

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

##### **1. Công tác tham mưu**

Thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban bí thư Trung ương Đảng khóa XII về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Sở Công Thương tỉnh Quảng Ngãi đã tham mưu ban hành:

- Kế hoạch số 213-KH/TU ngày 09/7/2019 của Tỉnh ủy thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 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 của người tiêu dùng.

- Kế hoạch số 111/KH-UBND ngày 23/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện Kế hoạch số 213-KH/TU ngày 09/7/2019 của Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

- Kế hoạch số 1970/KH-SCT ngày 24/10/2019 của Sở Công Thương triển khai thực hiện Kế hoạch số 111/KH-UBND ngày 23/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 213-KH/TU ngày 09/7/2019

của Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

## **2. Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật**

Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật được chú trọng triển khai thường xuyên đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm nâng cao nhận thức của cộng đồng về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thông qua công tác quản lý nhà nước ngành Công Thương, hằng năm Sở Công Thương đã phổ biến kiến thức, pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng qua các hội nghị, hội thảo, các lớp tập huấn, phổ biến kiến thức pháp luật trong các lĩnh vực: an toàn thực phẩm, kinh doanh xăng dầu, LPG, quản lý chợ... kịp thời phổ biến kiến thức pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng trong các lĩnh vực có liên quan trực tiếp đến các doanh nghiệp, hộ kinh doanh và người tiêu dùng. Bên cạnh đó Sở Tư pháp tỉnh Quảng Ngãi đã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi, Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật tỉnh ban hành các văn bản triển khai nhiệm vụ tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật; kiện toàn đội ngũ báo cáo viên pháp luật với 201 báo cáo viên nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác tuyên truyền về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản liên quan.

Thực hiện Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam”, hàng năm Sở Công Thương đã xây dựng Kế hoạch tổ chức “Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam” theo chủ đề do Bộ Công Thương phát động bao gồm tổ chức lễ phát động và thực hiện các hoạt động thông tin, tuyên truyền đến các địa phương, các cơ sở sản xuất, cơ sở kinh doanh và người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Đồng thời vận động các doanh nghiệp tổ chức các chương trình, hoạt động tri ân người tiêu dùng như: hỗ trợ bảo hành sản phẩm, tư vấn sử dụng sản phẩm tiêu dùng an toàn, tiết kiệm, giảm giá, khuyến mại và các hoạt động tri ân khác phù hợp với quy định pháp luật; thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại nhằm thúc đẩy hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và tăng sự hiểu biết, tương tác giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng.

## **3. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng**

Thực hiện công tác quản lý nhà nước theo chức năng, nhiệm vụ được phân công, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi đã tiến hành các hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng. Qua đó phát hiện các trường hợp

vi phạm quy định về an toàn thực phẩm, buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; lực lượng chức năng đã tiến hành xử phạt vi phạm hành chính, nhắc nhở, đồng thời tiêu hủy các sản phẩm không đảm bảo quy định như bánh kẹo, sữa, nước giải khát không đạt chất lượng và quy định về an toàn thực phẩm.

Thời gian qua công tác tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng được các cơ quan chức năng trên địa bàn tỉnh chú trọng triển khai thực hiện; trong đó các nội dung yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phát sinh chủ yếu trong các lĩnh vực viễn thông, cung cấp nước sinh hoạt và thương mại điện tử.

#### **4. Hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ cho cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở các địa phương**

Hội đồng Phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật tỉnh Quảng Ngãi đã tham mưu tổ chức hội nghị triển khai các văn bản quy phạm pháp luật cho hơn 8.000 lượt đại biểu là lãnh đạo các sở, ban, ngành, hội đoàn thể, báo cáo viên pháp luật cấp tỉnh, lãnh đạo và các cơ quan chuyên môn các huyện, thị xã, thành phố tham gia. Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức pháp luật và kỹ năng công tác hòa giải ở cơ sở, kỹ năng tuyên truyền miệng, giải quyết khiếu nại, tố cáo, pháp luật về dân sự, hình sự, lao động, hòa giải ở cơ sở ... cho hàng nghìn lượt báo cáo viên, tuyên truyền viên, hòa giải viên cơ sở, những người làm công tác phổ biến, giáo dục pháp luật và Nhân dân tại các địa phương.

## **II. ĐÁNH GIÁ**

### **1. Ưu điểm**

- Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được ban hành đã tạo chuyển biến tích cực từ Trung ương đến địa phương; tăng cường hiệu lực, hiệu quả của hoạt động quản lý nhà nước cũng như tạo lập hành lang pháp lý cần thiết cho công tác bảo vệ người tiêu dùng. Từ đó đã hình thành nền tảng tư duy mới trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng và thiết lập được vị thế của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ, hướng tới mục tiêu xã hội hóa công tác bảo vệ người tiêu dùng.

- Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ Trung ương đến địa phương đã được hình thành nên công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật được thực hiện tương đối thuận lợi.

- Ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và ý thức

xây dựng thương hiệu của doanh nghiệp đã được cải thiện đáng kể. Cộng đồng doanh nghiệp đã có những hoạt động thiết thực trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như thành lập bộ phận giải quyết khiếu nại, xây dựng các kênh thông tin để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng.

## **2. Khó khăn, tồn tại và nguyên nhân**

- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội. Tuy nhiên, nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức của cơ quan quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn chưa được đầy đủ, toàn diện. Do đó việc triển khai thực hiện công tác này tại một số cơ quan chưa được thường xuyên, ít hiệu quả.

- Sự phối hợp của các ngành, các địa phương chưa nhịp nhàng nên việc phát hiện và xử lý các vấn đề vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ở một số vụ việc chưa kịp thời; công tác hòa giải, giải quyết tranh chấp của các cơ quan nhà nước còn thụ động.

- Công tác thống kê, tổng hợp, thông tin báo cáo chưa chặt chẽ, thường xuyên; nhiều cơ quan chưa xây dựng kế hoạch chuyên trách thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thường xây dựng kết hợp công tác này với việc thực hiện nhiệm vụ của đơn vị. Do đó công tác thống kê, số liệu báo cáo không đầy đủ, chưa chính xác.

- Các tổ chức xã hội chưa chủ động và sáng tạo đề huy động và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực cần thiết trong quá trình hoạt động; hoạt động mang tính chất kiêm nhiệm, lệ thuộc vào kinh phí do nhà nước cấp.

## **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

- Hoàn thiện hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mang tính đồng bộ, thống nhất, tránh chồng chéo nhằm tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi hiệu quả để phù hợp với tập quán tiêu dùng của người dân trong bối cảnh hội nhập quốc tế và xu hướng phát triển các giao dịch thương mại điện tử; đồng thời tăng cường các chế tài xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng nhằm đảm bảo tính răn đe, phòng ngừa, nhất là trong các lĩnh vực an toàn thực phẩm, y tế...

- Tăng cường công tác thông tin giữa cơ quan Trung ương và địa phương để tạo sự nhất quán, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho Nhân dân và cộng đồng doanh nghiệp. Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các doanh nghiệp trong việc chấp hành các

quy định pháp luật trong hoạt động sản xuất và kinh doanh, tiến tới xây dựng môi trường tiêu dùng lành mạnh.

#### **IV. THÔNG TIN CÁN BỘ ĐẦU MỐI PHỤ TRÁCH CÔNG TÁC BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Thông tin cán bộ đầu mối phụ trách công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ người tiêu dùng như sau:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Thủy Tiên
- Đơn vị công tác: Phòng Quản lý thương mại - Sở Công Thương Quảng Ngãi.
- Thông tin liên hệ: SĐT: 0944.511.152; email: thuytien393@gmail.com

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Sở Công Thương tỉnh Quảng Ngãi kính báo cáo./.

***Nơi nhận:***

- Cục Cảnh tranh và bảo vệ NTD - BCT;
- UBND tỉnh (Báo cáo);
- GD, các PGD;
- Lưu: VT, QLTM.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đỗ Tiến Đạt**