

Số: /BC-SCT

Bắc Giang, ngày tháng 11 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Bắc Giang, giai đoạn 2011-2020

Thực hiện Công văn số 907/CT-NTD ngày 14/10/2020 của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng về việc báo cáo kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Sở Công Thương tỉnh Bắc Giang đã ban hành Văn bản số 1135/SCT-QLTM ngày 19/10/2020 đề nghị các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) giai đoạn 2011-2020. Trên cơ sở tổng hợp báo cáo của các đơn vị, Sở Công Thương báo cáo kết quả thực hiện, như sau:

I. TRIỂN KHAI CÔNG TÁC

1. Công tác xây dựng chính sách, pháp luật

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12; Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD); Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020 và các văn bản chỉ đạo của Bộ Công Thương, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch triển khai các hoạt động BVQLNTD trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2017-2020; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện các quy định về BVQLNTD, Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

Thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW, ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng 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; Tỉnh ủy Bắc Giang đã ban hành Kế hoạch số 65-TU/KH ngày 22/02/2019 về việc thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch 834KH-UBND ngày 15/3/2019 về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 65-KH/TU ngày 22/02/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Bắc Giang 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.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, các ngành chức năng, UBND huyện, thành phố đã ban hành các kế hoạch triển khai thực hiện, các văn bản chỉ

đạo, hướng dẫn triển khai thực hiện hoạt động BVQLNTD theo lĩnh vực, địa bàn quản lý.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, kiến thức

Hàng năm, để hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng thế giới và cũng là Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, UBND tỉnh Bắc Giang đã ban hành và chỉ đạo triển khai các kế hoạch Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn tỉnh, trong đó, UBND tỉnh giao Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, mít tinh, tuần hành... kêu gọi các cơ quan, tổ chức, người dân, doanh nghiệp hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

Báo Bắc Giang đã mở các chuyên mục: Hàng thật hàng giả; cử tri hỏi cơ quan chức năng trả lời; nói không với thực phẩm bẩn, diễn đàn doanh nghiệp, điển hình tiên tiến... nhằm phản ánh công tác phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả trên địa bàn, khuyến nghị người dân phối hợp với cơ quan chức năng trong việc phát hiện vi phạm cung như tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, đồng thời biểu dương những doanh nghiệp, những điển hình tiên tiến trong công tác sản xuất, kinh doanh vì quyền lợi người tiêu dùng.

Kết quả : Giai đoạn 2011-2020, tỉnh đã tổ chức 08 buổi mít tinh, tuần hành cấp tỉnh, 01 chương trình diễu hành tuyên truyền lưu động, 05 chương trình văn hóa múa lân kết hợp tuyên truyền hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam với trên 10.000 người tham gia, hưởng ứng. Trong đó có 02 buổi lễ mít tinh, diễu hành ngoài trời, có sự tham gia của gần 5.000 đại biểu; 05 chương trình văn hóa múa lân tại địa bàn 05 huyện, thành phố, thu hút sự quan tâm, chú ý và nhận được sự tham gia, hưởng ứng rất tích cực của đông đảo người dân, đặc biệt ở khu vực nông thôn. Xây dựng gần 8.014 tin, bài, chuyên mục tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng; in và phát hành hơn 10.000 bangzon, khẩu hiệu, pano và gần 67.000 tờ rơi tuyên truyền...; Cập nhật hơn 1.000 bản tin về công tác BVQLNTD, hàng hóa của các doanh nghiệp qua các Bản tin Kinh tế, thương mại, Website; các cơ quan thông tấn báo chí để phổ biến đến người tiêu dùng trên toàn tỉnh; tổ chức 20 buổi tư vấn, 279 hội thảo hỗ trợ cho người tiêu dùng đạt hiệu quả nhằm phân biệt hàng thật, hàng giả, lựa chọn hàng hóa tiêu dùng thông minh; trong các Hội chợ thương mại, lực lượng Quản lý thị trường đã triển khai lồng ghép hoạt động trưng bày, hướng dẫn, phổ biến kiến thức phân biệt hàng thật, hàng giả.

Thực hiện sự chỉ đạo của UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, UBND các huyện, thành phố đã triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về công tác bảo vệ BVQLNTD, cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh đã sản xuất và phát sóng hơn 800 tin, phóng sự, chuyên đề tuyên truyền nhằm trang bị, nâng cao kiến thức, kỹ năng tiêu dùng cho toàn xã hội nhất là đối với đối

tượng người tiêu dùng yếu thế là trẻ em, học sinh, sinh viên, người già, phụ nữ, công nhân nghèo, khu vực nông thôn, miền núi, biên giới, hải đảo, vùng sâu, vùng xa... qua đó thông tin về chất lượng hàng hoá, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng. 100% các Đài truyền thanh các xã, thị trấn đã tổ chức tuyên truyền về các chính sách pháp luật liên quan đến công tác BVQLNTD thông qua hệ thống loa truyền thanh đến tận các thôn, xóm để kịp thời tuyên tải thông tin đến mọi người dân.

3. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng

- Hàng năm, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan chức năng, UBND các huyện, thành phố phối hợp thành lập các đoàn thanh tra ngành, liên ngành kiểm tra, kiểm soát chống buôn lậu, hàng giả và gian lận thương mại nhằm bảo vệ người tiêu dùng. Giai đoạn 2011-2020, các ngành chức năng trên địa bàn tỉnh và các đoàn thanh tra liên ngành tỉnh đã tiến hành thanh tra, kiểm tra, xử lý 25.730 vụ vi phạm, thu tiền phạt xử lý sai phạm nộp ngân sách trên 52 tỷ đồng. Trên cơ sở kết quả kiểm tra, xử lý vi phạm, danh sách các tổ chức, cá nhân, đối tượng vi phạm, các vụ việc điển hình đã được công khai trên phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương. Qua đó góp phần nâng cao ý thức, đạo đức của người sản xuất, kinh doanh.

- Đồng thời, hàng năm các ngành chức năng đã vận động người dân tích cực tố giác, thông tin, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền các hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh; vận động thương nhân ký cam kết không sản xuất, kinh doanh hàng cấm, hàng giả, hàng nhái, hàng không đảm bảo VSATTP... Kết quả: đến nay đã có 3.072 tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh ký cam kết.

- Các ngành chức năng (Cục Quản lý thị trường tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Hội bảo vệ QLNTD) duy trì số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị của người tiêu dùng về chất lượng hàng và doanh nghiệp. Thông qua số điện thoại đường dây nóng, các ngành chức năng đã tiếp nhận 274 ý kiến phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ, 99% các ý kiến được phối hợp giải quyết thỏa đáng, qua đó tạo niềm tin cho người tiêu dùng và doanh nghiệp.

4. Hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ cho các cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện, cấp xã.

Với vai trò là cơ quan giúp Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện việc quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương, Sở Công Thương đã triển khai nhiều hoạt động nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn các đơn vị cấp huyện, xã triển khai thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng luôn được quan tâm chú trọng, lồng ghép các buổi hội nghị, hội thảo, tập huấn, mít tinh, nói chuyện chuyên đề..., giúp các cơ quan, đơn vị hiểu các quy định của pháp luật về BVQLNTD.

5. Hoạt động triển khai kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Căn cứ Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17/11/2010; Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 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; Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/1/2012; Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05/9/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 của Thủ tướng Chính phủ. Sở Công Thương đã ban hành Công văn số 288/SCT-QLTM ngày 16/5/2012 về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung; Công văn 478/SCT-QLTM ngày 24/7/2012 về việc hướng dẫn thực hiện đăng ký hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung; Công văn 789/SCT-QLTM ngày 08/10/2015 tiếp tục đôn đốc, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện việc đăng ký hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung theo quy định; Công văn số 1106/SCT-QLTM ngày 12/10/2020 về việc thực hiện quy định đăng ký hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung đối với các doanh nghiệp kinh doanh nước sinh hoạt trên địa bàn.

Trong giai đoạn 2012-2020, Sở Công Thương đã tiếp nhận 23 bộ hồ sơ, thẩm định và ra thông báo chấp nhận hợp đồng mẫu/điều kiện giao dịch chung cho 13 hồ sơ của các doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc diện phải đăng ký hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung (*chi tiết tại phụ lục 2 kèm theo*). Sau khi chấp nhận đăng ký, Sở đã thực hiện việc công bố công khai thông tin của doanh nghiệp lên website của Sở tại địa chỉ <https://sct.bacgiang.gov.vn> để các đơn vị, người tiêu dùng biết.

Trong giai đoạn 2012-2020 Sở đã tổ chức 02 đoàn kiểm tra việc thực hiện đăng ký, sử dụng hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung của 13 tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh và tham gia 02 đoàn kiểm tra liên ngành có nội dung liên quan. Qua kiểm tra nhìn chung các doanh nghiệp đã nắm bắt và thực hiện tương đối tốt các văn bản pháp luật quy định về sử dụng hợp đồng mẫu/điều kiện giao dịch chung. Bên cạnh đó còn một số đơn vị có thiếu sót trong việc thực hiện hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung đã giao kết với khách hàng như: chậm đăng ký; bổ sung điều khoản nhưng chưa kịp thời đăng ký lại; Bảng niêm yết điều kiện giao dịch chung chưa ghi rõ thời gian có hiệu lực...

6. Công tác kiểm tra, giám sát hoạt động của các Ban quản lý chợ

Tính đến thời điểm hiện tại, trên địa bàn toàn tỉnh có 133 chợ, trong đó: 02 chợ hạng I, 22 chợ hạng II, 109 chợ hạng III; 08 trung tâm thương mại; 08 siêu thị, phục vụ tốt nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội và đời sống của nhân dân.

Hàng năm, Sở Công Thương phối hợp với UBND các huyện, thành phố rà soát hoạt động của các chợ trên địa bàn tỉnh. Năm 2018, 2019 Sở Công Thương đã phối hợp với Thanh tra tỉnh tiến hành thanh tra, kiểm tra, rà soát toàn bộ hoạt động của các chợ, trung tâm thương mại, siêu thị trên địa bàn tỉnh. Qua kết quả thanh tra cho thấy: Toàn tỉnh có 13 chợ do doanh nghiệp quản lý, 21 chợ do hợp tác xã quản lý 99 chợ do UBND huyện, UBND các xã, phường thị trấn thành lập ban quản lý hoặc giao cho tổ quản lý. Loại hình doanh nghiệp, HTX quản lý, kinh doanh, khai thác chợ đã thực hiện tốt việc lập hồ sơ trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hạng chợ, nội quy trong chợ, phương án bố trí sắp xếp ngành nghề kinh doanh, xây dựng kế hoạch và triển khai các biện pháp quản lý điểm kinh doanh, phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường, an ninh trật tự và an toàn thực phẩm trong phạm vi chợ, tuy nhiên loại hình Ban, Tổ quản lý, gần như chỉ thực hiện việc thu phí vệ sinh môi trường trong chợ để đảm bảo hoạt động chi thường xuyên mà chưa đáp ứng được yêu cầu về quản lý chợ theo quy định tại Điều 5, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

7. Quản lý hoạt động của Hội

Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Bắc Giang được thành lập theo Quyết định số 2419/QĐ-UB ngày 28/12/2009 của UBND tỉnh Bắc Giang, với 20 chi hội và khoảng 400 hội viên, chủ yếu là cán bộ, công chức, viên chức, lao động đang làm việc tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, đến nay sau hơn 10 năm hoạt động và trải qua 02 kỳ Đại hội Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Bắc Giang đã có 24 chi hội (Trong đó 11 chi hội nằm rải đều ở 10 huyện thành phố và 13 chi hội nằm ở các cơ quan, doanh nghiệp, HTX trên địa bàn tỉnh) với 801 hội viên (trong đó 23 hội viên tập thể và 778 hội viên cá nhân).

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Bắc Giang đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, tăng cường công tác tuyên truyền các quy định của pháp luật về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các hội viên và người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh thông qua các Hội nghị, Hội thảo tư vấn và các hình thức khác như: Catalog, tờ rơi tuyên truyền và các bài viết trên báo giấy, website của trung ương và địa phương. Giai đoạn 2011-2020, để hưởng ứng ngày 15/3 Hội Bảo vệ quyền lợi người đã phối hợp tổ chức mít tinh, in và phát hành 7.375 khẩu hiệu, pano, áp phích; 2.000 quyển Luật và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật phát cho người tiêu dùng; tham gia 626 cuộc phỏng vấn trên báo và truyền hình về nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thường xuyên cập nhật thông tin hoạt động của

Hội, của ngành, của tỉnh về lĩnh vực BVQLNTD. Hội đã tổ chức và phối hợp tổ chức được 570 cuộc tư vấn, tập huấn, hội thảo về công tác Bảo vệ người tiêu dùng có trên 28.504 người tham dự; Tham gia 176 cuộc hội thảo, tập huấn về công tác bảo vệ người tiêu dùng do Bộ Công Thương, Trung ương Hội, tỉnh và các ngành tổ chức, trong đó có 04 hội thảo quốc tế về người tiêu dùng.

8. Nguồn lực dành cho công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hàng năm, UBND tỉnh Bắc Giang đã bố trí kinh phí từ ngân sách tỉnh cho các cơ quan, đơn vị để triển khai, thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong đó, chủ yếu dành cho các hoạt động tuyên truyền, phổ biến và triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) và hoạt động tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng. Giai đoạn 2011-2020, UBND tỉnh Bắc Giang đã bố trí khoảng trên 03 tỷ đồng từ nguồn ngân sách cho các cơ quan, đơn vị và tổ chức xã hội để triển khai thực hiện các hoạt động BVQLNTD.

II. ĐÁNH GIÁ

1. Kết quả đạt được

- Công tác tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, chính sách pháp luật về BVQLNTD được triển khai sâu rộng và có hiệu quả. Qua đó, doanh nghiệp, cơ sở sản xuất và người tiêu dùng nhận thức đầy đủ về quyền lợi và trách nhiệm của mình trong công tác BVQLNTD.

- Công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường được quan tâm, chú trọng, góp phần bình ổn thị trường và tạo môi trường sản xuất, kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh, thực hiện tốt việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia quyền lợi BVNTD còn nhiều khó khăn, nguồn kinh phí dành cho hoạt động BVQLNTD còn hạn chế do vậy, các hoạt động chưa sâu rộng, hiệu quả, còn mang tính hình thức.

- Nhận thức của doanh nghiệp, hộ sản xuất kinh doanh và chính người tiêu dùng về trách nhiệm, quyền lợi BVNTD còn hạn chế. Tâm lý ngại va chạm và sợ phiền hà, rắc rối dẫn đến người tiêu dùng thường bỏ qua khi bị xâm hại quyền lợi.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất, kiến nghị với các cơ quan Trung ương

Đề nghị Bộ Công Thương chỉ đạo các cơ quan quản lý nhà nước quan tâm hơn nữa đến công tác BVQLNTD ở các địa phương; bố trí kinh phí để các địa phương thực hiện tốt công tác BVQLNTD trong thời gian tới. Đồng thời quan tâm chỉ đạo Trung ương Hội tiêu chuẩn và BVQLNTD Việt Nam sớm củng cố lại tổ chức và có giải pháp thích hợp để nâng cao vai trò của Hội, tập hợp lực lượng tạo thành phong trào bảo vệ người tiêu dùng sôi động và rộng khắp cả nước.

2. Các đề xuất, kiến nghị khác

- Đối với Doanh nghiệp: nâng cao chất lượng hàng hóa, đồng thời đầu tư cho việc đăng ký sở hữu trí tuệ, nhãn mác, tem chống hàng giả nhằm bảo vệ doanh nghiệp và người tiêu dùng.

- Đối với người tiêu dùng: Nâng cao nhận thức quyền lợi và trách nhiệm trong việc BVQLNTD, trách nhiệm tự bảo vệ bản thân. Sử dụng các sản phẩm rõ nguồn gốc xuất xứ, tem nhãn mác, đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm; Ưu tiên sử dụng hàng sản xuất trong nước, hưởng ứng cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang giai đoạn 2011-2020./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- CucQLCT@moit.gov.vn;
- Dongdq@moit.gov.vn;
- namnt@bacgiang.gov.vn;
- Lưu: VT, P.QLTM.

GIÁM ĐỐC

Trần Quang Tấn

PHỤ LỤC 1: CÔNG TÁC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TỈNH BẮC GIANG, GIAI ĐOẠN 2011-2020

STT	Năm		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
	1	Hội thảo	Sở Công Thương										
Sở ngành khác							1						
UBND cấp huyện						2							
Hội bảo vệ người tiêu dùng			1	2	2	3	6	8	5	6	6	3	
2		Hội nghị	Sở Công Thương								1		
			Sở ngành khác				1		3	1	1	1	
			UBND cấp huyện	7	9	9	8	11	9	10	10	10	10
			Hội bảo vệ người tiêu dùng										
3		Tập huấn	Sở Công Thương	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
			Sở ngành khác		10		10		03	63			
			UBND cấp huyện	1	3	2	1	4	1	2	4	1	1
			Hội bảo vệ người tiêu dùng										
4	Mittinh, tuần hành và hđ khác	Sở Công Thương	1	1	1	1	1	1	1	1			
		Sở ngành khác											
		UBND cấp huyện											
		Hội bảo vệ người tiêu dùng	1	1	1	1	1	6	3	2	5		
5	Phát thanh, truyền hình	Sở Công Thương											
		Sở ngành khác	70	78	76	77	75	73	80	84	108	98	
		UBND cấp huyện	195	275	340	335	360	400	385	425	490	615	
		Hội bảo vệ người tiêu dùng	350	500	400	380	410	385	500	450			
6	Sách, báo,	Sở Công Thương		200					200	200	100	122	

STT	Năm			2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
			Hội bảo vệ người tiêu dùng											
19	Giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD	Tổng số vụ việc tiếp nhận	Sở Công Thương											
			Sở ngành khác											
			UBND cấp huyện											
			Hội bảo vệ người tiêu dùng	12	17	20	16	26	23	26	43	46	45	
20		Số vụ việc thành công	Sở Công Thương											
			Sở ngành khác											
			UBND cấp huyện											
			Hội bảo vệ người tiêu dùng	11	17	18	16	26	23	26	43	46	45	
21		Số vụ việc không thành công	Sở Công Thương											
			Sở ngành khác											
			UBND cấp huyện											
			Hội bảo vệ người tiêu dùng	01	0	02	0	0	0	0	0	0	0	
22		Lĩnh vực vi phạm chủ yếu	Sở Công Thương											
	Sở ngành khác													
	UBND cấp huyện													
	Hội bảo vệ người tiêu dùng		Điện tử, đo lường	Bán hàng đa cấp	Mua hàng qua mạng	Đo lường	Điện tử	Điện tử	Hàng tiêu dùng	Điện tử	Hàng tiêu dùng	Hàng tiêu dùng		

**PHỤ LỤC 2: KẾT QUẢ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ ĐĂNG KÝ
HỢP ĐỒNG MẪU/ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THUỘC CÁC LĨNH VỰC PHẢI ĐĂNG KÝ**

STT	Lĩnh vực	Thực trạng tiếp nhận và xử lý	Hồ sơ										Ghi chú	
			Tổng	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
1	<i>Cung cấp điện sinh hoạt</i>													
		Số hồ sơ tiếp nhận	3	2		1								
		Số hồ sơ được chấp nhận	2	1		1								
2	<i>Cung cấp nước sinh hoạt</i>													
		Số hồ sơ tiếp nhận	5	2	1								2	
		Số hồ sơ được chấp nhận	3	1	1								1	
3	<i>Truyền hình trả tiền</i>													
		Số hồ sơ tiếp nhận	1	1										
		Số hồ sơ được chấp nhận	0	0										
4	<i>Dịch vụ truy nhập Internet</i>													
		Số hồ sơ tiếp nhận	1	1										
		Số hồ sơ được chấp nhận	0	0										
5	<i>Mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp</i>													
		Số hồ sơ tiếp nhận	13		2	1		1	1	3	4	1		
		Số hồ sơ được chấp nhận	8		1	1		1	1	2	2	0		