

Số: 70 /2024/QĐ-UBND

Thái Nguyên, ngày 12 tháng 12 năm 2024

**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 Thái Nguyên**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;  
Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của  
Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;  
Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 4365/TTr-SCT  
ngày 12/12/2024.

**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 Thái Nguyên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 01 năm 2025.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể thuộc tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Hội Bảo vệ QLNTD tỉnh Thái Nguyên;
- Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Đài PT-TH tỉnh, Báo Thái Nguyên, TTTT tỉnh;
- Lưu: VT, CNNXD.

Manhpn/12/2024

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



**Lê Quang Tiên**



ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## QUY CHẾ

**Phối hợp quản lý nhà nước trong công tác  
Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên**  
(Kèm theo Quyết định số: **70** /2024/QĐ-UBND  
ngày **27** tháng **12** năm 2024 của UBND tỉnh Thái Nguyên)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu khiếu nại của người tiêu dùng tại địa phương đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành, cơ quan chức năng có liên quan cấp tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

b) Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; các Hội, Hiệp hội Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### 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, địa phương 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 tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo, điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Việc phối hợp thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc và căn cứ vào nguồn thông tin của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh.

### **Điều 3. Nội dung phối hợp**

1. Tham mưu UBND tỉnh thực hiện các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.
2. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

### **Điều 4. Phương thức phối hợp**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các phương thức phù hợp (bằng văn bản, điện thoại/zalo, email...) nhằm thực hiện thuận lợi, nhanh, hiệu quả đảm bảo thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Mỗi lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chính, chủ trì 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. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thuộc địa bàn, lĩnh vực do đơn vị mình chủ trì thì cơ quan phát hiện phải thông báo ngay cho cơ quan có thẩm quyền tại địa bàn, lĩnh vực đó để phối hợp tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.
4. Trong quá trình thanh tra, kiểm tra nếu phát hiện tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà không thuộc phạm vi chức năng, thẩm quyền xử lý của mình thì đơn vị thanh tra, kiểm tra thông báo và chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật; khi xử lý có sự bàn bạc, thống nhất giữa các bên tham gia.

## **Chương II**

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

#### **Điều 5. Trách nhiệm chung**

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thông tin 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 thanh tra, kiểm tra và 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.

3. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ và các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân chuyển đến.

5. Thực hiện chế độ thông tin định kỳ 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.

6. Tham mưu UBND tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và kiến nghị với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền bổ sung, điều chỉnh những quy định không phù hợp với tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **Điều 6. Sở Công Thương**

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, tham mưu UBND tỉnh trong việc thực hiện các nhiệm vụ quy định tại khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với cơ quan liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra và xử lý vi phạm theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các nhiệm vụ khác theo quy định pháp luật.

2. Tham mưu UBND tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền đối với các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền của 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.

3. Duy trì đường dây nóng tiếp nhận thông tin, phản ánh của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và thông tin hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838.

4. Thực hiện trách nhiệm liên quan đến sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại Điều 32 và Điều 33 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

5. Phối hợp với các cơ quan truyền thông và các đơn vị liên quan cập nhật và công bố kịp thời danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở, đăng tải trên cổng thông tin điện tử tỉnh.

6. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

7. 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 liên quan.

8. Tham mưu cho UBND tỉnh ban hành Kế hoạch và tổ chức triển khai các hoạt động hưởng ứng “Ngày quyền của người tiêu dùng 15 tháng 3” hằng năm.

9. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu của Bộ Công Thương, UBND tỉnh. 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 7. Sở Tư pháp**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác quản lý, xử lý vi phạm hành chính, công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tham gia ý kiến về kết quả rà soát văn bản quy phạm pháp luật do HĐND, UBND tỉnh ban hành có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị rà soát cấp tỉnh thực hiện.

3. Phối hợp với Sở Công Thương, Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan liên quan tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh để nắm bắt và tuân thủ các quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Sở Tài chính**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý. Theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh theo quy định, kịp thời phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quyết định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính, các bộ, ngành liên quan.

2. Trên cơ sở dự toán do các cơ quan, đơn vị xây dựng, căn cứ tình hình thực tế, khả năng cân đối ngân sách, Sở Tài chính tổng hợp dự toán trình cơ quan có thẩm quyền bố trí nguồn kinh phí chi thường xuyên cho các cơ quan, đơn vị để thực hiện các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với phân cấp ngân sách và các quy định hiện hành.

## **Điều 9. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: Quản lý chất lượng vật tư nông nghiệp, chất cấm sử dụng trong sản xuất, sơ chế, chế biến, bảo quản nông sản, lâm sản, thủy sản và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Điều 10. Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và 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; 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 các cơ quan liên quan thực hiện hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý các hành vi vi phạm quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm hàng hóa, sở hữu trí tuệ, ghi nhãn và nhiệm vụ khác theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Sở Y tế**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế thuộc lĩnh vực quản lý.

4. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 12. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị truyền thông trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh tuyên truyền phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực thông tin và truyền thông; phối hợp với Sở Công Thương công khai danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên cổng thông tin điện tử tỉnh.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Sở Nội vụ**

Phối hợp với Sở Công Thương đề nghị khen thưởng, tôn vinh các tổ chức, cá nhân có thành tích tiêu biểu, tham gia tích cực trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 14. Sở Xây dựng**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực xây dựng, nhà ở, vật liệu xây dựng.

### **Điều 15. Sở Giáo dục và Đào tạo**

Lồng ghép các nội dung, kiến thức, kỹ năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các chương trình ngoại khóa và chương trình giảng dạy kỹ năng sống của các trường học với những tình huống, kiến thức thực tế (chú trọng đến các thông tin về an toàn thực phẩm, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của người tiêu dùng).

### **Điều 16. Sở Tài nguyên và Môi trường**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực liên quan đến đất đai, tài nguyên và môi trường theo quy định.

### **Điều 17. Công an tỉnh**

1. Tiếp nhận xử lý tin báo, tố giác tội phạm đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiến hành điều tra, xử lý theo quy định.

2. Phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan liên quan trong việc thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.

3. Chỉ đạo Công an các địa phương làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn 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 các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn.

4. Phối hợp với Sở Công Thương, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thái Nguyên 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.

### **Điều 18. 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 cho Ban chỉ đạo 389 của tỉnh thực hiện tốt trách nhiệm và quan hệ phối hợp hoạt động giữa các cơ quan quản lý nhà nước 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 liên quan tổ chức thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh; không để lưu thông trên thị trường những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng; ngăn chặn, 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.

3. Phối hợp cung cấp thông tin, danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho Sở Công Thương, UBND các huyện, thành phố và các cơ quan truyền thông công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên cổng thông tin điện tử tỉnh.

4. Duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban chỉ đạo 389 tỉnh về chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả 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.

#### **Điều 19. Cục thuế tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hỗ trợ chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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 trong lĩnh vực phân công quản lý, đảm bảo người tiêu dùng được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 20. Đề nghị Tòa án nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện**

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, chủ trì, phối hợp giải quyết các tranh chấp về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu của người tiêu dùng hoặc của cơ quan, tổ chức theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các luật khác có liên quan

#### **Điều 21. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thái Nguyên**

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.

2. Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3” hằng năm; phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền để người tiêu dùng biết.

**Điều 22. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị- xã hội cấp tỉnh**

1. Chỉ đạo, định hướng các tổ chức chính trị - xã hội các cấp ở tỉnh trong công tác tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tham gia giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân kinh doanh; phản biện xã hội đối với dự thảo văn bản pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tư vấn, hỗ trợ cho đoàn viên, hội viên và Nhân dân về các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Điều 23. UBND các huyện, thành phố**

1. Thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 2 Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

3. Chỉ đạo thực hiện quản lý chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn quy định tại Điều 5 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ.

4. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Chỉ đạo, triển khai đến UBND cấp xã thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo phân cấp tại Quy chế này; thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo thẩm quyền.

6. Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan nhà nước cấp huyện.

**Điều 24. UBND các xã, phường, thị trấn**

1. Thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 3 Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Thực hiện trách nhiệm quy định tại Điều 27 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ; hướng dẫn tổ chức cá nhân hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên quy định tại Điều 26 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ.
3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành 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. Xử lý vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.
5. Tổ chức thực hiện quản lý chợ trên địa bàn quy định tại Điều 5 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ.

**Điều 25. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh**

1. Cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về những hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ; phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác thông tin tuyên truyền, kiểm tra, giám sát công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.
2. Tham gia hỗ trợ thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu; kiến nghị với Sở Công Thương hoặc 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.
3. Tham gia và kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước về những chủ trương, chính sách, phương hướng kế hoạch và biện pháp nhằm phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng .
4. Phối hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan.
5. Phối hợp với Sở Công Thương khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát thực hiện về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Đại diện cho người tiêu dùng thực hiện khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật.

7. Tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 26. Hội, Hiệp hội Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan 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; vận động các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển của doanh nghiệp.

2. 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**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 27. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Khen thưởng: Tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác phối hợp thực thi nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được khen thưởng theo quy định của pháp luật; giao Sở Công Thương phối hợp với các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố và đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh khen thưởng cho các tổ chức, cá nhân liên quan.

2. Kỷ luật: Tập thể, cá nhân vi phạm quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 28. Điều khoản thi hành**

1. Căn cứ Quy chế này, các sở, ngành, đoàn thể thuộc tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ và quyền hạn của đơn vị tổ chức, triển khai thực hiện.

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

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