

Số: 93 /2025/QĐ-UBND

Quảng Ninh, ngày 12 tháng 11 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về  
bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15  
được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và  
biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật ban Ban hành văn bản quy phạm  
pháp luật được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 3802/TTr-SCT  
ngày 15/10/2025, Báo cáo số 3792/BC-SCT ngày 14/10/2025 và Báo cáo  
thẩm định số 331/BC-STP ngày 08/10/2025 của Sở Tư pháp;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về  
bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà  
nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2025.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Công Thương,  
Thủ trưởng các sở, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường,  
đặc khu và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách  
nhiệm thi hành quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Vụ Pháp chế, UBCTQG - Bộ Công Thương;
- Cục KTVB&QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- BTV Đảng ủy UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- V0, V1-4, TM3, CV NCTH;
- Trung tâm Thông tin (Công báo);
- Lưu: VT, TM5.

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

Lê Văn Ánh

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NINH**

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



## **QUY CHẾ**

### **Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 93/2025/QĐ-UBND ngày 12/11/2025  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh)*

## **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 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 Quảng Ninh.

##### **2. Đối tượng áp dụng**

Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã); các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

#### **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý**

1. Công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức, 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 bảo đảm 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, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương cần chủ động, đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương.

4. Việc tổ chức phối hợp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bảo đảm đúng quy định của pháp luật, công bằng, minh bạch; không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong kiểm tra, xử lý; 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. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. 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.

3. Cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin, báo cáo giữa các cơ quan, tổ chức liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

4. Tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

5. Thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 4. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin bằng văn bản.

2. Tham gia các đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.

3. Tổ chức các cuộc họp; hội nghị sơ kết, tổng kết.

4. Các hình thức phối hợp khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

## **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 của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, giáo dục, 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 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 (bao gồm cả các vụ việc tiếp nhận thông qua tổng đài 1800.6838 đặt tại Sở Công Thương) theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (sau đây gọi là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng) và các văn bản hướng dẫn thi hành. Trường hợp các phản ánh, yêu cầu,

khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương và sau khi đã hết thời gian giải quyết theo quy định nhưng vẫn chưa có kết quả thì cơ quan chủ trì có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo bằng văn bản; đồng thời, có trách nhiệm ban hành văn bản thông báo lý do chưa có kết quả giải quyết để người tiêu dùng biết.

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 người tiêu dùng phản ánh hoặc do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương chuyển đến. Tiếp nhận báo cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh và kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật theo quy định tại Điều 32, Điều 33 Luật số 19/2023/QH15.

5. Thực hiện chế độ thông tin thường xuyên 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. Định kỳ hàng tháng, các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu rà soát, cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có) gửi Sở Công Thương để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định.

7. Tham mưu Ủy ban nhân dân 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 cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ những quy định không phù hợp với tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **Điều 6. Trách nhiệm cụ thể của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

### **1. Sở Công Thương**

a) Là cơ quan đầu mối, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật. Chủ trì rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, 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 đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

c) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15 tháng 3) trên địa bàn tỉnh.

d) Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

đ) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng cấp xã thực hiện các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

e) Thực hiện kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền; 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 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.

g) Công khai, vận hành và tiếp nhận thông tin, phản ánh của người tiêu dùng qua hệ thống tổng đài 1800.6838 của Bộ Công Thương; 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.

h) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ và quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

i) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố 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 cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh.

k) Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp bảo đảm cân đối cung cầu hàng hóa khi thị trường có biểu hiện mất cân đối cung cầu, tăng giá đột biến; chủ động theo dõi diễn biến cung cầu, tình hình thị trường hàng hóa theo lĩnh vực quản lý.

l) 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.

m) Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường tỉnh: Thực hiện công tác 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. Cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả kiểm tra, xử lý vi phạm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có đề nghị của các cơ quan chức năng để cùng phối hợp quản lý.

## 2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, thông tin và truyền thông theo quy định của pháp luật.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện kiểm tra nhà nước về sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, sản phẩm, hàng hóa trong sản xuất, nhập khẩu, lưu thông trên địa bàn tỉnh theo quy định; Chủ trì hướng dẫn ghi nhãn hàng hóa, đăng ký mã số, mã vạch; xây dựng và công bố tiêu chuẩn cơ sở áp dụng cho các sản phẩm, hàng hóa; đảm bảo về đo lường đối với hàng bao gói sẵn. Hướng dẫn doanh nghiệp tham gia giải thưởng chất lượng Quốc gia.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, 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.

d) Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan, hướng dẫn cơ quan báo chí, Cổng/Trang thông tin điện tử, hệ thống thông tin cơ sở tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kịp thời công bố các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên kênh truyền thông chính thức của tỉnh để cảnh báo người dân”.

### 3. Sở Nông nghiệp và Môi trường

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: vật tư nông nghiệp, chất cấm dùng trong chế biến thực phẩm, chăn nuôi 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

b) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, 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 khoáng sản.

### 4. Sở Y tế

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có 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.

### 5. Sở Xây dựng

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực xây dựng, nhà ở, giao thông vận tải theo thẩm quyền.

### 6. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức công tác kiểm tra, chấp hành pháp luật về giá thuộc lĩnh vực, phạm vi quản lý nhà nước; Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện các biện pháp bình ổn giá do Ủy ban thường vụ Quốc Hội, Chính phủ,

Bộ Tài chính quyết định áp dụng theo phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### 7. Sở Tư pháp

Phối hợp rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng thống nhất, đồng bộ.

### 8. Thuế tỉnh Quảng Ninh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực liên quan đến thuế.

b) Phối hợp cung cấp dữ liệu thông tin về người nộp thuế theo quy định của Luật Quản lý thuế; tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước; Giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế theo quy định của pháp luật; xử lý vi phạm hành chính về thuế; Cung cấp hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về thuế.

### 9. Công an tỉnh

a) Phối hợp với cơ quan chủ trì 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.

b) Chỉ đạo Công an cấp xã 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.

### 10. Chi Cục Hải quan khu vực VIII

a) Chủ động phối hợp với cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền trong công tác đấu tranh phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại, công tác đấu tranh phòng chống vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới; đặc biệt, là nhóm các mặt hàng cấm, hàng hóa ảnh hưởng đến trật tự, an toàn xã hội, hàng giả, hàng kém chất lượng; kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật.

b) Tiếp nhận mọi tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động thương mại, buôn bán hàng giả, hàng cấm; vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới và phòng chống ma túy của các tổ chức, cá nhân gửi đến.

### 11. Ban Chỉ huy Bộ đội biên phòng

a) Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, vận động quần chúng nhân dân tích cực tố giác các hoạt động vận chuyển trái phép hàng hóa

qua biên giới hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng, không tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật.

b) Chỉ đạo các đơn vị trên các tuyến biên giới phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng tăng cường công tác tuần tra, kiểm soát trên khu vực biên giới, cửa khẩu, vùng biển đơn vị quản lý; kịp thời bắt giữ, xử lý các vụ việc liên quan đến hoạt động vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng.

## 12. Báo và Phát thanh, truyền hình Quảng Ninh

a) Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng.

b) Tăng cường tuyên truyền các hạ tầng phát thanh, truyền hình, báo in, báo điện tử và cổng thông tin điện tử về Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đặc biệt, trong tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15 tháng 3). Phản ánh kịp thời, chính xác về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng và các hình thức xử lý của cơ quan chức năng.

c) Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để 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). 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.

## 13. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

a) Làm đầu mối, tiếp nhận thông tin cung cấp, phản ánh của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Chủ trì hoặc phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan có liên quan và các địa phương trong việc tiếp nhận, xác minh, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo phản ánh của người dân về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tham gia các hoạt động kiểm tra liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

b) Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng. Tổ chức hòa giải, tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, 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.

c) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin 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.

d) 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.

đ) Hàng năm, xây dựng các Chương trình, Kế hoạch triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Phối hợp với Sở Công Thương thực hiện các nhiệm vụ của nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### 14. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh

Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có 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 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.

#### 15. Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

c) Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; chủ động kiểm tra, phát hiện, 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.

d) Chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn quản lý.

#### 16. Các sở, ngành, đơn vị khác có liên quan

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Cơ quan Ủy ban Mặt trận tổ quốc tỉnh**

1. Tuyên truyền, vận động để Hội viên, đoàn viên và nhân 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. Phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan 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, của các 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.

### **Chương III** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 8. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ 06 tháng (trước ngày 15/6), hàng năm (trước ngày 15/12) hoặc đột xuất (*khi có yêu cầu*), các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương mình quản lý; các tổ chức, tổ chức chính trị - xã hội có liên quan báo cáo kết quả thực hiện Quy chế này về Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Công Thương*) để tổng hợp.

2. Sở Công Thương có trách nhiệm tổng hợp chung báo cáo của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Công Thương kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh 06 tháng (trước ngày 25/6), hàng năm (trước ngày 25/12) hoặc đột xuất (*khi có yêu cầu*).

#### **Điều 9. Điều khoản thi hành**

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

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và tình hình thực tế của địa phương./.

---