

Số: /2025/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước
về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết
phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 187/2025/NĐ-CP ngày 01/7/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định số 79/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị định số 85/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật giá;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 3303/TTr-SCT ngày 25/11/2025.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định về việc ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2026.

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

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Công Thương;
- Vụ Pháp chế - Bộ Công Thương;
- Cục KTVB&QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- ĐDBQH tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- CT, PCT.UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp;
- CVP, PCVP.UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, Thanh.

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

Nguyễn Hồng Thanh

QUY CHẾ

Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

(Kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày tháng 12 năm 2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh gồm: các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan, đơn vị của Trung ương có trụ sở đóng trên địa bàn tỉnh.
- Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã).
- Các hội, hiệp hội gồm: Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Hội Doanh nhân trẻ, các hiệp hội trên địa bàn tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Tây Ninh.
- Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp quản lý

- Quan hệ phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng giữa các đối tượng áp dụng được quy định tại Điều 2 của quy chế này phải tuân thủ đúng pháp luật, đúng chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao, đảm bảo hỗ trợ lẫn nhau, tránh chồng chéo, buông lỏng.
- Công tác phối hợp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phải được thực hiện chủ động, kịp thời, hiệu quả công bằng, minh bạch, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quyền hạn được pháp luật quy định. Quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà, kéo dài trong kiểm tra, xử lý hoặc đùn đẩy trách nhiệm. Đồng thời tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích nêu gương các doanh nghiệp phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh, tổ chức các hoạt động vì người tiêu dùng.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai có hiệu quả các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.
2. Trao đổi, cập nhật thông tin về công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng nhiệm vụ được phân công.
3. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. Kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; hỗ trợ người tiêu dùng; xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Thực hiện nhiệm vụ khác theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 5. Phương thức phối hợp

1. Trao đổi ý kiến trực tiếp hoặc gửi văn bản đề nghị phối hợp.
2. Cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin, tài liệu, báo cáo có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu tham gia các hoạt động phối hợp, cung cấp thông tin theo yêu cầu giữa các cơ quan tham gia thực hiện quy chế phối hợp.
4. Tham gia đoàn kiểm tra liên ngành.
5. Các hình thức khác.

Chương II

TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Trách nhiệm của Sở Công Thương

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan, địa phương về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của 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 và trình Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trưởng đoàn kiểm tra liên ngành là Lãnh đạo Sở Công Thương, thành viên là đại diện của các cơ quan có liên quan, UBND cấp xã. Đoàn kiểm tra liên ngành có thẩm quyền kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật 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.

3. Thiết lập đường dây nóng để 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. Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên trang thông tin điện tử của Sở Công Thương.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng kế hoạch, danh mục nội dung 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 trình cấp có thẩm quyền theo quy định.

6. 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.

7. Phối hợp với Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, các sở, ngành, UBND cấp xã và các đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh, tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam ngày 15 tháng 3 hàng năm.

8. Thường xuyên rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định của pháp luật để đảm bảo khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

9. Kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho phù hợp với tình hình thực tế.

10. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính thực hiện bình ổn giá theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 Nghị định số 85/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ.¹

11. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Môi trường

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và các địa phương thực hiện các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp và môi trường như: vật tư nông nghiệp (phân bón, thuốc bảo vệ thực vật, thuốc thú y, thức ăn chăn nuôi, nuôi trồng thủy sản), an toàn thực phẩm trong nông lâm thủy sản và lĩnh vực

¹ “Điều 6. Tổ chức thực hiện bình ổn giá theo khoản 2 Điều 20 của Luật Giá

2. Đối với việc bình ổn giá tại phạm vi địa phương áp dụng trong trường hợp mặt bằng giá thị trường hàng hóa dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ bình ổn giá có biến động bất thường tại địa phương theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 20 của Luật Giá:

.....
b) Văn bản đề nghị bình ổn giá của Sở quản lý ngành, lĩnh vực gồm các nội dung sau: tên hàng hóa, dịch vụ đề xuất bình ổn giá; biện pháp bình ổn giá áp dụng; thời hạn áp dụng biện pháp bình ổn giá; phạm vi áp dụng bình ổn giá; phân công trách nhiệm triển khai và báo cáo kết quả thực hiện bình ổn giá cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; các nội dung khác có liên quan.”

khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp và môi trường để bảo vệ người tiêu dùng.

2. 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 tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính thực hiện bình ổn giá theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 Nghị định số 85/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ.

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin, sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thuộc phạm vi ngành khoa học và công nghệ quản lý theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện việc kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường trong các lĩnh vực và phạm vi được công nhận hoặc được chỉ định; công khai minh bạch các thông tin liên quan đến bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin, sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

3. Tổ chức, thực hiện việc kiểm tra về các quy chuẩn đối với lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin; kiểm tra về đo lường đối với chuẩn đo lường, phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn, hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường theo quy định của pháp luật. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tổ chức thực hiện kiểm tra chất lượng sản phẩm, hàng hóa trong sản xuất, hàng hóa xuất nhập khẩu, hàng hóa lưu thông trên địa bàn và nhãn hàng hóa, mã số, mã vạch theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

4. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính thực hiện bình ổn giá theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 Nghị định số 85/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp các loại hình dịch vụ, du lịch thuộc phân cấp quản lý.

2. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo hệ thống thiết chế văn hóa từ tỉnh đến cơ sở lồng ghép tuyên truyền về các hoạt động liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thẩm định danh mục và triển khai thực hiện các công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực thông tin và truyền thông.

4. Phối hợp với Sở Công Thương tuyên truyền, phổ biến quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

5. Phối hợp với Báo và Phát thanh, Truyền hình Tây Ninh kịp thời công bố các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân.

6. Chủ trì công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng bằng hình thức phù hợp, bảo đảm thuận tiện cho người tiêu dùng tiếp nhận thông tin. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các quy định của pháp luật có liên quan.

7. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính thực hiện bình ổn giá theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 Nghị định số 85/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ.

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Y tế

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, đặc biệt là các vấn đề như an toàn thực phẩm, dược phẩm, thiết bị y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe Nhân dân thuộc phân cấp quản lý của ngành Y tế.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, thiết bị y tế.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền, biểu dương các tập thể, cá nhân được khen thưởng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh.

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

Phối hợp kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định của pháp luật để đảm bảo khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Căn cứ khả năng cân đối ngân sách địa phương và theo đề xuất của các đơn vị có liên quan, Sở Tài chính phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

2. Kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước về giá, thẩm định giá đối với các sở, ngành và UBND cấp xã được Ủy ban nhân dân tỉnh phân công tại quy định này.

3. Phối hợp với các sở, ngành có liên quan và UBND cấp xã theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh, chủ động can thiệp các biện pháp kịp thời kiểm soát thị trường.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Giáo dục và Đào tạo

Thực hiện việc giáo dục, tuyên truyền về pháp luật, chính sách, kỹ năng, kiến thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho học sinh, sinh viên tại các cơ sở giáo dục và đào tạo, giáo dục dạy nghề; đưa các nội dung này vào chương trình đào tạo hoặc lồng ghép với các nội dung có liên quan.

Điều 15. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ động phối hợp với cơ quan được phân công nhiệm vụ làm đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu giải quyết về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp xã; tiến hành các hoạt động kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa trên địa bàn tỉnh.

2. Thường xuyên nắm thông tin, theo dõi, giám sát, ngăn chặn và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ của các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khởi tố, điều tra tội phạm và thực hiện các nhiệm vụ tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo Công an cấp xã hỗ trợ các bộ phận chuyên môn được phân công tiếp nhận xử lý các phản ánh, tranh chấp do các cơ quan đầu mối hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh phân công nhằm ngăn chặn việc gây rối mất an ninh, trật tự. Thường xuyên phối hợp với các phòng, ban chuyên môn của UBND 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 tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn.

5. Phối hợp với Sở Công Thương tăng cường công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh hiện nay, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội.

Điều 16. Trách nhiệm của Thuế tỉnh Tây Ninh

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 liên quan đến thuế.

2. Phối hợp cung cấp dữ liệu thông tin về người nộp 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, lập hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về thuế.

Điều 17. Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình Tây Ninh

1. Phối hợp với các đơn vị, sở ngành có liên quan xây dựng kế hoạch, dự thảo nội dung danh mục cần thực hiện và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Báo và Đài Phát thanh và Truyền hình Tây Ninh theo quy định.

2. Sắp xếp khung giờ, bố trí thời lượng đưa tin bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo danh mục đã được thẩm định, đặc biệt tăng cường thể loại phóng sự điều tra để công khai địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. 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” là ngày 15 tháng 3. Tăng cường công khai địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật. Phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan 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.

4. Tăng cường thông tin cho người tiêu dùng trên không gian mạng bằng hình thức phù hợp và đúng quy định, bảo đảm thuận tiện cho người tiêu dùng tiếp nhận thông tin. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 18. Trách nhiệm của UBND 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 2 và khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

3. Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên cung cấp thông tin, tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người dân trên địa bàn.

Điều 19. Trách nhiệm của Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

1. 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. Phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận và 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.

2. Xây dựng quy trình việc 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 sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ; kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến các cơ quan, đơn vị có liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp xã (nơi thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ) giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi phát hiện 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 gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

4. Phối hợp cung cấp cho các cơ quan, đơn vị có liên quan 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.

5. Tham gia và kiến nghị với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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.

6. 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. Báo cáo Sở Công Thương khi thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ được giao về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. 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 ngày 15 tháng 3 hàng năm.

Điều 20. Đề nghị các Hội, Hiệp hội

1. Thực hiện yêu cầu của các cơ quan, đơn vị có liên quan về việc hỗ trợ giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức thực hiện các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định pháp luật và các nhiệm vụ cơ quan nhà nước có thẩm quyền giao.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh 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 phát triển nâng cao chất lượng vì người tiêu dùng.

4. Vận động các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đặc biệt là hội viên của Hội nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp. Vận động các hội viên triển khai các chương trình tri ân, ủng hộ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch và phổ biến, tuyên truyền các quy định pháp luật nhằm nhận thức, trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng, các hành vi vi phạm phổ biến và các hành vi vi phạm chủ quan và khách quan.

6. Phối hợp, hỗ trợ với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thương lượng, hòa giải khi xảy ra tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Điều 21. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

Tổ chức triển khai 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; giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan, đơn vị có liên quan, 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; 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 22. Tổ chức thực hiện

1. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quy chế này và tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác quản lý nhà nước, kết quả kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.