

QUY CHẾ

Phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nội dung, nguyên tắc, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức và địa phương trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội; Ủy ban nhân dân các xã, phường (gọi tắt là UBND cấp xã); Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Chương II NGUYÊN TẮC, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG THỨC PHỐI HỢP

Điều 3. 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 nhiệm vụ theo từng thời điểm.

2. Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo 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 phối hợp quản lý công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo, bỏ sót nhiệm vụ trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Việc tổ chức phối hợp giữa lực lượng thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm theo từng vụ việc căn cứ vào nguồn thông tin và công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong kiểm tra, xử lý, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh.

Điều 4. 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, tranh chấp, tố cáo của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật.

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 5. Phương thức phối hợp

Tùy theo tính chất, nội dung công việc cần phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, cơ quan chủ trì quyết định áp dụng một trong các phương thức phối hợp sau đây:

1. Phát hành văn bản hoặc gửi hồ sơ đề nghị cơ quan phối hợp tham gia ý kiến, trong đó nêu rõ các nội dung cần tham gia, thời hạn gửi văn bản trả lời. Các cơ quan được xin ý kiến có trách nhiệm nghiên cứu, trả lời bằng văn bản theo nội dung văn bản đề nghị.

2. Tổ chức họp xin ý kiến của các bên tham gia phối hợp: Cơ quan chủ trì có trách nhiệm phát hành giấy mời và gửi tài liệu kèm theo (nếu có); chuẩn bị các nội dung, tài liệu liên quan và lập biên bản làm việc làm cơ sở xác định trách nhiệm các bên phải tiến hành theo thẩm quyền. Trường hợp có một hoặc nhiều bên không thống nhất nội dung thì được bảo lưu ý kiến trong biên bản cuộc họp và trình UBND tỉnh quyết định.

3. Cơ quan phối hợp cử cán bộ có thẩm quyền, cán bộ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp theo yêu cầu của cơ quan chủ trì để giúp cơ quan chủ trì giải quyết công việc nhanh chóng, thuận lợi, đảm bảo đúng nguyên tắc phối hợp.

4. Đề xuất thành lập đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm trình UBND tỉnh quyết định thành lập đoàn hoặc quyết định thành lập đoàn; chuẩn bị các nội dung, tài liệu có liên quan và thông báo thời gian, địa điểm làm việc đến các thành viên đoàn và đơn vị được kiểm tra; lập biên bản kiểm tra và kết luận, kiến nghị các nội dung cần xử lý hoặc xử lý theo thẩm quyền.

5. Tiếp nhận và giải quyết các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền giải quyết khi được các cơ quan thụ lý lần đầu chuyển hồ sơ vi phạm.

6. Trong trường hợp khẩn cấp, các đơn vị có liên quan trong các nội dung phối hợp có thể trao đổi bằng điện thoại, giao tiếp điện tử.

CHƯƠNG III

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 6. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các cấp

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến 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; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý.

3. Phối hợp thanh tra, kiểm tra và giám sát hoạt động sản xuất kinh doanh của các tổ chức, cá nhân liên quan đến lĩnh vực quản lý của ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp nhận và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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.

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 phụ trách để phối hợp quản lý. Thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật hiện hành.

6. Phối hợp kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cung cấp danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng theo quy định.

7. Tiếp nhận báo cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh và kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại Điều 33, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Phối hợp công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền,

lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bị xử lý theo quy định tại Điều 40, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. 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 quy định của pháp luật và tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 7. Trách nhiệm cụ thể của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND 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 đảm bảo 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, nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm 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) Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý. Chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của Pháp luật.

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 xử lý các vi phạm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

4. Sở Y tế

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 quản lý. Tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

5. Sở Xây dựng

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 quản lý.

b) Phối hợp, cung cấp cho Sở Công Thương danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc đối tượng áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc phạm vi quản lý.

6. Sở Tài chính

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 quản lý.

b) Căn cứ khả năng cân đối ngân sách, tổng hợp, tham mưu cấp có thẩm quyền hỗ trợ kinh phí để triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Pháp luật về ngân sách.

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. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Chỉ đạo, hướng dẫn cơ quan, báo chí và hệ thống thông tin cơ sở tăng cường tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, quy định của Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuyên truyền trách nhiệm của cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh đảm bảo các quy định của Pháp luật.

b) Tăng cường quản lý, giám sát và định hướng thông tin trong lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch trên môi trường mạng.

9. Thuế tỉnh Nghệ An

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 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”.

10. 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.

11. Chi Cục Hải quan khu vực XI

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

12. Ban Chỉ huy Bộ đội biên phòng tỉnh

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.

13. Báo và Phát thanh, truyền hình Nghệ An

a) Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Báo và phát thanh, truyền hình Nghệ An.

b) Tăng cường 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, đặc biệt trong tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15/3. 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.

14. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

a) Chủ động tham gia tuyên truyền pháp luật, nâng cao nhận thức cộng đồng, đặc biệt ở khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu vùng xa và đề xuất Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam khen thưởng tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn, tiếp nhận thông tin, phản ánh của người tiêu dùng; 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.

c) Chủ trì hoặc phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan có liên quan, địa phương 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 có quan nhà nước có thẩm quyền.

d) 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.

15. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh

Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, 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.

16. Ủy ban nhân dân các xã, phường.

a) 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.

b) Kiểm tra hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền quản lý tại địa phương.

c) Quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kiểm tra hoạt động của các ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ trên địa bàn trong việc thực hiện nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nội quy của chợ theo quy định của Pháp luật. Trong trường hợp không có Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ thì UBND các xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ.

d) 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 xã.

đ) Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh hoạt động tại địa phương ngoại phạm vi chợ, trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

e) Tiếp nhận thông báo của tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thương xuyên; hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thương xuyên quy định tại Điều 26, Nghị định 55/2024/NĐ-CP và kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thương xuyên trên địa bàn theo quy định.

g) Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, xử lý vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền; Kịp thời phản ánh các thông tin, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan nhà nước khác để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

h) Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhf nước có thẩm quyền cấp trên.

17. Các sở, ngành, đơn vị khác có liên quan

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 theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

Điều 8. 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 IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; UBND cấp xã 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 phụ trách về UBND tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; UBND cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

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

3. 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 trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế./.