

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 phường An Biên**

Quyết định số 1313/2025/QĐ-UBND¹ ngày 07 tháng 11 năm 2025 của Ủy ban nhân dân phường An Biên 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 phường An Biên, có hiệu lực kể từ ngày 07 tháng 11 năm 2025, được đính chính bởi:

Quyết định số 1877/QĐ-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường An Biên đính chính văn bản quy phạm pháp luật.

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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 ngày 25 tháng 6 năm 2025;

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

Căn cứ Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương hai cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Công Thương;

Theo đề nghị của Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô Thị tại Tờ trình số 65/TTr-KTHT&ĐT ngày 07/11/2025.

Ủy ban nhân dân phường ban hành 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 phường An Biên.

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

¹ Số Quyết định được đính chính từ “1313/2025/QĐ-UBND” thành “03/2025/QĐ-UBND” theo quy định tại Điều 1 của Quyết định số 1877/QĐ-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2026

cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn phường An Biên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 07 tháng 11 năm 2025².

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Trưởng Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường; Trưởng Phòng Văn hoá - Xã hội phường; Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công; Giám đốc Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công phường; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành 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 phường An Biên

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1313/2025/QĐ-UBND³ ngày 07 tháng 11 năm 2025 của UBND phường An Biên)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định chi tiết điểm g khoản 2 điều 77 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 về nguyên tắc, nội dung, và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước giữa các phòng ban, đơn vị có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường An Biên.

b) Những nội dung khác liên quan đến công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này, các phòng ban, đơn vị căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được phân công và quy định của pháp luật có liên quan để tổ chức thực hiện.

2. Đối tượng áp dụng

a. Văn phòng HĐND và UBND phường;

b. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường;

² Điều 2 của Quyết định số 1877/QĐ-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường An Biên quy định như sau:

“Điều 2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Trưởng các phòng, đơn vị thuộc phường và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.”

³ Số Quyết định được đính chính theo quy định tại Điều 1 của Quyết định số 1877/QĐ-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2026

- c. Phòng Văn hoá - Xã hội phường;
- d. Trung tâm phục vụ hành chính công phường;
- e. Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công phường,
- f. Các Hội, Hiệp hội, và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường An Biên;
- g. Các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh và người tiêu dùng trên địa bàn phường An Biên;
- h. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng ban, đơn vị, 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 theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật khác có liên quan 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. Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phải đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình gửi, nhận, lưu trữ các dữ liệu về phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; đồng thời đảm bảo đúng thẩm quyền và thời gian giải quyết theo quy định
4. Mỗi lĩnh vực do một phòng ban, đơn vị chịu trách nhiệm chính, chủ trì và tổ chức phối hợp; các phòng ban, đơn vị khác có trách nhiệm tham gia phối hợp theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật. 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.
5. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các phòng ban, đơn vị có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, tránh chồng chéo trong chỉ đạo điều hành giữa các phòng ban, đơn vị.
6. Các phòng ban, đơn vị có liên quan trên địa bàn phường có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với UBND phường trong việc theo dõi, giải quyết các công việc liên quan đến công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chủ động thực hiện các nhiệm vụ liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.
7. Việc phối hợp hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về

bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc cần căn cứ vào các nguồn thông tin khác nhau và từ kết quả 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 thanh tra, kiểm tra, xử lý mà không có lý do chính đáng theo quy định của pháp luật; đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh. 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.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân phường 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 của người tiêu dùng trên địa bàn phường.

2. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

3. Phối hợp trong cung cấp, trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

4. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng trên địa bàn phường; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC PHÒNG BAN, ĐƠN VỊ PHƯỜNG TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

1. Chủ trì với các tổ chức chính trị - xã hội 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. Chủ trì 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, tổ chức, cá nhân sản xuất, 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. Chủ trì với các tổ chức chính trị - xã hội 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 5. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu UBND phường tổ chức, hướng dẫn và thực hiện công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chủ trì tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng; phối hợp với các phòng, trung tâm, Công an phường để xác minh, kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền hoặc gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền.

3. Phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Công an thành phố, Thanh tra thành phố, Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng và các đơn vị có liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

4. Tham mưu Ủy ban nhân dân phường thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền nhiều phòng, ban, đơn vị hoặc có tính chất nghiêm trọng, cấp bách, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn phường.

5. Tổng hợp, báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác bảo vệ người tiêu dùng gửi UBND phường, Sở Công Thương thành phố Hải Phòng.

6. Tham mưu UBND phường xây dựng kế hoạch tuyên truyền và tổ chức “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3)”.

Điều 6. Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Giúp UBND phường theo dõi, đôn đốc việc triển khai Quy chế.

2. Quản lý, lưu trữ hồ sơ, văn bản, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin.

3. Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công trong công tác tiếp nhận và trả kết quả phản ánh.

4. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và các quy định của 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 cho người dân trên địa bàn.

Điều 7. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

1. Thực hiện tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thông tin kịp thời về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan;

2. Phối hợp với Trung tâm sự nghiệp công phường xây dựng chuyên đề truyền thông, cổ động trực quan.

3. Vận động các tổ chức đoàn thể tham gia giám sát, tuyên truyền và hỗ trợ người tiêu dùng .

4. Công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn lên trang thông tin điện tử của địa phương.

Điều 8. Trung tâm phục vụ hành chính công phường

1. Là đầu mối trực tiếp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng qua các kênh trực tiếp, điện thoại, email, mạng xã hội chính thống.

2. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường sau khi tiếp nhận.

3. Theo dõi tiến độ xử lý và thông báo kết quả cho người dân.

Điều 9. Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công phường

1. Đảm nhận công tác truyền thông, phát thanh, đăng tin, phóng sự, tuyên truyền chính sách bảo vệ người tiêu dùng.

2. Phối hợp với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường trong việc cảnh báo hàng hoá, dịch vụ có nguy cơ gây hại hoặc gian lận thương mại.

Điều 10. Công an phường

1. Công an phường làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc điều tra, kiểm tra, giám sát, 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.

2. Phối hợp với 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, đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương. Báo cáo kết quả xử lý định kỳ cho UBND phường.

Điều 11. Trách nhiệm của các Hội, Hiệp hội trên địa bàn phường

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.

Tổ chức tuyên truyền cho các hội thành viên, hội viên nhận thức rõ quyền lợi, trách nhiệm của mình đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các phòng ban, đơn vị, Văn phòng, Trung tâm phục vụ hành chính công, Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công phường gửi báo cáo kết quả công tác bảo vệ người tiêu dùng bằng văn bản theo mẫu tại phụ lục ban hành kèm theo, định kỳ hàng năm trước ngày 16/12 (thời gian chốt số liệu báo cáo: tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo) hoặc đột xuất khi có sự việc vi phạm xảy ra về Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường tổng hợp trình UBND phường.

2. Ủy ban nhân dân phường báo cáo kết quả thực hiện công tác 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, địa bàn phụ trách bằng văn bản theo mẫu tại phụ lục ban hành kèm theo, gửi về Sở Công Thương định kỳ hàng năm trước ngày 20/12 (thời gian chốt số liệu báo cáo: tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo) hoặc đột xuất theo yêu cầu.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Các phòng ban, đơn vị 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 phòng KTHT&ĐT phường là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các phòng ban, đơn vị thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân phường và Sở Công Thương về công tác quản lý nhà nước, kết quả thanh tra, 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 phường. 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.

3. Trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, các phòng ban, đơn vị phản ánh kịp thời về phòng KTHT&ĐT phường để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.

PHỤ LỤC

**Biểu mẫu báo cáo kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng**

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO

1. Về công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

2. Về công tác thanh tra (đối với Thanh tra thành phố), kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra. - Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

3. Về công tác xử lý kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng

- Số lượng kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại phổ biến. - Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

4. Về công tác tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý; thông tin kịp thời cho người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng (nếu có).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thuận lợi

2. Khó khăn và nguyên nhân

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN

XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT

An Biên, ngày 18 tháng 9 năm 2026

CHỦ TỊCH

Nơi nhận:

- Sở Tư pháp;
- TTĐU; TT HĐND phường;
- CT, các PCT phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, VP.



Nguyễn Thị Tịnh