ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC AN PHỤ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do – Hạnh phúc
Số: 01 /2026/QĐ-UBND	*Bắc An Phụ, ngày 12 tháng 3 năm 2026*

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 Bắc An Phụ

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC AN PHỤ

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 ngày 19/2/2025 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15 ngày 25/6/2025;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 87/2025/QH15 ngày 25/6/2025;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023;

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 người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Công Thương;

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 01/4/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định số 79/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ về việc kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản quy phạm pháp luật;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị tại Tờ trình số 51/TTr-KTHTĐT ngày 12/3/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

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 phường Bắc An Phụ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND - UBND phường; Trưởng các phòng: Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Văn hóa - Xã hội; Trưởng Công an phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp;
- Sở Công thương;
- TT Đảng Ủy, TT.HĐND phường;
- Thường trực UBMTTQVN phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, KTHTĐT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Mạc Thị Huyền

UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG BẮC AN PHỤ**	**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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn phường Bắc An Phụ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 306/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Bắc An Phụ)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

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 cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác 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 Bắc An Phụ.

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 cơ quan, 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) Các cơ quan nhà nước cấp phường; Các Tổ dân phố trên địa bàn phường.

c) Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường;

d) Người tiêu dùng trên địa bàn phường;

đ) Các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn phường.

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 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 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 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.

5. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, 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 cơ quan, đơn vị.

6. Các cơ quan, đơn vị, có liên quan trên địa bàn phường có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị 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 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 kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong 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 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 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 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 CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 4. Trách nhiệm chung của các phòng thuộc Ủy ban nhân dân phường; Các Tổ dân phố trên địa bàn phường

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

2. Phối hợp với phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường và các cơ quan, đơn vị, có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này.

3. Phối hợp tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng quy định tại Điều 3 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023; xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến, giáo dục 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 trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông.

4. 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 theo quy định của pháp luật.

5. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu của người tiêu dùng thuộc phạm vi được phân công quản lý theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành.

6. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị, chuyển đến thuộc phạm vi được phân công quản lý.

7. Có trách nhiệm thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật thuộc phạm vi được phân công quản lý theo quy định tại Điều 32 và Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Công khai danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bị xử lý theo quy định thuộc phạm vi được phân công quản lý. Việc công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

9. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực phụ trách để phối hợp quản lý.

10. Tham mưu Ủy ban nhân dân phường thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường 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 5. Trách nhiệm của Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu Ủy ban nhân dân phường thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân phường ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường 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.

3. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động 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 phường.

4. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam ngày 15 tháng 3 hàng năm.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực công thương; trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực công thương.

6. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực công thương. Chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm (nếu cần thiết); 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 trong lĩnh vực được phân công quản lý. 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.

8. 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 cơ quan, đơn vị hoặc có tính chất nghiêm trọng, cấp bách, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn phường.

9. Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường với Sở Công thương, Ủy ban nhân dân thành phố 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 phường khi có yêu cầu.

10. Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên trang thông tin điện tử của phường.

11. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả phường (Ban Chỉ đạo 389 Bắc An Phụ) thực hiện tốt Quy chế trách nhiệm và phối hợp trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn phường, tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

12. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn và 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 kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

13. Thực hiện tốt việc lồng ghép hoạt động tuyên truyền trực tiếp các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn phường trong quá trình thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường; 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 để Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân phường đăng tải trên trang thông tin điện tử.

14. Duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả phường để tiếp nhận các thông tin 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 phường.

15. Lĩnh vực quản lý:

a) Lĩnh vực công thương, tài chính.

b) Lĩnh vực nông nghiệp và môi trường như: vật tư nông nghiệp; phụ gia, hóa chất ngoài danh mục được phép sử dụng trong chế biến thực phẩm; hóa chất cấm, ngoài danh mục trong chăn nuôi, trồng trọt, nuôi trồng, khai thác thủy sản; đất đai, bất động sản, tài nguyên khoáng sản và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi được phân công quản lý; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

c) Lĩnh vực xây dựng, nhà ở, giao thông vận tải và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của phòng.

Điều 6. Trách nhiệm của phòng Văn hóa - Xã hội phường

1. Lĩnh vực quản lý cụ thể như sau:

a) Lĩnh vực thông tin và truyền thông, sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của phòng; cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng của sản phẩm, hàng hóa cho người tiêu dùng và các cơ quan hữu quan trên địa bàn phường;

b) Lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, thiết bị y tế 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 y tế để bảo vệ người tiêu dùng.

c) Lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

d) Lĩnh vực thông tin và truyền thông, văn hóa, thể thao và du lịch.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực được phân công quản lý.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý. Phối hợp với phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị trong công tác 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 phường.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

5. Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm (nếu cần thiết); 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 trong lĩnh vực được phân công quản lý. 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.

6. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng hoặc 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 có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả kiểm tra, xử lý vi phạm thuộc lĩnh vực quản lý trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về Ban chỉ đạo 389 phường theo quy định.

8. Hướng dẫn Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công, Cổng thông tin điện tử phường các Tổ dân phố đẩy mạnh 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.

9. Tham mưu với UBND phường khen thưởng hoặc đề nghị cấp trên khen thưởng cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 7. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND - UBND phường

Phối hợp với phòng Kinh Tế, Hạ tầng và Đô thị và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản, 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.

Điều 8. Trách nhiệm của Công an phường

1. Phối hợp với các cơ quan quản lý Nhà nước về đảm bảo an ninh trật tự trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; điều 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, đấu tranh, 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.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác giám sát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện, điều tra, xác minh, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.

3. Chỉ đạo lực lượng an ninh cơ sở làm đầu mối trong việc phát hiện và báo cáo 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 phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường 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, đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

Điều 9. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

1. Cùng 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; 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.

2. Phối hợp giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh.

Điều 10. Trách nhiệm của Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

1. 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 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 15/3"*. Kịp thời nêu gương các gương điển hình tiên tiến, 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 11. Trách nhiệm của các Tổ dân phố

1. Phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường và các đơn vị có liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

2. 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.

3. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng; có trách nhiệm chuyển nội dung đến cơ quan có thẩm quyền và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết.

4. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Chế độ báo cáo

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường, Công an phường, và các tổ chức, cá nhân liên quan 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 Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường) định kỳ hàng năm trước ngày 20 tháng 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, cơ quan, 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 Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Sở Công thương và Ủy ban nhân dân phường 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. 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 cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về 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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 306/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Bắc An Phụ)

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 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 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 *(nếu có);* 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