

Số: /2025/QĐ-UBND

Chí Minh, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Chí Minh

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 ngày 19 tháng 02 năm 2025; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp 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 về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Công Thương;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Kinh tế xã Chí Minh tại Tờ trình số 118/TTr-KT ngày 30 tháng 10 năm 2025;

Ủy ban nhân dân xã Chí Minh ban hành Quyết định ban hành Quy chế quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Chí Minh.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Chí Minh”.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 17 tháng 11 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Phòng Kinh tế xã; Phòng Văn hóa - Xã hội xã; Thủ trưởng các cơ quan và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Công thương thành phố;
- Sở Tư pháp thành phố;**
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, KT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Vũ Minh Thành

QUY CHẾ

Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Chí Minh

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm và phương thức quản lý nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Chí Minh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã gồm:

- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Phòng Kinh tế xã;
- Phòng Văn hoá - Xã hội xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã.

2. Công an xã.

3. Các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và người tiêu dùng trên địa bàn xã.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý

1. Bảo đảm sự lãnh đạo thống nhất của Đảng ủy, sự quản lý toàn diện của Ủy ban nhân dân xã.

2. Tuân thủ pháp luật, công khai, minh bạch, kịp thời, bảo vệ tối đa quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

3. Phân định rõ trách nhiệm giữa các cơ quan chuyên môn, tránh chồng chéo, đùn đẩy.

4. Lấy tuyên truyền, giáo dục, hướng dẫn làm trọng tâm; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm làm biện pháp hỗ trợ.

Chương II

NỘI DUNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Điều 4. Các nội dung quản lý nhà nước chủ yếu

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật và kiến thức bảo vệ người tiêu dùng.
2. Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển tiếp các phản ánh, khiếu nại của

người tiêu dùng.

3. Kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm về quyền lợi người tiêu dùng.
4. Xây dựng, quản lý và công khai đường dây nóng, hộp thư tiếp nhận thông tin.
5. Báo cáo, thống kê, tổng hợp tình hình thực hiện công tác bảo vệ người tiêu dùng.

Chương III.

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, ĐƠN VỊ THUỘC UBND XÃ

Điều 5. Phòng Kinh tế xã

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu UBND xã tổ chức, hướng dẫn và thực hiện công tác 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 xã để xác minh, kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền.
3. Tổng hợp, báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác bảo vệ người tiêu dùng gửi UBND xã, Sở Công Thương thành phố Hải Phòng.
4. Tham mưu UBND xã 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 xã

1. Giúp UBND xã theo dõi, đôn đốc việc triển khai Quy chế; tổng hợp báo cáo định kỳ.
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.

Điều 7. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

1. Chủ trì tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng trên hệ thống thông tin cơ sở; lồng ghép vào các phong trào văn hoá, xã hội.
2. Phối hợp với Trung tâm Dịch vụ công xã 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 yếu thế.

Điều 8. Trung tâm phục vụ hành chính công xã

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 xã hoặc cơ quan chuyên môn liên quan trong vòng 01 ngày làm việc.
3. Theo dõi tiến độ xử lý và thông báo kết quả cho người dân.

Điều 9. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

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 xã trong việc cảnh báo hàng hoá, dịch vụ có nguy cơ gây hại hoặc gian lận thương mại.

Điều 10. Công an xã

1. Phối hợp phát hiện, điều tra, xử lý hành vi gian lận, hàng giả, hàng kém chất lượng, lừa đảo người tiêu dùng.

2. Bảo đảm an ninh, trật tự trong hoạt động kiểm tra, xử lý vi phạm và tiếp công dân.

3. Cung cấp thông tin, cảnh báo, báo cáo kết quả xử lý định kỳ cho UBND xã.

Điều 11. Các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh

1. Tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng; niêm yết công khai thông tin hàng hóa, dịch vụ, giá bán.

2. Chủ động phối hợp, cung cấp thông tin khi cơ quan nhà nước kiểm tra, xác minh vụ việc liên quan đến người tiêu dùng.

3. Thiết lập bộ phận hoặc người phụ trách tiếp nhận và giải quyết khiếu nại khách hàng tại cơ sở.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Hàng quý, các phòng, trung tâm gửi báo cáo kết quả công tác bảo vệ người tiêu dùng về Phòng Kinh tế xã tổng hợp trình UBND xã.

2. Định kỳ tháng 12 hằng năm, UBND xã gửi báo cáo tổng hợp lên Sở Công Thương thành phố Hải Phòng.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Kinh tế xã chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Phòng Kinh tế xã tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.