ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CHU VĂN AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường Chu Văn An

(Kèm theo Quyết định số 06/2025/QĐ-UBND ngày 21 tháng 11 năm 2025)

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 về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường Chu Văn An.

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Các phòng, ban, đơn vị Ủy ban nhân dân phường.

b) Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa phường Chu Văn An.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý

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 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 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 quản lý nhà nước về 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, tránh chồng chéo giữa các đơn vị quản lý.

4. Việc phối hợp hoạt động xác minh, 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 đơn vị địa phương; 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.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp trong trao đổi thông tin về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

2. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến việc 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.

3. Phối hợp trong công tác xác minh, kiểm tra, việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Các phòng, ban, đơn vị liên quan có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị 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.

2. Mỗi lĩnh vực do một phòng, ban, đơn vị 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

3. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thuộc lĩnh vực do đơn vị mình phụ trách thì đơn vị phát hiện phải thông báo ngay cho đơn vị có trách nhiệm thuộc lĩnh vực đó để phối hợp tiến hành hướng dẫn, kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trong quá trình xác minh, 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.

Chương II
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 5. Ủy ban nhân dân phường

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

2. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách, 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.

3. Phối hợp xác minh, kiểm tra, 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 của địa phương theo quy định của pháp luật.

4. 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.

5. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị chuyển đến.

6. 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 quản lý của địa phương để phối hợp quản lý.

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

8. Tham mưu Sở Công Thương thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn 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.

9. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các phòng, ban, đơn vị liên quan đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 6. Trách nhiệm của Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

1. Là đơn vị đầu mối, chủ trì phối hợp với các 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. Phối hợp các 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. Tham mưu Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15 tháng 3 hàng năm).

5. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; Tham mưu Uỷ ban nhân dân phường phối hợp với phòng, ban, đơn vị 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.

6. Tham mưu Uỷ 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 đơn vị hoặc có tính chất nghiêm trọng, cấp bách, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn phường.

7. 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 phường.

8. 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 phòng, ban, đơn vị liên quan.

9. Tham mưu Uỷ ban nhân dân phường tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân thành phố về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường.

10. Tham mưu Uỷ ban nhân dân phường bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Quy chế này theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản pháp luật có liên quan.

Điều 7. Trách nhiệm của Phòng Văn hoá và Xã hội

1. Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể 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.

2. Phối hợp với các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể liên quan thực hiện hoạt động xác minh, kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của phòng.

3. Tham mưu Uỷ ban nhân dân phường trong công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 8. Trách nhiệm của Công an phường

1. Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể liên quan về đảm bảo an ninh trật tự trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường; 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 hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với phòng, ban, đơn vị, đoàn thể 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. Trách nhiệm của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam.

1. 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. Giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh; phản biện xã hội đối với dự thảo văn bản, kế hoạch, chương trình 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.

Điều 10. Trách nhiệm của Trạm Y tế

1. Chủ trì, phối hợp với phòng, ban, đơn vị, đoàn thể liên quan triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, trang 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.

2. Phối hợp với các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể 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.

3. 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 qua phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị.

Điều 11. Trách nhiệm của Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

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 tháng 3”. 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.

3. Chủ trì, phối hợp với phòng, ban, đơn vị liên quan trong công tác tuyên truyền, phổ biến Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 11 hằng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các phòng, ban, đơn vị báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực đơn vị mình phụ trách về Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

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 Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các phòng, ban, đơn vị thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân thành phố 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 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 thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các phòng, ban, đơn vị phản ánh kịp thời về phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân phường xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế./.