ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ GIA LỘC	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 02/2025/QĐ-UBND	*Gia Lộc, ngày 05 tháng 12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Gia Lộc

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH 15 ngày 16/6/2025;

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/QH 15;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 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 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Công Thương;

Căn cứ Quyết định số 199/2025/QĐ-UBND ngày 29 tháng 10 năm 2025 của UBND thành phố Hải Phòng 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 thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Kinh tế tại Tờ trình số 117 /TTr-KT ngày 04 tháng 12 năm 2025.

Uỷ ban nhân dân xã Gia Lộc ban hành Quyết định ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Gia Lộc.

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 trên địa bàn xã Gia Lộc.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 15 tháng 12 năm 2025.

Điều 3. Văn phòng HĐND và UBND xã; Trưởng các phòng: Kinh tế, Văn hoá - Xã hội và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Sở Công Thương;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch và các PCT UBND xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, KT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Phạm Văn Thung

QUY CHẾ
Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Gia Lộc

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02 /2025/QĐ-UBND ngày 05 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Gia Lộc)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi

1. 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 và Điều 18 Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về nguyên tắc, nội dung, phương thức 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 trên địa bàn xã Gia Lộc.

2. 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.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng, cơ quan, đơn vị: Công an xã, Thuế cơ sở 12 thành phố Hải Phòng, Đội trưởng Đội quản lý thị trường số 11, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội; Văn phòng HĐND - UBND xã; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã; các thôn trên địa bàn xã.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội xã.

3. Doanh nghiệp, các tổ chức Hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Gia Lộc.

Điều 3. 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 cơ quan, đơn vị và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định hiện hành.

2. Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được chủ động thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật, đồng thời 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 có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan, đơn vị.

4. Việc tổ chức phối hợp giữa các lực lượng chức năng trong công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật. Quá trình phối hợp thực hiện công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật không được 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.

5. Đảm bảo ưu tiên tiếp nhận và xử lý yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20/6/2023.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân xã thực hiện các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Phối hợp trong trao đổi thông tin và 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 nhà nước có thẩm quyền.

3. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hướng dẫn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

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

5. Phối hợp trong công tác hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của ngành, lĩnh vực để thực hiện các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và công tác về 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.

Điều 5. Phương thức phối hợp

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được phân công. Các cơ quan, đơn vị có liên quan theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn có trách nhiệm phối hợp tham gia thực hiện nhiệm vụ bằng một trong các phương thức sau:

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin bằng văn bản và tài liệu có liên quan

đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tham gia các đoàn kiểm tra liên ngành.

3. Tổ chức, tham gia các cuộc họp; hội nghị sơ kết, tổng kết.

4. Các hình thức phối hợp khác.

Chương II

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 phòng, đơn vị có liên quan

1. Chủ động phối hợp xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch, đa dạng hóa phương thức truyền thông theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp trong công tác kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý; tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 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 quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản pháp luật có liên quan.

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

4. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa bàn quản lý để phục vụ công tác phối hợp.

5. Công bố danh sách tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định; định kỳ hằng tháng cung cấp danh sách cho Ủy ban nhân dân xã Gia Lộc *(qua phòng Kinh tế)* để tổng hợp, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của phường; thời hạn công bố là 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày đăng tải.

6. Tham mưu Ủy ban nhân dân xã thực hiện quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo ngành, lĩnh vực hoặc địa bàn được phân công; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các quy định không phù hợp với tình hình thực tế.

7. Phối hợp tổ chức khảo sát, thử nghiệm và công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; cung cấp thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý.

Điều 7. Trách nhiệm của phòng Kinh tế

1. Là cơ quan đầu mối tham mưu giúp UBND xã quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân xã về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã.

2. Tham mưu và trình Ủy ban nhân dân xã thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trưởng đoàn kiểm tra liên ngành do Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách lĩnh vực, thành viên là đại diện của các cơ quan có liên quan. Đoàn Kiểm tra liên ngành có thẩm quyền kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật 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 xã.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn xã.

4. Chủ động giám sát diễn biến cung cầu và giá cả các mặt hàng thiết yếu; kịp thời báo cáo, đề xuất với UBND xã và Ủy ban nhân dân thành phố những giải pháp nhằm đảm bảo cân đối cung cầu hàng hóa khi thị trường xuất hiện dấu hiệu mất cân đối hoặc tăng giá bất thường.

5. Hàng năm, trên cơ sở báo cáo về nhu cầu kinh phí của các cơ quan, đơn vị có liên quan, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Quy chế này theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định hiện hành, phù hợp với khả năng cân đối của ngân sách nhà nước và phân cấp quản lý ngân sách hiện hành.

6. Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức kỷ niệm Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam ngày 15 tháng 3.

Điều 8. Trách nhiệm của phòng Văn hóa và Xã hội

1. Thực hiện xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Cổng thông tin điện tử và hệ thống truyền thanh của xã. Đồng thời, tạo chuyên mục "Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng" trên Cổng thông tin điện tử để tiếp nhận phản ánh trực tuyến và công khai danh sách các trường hợp vi phạm.

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"***.

3. 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; thông tin về kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị liên quan.

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND-UBND

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính, công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với phòng Kinh tế rà soát văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã ban hành có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ theo quy định pháp luật.

3. Xây dựng chương trình, kế hoạch phổ biến pháp luật nhằm nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân và người tiêu dùng về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 10. Trách nhiệm của Công an xã

1. Chủ động phối hợp cùng các phòng, ban chuyên môn, cũng như các đơn vị có liên quan trên địa bàn để tăng cường công tác tuyên truyền, cảnh báo về các hành vi, thủ đoạn lừa đảo và xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, đặc biệt chú trọng đến nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

2. Tăng cường phối hợp với Đội trưởng Đội quản lý thị trường số 11 và các cơ quan, đơn vị liên quan thuộc ngành dọc để thường xuyên nắm bắt địa bàn, chủ động theo dõi, phát hiện, xác minh và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng cũng như các hành vi vi phạm khác ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng, với vai trò hỗ trợ, không quản lý trực tiếp tại xã.

Điều 11. Trách nhiệm phối hợp của Thuế cơ sở 12 thành phố Hải Phòng

1. Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý thuế trên địa bàn, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Hỗ trợ cung cấp dữ liệu, thông tin về người nộp thuế; tham gia công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước cho tổ chức, cá nhân liên quan; phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế theo quy định của pháp luật; phối hợp xử lý vi phạm hành chính về thuế, lập hồ sơ đề nghị các cơ quan có thẩm quyền khởi tố đối với các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về thuế.

Điều 12. Trách nhiệm phối hợp của Đội trưởng Đội quản lý thị trường số 11

1. Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực

hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực kiểm tra, kiểm soát thị trường trên địa bàn, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Hỗ trợ cung cấp dữ liệu, thông tin về các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh có dấu hiệu vi phạm; tham gia công tác tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các đối tượng liên quan; phối hợp tiếp nhận, xác minh, giải quyết khiếu nại, tố cáo về hàng giả, hàng kém chất lượng và các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật; phối hợp xử lý vi phạm hành chính, lập hồ sơ đề nghị các cơ quan có thẩm quyền khởi tố đối với các trường hợp vi phạm nghiêm trọng.

3. Chủ động chia sẻ kết quả thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để Ủy ban nhân dân xã đăng tải trên Cổng thông tin điện tử theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị và các tổ chức có liên quan triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Xây dựng, tổ chức các chương trình, kế hoạch đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động đoàn viên, hội viên và quần chúng nhân dân tích cực tham gia, gương mẫu chấp hành các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng trong việc giám sát, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; kịp thời phản ánh, kiến nghị các vấn đề phát sinh để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng được bảo vệ đầy đủ, hiệu quả.

Điều 14. Trách nhiệm của Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

1. Chủ trì, tổ chức tuyên truyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên hệ thống truyền thanh, bảng tin, mạng xã hội của xã; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với phòng Văn hóa – Xã hội và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hình thức truyền thông phong phú, dễ hiểu, gần dân.

3. Lồng ghép các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các hoạt động văn hóa, thể thao, sinh hoạt cộng đồng.

4. Phối hợp tiếp nhận, phản ánh thông tin từ người dân qua hệ thống truyền thanh cơ sở, chuyển đến Ủy ban nhân dân xã hoặc bộ phận chuyên môn xử lý.

5. Đề xuất kế hoạch truyền thông hàng năm và báo cáo kết quả định kỳ cho Ủy ban nhân dân xã.

Điều 15. Trách nhiệm của các trưởng thôn trên địa bàn xã

1. Phối hợp với phòng chuyên môn và các cơ quan, tổ chức liên quan triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; kịp thời phản ánh các vụ việc, hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn về UBND xã để xử lý theo quy định.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến từng hộ gia đình, cá nhân trong thôn; vận động người dân nâng cao nhận thức, chủ động bảo vệ quyền lợi của bản thân khi tham gia mua bán, tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ.

3. Tham gia giám sát việc thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn; phối hợp xác minh, cung cấp thông tin khi có yêu cầu của UBND xã hoặc cơ quan chức năng.

Điều 16. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn xã

1. Tuân thủ nghiêm các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, xem việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một ưu thế cạnh tranh cũng như động lực phát triển bền vững của đơn vị mình.

2. Chủ động triển khai và thực hiện đầy đủ các quy định pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghiên cứu, xây dựng và tích hợp các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược phát triển, đồng thời công khai, niêm yết nội dung này để người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận.

3. Xây dựng và công bố quy trình xử lý tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng một cách minh bạch, hiệu quả nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình mua bán, sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Chế độ báo cáo

Các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, định kỳ báo trước ngày 01 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (nếu có yêu cầu), đồng thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện công tác phối hợp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực được giao phụ trách về UBND xã *(qua phòng Kinh tế)*.