

Số: 05/2025/QĐ-UBND

Hà Nam, ngày 10 tháng 11 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 Hà Nam

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 năm 2025; Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 25 tháng 6 năm 2025;

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 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;

Căn cứ Quyết định số 199/2025/QĐ-UBND ngày 29 tháng 10 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc 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 thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Kinh tế xã tại Tờ trình số 273/TTr-KT ngày 10 tháng 10 năm 2025.

Ủy ban nhân dân xã 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 Hà Nam.

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 Hà Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 11 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Trưởng Phòng Kinh tế xã; Trưởng Phòng Văn hoá - Xã hội xã; Thủ trưởng các cơ

quan, đơn vị; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Công Thương thành phố Hải Phòng;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Trưởng các thôn;
- Lưu: VT, KT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đức Ban

QUY CHẾ

Phối hợp quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Hà Nam

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 05/2025/QĐ-UBND
ngày 10 tháng 11 năm 2025 của UBND xã Hà Nam)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định 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 địa bàn xã Hà Nam.

2. Đối tượng áp dụng

a) 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 Văn hoá, Thể thao và Truyền thông xã.
- Trưởng các thôn trên địa bàn xã.

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

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 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. 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 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 xã có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với Sở Công thương thành phố 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 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. Các nội dung quản lý nhà nước chủ yếu

1. 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 xã.

2. 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 trên địa bàn xã.

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 xã; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã.

5. Xây dựng, quản lý và công khai đường dây nóng, hộp thư tiếp nhận thông tin.

6. Báo cáo, thống kê, tổng hợp tình hình thực hiện công tác bảo vệ người tiêu dùng.

Chương II

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

Điều 4. Trách nhiệm chung các cơ quan, đơn vị, thôn

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

2. 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 của ngành, địa phương 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, địa phương chuyển đến thuộc phạm vi được phân công quản lý.

7. Phối hợp trong 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. Thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã 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. 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. Tham mưu Ủy ban nhân dân xã 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 xã 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; nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn xã.

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

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 phòng quản lý; 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 phòng quản lý.

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 thuộc phòng 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. Tham mưu Ủy ban nhân dân xã 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 xã.

3. Tổng hợp, tham mưu báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác bảo vệ người tiêu dùng gửi Sở Công thương thành phố Hải Phòng.

Điều 6. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

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

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. Rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, 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

5. 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 xã.

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. 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 phòng quản lý; 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 phòng quản lý.

3. 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 thuộc phòng 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.

4. Phối hợp với Trung tâm Văn hoá, Thể thao và Truyền thông xã xây dựng chuyên đề truyền thông, cổ động trực quan.

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

6. Tham mưu UBND xã tổ chức 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. 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. Tăng cường công tác kiểm tra, phát hiện, điều 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. 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 (qua Phòng Kinh tế xã).

Điều 11. Các ông (bà) trưởng thôn trên địa bàn xã

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện 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.

- Phối hợp giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn;

- Thực hiện tuyên truyền cho người dân nhận thức rõ quyền lợi, trách nhiệm của mình đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 12. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các Đoàn thể chính trị - xã hội xã

1. Phối hợp 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. 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; 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. Phối hợp 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 13. 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 III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Chế độ báo cáo

Các cơ quan, đơn vị 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 phụ trách bằng văn bản gửi về UBND xã (qua Phòng Kinh tế xã) định kỳ hàng năm trước ngày 15 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 15. Tổ chức thực hiện

1. Các 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. 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 Ủy ban nhân dân xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.