ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG CHÂU	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 02/2025/QĐ-UBND	*Hồng Châu, ngày 10 tháng 12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hồng Châu

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2015;

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 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 Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại;

Căn cứ Quyết định số 199/2025/QĐ-UBND ngày 29 tháng 10 năm 2025 của Ủy ban nhân dân 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 Phòng Kinh tế tại Tờ trình số 115/TTr-PKT ngày 09 tháng 12 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 tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hồng Châu.

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 tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hồng Châu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 21 tháng 12 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhan dân xã, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Sở Tư pháp;
- Sở Công thương;
- TT Đảng ủy xã;TT HĐND;TT UBMTTQ xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phạm Quang Hùng

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG CHÂU	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 tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hồng Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/2025/QĐ-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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 Hồng Châu.

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, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã, Công an xã.

2. Người tiêu dùng trên địa bàn xã; các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn xã.

3. Các tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

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 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, 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. 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 lĩnh vực do đơn vị mình chủ trì thì cơ quan phát hiện phải thông báo ngay cho cơ quan có thẩm quyền trong lĩnh vực đó để phối hợp tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

4. 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, địa phương.

5. Các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn thành phố có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với Phòng Kinh tế 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.

6. 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.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân xã 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. 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 xã; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã.

Điều 5. Phương thức phối hợp

1. Căn cứ tính chất của sự việc để phối hợp cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin, tài liệu có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng qua điện thoại, bằng văn bản, qua mạng xã hội như: Zalo, Facebook,....

2. Tổ chức các cuộc họp để thảo luận; hội nghị sơ kết, tổng kết.

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 6. Trách nhiệm chung của các phòng, đơn vị

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, phòng, đơn vị 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 và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại Điều 4 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; 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 phòng, đơn vị 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. 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.

8. 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 phòng, đơn vị phụ trách để phối hợp quản lý.

9. Tham mưu Ủy ban nhân dân xã 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 7. Trách nhiệm của Phòng Kinh tế

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

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, địa phương 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 xã.

4. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân xã 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. 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.

8. Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã với Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân xã 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 xã khi có yêu cầu.

9. 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 Cổng thông tin điện tử của xã.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Phối hợp với Phòng Kinh tế 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 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.

2. Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong công tác tiếp nhận và trả kết quả phản ánh. Quản lý, lưu trữ hồ sơ, văn bản, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin.

Điều 9. Trách nhiệm của Phòng Văn hóa - Xã hội

1. Phối hợp với Phòng Kinh tế trong việc triển khai xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước; 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.

2. 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.

3. Phối hợp với Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã xây dựng chuyên đề truyền thông, cổ động trực quan.

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

Điều 10. Trách nhiệm của Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công xã

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". 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.

3. 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 11. Trách nhiệm của Công an xã

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 đại bàn xã; 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. Thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc kiểm tra, giám sát, phát hiện và xử lý 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 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 12. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam 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 ở địa phương, 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 13. Chế độ báo cáo

Các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã, Công an xã và các tổ chức, cá nhân liên quan báo cáo kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo mẫu tại phụ lục ban hành kèm theo, gửi về Phòng Kinh tế định kỳ hằng 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 14. Tổ chức thực hiện

1. Các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã và các tổ chức, cá nhân có 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 là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã báo cáo Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân thành phố về công tác quản lý nhà nước, kết quả kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã. 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, địa phương phản ánh kịp thời về Phòng Kinh tế để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định./