

Số: /QĐ-UBND

Kiến Minh, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KIẾN 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 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 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Công Thương;

Theo đề nghị của Phòng kinh tế xã.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 24 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;
- Các Sở: Tư pháp; Công Thương; (để B/c)
- TT ĐU, TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Tiến Thuật

QUY CHẾ

**Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
tại cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Kiến Minh**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /11/2025
của Ủy ban nhân dân xã Kiến Minh)

Chương I.

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định trách nhiệm, nội dung, quy trình phối hợp và tổ chức thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) tại cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Kiến Minh.

2. Đối tượng áp dụng:

Ủy ban nhân dân xã, các phòng, ban, ngành, đơn vị, công chức chuyên môn của xã; Doanh nghiệp, Hiệp hội ngành hàng và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Kiến Minh.

Điều 2. 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 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 phối hợp quản lý công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, đơn vị của xã 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, địa phương quản lý.

4. Việc tổ chức phối hợp giữa lực lượng thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm theo từng vụ việc căn cứ vào nguồn thông tin và công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; quá trình phối hợp không 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.

Điều 3. Giải thích từ ngữ và căn cứ áp dụng

1. Khái niệm người tiêu dùng, người tiêu dùng dễ bị tổn thương, nền tảng số lớn...được hiểu theo Luật BVQLNTD 2023 và Nghị định 55/2024/NĐ-CP.

2. Trường hợp văn bản pháp luật dẫn chiếu được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo văn bản mới.

1. 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 xã Kiên Minh.

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

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 về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

3. 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

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

Điều 5. Phương thức phối hợp

1. 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 các phòng, đơn vị của Sở Công Thương 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 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.

3. 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.

4. Trong quá trình thanh tra, 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 thanh tra, 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.

NHIỆM VỤ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BVQLNTD Ở CẤP XÃ

Điều 6. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật và hỗ trợ người tiêu dùng

1. Xây dựng kế hoạch tuyên truyền hằng năm; đa dạng hóa hình thức (loa truyền thanh, mạng xã hội, tờ rơi, hội nghị...).
2. Tổ chức tư vấn, hướng dẫn người tiêu dùng; ưu tiên nhóm dễ bị tổn thương; thiết lập đầu mối tiếp nhận phản ánh.

Điều 7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, yêu cầu BVQLNTD

1. Tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa hoặc qua kênh trực tuyến; lập sổ/biểu mẫu theo dõi, cấp số hồ sơ.
2. Phân loại nội dung: thuộc thẩm quyền cấp xã thì xử lý; vượt thẩm quyền thì chuyển kèm hồ sơ đến cơ quan cấp trên/đội QLTT hoặc cơ quan chuyên môn, thông báo cho người phản ánh.
3. Thời hạn giải quyết: trong 05 ngày làm việc đối với vụ việc đơn giản; không quá 10 ngày làm việc đối với vụ việc phức tạp; các trường hợp đặc biệt thực hiện theo quy định chuyên ngành.

Điều 8. Phối hợp kiểm tra, thanh tra và xử lý vi phạm

1. Phối hợp cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc quản lý, kiểm tra hoạt động kinh doanh của các tổ chức cá nhân hoạt động thương mại trên địa bàn và xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng (nếu có).
2. Cung cấp kịp thời thông tin, tài liệu phục vụ điều tra, xử lý; theo dõi kết quả và thông tin phản hồi cho người tiêu dùng.

Điều 9. Công khai thông tin, cảnh báo rủi ro và khuyến cáo

1. Thực hiện công khai theo Luật BVQLNTD; kịp thời cảnh báo rủi ro về hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm an toàn trên địa bàn.
2. Phối hợp với cơ quan cấp trên trong việc thu hồi sản phẩm, xử lý sự cố an toàn sản phẩm theo quy định.

Điều 10. Hỗ trợ hòa giải, giải quyết tranh chấp

1. Hướng dẫn các bên tự thỏa thuận; hỗ trợ hòa giải theo thẩm quyền; lập biên bản kết quả.
2. Trường hợp không thành, hướng dẫn người tiêu dùng gửi hồ sơ tới tổ chức hòa giải, trọng tài, tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền.

Điều 11. Báo cáo, thống kê và công khai kết quả thực hiện

1. Lập, cập nhật sổ theo dõi; tổng hợp số liệu phản ánh, xử lý; báo cáo định kỳ theo biểu mẫu.

2. Thực hiện chế độ báo cáo cho UBND cấp trên và Phòng Kinh tế theo kỳ tháng/quý/năm; công khai kết quả trên hệ thống thông tin của xã.

Điều 12. Bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật thông tin người tiêu dùng

Thông tin người tiêu dùng được bảo mật theo pháp luật về BVQLNTD và bảo vệ dữ liệu cá nhân; chỉ cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Chương III.

TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ PHỐI HỢP LIÊN NGÀNH

Điều 13. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Chủ tịch UBND xã chịu trách nhiệm toàn diện, chỉ đạo thực hiện và phân công đầu mối BVQLNTD. (Phòng Kinh tế làm cơ quan thường trực)

2. Giao phòng Kinh tế là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã, tham mưu tổ chức thực hiện các nhiệm vụ quy định tại công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15;

Tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với cơ quan 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;

Cập nhật và công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định trên trang thông tin điện tử của xã.

3. Giao phòng Văn hóa - Xã hội

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 phân công phụ trách.

Phối hợp với cơ quan chủ trì trong công tác tuyên truyền, phổ biến Quy chế quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Kiến Minh.

Phối hợp với cơ quan truyền thông kịp thời công bố các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân.

4. Công an xã:

Thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc giám sát, kiểm tra, 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

5. Các cơ quan liên quan, trưởng các thôn căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao phối hợp triển khai theo chức năng, nhiệm vụ.

Điều 14. Cơ chế phối hợp với cơ quan cấp trên và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD

1. Phối hợp Phòng Kinh tế, Sở Công Thương, cơ quan Quản lý thị trường, Hội Bảo vệ người tiêu dùng và các tổ chức xã hội theo quy định.

2. Ký quy chế phối hợp/ban hành kế hoạch liên ngành khi cần thiết; định kỳ sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm.

Điều 15. Nguồn lực và điều kiện bảo đảm

1. Bố trí kinh phí trong dự toán chi thường xuyên; huy động nguồn hợp pháp khác theo quy định.

2. Ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp nhận phản ánh qua nền tảng số; chuẩn hóa biểu mẫu và quy trình điện tử.

Điều 16. Thanh tra, kiểm tra nội bộ và xử lý vi phạm

1. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện Quy chế; kịp thời chấn chỉnh sai sót.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm bị xử lý theo quy định pháp luật; bồi thường thiệt hại (nếu có).

Điều 17. Hiệu lực thi hành, sửa đổi, bổ sung

1. Quy chế có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Trường hợp pháp luật thay đổi, Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các bộ phận gửi ý kiến về Phòng Kinh tế để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét.