

Số: /2025/QĐ-UBND

Mao Điền, ngày tháng năm 2025

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 xã Mao Điền

*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;
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 92/TTr-KT, ngày 18 tháng 11 năm 2025;

Ủy ban nhân dân xã Mao Điền 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 xã Mao Điền.

QUYẾT ĐỊNH:

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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn xã Mao Điền” (Có Quy chế kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 26 tháng 11 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Trưởng các phòng: Kinh tế, Văn hoá - Xã hội; Giám đốc Trung tâm phục vụ hành

chính công; Giám đốc Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công xã; các tổ chức, cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp thành phố;
- Sở Công thương thành phố;
- TT Đảng ủy; TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân xã;
- Lưu: VT, V.H.Tùng.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Xuân Kiều

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 xã Mao Điền

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND
ngày tháng 11 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Mao Điền)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 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 Mao Điền.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã gồm:
 - Văn phòng HĐND và UBND;
 - Công an xã;
 - Phòng Kinh tế;
 - Phòng Văn hoá - Xã hội;
 - Trung tâm phục vụ hành chính công;
 - Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công xã;
 - Trưởng các thôn trên địa bàn xã;
 - Các tổ chức, cá nhân trong công tác bảo vệ người tiêu dùng.
- Các tổ chức, cá nhân sản xuất – kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và người tiêu dùng trên địa bàn xã.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý

- Bảo đảm sự lãnh đạo thống nhất của Đảng ủy, sự quản lý toàn diện của Ủy ban nhân dân xã.
- Tuân thủ pháp luật, công khai, minh bạch, kịp thời, bảo vệ tối đa quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.
- Phân định rõ trách nhiệm giữa các cơ quan chuyên môn, tránh chồng chéo, đùn đẩy.

4. Lấy tuyên truyền, giáo dục, hướng dẫn làm trọng tâm; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm làm biện pháp hỗ trợ.

Chương II

NỘI DUNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Điều 4. Các nội dung quản lý nhà nước chủ yếu

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật và kiến thức bảo vệ người tiêu dùng.
2. Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển tiếp các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng.
3. Thanh tra, kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm về quyền lợi người tiêu dùng.
4. Xây dựng, quản lý và công khai đường dây nóng, hộp thư tiếp nhận thông tin.
5. Báo cáo, thống kê, tổng hợp tình hình thực hiện công tác bảo vệ người tiêu dùng.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, ĐƠN VỊ THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Điều 5. Phòng Kinh tế

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân xã tổ chức, hướng dẫn và thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Chủ trì tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng; phối hợp với các phòng, trung tâm, Công an xã để xác minh, kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền.
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.
4. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã xây dựng kế hoạch tuyên truyền và tổ chức “Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam ngày 15 tháng 3 hàng năm”.

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

1. Giúp Ủy ban nhân dân xã theo dõi, đôn đốc việc triển khai Quy chế; tổng hợp báo cáo định kỳ với Ủy ban nhân dân 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.

Điều 7. Phòng Văn hóa - Xã hội

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

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

Điều 8. Trung tâm phục vụ hành chính công

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, xử lý hành vi gian lận, hàng giả, hàng kém chất lượng, lừa đảo 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 Ủy ban nhân dân xã.

Điều 11. 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 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 12. Các ông (bà) trưởng thôn trên địa bàn xã

1. 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.

2. 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;

3. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến nhằm nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của người dân trong tuân thủ Luật 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 IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Hàng quý, các phòng, trung tâm, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan gửi báo cáo kết quả công tác bảo vệ người tiêu dùng về Phòng Kinh tế xã tổng hợp trình Ủy ban nhân dân xã.

2. Định kỳ tháng 12 hằng năm, Ủy ban nhân dân xã gửi báo cáo tổng hợp lên Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, Sở Công Thương thành phố Hải Phòng.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. 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.