UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG NGÔ QUYỀN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 07/2025/QĐ-UBND	*Phường Ngô Quyền, 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn Phường Ngô Quyền

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 được sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm phá luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị quyết số 1669/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Hải Phòng năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 178/2025/NĐ-CP ngày 01/7/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 78/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

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;

Căn cứ Quyết định số 199/2025/QĐ-UBND ngày 29 ngày 10 tháng 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về 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, Hạ tầng và Đô thị tại Tờ trình số 439/TTr-KTHT&ĐT ngày 09 tháng 12 năm 2025.

Ủy ban nhân dân Phường Ngô Quyền 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 Phường Ngô Quyền.

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 Phường Ngô Quyền.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 10 tháng 12 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND; Trưởng phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Trưởng phòng Văn hoá - Xã hội; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Các Sở: Tư pháp, Công Thương;
- Công báo thành phố;
- TTĐU, TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, KTHT&ĐT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG NGÔ QUYỀN T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Quốc Thái

UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG NGÔ QUYỀN**	**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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn Phường Ngô Quyền

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 07/2025/QĐ-UBND ngày 10/12/2025 của UBND Phường Ngô Quyền)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại Điểm a, b, c, e, g Khoản 2 và Khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

b) 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 phòng, ban, 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.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các phòng, ban, đơn vị liên quan.

b) Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường Ngô Quyền.

c) Các Hội, Hiệp hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn Phường Ngô Quyền.

d) Người tiêu dùng trên địa Phường Ngô Quyền.

đ) Các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn Phường Ngô Quyền.

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 phòng, ban, 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. Các phòng, ban, đơn vị chủ trì, phối hợp chịu trách nhiệm với phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn mình.

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 phường có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị 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. Hoạt động kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu theo từng vụ việc cần căn cứ vào các nguồn thông tin khác nhau và từ kết quả công tác kiểm tra của từng phòng, ban, đơn vị.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân phường 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 phường.

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 Phường Ngô Quyền.

3. Phối hợp trong cung cấp, trao đổi thông tin, báo cáo giữa các phòng, ban, đơn vị liên quan 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 phường; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC PHÒNG, BAN, ĐƠN VỊ TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 4. Trách nhiệm chung của các phòng, ban, đơn vị

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của phòng, ban, 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, Hạ tầng và Đô thị, phòng, ban, đơn vị, địa phương 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 UBND phường 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 phòng, ban, 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 vực UBND phường phụ trách để phối hợp quản lý.

9. Tham mưu Ủy ban nhân dân phường thực hiện tốt công tác quản lý Nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường 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. Trách nhiệm của Phòng Kinh tế, Hạ tầng vào Đô thị

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các phòng, ban, đơn vị tham mưu Ủy ban nhân dân phường thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân phường 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 phường 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 phòng, ban, 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; 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 phường.

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

6. Thông tin kịp thời cho người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

7. Kiểm tra hoạt động của các ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ trên địa bàn trong việc thực hiện nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nội quy của chợ theo quy định của pháp luật.

8. Quản lý, kiểm tra hoạt động với các chợ, trung tâm thương mại, siêu thị, hệ thống các cửa hàng bán lẻ, các cửa hàng tiện lợi trên địa bàn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại các địa điểm này.

9. Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh hoạt động tại địa phương

ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

10. Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của Sở Công Thương.

11. 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 phường.

12. Phối hợp với Đội Quản lý thị trường số 7 và các đơn vị có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả thực hiện tốt Quy chế trách nhiệm và phối hợp trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn thành phố, tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

13. Phối hợp với Đội Quản lý thị trường số 7 và các đơn vị liên quan có tổ chức kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn và không để lưu thông trên thị trường những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng; ngăn chặn, xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

14. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

15. Theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn phường, kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân phường triển khai thực hiện các giải pháp bình ổn giá do Chính phủ quyết định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính, các Bộ, cơ quan ngang Bộ và Sở Tài chính.

Điều 6. Trách nhiệm của Phòng Văn hoá - Xã hội

1. Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực được phân công quản lý.

2. 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, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông.

3. Phối hợp với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị trong việc triển khai xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý Nhà nước và các hiệp hội, hội liên quan trên địa bàn phường; 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.

Điều 7. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND

1. Phối hợp với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị và các phòng, ban, 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. Thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức cho người dân trên địa bàn. Đồng thời, phối hợp chặt chẽ với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị trong việc triển khai 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.

Điều 8. Trách nhiệm của Công an phường

1. Phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan đảm bảo an ninh trật tự trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường; 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 Đội Quản lý thị trường số 7 và các phòng, ban, 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 phường.

3. Làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các phòng, ban, đơn vị chuyên môn điều tra, 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 phường.

4. Phối hợp với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Phòng Văn hoá – Xã hội, 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 9. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

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.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Chế độ báo cáo

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường, Công an phường, các tổ chức, cá nhân liên quan 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, địa bàn phụ trách bằng văn bản theo mẫu tại phụ lục ban hành kèm theo, gửi về Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị định kỳ hàng năm trước ngày 20 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 11. Tổ chức thực hiện

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường, 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. Giao Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các phòng, ban, đơn vị liên quan thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân phường về công tác quản lý Nhà nước, kết quả kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm pháp luật trong quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn phường. 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 phản ánh kịp thời về Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.

PHỤ LỤC

Biểu mẫu báo cáo kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND)

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO

1. Về công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

2. Về công tác kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Số lượng các đoàn kiểm tra; lĩnh vực kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

3. Về công tác xử lý kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng

- Số lượng kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

4. Về công tác tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý; thông tin kịp thời cho người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng *(nếu có)*.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thuận lợi.

2. Khó khăn và nguyên nhân.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ