

Số: /2024/QĐ-UBND Hà Nam, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hà Nam

#### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Luật Sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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 người tiêu dùng;  
Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương.

## 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 trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 25 tháng 10 năm 2024.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Giám đốc Công an tỉnh; Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Chủ tịch Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh; Chủ tịch Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Công Thương (để b/c);
- Vụ Pháp chế - Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (để b/c);
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH tỉnh và HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Các Ban của Tỉnh ủy, các ban của HĐND tỉnh;
- Các Hội: DN, BVNTD, DNT, NDN;
- Báo Hà Nam, Đài PT-TH Hà Nam;
- Công báo tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh Hà Nam;
- V PUB: LĐVP, TH, KT;
- Lưu: VT, KT<sub>(Th)</sub>.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Vượng

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH HÀ NAM

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 trên địa bàn tỉnh Hà Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm  
2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định 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 tỉnh Hà Nam.

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 cơ quan, đơn vị căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ của mình và quy định của pháp luật có liên quan để tổ chức thực hiện.

##### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Công an tỉnh; Cục Quản lý thị trường tỉnh; Báo Hà Nam; Đài Phát thanh và truyền hình tỉnh Hà Nam;

b) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã);

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 tỉnh Hà Nam.

#### 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, địa phương 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 quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, đơn vị, địa phương 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.

4. Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng 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; bảo đảm 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.

5. Trường hợp các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương và sau khi đã hết thời gian giải quyết theo quy định nhưng vẫn chưa có kết quả giải quyết thì cơ quan chủ trì có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo bằng văn bản; đồng thời, có trách nhiệm ban hành văn bản thông báo lý do chưa có kết quả giải quyết để người tiêu dùng biết.

6. Việc phối hợp hoạt động thanh tra, 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 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 thanh tra, 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.

7. Mỗi địa bàn, lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chính, chủ trì và tổ chức phối hợp với các cơ quan khác căn cứ theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và quy định tại Quy chế này.

### **Điều 3. Nội dung phối hợp**

1. Tham mưu UBND tỉnh 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 tỉnh

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 tại địa phương.

3. Cung cấp, trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

4. Thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; xử lý vi phạm pháp luật và giám sát xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

#### **Điều 4. Phương thức phối hợp**

Tùy theo tính chất, nội dung công việc cụ thể mà cơ quan chủ trì lựa chọn một trong các phương thức phối hợp sau đây:

1. Lấy ý kiến bằng văn bản.
2. Tổ chức các hội nghị, hội thảo; các cuộc họp sơ kết, tổng kết.
3. Tổ chức đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.
4. Các hình thức khác.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

#### **Điều 5. Trách nhiệm của Sở Công Thương**

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, 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 tỉnh; hằng năm xây dựng Kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3 hằng năm).

3. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền và kịp thời trao đổi thông tin về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị có liên quan.

4. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; phối hợp với cơ quan, đơn vị có 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 hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh.

6. Cập nhật, trao đổi và công bố thường xuyên, kịp thời thông tin về danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc các thông tin, cảnh báo về hàng hóa, dịch vụ không an toàn hoặc có khả năng ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng với các cơ quan có liên quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Sở Công Thương

7. Chủ động theo dõi sát tình hình thị trường, giá cả hàng hóa thiết yếu, kịp thời phối hợp với Sở Tài chính và các đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh các giải pháp đảm bảo cân đối cung cầu hàng hóa khi thị trường có biểu hiện mất cân đối cung cầu, tăng giá đột biến.

8. Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh với Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh khi cần thiết.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

1. Phối hợp với Sở Công Thương, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Nam và 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.

2. Phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác bám sát địa bàn, nắm tình hình, kịp thời phát hiện, điều tra, xác minh, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm khác gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

3. Chỉ đạo Công an cấp huyện, cấp xã làm đầu mối phối hợp với các phòng, đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc phát hiện,

kiểm tra và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện công tác kiểm tra việc chấp hành pháp luật về giá; theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai việc thực hiện bình ổn giá theo quy định của Luật giá 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Hàng năm, căn cứ khả năng cân đối của ngân sách và tình hình thực tế của địa phương, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí chi thường xuyên để thực hiện Quy chế theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản pháp luật có liên quan.

### **Điều 8. Trách nhiệm của Sở Y tế**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực: dịch vụ y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, tư vấn và chăm sóc sức khỏe, kinh doanh thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực y tế để bảo vệ người tiêu dùng.

2. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực 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.

### **Điều 9. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực: Sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật. Cảnh báo những nguy cơ có thể gây mất an toàn hoặc thiệt hại cho người tiêu dùng về phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn và chất lượng sản phẩm hàng hóa theo phân công, phân cấp quản lý.

2. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực 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.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực: Giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc bảo vệ thực vật, thuốc thú y, thuốc thủy sản, vật tư nông nghiệp, tình trạng lạm dụng hóa chất cấm dùng trong trồng trọt, chăn nuôi, chế biến thực phẩm và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

2. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực 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.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

Phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Sở Công Thương, UBND các huyện, thị xã, thành phố định hướng các cơ quan báo chí của tỉnh, Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao cấp huyện, Đài truyền thanh cấp xã: Tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. 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; các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Cục Quản lý thị trường tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh thực hiện tốt Quy chế trách nhiệm và quan hệ phối hợp trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn tỉnh, tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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; xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

3. Thực hiện tốt việc lồng ghép hoạt động tuyên truyền trực tiếp các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh trong quá trình thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường.

4. Duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh để tiếp nhận các thông tin về buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả và phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh; Báo Hà Nam**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các kênh sóng, ấn phẩm của Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Nam.

2. Tổ chức xây dựng các chương trình thường kỳ, các chuyên đề, chuyên trang, chuyên mục, tin, bài để tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, trong đó tăng cường tuyên truyền trong Tháng cao điểm hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3” hàng năm; phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền để Nhân dân biết.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 2 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chủ động phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh và các đơn vị có liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan Nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin



phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan Nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các đơn vị trực thuộc 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.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người dân trên địa bàn.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan Nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan Nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh**

1. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; tham gia phát động, triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm.

2. Cung cấp cho Sở Công Thương hoặc cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền về hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo Điều lệ Hội.

3. Tổ chức hòa giải các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ; kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

4. Tham gia và kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan, đơn vị có liên quan về các chủ trương, chính sách, cơ chế và giải pháp nhằm thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

5. Là cơ quan chủ trì tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan Nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. Thiết lập, công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các thông tin, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh và thông tin hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc qua số 18006838.

#### **Điều 17. Trách nhiệm chung của các Sở, ngành có liên quan**

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thông tin 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.

2. Phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin thường xuyên và đột xuất 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.

Định kỳ hàng tháng, các Sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng; các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực, địa bàn được phân công quản lý không an toàn hoặc có khả năng ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng gửi Sở Công Thương để tổng hợp, đăng tải trên Công thông tin điện tử của Sở Công Thương theo quy định.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Các Hội, Hiệp hội tỉnh**

1. Phối hợp với Sở Công Thương tổ chức triển khai Chương trình “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Công Thương; tích cực phát động, hướng dẫn các doanh nghiệp thành viên triển khai các hoạt động khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, tập huấn cho các doanh nghiệp thành viên các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hướng dẫn, khuyến khích các doanh nghiệp đưa ra các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh và công bố, niêm yết công khai.

3. Hướng dẫn các doanh nghiệp thành viên xây dựng bộ phận tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

### **Điều 19. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp**

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch đẩy mạnh công tác 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. Giám sát việc triển khai 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 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. 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 20. Chế độ báo cáo**

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Báo Hà Nam, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Hà Nam, Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các tổ chức, cá nhân liên quan tổng hợp kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

### **Điều 21. Điều khoản thi hành**

1. Các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã 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. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh. 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 Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.