

Số: /2024/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước 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 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**

## ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ TĨNH

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18/6/2020;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20/6/2023;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 27/TTr-SCT ngày 10/9/2024 (sau khi tổng hợp ý kiến của các sở, ngành, địa phương liên quan, Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp tại Văn bản số 1777/BC-STP ngày 06/9/2024); sau khi các Thành viên UBND tỉnh thống nhất đồng ý qua Phiếu biểu quyết.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế phối hợp quản lý nhà nước 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 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 22 tháng 10 năm 2024 và thay thế Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND ngày 14/7/2022 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch UBND các xã,

phường, thị trấn; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 2;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ tỉnh và các đoàn thể cấp tỉnh;
- Các Phó CVP UBND tỉnh;
- Trung tâm CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, KT<sub>2</sub>.

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

**Trần Báu Hà**

**QUY CHẾ****Phối hợp quản lý nhà nước 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 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**

(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày ... /.../2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh)

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp thực hiện các hoạt động 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 tỉnh.

**2. Đối tượng áp dụng**

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

b) Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh; các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

**Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý**

1. Quan hệ phối hợp quản lý nhà nước 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 giữa các đối tượng quy định tại Điều 1 Quy chế này phải tuân thủ đúng pháp luật, đúng chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao, đảm bảo hỗ trợ lẫn nhau, tránh chồng chéo, chồng lấn.

2. Công tác phối hợp trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phải được thực hiện chủ động, kịp thời, hiệu quả, công bằng, minh bạch, đúng quy định; không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời; không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài; đảm bảo các nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nội dung phối hợp**

1. 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 kỹ năng, nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. 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.

3. Tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

4. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật và giám sát việc xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 4. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức các cuộc họp, hội nghị, tập huấn, hội thảo.

3. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.

4. Các hình thức phù hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

#### **Điều 5. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành, địa phương và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này.

3. Phối hợp tổ chức thực các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng quy định tại khoản 1, khoản 2 và điểm b khoản 3 Điều 3 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều

của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách, 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. Công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều 40 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **Điều 6. Sở Công Thương**

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương soát xét, tham mưu UBND tỉnh thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Soát xét, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh 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. Soát xét, tham mưu UBND tỉnh quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thẩm định các đề án, kế hoạch hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (cấp tỉnh), trình cấp có thẩm quyền quyết định giao thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước; giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ khi giao cho tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng thực hiện.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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 các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

5. Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương và các đơn vị liên quan thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

6. Soát xét, tham mưu UBND tỉnh thành lập Đoàn thanh tra/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.

7. Tổng hợp, đánh giá kết quả hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương 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 có yêu cầu; kịp thời báo cáo, tham mưu UBND tỉnh các nội dung liên quan.

### **Điều 7. Sở Khoa học và Công nghệ**

1. 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 quản lý theo quy định của pháp luật.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện việc thanh tra, kiểm tra về sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

3. Công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa. 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.

4. Chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện, cấp xã tổ chức thực hiện kiểm định phương tiện đo tại các chợ, trung tâm thương mại, điểm bán buôn, bán lẻ trên địa bàn. Phối hợp với UBND cấp huyện, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng kiểm tra và hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ cho các tổ chức quản lý chợ và trung tâm thương mại trong xây dựng và sử dụng điểm cân đối chứng.

### **Điều 8. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

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

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

3. Trao đổi, cung cấp thông tin tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

### **Điều 9. Sở Y tế**

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực của ngành quản lý theo quy định của pháp luật.

2. Cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng đối với các tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về chăm sóc và bảo vệ sức khỏe Nhân dân trong lĩnh vực ngành quản lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 10. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành quản lý theo quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí của tỉnh và hệ thống thông tin cơ sở, phương tiện thông tin đại chúng đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội. Tuyên truyền, phổ biến Quy chế này đến mọi tầng lớp Nhân dân.

3. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan cập nhật, cung cấp thông tin kịp thời về các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân cho các cơ quan thông tấn báo chí, hệ thống thông tin cơ sở để tuyên truyền cảnh báo người tiêu dùng.

### **Điều 11. Sở Tài chính**

1. Hàng năm, căn cứ vào khả năng cân đối ngân sách, tham mưu bố trí kinh phí cho hoạt động quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan tham mưu phương án hỗ trợ kinh phí cho các tổ chức xã hội cấp tỉnh được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để thực hiện nhiệm vụ.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý giá; chủ động, theo dõi sát diễn biến cung cầu và giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh, kịp thời phối hợp với Sở Công Thương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp đảm bảo bình ổn thị trường theo quy định.

### **Điều 12. Sở Tư pháp**

Phối hợp với Sở Công Thương 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.

### **Điều 13. Công an tỉnh**

1. Chủ động phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước đảm bảo an ninh trật tự trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; 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. Thường xuyên nắm thông tin, theo dõi, giám sát, ngăn chặn và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ của các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khởi tố, điều tra tội phạm và thực hiện các nhiệm vụ tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo lực lượng Công an các cấp làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc 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.

#### **Điều 14. Cục Quản lý thị trường tỉnh**

1. Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ các hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; kịp thời phát hiện và xử lý theo thẩm quyền về hành vi vi phạm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Kết hợp công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, xử lý vi phạm hành chính, hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, phản ánh, yêu cầu của đơn vị để lồng ghép tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trực tiếp cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

3. Công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng việc xử phạt đối với cá nhân, tổ chức vi phạm hành chính theo đúng quy định.

#### **Điều 15. Cục Hải quan tỉnh**

1. Chủ động phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong công tác đấu tranh phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại, công tác đấu tranh phòng chống vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới; đặc biệt là nhóm các mặt hàng cấm, hàng hóa ảnh hưởng đến trật tự, an toàn xã hội, hàng giả, hàng kém chất lượng; kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động thương mại, buôn bán hàng giả, hàng cấm; vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới và phòng chống ma túy của các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 16. Bộ Chỉ huy Bộ đội biên phòng tỉnh**

1. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương tăng cường công tác tuyên truyền vận động quần chúng tích cực tố giác các hoạt động vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng, không tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật.



2. Chỉ đạo các đơn vị biên phòng trên các tuyến biên giới phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng tăng cường công tác tuần tra, kiểm soát, kịp thời phát hiện, bắt giữ, xử lý các vụ việc liên quan đến hoạt động vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng.

### **Điều 17. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Tĩnh**

1. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Tĩnh.

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”. Phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan, đúng quy định 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.

### **Điều 18. 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 theo quy định của pháp luật với các cơ quan liên quan, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh... 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.

5. Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 19 Quy chế này.

### **Điều 19. 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; khoản 1 khoản 2 khoản 3 Điều 27 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

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. 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 20. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh**

1. Thực hiện các hoạt động theo quy định tại khoản 1 Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hoạt động gắn với nhiệm vụ của Nhà nước do cấp có thẩm quyền giao.

2. Định kỳ xây dựng các Chương trình, Kế hoạch triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, gắn với nhiệm vụ của Nhà nước. Báo cáo Sở Công Thương khi thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ của Nhà nước.

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 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. Công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 21. Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh**

1. Tổ chức tuyên truyền cho các doanh nghiệp, tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nhận thức rõ quyền lợi, trách nhiệm của mình đối với công tác 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.

2. Phối hợp với các sở, ngành, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai Chương trình “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”; 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; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp, tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ khi có yêu cầu.

### **Điều 22. Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Thực hiện đầy đủ các hoạt động, quyền và trách nhiệm theo quy định tại Điều 50, 51, 52 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đối với các tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện theo quy định tại Điều 53 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật liên quan.

3. Không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 23. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh**

1. 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. Phối hợp với các sở, ngành, địa phương triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của 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. Hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp huyện, cấp xã triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quy định tại khoản 1 Điều 48 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 24. Các tổ chức chính trị - xã hội**

Thực hiện quy định tại khoản 2 Điều 48 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 25. Khen thưởng và kỷ luật**

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong thực hiện Quy chế này được khen thưởng theo Luật Thi đua khen thưởng hiện hành. Các trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất mức độ vi phạm sẽ xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 26. Chế độ báo cáo**

Định kỳ hàng năm, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội doanh nghiệp Hà Tĩnh và các tổ chức, cá nhân liên quan tổng hợp, đánh giá công tác quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách, gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương theo thời gian quy định tại điểm c khoản 3 Điều 6 Quyết định số 16/2020/QĐ-UBND ngày 04/05/2020 của UBND tỉnh quy định về chế độ báo cáo định kỳ.

**Điều 27. Tổ chức thực hiện**

1. Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan theo 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 thực hiện, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo, đề xuất, tham mưu Bộ Công Thương và UBND tỉnh các nội dung liên quan đến công tác 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 tỉnh.

3. Trường hợp các văn bản được dẫn chiếu trong Quy chế này bị thay thế hoặc sửa đổi bổ sung thì sẽ áp dụng theo quy định văn bản mới ban hành.

4. Trong quá trình thực hiện, trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung theo đúng quy định./.