

Số: /2024/QĐ-UBND

Hải Dương, ngày tháng năm 2024



**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 ỨNG, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI  
CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI TỈNH HẢI DƯƠNG**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG**

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

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023; 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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Hải Dương tại Tờ trình  
số /TTr-SCT ngày tháng năm 2024.*

**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 ứng, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng tại tỉnh Hải Dương.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày tháng 12 năm 2024.

**Điều 3.** Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh; Giám đốc Công an tỉnh; Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh; Cục trưởng Cục Thuế tỉnh; Chi cục trưởng Chi cục Hải quan Hải Dương; Trưởng Ban Quản lý các

khu công nghiệp tỉnh; Giám đốc Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh; Tổng biên tập Báo Hải Dương; Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; Chủ tịch Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh và các tổ chức, đơn vị có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

## **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra VB QPPL-Bộ Tư pháp (b/c);
- Vụ Pháp chế-Bộ Công Thương (b/c);
- Thường trực: TU, HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UB MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các Ban của Tỉnh ủy, các Ban của HĐND tỉnh;
- BCĐ 389 tỉnh (Cục QLTT tỉnh- Cơ quan TT);
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, các phòng, đơn vị, TTTT;
- Lưu: VT.

## **QUY CHẾ**

### **PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ẠNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI TỈNH HẢI DƯƠNG**

*(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày / /2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương)*

## **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 giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quản lý Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng tại tỉnh Hải Dương.

##### **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; Chi cục Hải quan Hải Dương; Cục Thuế tỉnh; Đài phát thanh & truyền hình tỉnh; Báo Hải Dương;

b) Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã);

c) Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; các tổ chức, đơn vị có liên quan.

## **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp**

1. Công tác 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 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của 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.

4. 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 phải tuân thủ theo pháp luật hiện hành và căn cứ vào nguồn thông tin và công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong thanh tra, 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. Nội dung phối hợp**

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh 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. Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng và nâng cao nhận thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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.

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

5. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.
2. Tổ chức các cuộc họp; hội nghị sơ kết, tổng kết.
3. Tham gia hoạt động thanh tra, kiểm tra liên ngành.
4. Các hình thức phối hợp khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

## **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 VÀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**Điều 5. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các cấp và các tổ chức, đơn vị có liên quan.**

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Thực hiện 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;

b) Ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3) và triển khai thực hiện theo quy định tại điều 3 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP;

c) Rà soát kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ những quy định không phù hợp với tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. 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.

3. Phối hợp thanh tra, 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 ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

4. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng (bao gồm cả các vụ việc tiếp nhận thông qua tổng đài 1800.6838 đặt tại Sở Công Thương) theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Tiếp nhận báo cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh và kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật theo quy định tại Điều 32, Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Thực hiện cung cấp, trao đổi thông tin, báo cáo thường xuyên hoặc đột xuất về tình hình liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách để phối hợp quản lý.

7. Các Sở, ngành, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Định kỳ hàng quý, các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố rà soát, lập 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 bị xử lý theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan (nếu có) nội dung danh sách theo quy định tại khoản 2 Điều 24 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP, gửi về Sở Công Thương để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định. Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày công bố.

### **Điều 6. Trách nhiệm cụ thể của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các cấp và các tổ chức, đơn vị có liên quan.**

#### **1. Sở Công Thương**

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các Sở, ngành, UBND cấp huyện, các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu giúp UBND tỉnh trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh;

b) Chủ trì, phối hợp tham mưu xây dựng Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3) và triển khai thực hiện bảo đảm thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm theo quy định tại Điều 3 Nghị định 55/2024/NĐ-CP và Kế hoạch của Bộ Công Thương;

c) Chủ trì, phối hợp 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 người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh;

d) Thực hiện kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý;

đ) Là cơ quan thường trực Tổng đài tư vấn hỗ trợ bảo vệ người tiêu dùng toàn quốc 1800.6838 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;

e) 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 và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc thẩm quyền nhiều cơ quan, đơn vị hoặc có tính chất nghiêm trọng,

cấp bách, ảnh hưởng đến người tiêu dùng và tình hình an ninh trật tự trên địa bàn tỉnh;

g) Tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố công khai danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh;

h) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giao thực hiện nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 2 Điều 53 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

i) 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh khi cần thiết.

## 2. Sở Tài chính

a) Tham mưu cho UBND tỉnh bố trí kinh phí để đảm bảo thực hiện Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3); Kế hoạch, phổ biến, tuyên truyền pháp luật theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành;

b) Chủ trì, phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh, Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức công tác kiểm tra chấp hành pháp luật về giá; theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh; Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quyết định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính, các bộ, cơ quan ngang bộ.

## 3. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào các lĩnh vực: Sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn đo lường, chất lượng 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.

b) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý

## 4. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào vấn đề đảm bảo an toàn thực phẩm, chất lượng đầu vào sản phẩm nông nghiệp cho quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa lương thực, thực phẩm thuộc lĩnh vực ngành quản lý; dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt (nông thôn);

b) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

## 5. Sở Y tế

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào lĩnh vực dược phẩm, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe, kinh doanh thực phẩm chức năng, tư vấn sức khỏe, an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

b) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

## 6. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông;

b) Chỉ đạo các cơ quan truyền thông 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.

c) Hướng dẫn các cơ quan thông tin, báo chí và cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về 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 tại tỉnh Hải Dương và Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn tỉnh.

d) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

## 7. Sở Xây dựng

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào vấn đề đảm bảo an toàn, chất lượng về dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt cho người tiêu dùng tại các khu đô thị, lĩnh vực xây dựng, nhà ở xã hội.

b) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

#### 8. Sở Văn hóa thể thao và Du lịch

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào vấn đề đảm bảo an toàn, chất lượng về dịch vụ du lịch, khách sạn, cơ sở lưu trú phục vụ người tiêu dùng.

b) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

#### 9. Sở Giao thông vận tải

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào vấn đề đảm bảo an toàn, chất lượng về dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường bộ và dịch vụ vận chuyển hàng hóa.

b) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

#### 10. Sở Tài nguyên và Môi trường

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực liên quan đến đất đai, tài nguyên khoáng sản.

b) 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

#### 11. Sở Tư pháp

a) Cơ quan thường trực Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật tỉnh: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật tỉnh xây dựng, biên soạn một số tài liệu phổ biến, giáo dục pháp luật và tổ chức các cuộc thi, hội thi liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, triển khai tuyên truyền rộng rãi tới tất cả người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh;



b) Phối hợp rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## 12. Sở Giáo dục đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Phối hợp phổ biến, tuyên truyền, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thực hiện lồng ghép nội dung trong chương trình giáo dục cho học sinh, sinh viên tại các cơ sở giáo dục và đào tạo, cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

## 13. Công an tỉnh

a) Tăng cường kiểm tra, giám sát các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng. Xử lý nghiêm các vụ việc vi phạm pháp luật liên quan đến các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

b) Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan trong việc thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Chỉ đạo lực lượng công an kiểm tra, giám sát triệt phá các đường dây, tổ chức cá nhân sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ.

d) Chỉ đạo Công an cấp huyện, cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các phòng, đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc nắm bắt, 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 tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn.

## 14. Cục Quản lý thị trường tỉnh

a) Cơ quan thường trực Ban chỉ đạo (389) của tỉnh: Chủ trì, phối hợp với 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 việc 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.

b) 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 các hành vi xâm phạm quyền lợi, sức khỏe, gây thiệt hại cho người tiêu dùng; xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

c) Trong công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, 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.

d) Duy trì 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 tin báo 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.

## 15. Cục thuế tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực liên quan đến thuế.

b) Tổ chức thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến thuế.

## 16. Chi cục Hải quan tỉnh

a) Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan trong công tác đấu tranh phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại; 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.

b) 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 của các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## 17. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh; Báo Hải Dương

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các ấn phẩm của Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hải Dương và các phương tiện truyền thông đại chúng.

b) Tổ chức xây dựng các chương trình thường kỳ, các chuyên đề, chuyên mục, bài viết 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; 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.

c) Công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng bằng hình thức phù hợp, bảo đảm thuận tiện cho người tiêu dùng tiếp nhận thông tin. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan.

## 18. Các Sở, ngành, đơn vị khác có liên quan

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

## 19. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

a) 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.

b) 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.

#### 20. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn

a) 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.

b) Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và 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 trên địa bàn xã.

#### 21. Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

a) Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; tham gia phát động, triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm.

b) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh;

c) Hướng dẫn giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng, 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 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.

d) 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.

đ) Tham gia góp ý xây dựng chủ trương, chính sách, pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 7. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu), các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; các tổ chức, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương mình quản lý và kết quả phối hợp thực hiện Quy chế này về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Sở Công Thương có trách nhiệm tổng hợp chung báo cáo của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Công Thương kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh trước ngày 25 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu).

### **Điều 8. Điều khoản thi hành**

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, đơn vị 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 sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, đơn vị liên quan thực hiện Quy chế này.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh xây dựng chương trình, kế hoạch tuyên truyền, vận động, tư vấn, hỗ trợ 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; 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.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, đơn vị liên quan phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và tình hình thực tế của địa phương./.