

## 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 tỉnh Tuyên Quang

(Ban hành kèm theo Quyết định số 48/2024/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, phương thức, nội dung và trách nhiệm 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 tỉnh Tuyên Quang.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị);
- Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện);
- Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã);
- Các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### Điều 3. Nguyên tắc phối hợp quản lý

- Thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng thời điểm.
- 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.
- Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương cần chủ động, đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương.
- Việc tổ chức phối hợp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo công bằng, minh bạch, đúng pháp luật; không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong kiểm tra, xử lý; không gây cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 4. Nội dung phối hợp**

1. Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
  - a) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, hoàn thiện pháp luật về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng;
  - b) 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương;
  - c) Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
  - d) Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền;
  - đ) Cung cấp, trao đổi thông tin về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công;
  - e) Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
  - g) Thực hiện chế độ báo cáo kết quả thực hiện quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
2. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng
  - a) Tiếp nhận thông tin, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng;
  - b) Xác định cơ quan giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại;
  - c) Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

#### **Điều 5. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin bằng văn bản.
2. Tham gia các đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.
3. Tổ chức các cuộc họp; hội nghị, hội thảo.
4. Các phương thức phối hợp khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

### **Chương II**

#### **NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP**

#### **Điều 6. Trách nhiệm phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, hoàn thiện pháp luật về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng**

1. Sở Công Thương:
  - a) Là cơ quan đầu mối tham mưu cho 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;

b) Tổng hợp chung trên địa bàn tỉnh về các vướng mắc, bất cập, các quy định của pháp luật về thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không khả thi, không phù hợp với thực tiễn hoặc chồng chéo, mâu thuẫn báo cáo Bộ Công Thương theo quy định hoặc trình Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới theo quy định của pháp luật.

2. Các cơ quan, đơn vị 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 trong phạm vi ngành, lĩnh vực do mình quản lý trong thời hạn quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan chủ trì.

3. Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì theo dõi việc thi hành các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi chức năng, lĩnh vực, địa bàn quản lý để kịp thời phát hiện các quy định không khả thi, không phù hợp với thực tiễn hoặc chồng chéo, mâu thuẫn, kiến nghị bằng văn bản với Bộ, ngành chủ quản, đồng thời gửi văn bản kiến nghị về Sở Công Thương để tổng hợp theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.

**Điều 7. Trách nhiệm 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương**

1. Sở Công Thương:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương;

b) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 hằng năm trên địa bàn tỉnh theo các nội dung quy định tại Chương II 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 (*sau đây gọi chung là Nghị định số 55/2024/NĐ-CP*).

3. Các cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương tổ chức 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền quản lý.

4. Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm chủ trì thực hiện theo quy định tại điểm b và đ Khoản 2 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

phối hợp đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Điều 8. Trách nhiệm phối hợp trong tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ**

1. Các cơ quan, đơn vị trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm triển khai hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý.

2. Thông tin kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ với Sở Công Thương để tổng hợp theo quy định tại Khoản 1 Điều 10 Quy chế này.

**Điều 9. Trách nhiệm phối hợp trong kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền**

1. Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được áp dụng trên địa bàn tỉnh theo các nội dung quy định tại Chương IV Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

2. Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã 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 khoản 2 Điều 16 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

**Điều 10. Trách nhiệm phối hợp trong cung cấp, trao đổi thông tin về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công**

1. Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, tổng hợp chung các thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu, dữ liệu với Sở Công Thương để xử lý hoặc chuyển cơ quan có liên quan xử lý khi phát sinh các vụ việc liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách.

3. Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện định kỳ hằng tháng rà soát, cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng thuộc lĩnh vực, ngành, địa phương quản lý có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có) gửi về Sở Công Thương trước ngày 25 hằng tháng để cung cấp thông tin đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

**Điều 11. Trách nhiệm phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện hoặc tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn khi có liên quan đến lĩnh vực quản lý của ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

3. Thời gian thực hiện phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành hoặc theo yêu cầu của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh được giao chủ trì.

**Điều 12. Trách nhiệm phối hợp thực hiện chế độ báo cáo kết quả thực hiện quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Báo cáo công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng định kỳ hằng năm:

a) Định kỳ trước ngày 10 tháng 12 hằng năm, các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện 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 về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo) theo quy định;

b) Sở Công Thương thực hiện 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 trước ngày 25 tháng 12 hằng năm.

2. Báo cáo đột xuất, báo cáo theo chuyên đề về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

Khi có yêu cầu báo cáo đột xuất, báo cáo theo chuyên đề về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền, căn cứ nội dung yêu cầu báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh giao cơ quan chuyên môn cấp tỉnh theo lĩnh vực, phạm vi quản lý nhà nước chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện việc báo cáo.

**Điều 13. Trách nhiệm phối hợp tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng**

1. Tiếp nhận thông tin, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng:

a) Sở Công Thương thực hiện công khai, vận hành và tiếp nhận thông tin, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng qua hệ thống tổng đài 1800.6838 của Bộ Công Thương;

b) Các đơn vị thực hiện tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân và Điều 7 Thông tư số

04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (sau đây gọi chung là *Thông tư số 04/2021/TT-TTCT*).

2. Xác định cơ quan giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng được căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được giao và chuyển nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết thực hiện theo quy định tại Điều 26 Luật Tiếp công dân và Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.

3. Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

4. Kết quả giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng gửi Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo định kỳ theo quy định tại Khoản 1 Điều 12 Quy chế này.

5. Trường hợp 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 thì cơ quan chủ trì có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân 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.

### **Chương III** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm thi hành**

1. Các cơ quan, đơn vị, 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. Định kỳ hằng năm tổ chức đánh giá sơ kết việc thực hiện Quy chế này./.