

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH CAO BẰNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 13/2021/QĐ-UBND

Cao Bằng, ngày 18 tháng 6 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG**

*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 17/11/2010;*

*Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi 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 trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 6 năm 2021.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Công Thương, Thủ trưởng các Sở, Ban ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Xuân Ánh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH CAO BẰNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY CHẾ**

**Phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi  
người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng**  
(Kèm theo Quyết định số 13/2021/QĐ-UBND ngày 14/6/2021  
của UBND tỉnh Cao Bằng)

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định các nội dung và phương thức phối hợp trong hoạt động trao đổi thông tin, tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; giám sát việc xử lý vi phạm và hoạt động hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

#### 2. Đối tượng áp dụng:

- a) Các Sở, Ban ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.
- b) Các hội, hiệp hội doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.
- c) Các cơ quan, tổ chức và cá nhân có hoạt động liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp**

1. Trên cơ sở tuân thủ pháp luật, theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức; đảm bảo hỗ trợ lẫn nhau, tránh chồng chéo hay bỏ sót nhiệm vụ dẫn tới buông lỏng trong công tác quản lý.

2. Công tác phối hợp trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải kịp thời, hiệu quả, minh bạch trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật. Quá trình thực hiện không gây khó khăn, phiền hà, cản trở hoạt động bình thường của doanh nghiệp hoặc kéo dài thời gian trong kiểm tra, xử lý.

### **Chương II NỘI DUNG, PHƯƠNG THỨC PHỐI HỢP**

### **Điều 3. Nội dung phối hợp**

1. Phối hợp trao đổi thông tin trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.
2. Phối hợp trong hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; việc hỗ trợ người tiêu dùng; giám sát việc xử lý vi phạm pháp luật trong công tác bảo vệ người tiêu dùng.

### **Điều 4. Phương thức phối hợp**

1. Mỗi địa bàn, lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chủ trì và tổ chức phối hợp; các cơ quan khác chịu trách nhiệm tham gia phối hợp theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định của pháp luật.
2. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm không thuộc địa bàn, lĩnh vực do cơ quan, đơn vị mình chủ trì thì cơ quan, đơn vị phát hiện phải thông báo ngay cho cơ quan có trách nhiệm để tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.
3. Khi xử lý phải có sự thống nhất giữa các bên tham gia; trong quá trình kiểm tra, kiểm soát nếu phát hiện tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm mà không thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ xử lý của mình thì cơ quan, đơn vị kiểm tra, kiểm soát phải thông báo ngay và chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Chương III TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

### **Điều 5. Trách nhiệm chung của các Sở, ngành, địa phương**

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Phối hợp thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh của các tổ chức, cá nhân có liên quan đến lĩnh vực của ngành, địa phương mình quản lý theo quy định của pháp luật.
3. Thường xuyên thông tin về tình hình hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực của ngành, địa phương mình phụ trách để phối hợp quản lý.
4. Tham mưu UBND tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và kiến nghị sửa đổi, bổ sung những quy định không phù hợp với tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **Điều 6. Sở Công Thương**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Đầu mối 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.

3. Thông báo công khai danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 23 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ.

4. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh trong công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân quản lý, sử dụng Giấy chứng nhận kinh doanh có điều kiện như: xăng dầu, khí dầu mỏ hóa lỏng, hóa chất, điện năng, hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung.

5. Hàng năm tham mưu UBND tỉnh ban hành các Chương trình, Kế hoạch triển khai các hoạt động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam- Ngày 15/3” trên địa bàn tỉnh.

6. Tạo điều kiện để các tổ chức xã hội, các doanh nghiệp hoạt động sản xuất, kinh doanh tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Tổng hợp, đánh giá kết quả phối hợp trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để báo cáo UBND tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

## **Điều 7. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong hoạt động trao đổi, cung cấp thông tin và thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; giám sát việc xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực vật tư nông nghiệp và an toàn thực phẩm thuộc trách nhiệm quản lý của ngành nông nghiệp và phát triển nông thôn.

## **Điều 8. Sở Khoa học và Công nghệ**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong hoạt động trao đổi, cung cấp thông tin và thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; giám sát việc xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực: An toàn bức xạ, sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng.

## **Điều 9. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong hoạt động trao đổi, cung cấp thông tin và thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; giám sát việc xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực: Thông tin, tuyên truyền, văn hóa phẩm và dịch vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoạt động báo chí xuất bản.

2. Tăng cường công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh của cách mạng công nghiệp 4.0, đặc biệt trong giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội.

### **Điều 10. Sở Y tế**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong hoạt động trao đổi, cung cấp thông tin và thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; giám sát việc xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dược phẩm, mỹ phẩm, trang thiết bị, dụng cụ y tế, an toàn thực phẩm thuộc trách nhiệm quản lý của ngành y tế.

### **Điều 11. Công an tỉnh**

1. Thường xuyên nắm tình hình, phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Tiếp nhận, phân loại, xử lý tin báo, tố giác 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.

3. Phối hợp với Viện Kiểm sát nhân dân, Toà án nhân dân trong công tác khởi tố, điều tra, truy tố, xét xử và thực hiện các nhiệm vụ tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ, công an cấp huyện, cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các phòng, ban của UBND cùng cấp trong việc giám sát, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 12. Cục Quản lý thị trường tỉnh**

Thường xuyên kiểm tra, kiểm soát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh theo kế hoạch hoặc đột xuất. Kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 13. UBND cấp huyện**

1. Chịu trách nhiệm đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn. Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

3. Chỉ đạo các phòng, ban chức năng, UBND các xã, phường, thị trấn thiết lập đường dây nóng để tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chủ động phối hợp với các Sở, ngành nắm chắc tình hình sản xuất, kinh doanh hàng hóa dịch vụ của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn quản lý, đảm bảo thực hiện các biện pháp ngăn chặn, cung

cấp thông tin hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

4. Bố trí kinh phí, trang thiết bị, phương tiện, điều kiện làm việc cho các cơ quan, đơn vị chức năng trên địa bàn đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2 Điều 35 Nghị định 99/2011/NĐ-CP .

#### **Điều 14. UBND cấp xã**

Thường xuyên thông tin, tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 15. Các hội, hiệp hội doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm hàng hóa, dịch vụ; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

### **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 16. Chế độ báo cáo**

Định kỳ 6 tháng (trước ngày 20/6), 01 năm (trước ngày 25/12) và đột xuất khi có yêu cầu, các cơ quan, sở, ngành, UBND cấp huyện, các hội, hiệp hội báo cáo đánh giá hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương, cơ quan mình phụ trách, báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Công Thương).

Giao Sở Công Thương theo dõi việc thực hiện và sự phối hợp của các ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; định kỳ, tổng hợp tham mưu báo cáo UBND tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

#### **Điều 17. Điều khoản thi hành**

Căn cứ Quy chế này, Thủ trưởng các Sở, Ban ngành; UBND cấp huyện, cấp xã; các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao xây dựng kế hoạch, chương trình công tác cụ thể để tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả.

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh vướng mắc, bất cập, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, đề xuất UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo thực hiện./.