

Số: /2025/QĐ-UBND

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2025

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 ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15;

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 quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 3370/TTr-SCT ngày 28 tháng 11 năm 2025 dự thảo 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 ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định 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 Thái Nguyên.

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 ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2026.

2. Quyết định số 70/2024/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Trách nhiệm thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra Văn bản và Quản lý xử lý
VPHC - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Chủ tịch UBND các xã, phường;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, CNN&XD.

Manhpn/12/25

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

Bùi Văn Lương

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 Thái Nguyên

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2025/QĐ-UBND
ngày /12/2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, 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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu khiếu nại của người tiêu dùng tại địa phương đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành, cơ quan chức năng có liên quan cấp tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội; Ủy ban nhân dân các xã, phường (gọi tắt là UBND cấp xã).

b) Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội doanh nghiệp, Doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

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. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo, điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu khiếu nại của người tiêu dùng và phối hợp thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc và căn cứ vào nguồn thông tin của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh.

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 người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và 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.

3. Trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu khiếu nại của người tiêu dùng, thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng; bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng các phương thức phù hợp (bằng văn bản, điện thoại/zalo, email...). Cử cán bộ, công chức làm đầu mối, lập danh sách gửi về Sở Công Thương để phối hợp cung cấp, trao đổi thông tin trong quá trình thực hiện nhằm thực hiện thuận lợi, nhanh và hiệu quả đảm bảo thực hiện tốt nhất công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Mỗi lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chính, chủ trì và tổ chức phối hợp; các cơ quan khác có trách nhiệm tham gia phối hợp theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thuộc địa bàn, lĩnh vực do đơn vị mình chủ trì thì cơ quan phát hiện phải thông báo ngay cho cơ quan có thẩm quyền tại địa bàn, lĩnh vực đó để phối hợp tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu khiếu nại của người tiêu dùng, thanh tra, kiểm tra nếu phát hiện tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà không thuộc phạm vi chức năng, thẩm quyền xử lý của mình thì đơn vị thanh tra, kiểm tra thông báo và chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật, khi xử lý có sự bàn bạc, thống nhất giữa các bên tham gia.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 5. Trách nhiệm chung

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; bảo vệ thông tin cá nhân của 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 giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và 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 và các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân chuyển đến.

5. Thực hiện chế độ thông tin định kỳ 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.

6. Công khai các thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và kiến nghị với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền bổ sung, điều chỉnh 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. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, thực hiện các nhiệm vụ, quy định trong công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với cơ quan 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 các hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các nhiệm vụ khác theo quy định pháp luật.

2. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và xử lý, giải quyết theo thẩm quyền; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. 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 trong lĩnh vực được phân công quản lý.

4. Duy trì đường dây nóng tiếp nhận thông tin, phản ánh của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và thông tin hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838.

5. Thực hiện trách nhiệm liên quan đến sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

6. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng cấp xã thực hiện các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Phối hợp với các cơ quan truyền thông và các đơn vị liên quan cập nhật và công bố kịp thời danh sách 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 được công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở, đăng tải trên cổng thông tin điện tử tỉnh.

8. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

9. Trao đổi, cung cấp 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;

10. Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

11. Tham mưu cho UBND tỉnh ban hành Kế hoạch và tổ chức triển khai các hoạt động hưởng ứng “Ngày quyền của người tiêu dùng 15 tháng 3” hằng năm.

12. Tham gia hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo phân công, phân cấp.

13. Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu cho Ban chỉ đạo 389 của tỉnh thực hiện tốt trách nhiệm và quan hệ phối hợp hoạt động giữa các cơ quan quản lý nhà nước 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.

14. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh; 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; ngăn chặn, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh.

15. Duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban chỉ đạo 389 về chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả 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.

16. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu của Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh; 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 7. Sở Tư pháp

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác quản lý xử lý vi phạm hành chính, công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các sở, ngành có liên quan rà soát các văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét quyết định.

3. Phối hợp với Sở Công Thương, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ quan liên quan tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh để nắm bắt và tuân thủ các quy định của pháp luật.

Điều 8. Sở Tài chính

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý; theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh theo quy định, kịp thời phối hợp với các cơ quan có liên quan 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, ngành liên quan.

2. Trên cơ sở dự toán do các cơ quan, đơn vị xây dựng, căn cứ tình hình thực tế, khả năng cân đối ngân sách, Sở Tài chính tổng hợp dự toán trình cơ quan có thẩm quyền bố trí nguồn kinh phí chi thường xuyên cho các cơ quan, đơn vị để thực hiện các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với phân cấp ngân sách và các quy định hiện hành.

Điều 9. Sở Nông nghiệp và Môi trường

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: quản lý chất lượng vật tư nông nghiệp, chất cấm sử dụng trong sản xuất, sơ chế, chế biến, bảo quản nông sản, lâm sản, thủy sản, đất đai, tài nguyên và môi trường, 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. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

3. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng và xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, 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 và môi trường theo quy định.

Điều 10. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và 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. 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. Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên môi trường mạng và giám sát hoạt động thương mại điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, xử lý các hành vi vi phạm quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm hàng hóa, sở hữu trí tuệ, ghi nhãn và nhiệm vụ khác theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

3. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Sở Y tế

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế thuộc lĩnh vực quản lý.

4. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

1. Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị truyền thông trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh tuyên truyền phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước 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 Thái Nguyên.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực thông tin và truyền thông; phối hợp với Sở Công Thương 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 các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên cổng thông tin điện tử tỉnh.

3. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Công Thương đề nghị khen thưởng, tôn vinh các tổ chức, cá nhân có thành tích tiêu biểu, tham gia tích cực trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 14. Sở Xây dựng

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực xây dựng, nhà ở, vật liệu xây dựng.

Điều 15. Sở Giáo dục và Đào tạo

Lồng ghép các nội dung, kiến thức, kỹ năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các chương trình ngoại khóa và chương trình giảng dạy kỹ năng sống của các trường học với những tình huống, kiến thức thực tế (chú trọng đến các thông tin về an toàn thực phẩm, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của người tiêu dùng).

Điều 16. Công an tỉnh

1. Tiếp nhận, giải quyết tin báo, tố giác tội phạm đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. 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 để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, 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 theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.

3. Chỉ đạo Công an các địa phương làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc giám sát, 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 các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn.

4. Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh truyền hình Thái Nguyên 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.

5. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Thuế tỉnh Thái Nguyên

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hỗ trợ chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực phân công quản lý, đảm bảo người tiêu dùng được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa.

3. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Đề nghị Tòa án nhân dân tỉnh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, chủ trì, phối hợp giải quyết các tranh chấp về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu của người tiêu dùng hoặc của cơ quan, tổ chức theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các luật khác có liên quan.

Điều 19. Báo và Phát thanh truyền hình Thái Nguyên

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết 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*” hằng năm; phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan 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 20. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội

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.
2. Tham gia 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.
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.

Điều 21. Ủy ban nhân dân cấp xã

1. 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 tại địa phương.
2. Kiểm tra hoạt động của tổ chức xã hội tham gia Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền quản lý tại địa phương.
3. Kiểm tra hoạt động của các ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ trên địa bàn trong việc thực hiện nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nội quy của chợ theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp không có Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ thì Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ; tuyên truyền, khuyến khích để cá nhân hoạt động thương mại trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại; tạo điều kiện để cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ.
4. Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan nhà nước cấp xã.
5. Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh hoạt động tại địa phương ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
6. Tiếp nhận thông báo của tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên; hướng dẫn tổ chức cá nhân hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên quy định tại Điều 26 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP và kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên trên địa bàn theo quy định.
7. Phối hợp và 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật

8. Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

9. Xử lý vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh

1. Cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về những hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác thông tin tuyên truyền, kiểm tra, giám sát công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Tham gia giải quyết hoặc hỗ trợ thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu; kiến nghị với Sở Công Thương hoặc 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.

3. Tham gia và kiến nghị với các cơ quan quản lý Nhà nước về những chủ trương, chính sách, phương hướng kế hoạch và biện pháp nhằm phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Phối hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan.

5. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan kiểm tra hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền quản lý tại các xã, phường trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

6. Phối hợp với Sở Công Thương khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát thực hiện về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Đại diện cho người tiêu dùng thực hiện khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật.

8. Tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 23. Các Hiệp hội, Hội Doanh nghiệp tỉnh

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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. Vận động các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển của doanh nghiệp.

2. 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.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 24. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15/11 hằng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các sở, ban, ngành, địa phương; các hội, hiệp hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan tổng hợp kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách gửi về UBND tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 25. Điều khoản thi hành

1. Giao Sở Công Thương là cơ quan chủ trì, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này.

2. Các sở, ngành, đoàn thể tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ và quyền hạn của đơn vị tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc các sở, ngành, UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan phản ánh kịp thời gửi Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương xem xét, quyết định./.