

Số: /QĐ-UBND

Phượng Tiến, ngày tháng 4 năm 2026

### QUYẾT ĐỊNH

#### Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Phượng Tiến

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 87/2025/QH15 ngày 25 tháng 6 năm 2025;

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

Căn cứ Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Công Thương;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Kinh tế.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Phượng Tiến”.

**Điều 2.** Hiệu lực thi hành Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND - UBND xã; Phòng Kinh tế xã; Phòng Văn hóa - Xã hội xã; Thủ trưởng các cơ quan và các tổ chức, cá nhân có liên quan thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Sở Công Thương (BC);
- TT Đảng ủy xã, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, KT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH

Nguyễn Mạnh Hùng

## QUY CHẾ

### Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn xã Phượng Tiến

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /4/2026  
của UBND xã Phượng Tiến)

## Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng và nguyên tắc

1. Quy chế này quy định trách nhiệm, nội dung, quy trình phối hợp và tổ chức thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) tại cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Phượng Tiến.

2. Đối tượng áp dụng: UBND xã, các công chức chuyên môn, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác BVQLNTD trên địa bàn.

3. Nguyên tắc: công khai, minh bạch; lấy người tiêu dùng làm trung tâm; bảo đảm kịp thời, thuận tiện; phối hợp liên thông; tuân thủ Luật BVQLNTD và văn bản hướng dẫn.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ và căn cứ áp dụng

1. Khái niệm người tiêu dùng, người tiêu dùng dễ bị tổn thương, nền tảng số lớn... được hiểu theo Luật BVQLNTD 2023 và Nghị định 55/2024/NĐ-CP.

2. Trường hợp văn bản pháp luật dẫn chiếu được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo văn bản mới.

## Chương II. NHIỆM VỤ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BVQLNTD

### Điều 3. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật và hỗ trợ người tiêu dùng

1. Xây dựng kế hoạch tuyên truyền hằng năm; đa dạng hóa hình thức (loa truyền thanh, mạng xã hội, tờ rơi, hội nghị...).

2. Tổ chức tư vấn, hướng dẫn người tiêu dùng; ưu tiên nhóm dễ bị tổn thương; thiết lập đầu mối tiếp nhận phản ánh.

### Điều 4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, yêu cầu BVQLNTD

1. Tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa hoặc qua kênh trực tuyến; lập sổ/biểu mẫu theo dõi, cấp số hồ sơ.

2. Phân loại nội dung: thuộc thẩm quyền cấp xã thì xử lý; vượt thẩm quyền thì chuyển kèm hồ sơ đến cơ quan cấp trên/đội Quản lý thị trường hoặc cơ quan chuyên môn, thông báo cho người phản ánh.

3. Thời hạn giải quyết: Thực hiện theo quy định.

#### **Điều 5. Phối hợp kiểm tra và xử lý vi phạm**

1. Phối hợp cơ quan chức năng (*Công Thương, Quản lý thị trường, Y tế, Nông nghiệp, Công an...*) trong kiểm tra, xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

2. Cung cấp kịp thời thông tin, tài liệu phục vụ điều tra, xử lý; theo dõi kết quả và thông tin phản hồi cho người tiêu dùng.

#### **Điều 6. Công khai thông tin, cảnh báo rủi ro và khuyến cáo**

1. Thực hiện công khai theo Luật BVQLNTD; kịp thời cảnh báo rủi ro về hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm an toàn trên địa bàn.

2. Phối hợp với cơ quan cấp trên trong việc thu hồi sản phẩm, xử lý sự cố an toàn sản phẩm theo quy định.

#### **Điều 7. Hỗ trợ hòa giải, giải quyết tranh chấp**

1. Hướng dẫn các bên tự thỏa thuận; hỗ trợ hòa giải theo thẩm quyền; lập biên bản kết quả.

2. Trường hợp không thành, hướng dẫn người tiêu dùng gửi hồ sơ tới tổ chức hòa giải, trọng tài, tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền.

#### **Điều 8. Báo cáo, thống kê**

1. Lập, cập nhật sổ theo dõi; tổng hợp số liệu phản ánh, xử lý; báo cáo định kỳ theo biểu mẫu.

2. Thực hiện chế độ báo cáo: Phòng Kinh tế tổng hợp tham mưu UBND xã báo cáo cấp trên theo quy định.

#### **Điều 9. Bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật thông tin người tiêu dùng**

Thông tin người tiêu dùng được bảo mật theo pháp luật về BVQLNTD và bảo vệ dữ liệu cá nhân; chỉ cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

### **Chương III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ PHỐI HỢP LIÊN NGÀNH**

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên quan**

1. Chủ tịch UBND xã chịu trách nhiệm toàn diện, chỉ đạo thực hiện và phân công đầu mối BVQLNTD (*Phòng Kinh tế làm thường trực*).

2. Các cơ quan: Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND-UBND xã, Công an xã và các bộ phận liên quan phối hợp triển khai theo chức năng, nhiệm vụ.

**Điều 11. Cơ chế phối hợp với cơ quan cấp trên và tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD**

1. Phối hợp với Sở Công Thương, cơ quan Quản lý thị trường, Hội Bảo vệ người tiêu dùng và các tổ chức xã hội theo quy định.

2. Ký quy chế phối hợp/ban hành kế hoạch liên ngành khi cần thiết; định kỳ sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm.

**Điều 12. Nguồn lực và điều kiện bảo đảm**

1. Bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước và huy động nguồn hợp pháp khác theo quy định.

2. Ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp nhận phản ánh qua nền tảng số; chuẩn hóa biểu mẫu và quy trình điện tử.

**Điều 13. Kiểm tra nội bộ và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện Quy chế; kịp thời chấn chỉnh sai sót.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm bị xử lý theo quy định pháp luật; bồi thường thiệt hại (nếu có).

**Điều 14. Hiệu lực thi hành, sửa đổi, bổ sung**

1. Quy chế có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Trường hợp pháp luật thay đổi, Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các bộ phận gửi ý kiến về Phòng Kinh tế để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét.