

UBND TỈNH TÂY NINH  
**SỞ Y TẾ**

Số: 4819/SYT- NV

V/v sao gửi Quyết định Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác 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 Tây Ninh.

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

Tây Ninh ngày 22 tháng 11 năm 2024

Kính gửi:

- Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;
- Các bệnh viện tư nhân trên địa bàn tỉnh.

Sở Y tế sao gửi Quyết định số 67/2024/QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2024 của UBND tỉnh về việc Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác 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 Tây Ninh đến các đơn vị.

Đề nghị các đơn vị nghiên cứu, triển khai đến tất cả khoa, phòng và người lao động của đơn vị; phối hợp thực hiện theo chức năng nhiệm vụ được giao khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Trân trọng./.

(Đính kèm Quyết định số 67/2024/QĐ-UBND)

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- BGĐ Sở Y tế (b/c);
- Các phòng Sở Y tế;
- Lưu: VT, NV. Bs Điền

**GIÁM ĐỐC**



**Đỗ Hồng Sơn**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH TÂY NINH

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

Số: 67 /2024/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày 21 tháng 11 năm 2024

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác 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 Tây Ninh**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ 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;  
Căn cứ 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 tháng 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;  
Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 2888/TTr-SCT ngày 07 tháng 11 năm 2024.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác 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 Tây Ninh.

### Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2024 và thay thế Quyết định số 14/2021/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh ban hành Quy chế phối hợp thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### 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 tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các

huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ pháp chế-Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra VBQPPL-Bộ Tư pháp;
- TT. TU, TT. HĐND, ĐDBQH tỉnh;
- UBND TQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Trung tâm Công báo-Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, VP UBND tỉnh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Dương Văn Thắng**



## QUY CHẾ

### Phối hợp quản lý nhà nước trong công tác 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 Tây Ninh

(Kèm theo Quyết định số 63 /2024/QĐ-UBND ngày 21 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước trong công tác 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 Tây Ninh.

2. Những nội dung khác trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này, các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình và quy định của pháp luật có liên quan để tổ chức thực hiện.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh gồm: Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan, đơn vị của Trung ương có trụ sở đóng trên địa bàn tỉnh.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện).

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã).

4. Các hội, hiệp hội gồm: Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Hội Doanh nhân trẻ, các hiệp hội và các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh.

5. Báo Tây Ninh, Đài Phát thanh và Truyền hình Tây Ninh.

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

1. Quan hệ phối hợp quản lý nhà nước trong công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng giữa các đối tượng áp dụng được quy định tại Điều 2 của Quy chế này phải tuân thủ đúng pháp luật, đúng chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao, đảm bảo hỗ trợ lẫn nhau, tránh chồng chéo, chồng chéo, chồng chéo.

2. Công tác phối hợp trong công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phải được

thực hiện chủ động, kịp thời, hiệu quả công bằng, minh bạch, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quyền hạn được pháp luật quy định. Quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà, kéo dài trong kiểm tra, xử lý hoặc đùn đẩy trách nhiệm. Đồng thời tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích nêu gương các doanh nghiệp phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh, tổ chức các hoạt động vì người tiêu dùng.

#### **Điều 4. Nội dung phối hợp**

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai có hiệu quả các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

2. Trao đổi, cập nhật thông tin về công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng nhiệm vụ được phân công.

3. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; hỗ trợ người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Thực hiện nhiệm vụ khác theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

#### **Điều 5. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến trực tiếp hoặc gửi văn bản đề nghị phối hợp.

2. Cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin, tài liệu, báo cáo có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu tham gia các hoạt động phối hợp, cung cấp thông tin theo yêu cầu giữa các cơ quan tham gia thực hiện quy chế phối hợp.

4. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.

5. Các hình thức khác.

### **Chương II**

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

##### **Điều 6. Trách nhiệm của Sở Công Thương**

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của 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. Tham mưu và trình Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trưởng đoàn kiểm tra liên ngành là Lãnh đạo Sở Công Thương, thành viên là đại diện của các cơ quan có liên quan, UBND cấp huyện. Đoàn kiểm tra liên ngành có thẩm quyền kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật đối với các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền nhiều cơ quan đơn vị hoặc có tính chất nghiêm trọng, cấp bách, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn tỉnh.

3. Thiết lập đường dây nóng để 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.

4. Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên trang thông tin điện tử của Sở Công Thương.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng kế hoạch, danh mục nội dung tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn tỉnh trình cấp có thẩm quyền theo quy định.

6. 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; trao đổi thông tin về kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị liên quan.

7. Phối hợp với các sở, ngành, UBND cấp huyện và các đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh tỉnh, tổ chức kỷ niệm Ngày Quyền của người tiêu dùng ngày 15 tháng 3 hàng năm.

8. Thường xuyên rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định của pháp luật để đảm bảo khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

9. Kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho phù hợp với tình hình thực tế.

10. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

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

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: vật tư nông nghiệp, chất cấm dùng trong chế biến thực phẩm, chăn

nuôi và 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. 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 tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

### **Điều 8. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện việc kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường trong các lĩnh vực và phạm vi được công nhận hoặc được chỉ định; công khai minh bạch các thông tin liên quan đến sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

3. Tổ chức, thực hiện việc kiểm tra về đo lường đối với chuẩn đo lường, phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn, hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường theo quy định của pháp luật. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tổ chức thực hiện kiểm tra chất lượng sản phẩm, hàng hóa trong sản xuất, hàng hóa xuất nhập khẩu, hàng hóa lưu thông trên địa bàn và nhãn hàng hóa, mã số, mã vạch theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

### **Điều 9. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thẩm định danh mục và triển khai thực hiện các công tác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực thông tin và truyền thông.

2. Phối hợp với Sở Công Thương trong công tác tuyên truyền, phổ biến Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác 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 Tây Ninh.

3. Phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Tây Ninh kịp thời công bố các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân.

4. Chủ trì 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 năm 2023 và các quy định của pháp luật có liên quan.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Sở Y tế**

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, đặc biệt là các vấn đề như an toàn thực phẩm, dược phẩm, thiết bị y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhân dân thuộc phân cấp quản lý của ngành Y tế.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, thiết bị y tế.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền, biểu dương các tập thể, cá nhân được khen thưởng trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

Phối hợp rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định của pháp luật để đảm bảo khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

1. Thẩm định dự toán kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hằng năm của các cơ quan, đơn vị tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch thực hiện, tổ chức thực hiện thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật về quản lý giá. Thiết lập đường dây nóng hoặc đầu mối tiếp nhận yêu cầu của người tiêu dùng về những hành vi tăng giá đột biến.

3. Phối hợp với Sở Công Thương, Cục Quản lý thị trường tỉnh theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh, chủ động can thiệp các biện pháp kịp thời kiểm soát thị trường. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp bình ổn thị trường khi có các biểu hiện tăng giá đột biến.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch**

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp các loại hình dịch vụ, du lịch thuộc phân cấp quản lý.

2. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo hệ thống thiết chế văn hóa từ tỉnh đến cơ sở lồng ghép tuyên truyền về các hoạt động liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội**

Thực hiện việc giáo dục, tuyên truyền về pháp luật, chính sách, kỹ năng, kiến thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho học sinh, sinh viên tại các cơ sở giáo dục và đào tạo, cơ sở giáo dục nghề nghiệp; đưa các nội dung này vào chương trình đào tạo hoặc lồng ghép với các nội dung có liên quan.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

1. Chủ động phối hợp với cơ quan được phân công nhiệm vụ làm đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu giải quyết về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp huyện; tiến hành các hoạt động kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa trên địa bàn tỉnh.

2. Thường xuyên nắm thông tin, theo dõi, giám sát, ngăn chặn và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác về 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; khởi tố, điều tra tội phạm và thực hiện các nhiệm vụ tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo Công an cấp huyện, cấp xã hỗ trợ các bộ phận chuyên môn được phân công tiếp nhận xử lý các phản ánh, tranh chấp do các cơ quan đầu mối hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp huyện phân công nhằm ngăn chặn việc gây rối mất an ninh, trật tự. Thường xuyên phối hợp với các phòng, ban chuyên môn của UBND 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 tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn.

5. Phối hợp với Sở Công Thương tăng cường công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh hiện nay, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội.

#### **Điều 17. Trách nhiệm của Cục Quản lý thị trường tỉnh**

1. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao tiến hành thanh tra, 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.

2. Cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để Sở Công Thương, UBND cấp huyện đăng tải trên trang thông tin điện tử.

#### **Điều 18. Trách nhiệm của Cục Thuế tỉnh**

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 liên quan đến thuế.

2. Phối hợp cung cấp dữ liệu thông tin về người nộp thuế; tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước; giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế theo quy định của pháp luật; xử lý vi phạm hành chính về thuế, lập hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về thuế.

### **Điều 19. Đề nghị Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Tây Ninh**

1. Phối hợp với các đơn vị, sở ngành có liên quan xây dựng kế hoạch, dự thảo nội dung danh mục cần thực hiện và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Tây Ninh theo quy định.

2. Sắp xếp khung giờ, bố trí thời lượng đưa tin bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo danh mục đã được thẩm định, đặc biệt tăng cường thể loại phóng sự điều tra để công khai địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Tây Ninh.

3. Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để 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” là ngày 15 tháng 3. Tăng cường công khai địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật. Phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan 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.

4. Tăng cường thông tin cho người tiêu dùng trên không gian mạng bằng hình thức phù hợp và đúng quy định, 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 năm 2023 và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Điều 20. Trách nhiệm của UBND cấp huyện**

Thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 2 Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

### **Điều 21. Trách nhiệm của UBND cấp xã**

Thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 3 Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

### **Điều 22. Đề nghị các hội, hiệp hội**

1. Thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước về việc hỗ trợ giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức thực hiện các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định pháp luật và các nhiệm vụ cơ quan nhà nước có thẩm quyền giao.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh 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 phát triển nâng cao chất lượng vì người tiêu dùng.

4. Vận động các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đặc biệt là hội viên của Hội nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp. Vận động các hội viên triển khai các chương trình tri ân, ủng hộ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Phối hợp các cơ quan chuyên môn xây dựng kế hoạch và phổ biến, tuyên truyền các quy định pháp luật nhằm nhận thức, trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng, các hành vi vi phạm phổ biến và các hành vi vi phạm chủ quan và khách quan.

6. Phối hợp, hỗ trợ với các đơn vị, cơ quan quản lý nhà nước tổ chức thương lượng, hòa giải khi xảy ra tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

**Điều 23. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh**

Tổ chức triển khai 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; 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; 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.

**Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 24. Tổ chức thực hiện**

1. Các sở, ban, ngành; Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội; các tổ chức hội, hiệp hội tỉnh; UBND cấp huyện; UBND 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 theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác quản lý nhà nước, kết quả kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.