

Số: 33/2024/QĐ-UBND

Phú Yên, ngày 11 tháng 7 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Yên**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

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 năm 2023;  
Căn cứ Nghị quyết số 248/NQ-UBND ngày 09/7/2024 của UBND tỉnh về nội dung trình xin ý kiến thành viên UBND tỉnh;  
Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Phú Yên tại Tờ trình số 15/TTr-SCT ngày 11/6/2024 và Tờ trình số 17/TTr-SCT ngày 27/6/2024.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20 tháng 7 năm 2024.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể; Giám đốc Công an tỉnh; Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Chủ tịch Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh Phú Yên, Chủ tịch Hiệp Hội Doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

**Hồ Thị Nguyên Thảo**

## QUY CHẾ

### Phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Yên

(Kèm theo Quyết định số: 33/2024/QĐ-UBND ngày 11 tháng 7 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên)

## 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 giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

2. Những nội dung khác liên quan đến công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này, các cơ quan, đơn vị căn cứ theo 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

Quy chế này áp dụng đối với:

- Người tiêu dùng.
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh.
- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Công an tỉnh; Cục Quản lý thị trường tỉnh.
- Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

5. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã).

6. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh.

7. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh; Báo Phú Yên.

8. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

#### Điều 3. 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 để các tổ chức, cá nhân cùng tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động tham gia vào công tác phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý nhà nước được thực hiện chặt chẽ, hiệu quả, thống nhất, đồng bộ và không bị chông chéo trong điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý.

4. Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng đảm bảo tuân thủ theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật khác có liên quan; bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình gửi, nhận, lưu trữ các dữ liệu về phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; đồng thời, bảo đảm đúng thẩm quyền và thời gian giải quyết theo quy định.

5. Trường hợp các 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 giải quyết 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.

6. Việc phối hợp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc cần căn cứ vào các nguồn thông tin khác nhau và từ kết quả của công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Quá trình phối hợp không được gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài thời gian trong thanh tra, kiểm tra, xử lý mà không có lý do chính đáng theo quy định của pháp luật; đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh.

#### **Điều 4. Nội dung phối hợp**

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

2. Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng và nâng cao nhận thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

4. Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

5. Thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xử lý vi phạm pháp luật và giám sát việc xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

#### **Điều 5. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến, quan điểm của cơ quan, đơn vị, địa phương mình về các vụ việc cụ thể liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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. Tổ chức các cuộc họp; hội nghị sơ kết, tổng kết.
4. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.
5. Các hình thức khác.

#### **Điều 6. Yêu cầu của công tác phối hợp**

1. Mỗi địa bàn, lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chính, chủ trì và tổ chức phối hợp với các cơ quan khác căn cứ theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và quy định của Quy chế này.

2. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật về 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.

3. Trong quá trình 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 đang thực hiện thanh tra, kiểm tra phải thông báo và chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **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 7. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các cấp**

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi 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 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.

3. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng 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.

4. Có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được phân công trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật về quyền lợi người tiêu dùng.

5. Thực hiện chế độ thông tin thường xuyên 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. 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.

7. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan theo quy định tại Quy chế này có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với Sở Công Thương trong việc theo dõi, giải quyết các công việc liên quan đến công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chủ động thực hiện các nhiệm vụ liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

8. Định kỳ hàng tháng, các sở, ban, ngành và ủy ban nhân dân cấp huyện cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng; các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý không an toàn hoặc có khả năng ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng gửi Sở Công Thương để tổng hợp, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử Sở Công Thương theo quy định.

### **Điều 8: Trách nhiệm của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp**

1. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh xây dựng chương trình, kế hoạch đẩy mạnh công tác 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. Giám sát việc triển khai 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.

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 9. 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; 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 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. 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, Ủy ban nhân dân 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. Công khai đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

5. 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.

6. Chủ trì phối hợp với Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng xây dựng Kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15 tháng 3 hàng năm).

7. 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 10. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực: Sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật. 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.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, 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. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý. Chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: Giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc bảo vệ thực vật, thuốc thú y, 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.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý. Chủ trì giải quyết hoặc

phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Y tế**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế như: an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, dịch vụ y tế, tư vấn và chăm sóc sức khỏe, kinh doanh thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế.

2. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý. Chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Hướng dẫn các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh thông tin kịp thời 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.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện công tác kiểm tra việc chấp hành pháp luật về giá; theo dõi diễn biến giá thị trường; kịp thời phối hợp với Sở Công thương, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện các biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quyết định và theo hướng dẫn của các Bộ, cơ quan ngang bộ.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

1. Phối hợp với Sở Công Thương, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Phú Yên và các cơ quan, đơn vị, địa phương 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, đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

2. Phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường bám sát địa bàn, nắm tình hình, kịp thời phát hiện, xác minh, xử lý các trường hợp sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Chỉ đạo Công an cấp huyện, cấp xã 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.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của Cục Quản lý thị trường tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban Chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh Phú Yên 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.

2. 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.

3. Duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban Chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh để tiếp nhận các tin báo về buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 2 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chủ động phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan Nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; 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 biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định pháp luật.

4. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trên địa bàn quản lý.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

3. Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên cung cấp thông tin, tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người dân trên địa bàn.

### **Điều 19. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Phú Yên**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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 Phú Yên và các phương tiện truyền thông đại chúng.

2. Tổ chức xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các chính sách, quy định của pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi



người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; trong đó tăng cường tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3”; 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.

3. Thực hiện quy định tại Điều 22 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

### **Điều 20. Trách nhiệm của các Hiệp 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.

2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, tập huấn cho các doanh nghiệp thành viên các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hướng dẫn, khuyến khích các doanh nghiệp đưa ra các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh và công bố, niêm yết công khai.

3. 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.

### **Điều 21. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh**

1. Làm đầu mối tiếp nhận thông tin cung cấp, phản ánh của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan có liên quan, địa phương trong việc tiếp nhận và xác minh, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tham gia các hoạt động kiểm tra liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Xây dựng quy trình việc tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng. Tổ chức hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ, 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. Yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp huyện (nơi thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ) giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi phát hiện 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 gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

4. Cung cấp cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin 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.

5. 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.

6. Hàng năm xây dựng các Chương trình, Kế hoạch triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Báo cáo Sở Công Thương khi thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ được giao về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; tham gia phát động, triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam ngày 15 tháng 3 hàng năm.

8. Hướng dẫn các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các địa phương trong tỉnh thực hiện tốt nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Chương III**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 22. Chế độ báo cáo**

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (nếu có yêu cầu) các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan tổng hợp kết quả thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

#### **Điều 23. Tổ chức thực hiện Quy chế**

1. Các sở, ban, ngành; 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 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, giám sát và xử lý vi phạm pháp luật trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. 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.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, 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./.