

## QUY CHẾ

### Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận

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

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 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, tổ chức và địa phương về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

## Chương II NGUYÊN TẮC, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG THỨC PHỐI HỢP

### 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 và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Công tác phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến 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. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, tránh chồng chéo.

4. Công tác 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 căn cứ vào nguồn thông tin và công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong thanh tra, kiểm tra, xử lý;

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. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp trao đổi thông tin trong quá trình xử lý các vấn đề liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của cơ quan, đơn vị.

3. Phối hợp trong công tác xử lý khiếu nại, xác minh và xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng khi có tranh chấp phát sinh hoặc yêu cầu giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng.

4. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định pháp luật.

#### **Điều 5. Phương thức phối hợp**

1. Cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin tài liệu, báo cáo có liên quan đến công tác thông qua các phương tiện điện tử (TD office, Email, điện thoại, ...) hoặc văn bản giấy.

2. Tham gia các cuộc họp xin ý kiến của các bên tham gia phối hợp và xác lập biên bản làm việc làm cơ sở xác định trách nhiệm các bên phải tiến hành theo thẩm quyền. Trường hợp có một hoặc nhiều bên không thống nhất nội dung thì được bảo lưu ý kiến trong biên bản cuộc họp và trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định. Cơ quan phối hợp cử thành viên có chuyên môn nghiệp vụ phù hợp theo đề nghị của cơ quan chủ trì để giúp cơ quan chủ trì giải quyết công việc nhanh chóng, thuận lợi, đảm bảo giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thành lập đoàn hoặc quyết định thành lập đoàn khi có ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; chuẩn bị các nội dung, tài liệu có liên quan và thông báo thời gian, địa điểm làm việc đến các thành viên đoàn và đơn vị được kiểm tra; lập biên bản kiểm tra và kết luận, kiến nghị các nội dung cần xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền.

4. Phương thức phối hợp khác.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐỊA PHƯƠNG**

#### **Điều 6. Sở Công Thương**

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục 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.

2. Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, địa phương và các đơn vị có liên quan xây dựng và triển khai thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; phối hợp với các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, xử lý vi phạm theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan quản lý có thẩm quyền xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật.

3. Tham mưu thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành có thẩm quyền kiểm tra, xử lý theo quy định 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.

4. Tiếp nhận, kết nối vận hành hệ thống Tổng đài 1800.6838 do Bộ Công Thương hỗ trợ để tư vấn, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng 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. 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. Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hóa, dịch vụ theo quy định 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. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan 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; 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.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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.

5. 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; 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 8. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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 ngành nông nghiệp.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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; 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 9. Sở Y tế**

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

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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; 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 10. Sở Tài chính**

Chủ trì phối hợp với các cơ quan 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 và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. 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. Chỉ đạo 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.

2. 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.

### **Điều 12. Công an tỉnh**

1. Chỉ định đơn vị đầu mối trực thuộc để thực hiện Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

2. Thông tin 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.

3. Tổ chức công tác nắm tình hình, kịp thời phát hiện, xác minh, điều tra, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng lậu, hàng giả, hàng không có nguồn gốc xuất xứ, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm khác gây thiệt hại cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Chỉ đạo Công an các đơn vị, địa phương thường xuyên phối hợp với các đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc nắm tình hình, 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.

### **Điều 13. Cục Quản lý thị trường tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, địa phương và đơn vị 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

2. Tổ chức kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi, sức khỏe, gây thiệt hại cho người tiêu dùng; xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

3. Trong công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, thực hiện tốt việc lồng ghép hoạt động tuyên truyền trực tiếp các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

4. 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 và phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 14. Báo Ninh Thuận, Đài Phát thanh và Truyền hình Ninh Thuận**

1. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Ninh Thuận.

2. 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 15 tháng 3*”. Thông tin 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 15. Sở, ngành liên quan khác**

1. Theo chức năng, nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh phân công, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan liên quan tổ chức quản lý trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật theo đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao.

2. Phối hợp với cơ quan chủ trì (Sở Công Thương) thực hiện các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm quản lý của ngành.

### **Điều 16. 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 ngày 20 tháng 6 năm 2023.

2. 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, Tổ chức xã hội 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 chức năng liên quan 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 tiên hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các đơn vị trực thuộc đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 17. 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 ngày 20 tháng 6 năm 2023.

2. Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người dân trên địa bàn.

### **Điều 18. Tổ chức xã hội**

1. 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 hằng năm.

2. Cung cấp cho Sở Công Thương hoặc cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền về hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Tổ chức hòa giải các 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 các 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.

4. Công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

5. Tham gia góp ý xây dựng chủ trương, chính sách, pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 19. Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh, Hội doanh nhân trẻ tỉnh**

1. 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.

2. 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 và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

### **Điều 20. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Tổ chức chính trị - xã hội tỉnh**

#### **1. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh**

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.

#### **2. Tổ chức chính trị - xã hội**

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.

**Điều 21. Chế độ báo cáo**

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương mình phụ trách về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định./.