

Số: 94/2025/QĐ-UBND

Bắc Ninh, ngày 08 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15;

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 87/2025/QH15;

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

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

Căn cứ Nghị định số 146/2025/NĐ-CP của Chính phủ Quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại;

Căn cứ Nghị định số 217/2025/NĐ-CP của Chính phủ về hoạt động kiểm tra chuyên ngành;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP 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 116/TTr-SCT ngày 10 tháng 11 năm 2025.

Ủy ban nhân dân Quyết định ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

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 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 20 tháng 12 năm 2025 và bãi bỏ Quyết định số 42/2023/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Vụ Pháp luật - Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra văn bản và QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh: LĐVP, KTN, THĐT, KTTH, TTTT tỉnh (đăng công báo);
- Lưu: VT, KTTH.

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

Phạm Văn Thịnh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH**

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

QUY CHẾ

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 94/2025/QĐ-UBND)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và 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 liên quan trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

2. Đối tượng áp dụng:

- a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- b) Công an tỉnh; Báo và Phát thanh truyền hình tỉnh;
- c) Ủy ban nhân dân các phường, xã (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã) trên địa bàn tỉnh;
- d) Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; Hội doanh nghiệp trẻ, Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh;
- đ) Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Thực hiện theo 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 theo từng thời điểm.

2. Đảm bảo hiệu lực, hiệu quả và phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương và các quy định của pháp luật hiện hành.

3. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chủ động, đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo điều hành.

4. Việc tổ chức phối hợp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo công bằng, minh bạch, đúng pháp luật; không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong kiểm tra, xử lý; không gây cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân.

5. 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.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Tuyên truyền, phổ biến 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; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. 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.

3. Cung cấp, trao đổi thông tin, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

4. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

5. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo.

3. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành, tổ công tác liên ngành.

4. Các hình thức khác phù hợp với quy định của pháp luật.

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 5. Sở Công Thương

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách pháp luật, đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Hằng năm xây dựng, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam theo quy định.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành đối với các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền của 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. Chủ trì 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 biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành giải quyết 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. Thiết lập, công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

Điều 6. Các sở: Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Môi trường, Y tế, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Xây dựng, Tài chính

1. Phối hợp với Sở Công Thương tổ chức tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - 15/3 hằng năm.

2. Công khai danh sách tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng; các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thuộc phạm vi quản lý không an toàn hoặc có khả năng ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng trên Cổng thông tin điện tử thuộc cơ quan, đơn vị quản lý; đồng thời, phối hợp thông tin đến các sở, ban, ngành có liên quan.

3. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý.

Điều 7. Thanh tra tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Công an tỉnh

1. Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh truyền hình tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền 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. Chỉ đạo Công an các xã, phường làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc kiểm tra, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn.

Điều 9. Báo và Phát thanh truyền hình tỉnh

1. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Báo và Đài Phát thanh truyền hình tỉnh; xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, tác phẩm báo chí để tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chú trọng, tăng cường tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam – 15/3 hằng năm.

2. Phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật có 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 10. Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác có liên quan.

2. 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.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức quản lý, kiểm tra 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.

4. 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.

5. Quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại các địa điểm này.

6. 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 trên địa bàn ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

7. Tiếp nhận thông báo của tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên và kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên trên địa bàn theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 11. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh

1. Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu.

2. 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;

3. Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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.

Điều 12. Hội doanh nghiệp trẻ, Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tích cực phát động, hướng dẫn các hội viên là doanh nghiệp chủ động hưởng ứng, tổ chức triển khai thực hiện và tham gia các Chương trình, kế hoạch, hoạt động khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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.

3. Phối hợp tổ chức tập huấn cho các doanh nghiệp 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.

4. Hướng dẫn các doanh nghiệp xây dựng bộ phận tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm hàng hoá, dịch vụ do mình cung cấp.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Chế độ báo cáo

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Thanh tra tỉnh, Báo và Phát thanh truyền hình tỉnh, Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh, Hội doanh nghiệp trẻ, Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hằng năm hoặc đột xuất, tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh các vấn đề mới, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến bằng văn bản về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.