

Số: 15/2025/QĐ-UBND

An Giang, ngày 06 tháng 11 năm 2025

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 An Giang

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 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

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

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 321/TTr-SCT ngày 17 tháng 10 năm 2025;

Ủy ban nhân dân ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh An Giang.

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 An Giang.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Giao Giám đốc Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tổ chức triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; Chủ tịch các hội, liên hiệp hội, hội tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 06 tháng 11 năm 2025./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Công Thương (b/c);
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh và các tổ chức thành viên;
- CT và các PCT.UBND tỉnh;
- LĐVP, P.KT, P.TH, TT.CBTH, TT.PVHCC;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, hvathien.

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

Nguyễn Thanh Phong

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH AN GIANG**

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

QUY CHẾ

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

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 15/2025/QĐ-UBND
ngày 06 tháng 11 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

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 quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh An Giang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã);
2. Công an tỉnh; Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang;
3. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh;
4. Hiệp hội, liên hiệp hội, hội, các tổ chức, cá nhân có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh An Giang.

Chương II

NGUYÊN TẮC, NỘI DUNG, PHƯƠNG THỨC PHỐI HỢP

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Nguyên tắc phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng theo quy định tại Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.
2. 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.
3. 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, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
4. 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 phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo giữa các cơ quan đơn vị, địa phương quản lý.

5. Việc tổ chức phối hợp giữa lực lượng thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật trong công tác 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, địa phương; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong 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 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 của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nhằm nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận tiện cho người tiêu dùng trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Phối hợp trong trao đổi thông tin về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

Điều 5. Phương thức phối hợp

Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trên địa bàn tỉnh 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 quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tùy theo tính chất, nội dung công việc cụ thể để lựa chọn một trong các phương thức phối hợp sau:

1. Trao đổi thông tin qua hệ thống thư điện tử tỉnh An Giang (...@angiang.gov.vn); hệ thống văn bản chỉ đạo điều hành.

2. Tổ chức họp, hội nghị, sơ kết, tổng kết công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Tổ chức đoàn khảo sát, thanh tra, kiểm tra các hoạt động liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Các hình thức khác (nếu có).

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC TRONG CÔNG TÁC BẢO VỆ

QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 6. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp xã

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. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển đến.

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. Công bố danh sách tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định. Định kỳ hàng tháng, các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đối với vụ việc vi phạm liên quan từ hai đơn vị hành chính cấp xã trở lên gửi Sở Công Thương để tổng hợp, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh theo quy định. Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày công bố.

7. 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.

Điều 7. Trách nhiệm phối hợp cụ thể của các cơ quan có liên quan

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan 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.

b) 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, đơn vị có liên quan, Ủy ban nhân dân cấp xã. 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.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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.

d) 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.

đ) 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 tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc qua số điện thoại 1800.6838.

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

g) 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.

h) Chủ động theo dõi diễn biến cung cầu, giá cả hàng hóa thiết yếu, kịp thời phối hợp với Sở Tài chính tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp đảm bảo cân đối cung cầu hàng hóa khi thị trường có biểu hiện mất cân đối cung cầu, tăng giá đột biến.

i) Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn; xây dựng tài liệu, cẩm nang nhằm tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức 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. Tham dự các hội nghị, hội thảo do Bộ Công Thương, các địa phương trong nước tổ chức liên quan đến các quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Hằng năm 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 hằng năm).

k) 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.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) 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 các lĩnh vực: Sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hóa. 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.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

c) 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; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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.

3. Sở Nông nghiệp và Môi trường

a) 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 vấn đề đảm bảo an toàn, chất lượng đầu vào cho quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực phẩm; đất đai, tài nguyên khoáng sản.

b) 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 giá và về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

c) 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; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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.

4. Sở Y tế

a) 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, trang thiết bị y tế.

b) 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 giá và về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

c) 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; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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.

5. Sở Xây dựng

a) 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 liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực xây dựng, nhà ở, bất động sản.

b) 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 giá và về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

c) 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; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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.

6. Sở Văn hoá và Thể thao

a) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động của các dịch vụ vui chơi giải trí thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao, thông tin điện tử.

b) Phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy chỉ đạo, định hướng các cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh, Phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin, Trung Tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh, hệ thống truyền thanh cơ sở trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến nhằm nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của người dân trong tuân thủ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Kịp thời công bố các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân.

7. Sở Tư pháp

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh theo quy định, kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định chủ trương, biện pháp, thời hạn bình ổn giá phù hợp với quy định của pháp luật về bình ổn giá.

9. Công an tỉnh

a) Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang và các cơ quan, đơn vị 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.

b) Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác bám sát địa bàn, nắm tình hình, kịp thời phát hiện, điều tra, xác

minh, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm khác gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

c) Chỉ đạo Công an cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các phòng, đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc nắm bắt, 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.

10. Thuế tỉnh An Giang

a) 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.

b) 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.

11. Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang

a) Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang.

b) 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”***. 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.

12. Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023;

b) 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.

c) 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 của pháp luật.

d) Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

13. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

a) 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 15 tháng 3 hằng năm.

b) 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 theo Điều lệ Hội.

c) 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.

d) 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.

đ) Tham gia và kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan, đơn vị có liên quan về các chủ trương, chính sách, cơ chế và giải pháp nhằm thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

14. Các Hội, Hiệp hội tỉnh

a) Phối hợp với Sở Công Thương tổ chức triển khai Chương trình “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Công Thương; tích cực phát động, hướng dẫn các doanh nghiệp thành viên triển khai các hoạt động khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

b) 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 và công bố, niêm yết công khai.

c) 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 8. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức thành viên

a) Phối hợp 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.

b) 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.

c) 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 IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang, Ủy ban nhân dân cấp xã, Hiệp hội, Liên hiệp hội, Hội và các tổ chức, cá nhân liên quan tổng hợp kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 10. Tổ chức thực hiện Quy chế

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; 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 công tác 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. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức thành viên xây dựng chương trình, kế hoạch đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động đoàn viên, hội viên và quần chúng nhân dân gương mẫu chấp hành các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chủ động, phối hợp với các cơ quan chức năng giám sát việc triển khai thực hiện.

4. 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 đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế./.