

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH TUYÊN QUANG

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

Số: 122 /2026/QĐ-UBND

Tuyên Quang, ngày 25 tháng 9 năm 2026

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước 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 Tuyên Quang**

*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 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 116/2025/QH15;*

*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;*

*Căn cứ Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương;*

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước 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 Tuyên Quang.

**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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

### **Điều 2. Điều khoản thi hành**

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2026.

2. Bãi bỏ toàn bộ Quyết định số 48/2024/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước 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 Tuyên Quang.

3. Bãi bỏ số thứ tự 86 Mục VII Phụ lục II ban hành kèm theo Quyết định số 764/QĐ-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang về việc áp dụng các Quyết định quy phạm pháp luật của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang và Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang trước sắp xếp trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường; Chủ tịch Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Chủ tịch Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh; Chủ tịch Hội Doanh nhân trẻ tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật, Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UB MTTQ và các tổ chức CT-XH tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các Ban của Tỉnh ủy, các Ban của HĐND tỉnh;
- Như khoản 4 Điều 2;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Tuyên Quang;
- HĐND, UBND các xã, phường;
- Trung tâm Thông tin - Hội nghị tỉnh (đăng Công báo);
- Cổng TTĐT tỉnh (đăng tải);
- Cơ sở dữ liệu văn bản quy phạm pháp luật tỉnh;
- Lưu: VT, KT *h2*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phan Huy Ngọc**



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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 122/2026/QĐ-UBND ngày 25 tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)*

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, phương thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước 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 Tuyên Quang theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật số 19/2023/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 116/2025/QH15.

2. Những nội dung khác liên quan đến công tác quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này, các cơ quan, đơn vị căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được phân công và các quy định của pháp luật có liên quan để tổ chức triển khai thực hiện.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị).

2. Ủy ban nhân dân xã, phường (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã).

3. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh; các tổ chức xã hội - nghề nghiệp; các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh; người tiêu dùng; các tổ chức, cá nhân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

#### Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng được thực hiện thường xuyên, chủ động, gắn với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương và yêu cầu thực tiễn trong từng giai đoạn.

2. Bảo đảm tuân thủ quy định của Luật số 19/2023/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 116/2025/QH15 và các quy định khác của pháp luật có liên quan, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. 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 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.

4. Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng; công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật; không gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, cá nhân kinh doanh.

5. Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phải bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình tiếp nhận, chuyển, lưu trữ các dữ liệu về phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của người tiêu dùng.

#### **Điều 4. Nội dung phối hợp**

1. Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, hoàn thiện pháp luật về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; tổ chức thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

b) 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 tại địa phương.

c) Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

d) Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền.

đ) Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định của 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.

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

a) Tiếp nhận thông tin, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

b) Xác định cơ quan giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.

c) Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

#### **Điều 5. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin bằng văn bản qua hệ thống thư điện tử tỉnh Tuyên Quang (@tuyenquang.gov.vn); hệ thống quản lý văn bản và điều hành tỉnh.

2. Tham gia các đoàn khảo sát, thanh tra, kiểm tra liên ngành.

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

4. Các phương thức phối hợp khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

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

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

1. Phối hợp trong công tác 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; trong quá trình thực hiện chủ động rà soát, nghiên cứu kịp thời đề xuất, 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.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ theo quy định tại Điều 19 Quy chế này hoặc đột xuất về công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách với Sở Công Thương để phối hợp quản lý. Chủ động triển khai thực hiện các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong phạm vi, chức năng, nhiệm vụ được phân công theo quy định của Luật số 19/2023/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 116/2025/QH15 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

3. Phối hợp xây dựng và triển khai công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, 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 nâng cao năng lực thực thi pháp luật, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

4. Phối hợp trong tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. Công khai thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về: chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền.

5. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra và giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn; đồng thời, xử lý hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có) liên quan đến lĩnh vực quản lý của ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

6. Cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận có trách nhiệm phân loại và giải quyết theo thẩm quyền phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng. Trường hợp không thuộc thẩm quyền, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền và thông báo cho người tiêu dùng biết. Trường hợp vụ việc liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, cơ quan chủ trì có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xác minh, xử lý; thông báo kết quả cho người tiêu dùng và gửi Sở Công Thương để tổng hợp, theo dõi.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Sở Công Thương**

1. Là cơ quan đầu mối tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, hoàn thiện và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

2. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện 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; 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).

3. 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 có liên quan.

4. Là cơ quan đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Đối với nội dung thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Sở Công Thương, tổ chức xem xét, giải quyết theo quy định; đối với nội dung thuộc phạm vi quản lý của cơ quan khác, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tiêu dùng biết. Trường hợp nội dung tiếp nhận thuộc phạm vi điều chỉnh của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo thì thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

5. Thực hiện tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng qua trang thông tin điện tử ngành Công Thương theo địa chỉ: <https://socongthuong.tuyenquang.gov.vn>; đồng thời duy trì hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc qua số điện thoại 1800.6838 để thực hiện tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh.

6. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định kiểm tra 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh với Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Thanh tra tỉnh**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan 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 9. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

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 trong 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 quy định.

2. 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.

3. Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công quản lý và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Môi trường**

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 vấn đề đảm bảo an toàn, chất lượng đầu vào cho quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực phẩm; các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

2. 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.

3. Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công quản lý và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

### **Điều 11. Trách nhiệm của 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 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 và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công quản lý và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Xây dựng**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực xây dựng, vật liệu xây dựng; nhà ở; giao thông vận tải và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành.

2. Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công quản lý và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

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

Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức công tác kiểm tra chấp hành pháp luật về giá; theo dõi giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh, kịp thời phối hợp với Sở Công Thương tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quy định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính, các bộ, cơ quan ngang bộ.

Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công quản lý và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Thuế tỉnh Tuyên Quang**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực có liên quan đến thuế.

2. Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công quản lý và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

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

1. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện 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 các đơn vị chức năng thuộc các sở, ban, ngành và địa phương kiểm tra, điều tra, xác minh và 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.

3. Chỉ đạo Công an cấp xã làm đầu mối, phối hợp với các phòng, đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cùng cấp kiểm tra, phát hiện và xử lý 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.

4. Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công quản lý và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. 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 và các nhiệm vụ được phân định cho Ủy ban nhân dân cấp xã theo Điều 18 Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

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

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 và theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Quy chế này.

4. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động tổ chức hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; phối hợp với cơ quan có thẩm quyền trong hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên ngành; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh**

1. Tiếp nhận thông tin, phản ánh, yêu cầu tư vấn của người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp; cung cấp thông tin, phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong việc xem xét, xử lý vụ việc theo quy định của pháp luật; tham gia các hoạt động kiểm tra có liên quan khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền đề nghị.

2. Thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 1 Điều 50, 51, 52, 53 Luật số 19/2023/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 116/2025/QH15.

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 xã (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. Hằng 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.

5. 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 hằng năm.

6. Hướng dẫn nghiệp vụ, hỗ trợ nâng cao năng lực hoạt động cho các Hội thành viên, Chi hội và tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các địa phương trong tỉnh.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh**

1. 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; 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.

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.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Chế độ báo cáo**

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hằng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã báo cáo kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc ngành, lĩnh vực, địa bàn được giao quản lý gửi Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

#### **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Các sở, ban, ngành; 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. Báo và Phát thanh, truyền hình Tuyên Quang**

Chủ trì xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các ấn phẩm của Báo và Phát thanh, truyền hình Tuyên Quang và các phương tiện truyền thông đại chúng.

Tổ chức xây dựng các chương trình thường kỳ, các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các 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; phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền để Nhân dân biết.

Thực hiện quy định tại Điều 22 Luật số 19/2023/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 116/2025/QH15.

4. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế./.

