

Số: 59/2026/QĐ-UBND

Ninh Bình, ngày 26 tháng 5 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

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

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

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/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 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

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

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP;

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 trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

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 Ninh Bình.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 08 tháng 6 năm 2026.

2. Các Quyết định sau đây hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành:

a) Quyết định số 39/2021/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Ninh Bình;

b) Quyết định số 62/2024/QĐ-UBND ngày 11 tháng 10 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị: Sở, ban, ngành; Báo và Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình; Công an tỉnh, Thuế tỉnh; UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *Phước*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
 - Vụ Pháp chế, UBCTQG - 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 QH tỉnh;
 - Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
 - Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
 - Các Hội, Hiệp hội: BVQLNTD, DNT;
 - Trung tâm thông tin - Công báo tỉnh;
 - VPUB: CVP, Các PCVP và các VP, ban, TT;
 - Lưu: VT, VP5.
- TS_VP5

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



Dạng Thanh Sơn



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NINH BÌNH

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 Ninh Bình

(Ban hành kèm theo Quyết định số 59/2026/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 quản lý nhà nước giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; Công an tỉnh; Thuế tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã);

b) Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. 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 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 phối hợp quản lý nhà nước về 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 trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

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 đảm bảo 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 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 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 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.

7. Mỗi địa bàn, lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chính, chủ trì và tổ chức phối hợp; các cơ quan khác có trách nhiệm tham gia phối hợp theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật.

8. Việc phối hợp phải đảm bảo rõ đầu mối chủ trì, rõ trách nhiệm phối hợp, rõ thời hạn xử lý, bảo đảm không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm hoặc kéo dài thời gian giải quyết.

Điều 3. 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 pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

3. Cung cấp, trao đổi 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. Thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

5. Cung cấp danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung giữa cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực.

Điều 4. Phương thức phối hợp

Tùy theo tính chất, nội dung công việc cụ thể mà cơ quan chủ trì lựa chọn một trong các phương thức phối hợp sau đây:

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin bằng văn bản.

2. Tổ chức các hội nghị, hội thảo; các cuộc họp sơ kết, tổng kết.
3. Tham gia các đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.
4. Các hình thức khác phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 5. Phối hợp tiếp nhận, phân loại và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

1. Việc tiếp nhận, phân loại và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Trường hợp đơn có nhiều nội dung thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan, việc hướng dẫn, xử lý thực hiện theo quy định của pháp luật; đồng thời các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ. Cơ quan chủ trì có văn bản đề nghị phối hợp, nêu rõ nội dung, thời hạn trả lời. Cơ quan được đề nghị phối hợp có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, trừ trường hợp phức tạp.

3. Đối với vụ việc liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, cơ quan có chức năng quản lý chính theo lĩnh vực phát sinh vụ việc là cơ quan chủ trì; trường hợp khó xác định thì Sở Công Thương có trách nhiệm điều phối.

4. Trường hợp vụ việc phức tạp, kéo dài hoặc vượt thẩm quyền, cơ quan chủ trì có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Chương II

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 6. Trách nhiệm chung của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo lĩnh vực, địa bàn được phân công; chủ động triển khai các nhiệm vụ được giao và phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan nhằm bảo đảm công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện thống nhất, đồng bộ, hiệu quả. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh nếu để xảy ra chậm trễ, không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm phối hợp theo Quy chế này.

2. Chủ động phối hợp trong việc xây dựng, tổ chức triển khai các chương trình, kế hoạch, đề án, nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; kịp thời tham mưu, đề xuất cơ quan có thẩm quyền ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung các cơ chế, chính sách, giải pháp nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực này.

3. Phối hợp cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu phục vụ công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; bảo đảm việc cung cấp thông tin

đầy đủ, chính xác, kịp thời theo yêu cầu của cơ quan chủ trì; đồng thời chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do cơ quan, đơn vị mình cung cấp.

4. Phối hợp thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 5 Quy chế này.

5. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, phát hiện và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao; kịp thời trao đổi, cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả kiểm tra, xử lý vi phạm để phục vụ công tác quản lý và phối hợp liên ngành.

6. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình và kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn quản lý; gửi báo cáo đúng thời gian, nội dung theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Ủy ban nhân dân tỉnh về tính chính xác, trung thực của số liệu, thông tin báo cáo.

7. Thực hiện công bố, công khai thông tin liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và phân công tại Quy chế này; bảo đảm việc công bố thông tin khách quan, chính xác, đúng thẩm quyền, không làm ảnh hưởng đến bí mật nhà nước, bí mật kinh doanh và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân có liên quan. Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày công bố, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

8. Bố trí nguồn lực, điều kiện bảo đảm cần thiết theo quy định để thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi quản lý; nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm công tác này nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Công Thương

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và xử lý vi phạm theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. 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; hàng 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).

3. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền và kịp thời 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. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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.

5. Cập nhật, trao đổi và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc các 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 với các cơ quan có liên quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở Công Thương.

6. Chủ động theo dõi sát tình hình thị trường, giá cả hàng hóa thiết yếu, kịp thời phối hợp với Sở Tài chính và các đơn vị liên quan 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.

7. Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ban chỉ đạo 389 của tỉnh thực hiện tốt trách nhiệm và quan hệ phối hợp 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.

8. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường tỉnh: Thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn và 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; duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban chỉ đạo 389 về chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả để tiếp nhận các thông tin 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. Cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có đề nghị của các cơ quan chức năng đề cùng phối hợp quản lý.

9. 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. Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh khi cần thiết.

Điều 8. Trách nhiệm của các Sở: Khoa học và Công nghệ; Nông nghiệp và Môi trường; Y tế; Văn hóa và Thể thao; Du lịch; Xây dựng

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý; tổ chức kiểm tra, xử lý hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật

của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 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 các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân.

3. Phối hợp, cung cấp cho Sở Công Thương danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng đối với các dịch vụ thuộc phạm vi quản lý, gồm: cung cấp nước sinh hoạt, truyền hình trả tiền; dịch vụ viễn thông di động mặt đất (dịch vụ thoại, dịch vụ nhắn tin, dịch vụ truy nhập Internet); dịch vụ viễn thông cố định mặt đất (dịch vụ thoại, dịch vụ truy nhập Internet), vận chuyển hành khách đường hàng không, vận chuyển hành khách đường sắt, mua bán căn hộ chung cư. Tham gia kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và Điều 16 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

4. 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 Công 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.

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

6. 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 9. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Chủ trì theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý giá; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện bình ổn giá theo quy định của Luật Giá số 16/2023/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 140/2025/QH15 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Hàng năm, căn cứ tình hình thực tế và khả năng cân đối ngân sách địa phương, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để thực hiện Quy chế theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước số 89/2025/QH15 và các quy định hiện hành.

Điều 10. Trách nhiệm của Thanh tra tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh và tổ chức thực hiện 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 11. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình 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.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong việc kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.

3. Chỉ đạo Công an 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.

Điều 12. Trách nhiệm của Thuế tỉnh

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác quản lý thuế đối với các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn; kịp thời phát hiện, xử lý hoặc kiến nghị xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về thuế có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp cung cấp thông tin về tình trạng hoạt động, nghĩa vụ thuế của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kinh doanh theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền nhằm phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xác minh, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

3. Phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh và các cơ quan liên quan trong công tác đấu tranh phòng, chống gian lận thương mại, trốn thuế, sử dụng hóa đơn, chứng từ không hợp pháp; sử dụng không hợp pháp hóa đơn, chứng từ, góp phần bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh.

4. Thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện đúng quy định của pháp luật về thuế, hóa đơn, chứng từ; nâng cao ý thức chấp hành pháp luật, bảo đảm quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng trong giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ.

Điều 13. Báo và Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình

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 các kênh sóng, ấn phẩm của Báo và Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình.

2. Tổ chức xây dựng các chương trình thường kỳ, các chuyên đề, chuyên trang, chuyên mục, tin, bài 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 15 tháng 3” hàng năm; 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 người tiêu dùng biết.

Điều 14. 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 2, khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được phân cấp, ủy quyền.

2. Chủ động phối hợp, trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

3. Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; chủ động kiểm tra, giám sát, phát hiện, 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.

4. 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 đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn.

5. Công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn lên Trang thông tin điện tử của địa phương.

6. 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 kiểm tra, xác minh giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Tiếp nhận thông báo của tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên; hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên quy định tại Điều 26 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP và kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên trên địa bàn theo quy định.

8. 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 15. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh

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 15 tháng 3 hàng năm.

2. Cung cấp thông tin 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.

3. Tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; thực hiện tư vấn, hỗ trợ, hòa giải giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ theo quy định; chuyển thông tin đến cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và phối hợp theo dõi kết quả xử lý.

4. 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.

5. Thiết lập, công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các thông tin, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh và thông tin hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc qua số 1800.6838 của Bộ Công Thương.

Điều 16. 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; tích cực phát động, hướng dẫn các doanh nghiệp chủ động tổ chức 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 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. 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.

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.

Điều 17. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp

1. 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 các 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.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) các Sở, ban, ngành; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; các tổ chức chính trị - xã hội các cấp trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh 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 ngành, địa phương mình phụ trách về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

1. 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, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế.

2. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật trích dẫn tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản quy phạm pháp luật khác thì áp dụng quy định tại văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế./.