

UBND TỈNH ĐẮK LẮK
SỞ CÔNG THƯƠNG

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

Đắk Lắk, ngày tháng năm 2026

BẢN SO SÁNH, THUYẾT MINH DỰ THẢO “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 ĐẮK LẮK” VỚI QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT HIỆN HÀNH

VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT HIỆN HÀNH Quyết định số 54/2024/QĐ-UBND ngày 03/12/2024 của UBND tỉnh Đắk Lắk ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk	DỰ THẢO VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT THAY THẾ 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 Đắk Lắk	THUYẾT MINH
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng 1. Phạm vi điều chỉnh a) Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quản lý Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk; b) Các nội dung khác có liên quan đến phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh không được quy định tại Quy chế này, được thực hiện theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan. 2. Đối tượng áp dụng a) Các Sở, ban, ngành ở tỉnh.	Điều 1. Phạm vi điều chỉnh 1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức, trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Luật số 19/2023/QH15). 2. Những nội dung khác trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành. Điều 2. Đối tượng áp dụng 1. Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường. 2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và tổ chức chính trị - xã hội; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; các tổ chức Hội, Hiệp hội.	- Kế thừa nội dung cũ nhưng bố cục lại rõ ràng, quy định chi tiết thành 2 Điều riêng về phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng. - Cập nhật căn cứ pháp lý theo quy định mới tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 để đảm bảo tính chuẩn xác và đồng bộ của văn bản. - Bỏ nội dung về đối tượng là UBND cấp huyện để phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp.

b) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã). c) Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh. d) Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.	3. Doanh nghiệp, hợp tác xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.	- Bổ sung "Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh" vào đối tượng áp dụng để tăng cường vai trò giám sát, phản biện xã hội theo quy định của Luật số 19/2023/QH15. - Bổ sung đối tượng "Doanh nghiệp, hợp tác xã" để bao quát toàn bộ các chủ thể sản xuất kinh doanh có liên quan trực tiếp đến người tiêu dùng.
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 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 đúng trình tự, thủ tục theo quy định của 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 công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, đơn vị chủ động thực hiện kịp thời, chặt chẽ, công bằng, minh bạch các nhiệm vụ 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, địa phương và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định pháp luật hiện hành. 2. Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được chủ động thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật, đồng thời 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 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 trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan, đơn vị. 4. Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng bảo đảm tuân thủ theo quy định của Luật số 19/2023/QH15 và các quy định pháp luật khác có liên quan, bảo đảm đúng thẩm quyền, thời gian giải quyết; 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.	- Sửa đổi, biên tập lại khoản 1, 2, 3 của quy chế cũ theo hướng chặt chẽ hơn, bổ sung vai trò của "địa phương" và nhấn mạnh tính "thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo" trong chỉ đạo điều hành. - Bổ sung mới khoản 4 nhằm thiết lập nguyên tắc phối hợp riêng cho hoạt động tiếp nhận, xử lý khiếu nại, đặc biệt nhấn mạnh yếu tố "bảo đảm an toàn thông tin dữ liệu" trong kỷ nguyên số. - Bổ sung mới khoản 5 nhằm cụ thể hóa chính sách nhân văn của Luật số 19/2023/QH15, ưu tiên bảo vệ nhóm "người tiêu dùng dễ bị tổn thương".

	5. Ưu tiên tiếp nhận và xử lý yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại Điều 8, Luật số 19/2023/QH15.	
Điều 3. Nội dung phối hợp 1. Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng và nâng cao nhận thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 2. 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. 3. Tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. 4. Thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 5. Kiến nghị để hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có), đảm bảo công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực thi hiệu quả.	Điều 4. Nội dung phối hợp 1. Phối hợp tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo 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 trao đổi thông tin và báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. 3. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hướng dẫn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ. 4. Phối hợp trong công tác kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; công tác tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng của người tiêu dùng; công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng. 5. Phối hợp trong công tác hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của ngành, lĩnh vực để thực hiện các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và công tác về quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 6. Phối hợp trong công tác tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa	- Mở rộng từ 05 nội dung phối hợp lên 07 nội dung nhằm bao quát toàn diện các nhiệm vụ quản lý nhà nước mới phát sinh. - Bổ sung chi tiết các nội dung phối hợp quan trọng gồm: phối hợp tham mưu chỉ đạo cấp trên (khoản 1); thông tin cảnh báo sản phẩm (khoản 3); hỗ trợ thương lượng (khoản 4); hướng dẫn chuyên môn tổ chức xã hội/hòa giải (khoản 5); kiểm soát hợp đồng theo mẫu (khoản 6); và công khai danh sách tổ chức/cá nhân vi phạm (khoản 7).

	bàn tỉnh và công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. 7. Công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.	
Điều 4. Hình thức phối hợp Để đảm bảo công tác phối hợp kịp thời, các cơ quan có thể trao đổi thông tin qua hình thức gặp trực tiếp, thông qua văn bản hoặc bằng các phương tiện thông tin liên lạc.	Điều 5. Phương thức phối hợp 1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin bằng văn bản và tài liệu có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 2. Tham gia đoàn kiểm tra liên ngành. 3. Tổ chức, tham gia các cuộc họp; hội nghị sơ kết, tổng kết. 4. Các hình thức phối hợp khác.	- Thay đổi tên điều từ "Hình thức phối hợp" thành "Phương thức phối hợp" để phù hợp với ngôn ngữ pháp lý. - Cụ thể hóa quy định của quy chế cũ thành 04 phương thức rõ ràng (bằng văn bản, đoàn kiểm tra liên ngành, tổ chức hội họp/sơ kết, và các hình thức khác) giúp các đơn vị dễ dàng áp dụng triển khai trên thực tế.
Điều 5. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã. 1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao. 2. 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.	Điều 6. Trách nhiệm chung của các Sở, ban, ngành; UBND các xã, phường 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 theo quy định của pháp luật. 2. Phối hợp trong công tác 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 số 19/2023/QH15 và Nghị định số 55/2024/NĐ-CP và các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	- Thay đổi tên để phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. - Cập nhật căn cứ giải quyết khiếu nại theo Luật số 19/2023/QH15 và Nghị định số 55/2024/NĐ-CP. - Mở rộng từ 06 nội dung phối hợp lên 10 quy định chi tiết về trách nhiệm chung. Trong đó, bổ sung các trách nhiệm mới nhằm đáp ứng thực tế công việc hiện nay như: cung cấp danh sách vi phạm trên không gian mạng và thời hạn công bố 30 ngày (khoản 6); phối hợp kiểm soát hợp đồng theo

3. 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. 4. Trong quá trình thanh tra, kiểm tra nếu phát hiện tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà không thuộc phạm vi chức năng, thẩm quyền xử lý của mình thì đơn vị thanh tra, kiểm tra thông báo và chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật, khi xử lý có sự bàn bạc, thống nhất giữa các bên tham gia. 5. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng <i>(bao gồm cả các vụ việc tiếp nhận thông qua tổng đài 1800.6838 đặt tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng)</i> theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành. 6. 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.	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, báo cáo 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. 6. Cung cấp danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gửi Sở Công Thương để tổng hợp tham mưu UBND tỉnh đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh hoặc các hình thức khác 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 UBND tỉnh thực hiện công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo ngành, lĩnh vực hoặc địa bàn được phân công quản lý 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. 8. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh và công tác phối hợp kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có đề nghị tham vấn của Sở Công Thương. 9. 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 trong lĩnh vực được phân công quản lý. 10. Tham mưu và trình UBND tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các	mẫu khi có đề nghị tham vấn (khoản 8); tự tổ chức khảo sát, thử nghiệm và cảnh báo chất lượng ngành mình quản lý (khoản 9); chủ trì tham mưu thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành đối với vụ việc thuộc chuyên ngành phụ trách (khoản 10).
---	--	---

	vụ việc liên quan đến lĩnh vực chuyên ngành được phân công quản lý.	
Điều 6. Sở Công Thương 1. Chủ trì rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 2. Tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, 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 đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. 3. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 trên địa bàn tỉnh. 4. Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 5. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng cấp huyện thực hiện các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định. 6. Thực hiện việc thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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 tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ và quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người	Điều 7. Trách nhiệm của Sở Công Thương 1. Là cơ quan chủ trì, đầu mối giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Bộ Công Thương, UBND tỉnh về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. 2. Chủ trì tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh (bao gồm hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838); 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 phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết. Giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. 3. Tiếp nhận và tổng hợp danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để tham mưu UBND tỉnh đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh hoặc các hình thức khác theo quy định. 4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, 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. 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; thông tin, tham vấn lấy ý kiến về kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị liên quan.	- Chuẩn hóa lại vai trò của Sở Công Thương là "cơ quan chủ trì, đầu mối". - Bổ sung quy trình tiếp nhận, xem xét và chủ động phân loại, chuyển giao hồ sơ phản ánh đến đúng cơ quan thẩm quyền khác để tránh đùn đẩy trách nhiệm. - Bổ sung trách nhiệm của Chi cục Quản lý thị trường là đơn vị trực thuộc Sở Công Thương

tiêu dùng, tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. 8. 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 từ hai huyện trở lên theo quy định trên Trang thông tin điện tử của Sở Công Thương. 9. Chủ động theo dõi diễn biến cung cầu 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. 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. 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.	6. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức kỷ niệm Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15 tháng 3 hằng năm). 7. Chủ trì phối hợp với các Sở, ngành tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh. 8. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thực hiện các nội dung: a) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban Chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh thực hiện tốt Quy chế 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. b) 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. c) 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 7. Sở Khoa học và Công nghệ 1. 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 và triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật. Cảnh báo những nguy	Điều 8. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ 1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ. 2. Công khai, minh bạch các quy định liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà	Bổ sung, làm rõ trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ theo chức năng, thẩm quyền.

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. 2. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.	nước có thẩm quyền và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng. 3. 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. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xác định chất lượng, tiêu chuẩn, quy chuẩn, sở hữu trí tuệ sản phẩm, hàng hóa lưu thông trên thị trường theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. 4. 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, đặc biệt là các lĩnh vực: sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; 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 thẩm quyền.	
Điều 8. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 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 và triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: vật tư nông nghiệp, chất cấm trong sản xuất, chế biến, bảo quản sản phẩm trồng trọt, chăn nuôi, nuôi trồng thủy sản và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng. 2. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.	Điều 9. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Môi trường 1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp và môi trường như: vật tư nông nghiệp, chăn nuôi, thú y, thủy sản, trồng trọt, quản lý chất lượng nông lâm thủy sản, đất đai, tài nguyên khoáng sản và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác kiểm soát, quản lý an toàn thực phẩm đối với các nhóm sản phẩm thuộc lĩnh vực được phân công quản lý của ngành nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh	- Thay đổi tên gọi của cơ quan phụ trách để phù hợp với việc sắp xếp tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh. - Bổ sung thêm các quy định nội dung về đất đai, tài nguyên khoáng sản theo chức năng, nhiệm vụ.

	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.	
Điều 9. Sở Y tế 1. 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 và triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế, tư vấn sức khỏe. 2. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.	Điều 10. Trách nhiệm của Sở Y tế 1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 thuộc phạm vi quản lý. 2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 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.	Bổ sung, làm rõ trách nhiệm của Sở Y tế theo chức năng, thẩm quyền.
Điều 10. Sở Xây dựng 1. 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 xây dựng, nhà ở, chung cư. 2. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.	Điều 11. Trách nhiệm của Sở Xây dựng 1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 thuộc lĩnh vực xây dựng, nhà ở, bất động sản, vận tải. 2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 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; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ	- Thống nhất nội dung của Sở Xây dựng và Sở Giao thông vận tải để phù hợp với việc sắp xếp tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.
Điều 11. Sở Giao thông vận tải 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 và triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi quản lý. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện điều kiện an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với các phương tiện giao thông vận tải đường bộ, đường thủy và các trang thiết bị sử dụng cùng với phương tiện vận tải nhằm đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng trong các dịch vụ về vận chuyển hoặc khi người tiêu dùng mua các phương tiện, thiết bị để sử dụng. 2. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.	quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.	
Điều 12. Sở Tài nguyên và Môi trường 1. 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 và triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực liên quan đến đất đai, bất động sản, tài nguyên khoáng sản. 2. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.		Bỏ nội dung này vì đã được thể hiện ở nội dung về trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Môi trường
Điều 13. Sở Thông tin và Truyền thông 1. 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 Thông tin và Truyền thông. 2. Phối hợp với cơ quan chủ trì trong công tác tuyên truyền, phổ biến Quy chế phối hợp quản lý nhà nước		Bỏ nội dung này vì đã được thể hiện ở nội dung về trách nhiệm Sở Khoa học và Công nghệ

trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. 3. Phối hợp với các cơ quan truyền thông kịp thời công bố các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân. 4. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.		
Điều 14. Sở Tài chính 1. Chủ trì, phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Lắk 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 diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh theo quy định, kịp thời phối hợp với Sở Công Thương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá theo quy định. 2. 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 cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.	Điều 12. Trách nhiệm của Sở Tài chính 1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan kiểm tra, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật theo quy định pháp luật về giá và các quy định pháp luật có liên quan theo thẩm quyền; theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh theo quy định; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, đề xuất UBND tỉnh triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quy định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính. 2. Hằng năm, trên cơ sở báo cáo về nhu cầu kinh phí của các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Quy chế này theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định khác phù hợp với khả năng cân đối của ngân sách nhà nước và phân cấp quản lý ngân sách hiện hành.	- Kế thừa nhiệm vụ kiểm tra giá và bình ổn thị trường. - Bổ sung mới khoản 2 quy định rõ trách nhiệm của Sở Tài chính trong việc tham mưu cấp thẩm quyền bố trí, cân đối kinh phí ngân sách nhà nước để đảm bảo thực thi Quy chế này.
Điều 15. Sở Tư pháp Phối hợp rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng thông nhất, đồng bộ.	Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tư pháp 1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính, công tác tổ chức thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 2. Phối hợp với Sở Công Thương rà soát văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ theo quy định pháp luật.	Cụ thể hóa vai trò phối hợp ở quy chế cũ thành 3 nhiệm vụ cốt lõi: Quản lý thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính (khoản 1); phối hợp rà soát văn bản quy phạm pháp luật do HĐND/UBND tỉnh ban hành (khoản 2); tuyên truyền phổ biến pháp luật hướng đến đối tượng doanh

	3. Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh để nắm bắt và tuân thủ các quy định của pháp luật.	ngiệp sản xuất kinh doanh (khoản 3).
Điều 16. Công an tỉnh Đắk Lắk 1. Phối hợp với cơ quan chủ trì và các cơ quan liên quan trong việc thanh tra, 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. 2. Chỉ đạo Công an cấp huyện, 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 của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn.	Điều 14. Trách nhiệm của Công an tỉnh 1. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan 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. 2. Chủ trì, phối hợp với 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. 3. Chỉ đạo các đơn vị thuộc lực lượng Công an tỉnh phối hợp với Chi cục Quản lý thị trường 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. 4. Chỉ đạo Công an các xã, phường 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 của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn theo quy định pháp luật.	- Bổ sung mới khoản 2 giao trách nhiệm đẩy mạnh tuyên truyền, cảnh báo thủ đoạn lừa đảo xâm hại người tiêu dùng, nhất là người tiêu dùng dễ bị tổn thương. - Bổ sung mới khoản 3 về việc chỉ đạo các lực lượng tăng cường bám sát địa bàn, phối hợp chặt chẽ với Quản lý thị trường đấu tranh chống hàng giả, hàng kém chất lượng. - Bổ nội dung “Chỉ đạo Công an cấp huyện” để phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp
Điều 17. Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Lắk 1. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh thực hiện tốt Quy chế về trách nhiệm và quan hệ		Bỏ nội dung này do Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Lắk nay là Chi cục Quản lý thị trường trực thuộc Sở Công Thương

phối hợp trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk (Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 29/2021/QĐ-UBND ngày 04/10/2021 của UBND tỉnh), tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 2. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao tiến hành thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh; ngăn chặn, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật, hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 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. 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 để Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân cấp huyện đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử.		
Điều 18. Trung tâm công nghệ và Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Lắk, Đài Phát thanh và Truyền hình Đắk Lắk, Báo Đắk Lắk 1. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Lắk, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Đắk Lắk. 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”. Phấn		

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.		
Điều 21. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh 1. 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 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. 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.	Điều 15. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh 1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 1 Điều 48 Luật số 19/2023/QH15. 2. Chỉ đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các xã, phường triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quy định tại khoản 1 Điều 48 Luật số 19/2023/QH15.	Viện dẫn và chuẩn hóa nội dung thực hiện công tác bảo vệ người tiêu dùng trực tiếp theo Khoản 1 Điều 48 Luật số 19/2023/QH15 cho cả cấp tỉnh và cấp xã.
Điều 22. Hội Bảo vệ quyền lợi 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 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 theo Điều lệ Hội. 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.	Điều 16. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh 1. Thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại Điều 53 Luật số 19/2023/QH15. 2. Tham gia chương trình, dự án, đề tài nghiên cứu, tư vấn, phản biện, giám định xã hội và các hoạt động khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. 3. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức trong hoạt động tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	- Tinh gọn các điều khoản mang tính sự vụ ở quy chế cũ, thay bằng việc chuẩn hóa thực hiện toàn diện theo Điều 53 Luật số 19/2023/QH15 nhằm đảm bảo tính pháp lý cao nhất. - Nhấn mạnh vai trò tham gia nghiên cứu, tư vấn phản biện và giám định xã hội khi cơ quan nhà nước yêu cầu.

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 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.		
Điều 23. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh 1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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. 2. 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 tháng khuyến mãi tập trung, tri ân người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. 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.	Điều 17. Trách nhiệm của các hội, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh 1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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, xem đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển của doanh nghiệp. 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 hội viên xây dựng, công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.	- Về tên gọi: mở rộng phạm vi áp dụng không chỉ cho riêng Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh mà cho cả "các hội" ngành nghề khác. - Bổ sung khoản 2: Yêu cầu các hội tổ chức tập huấn và khuyến khích doanh nghiệp thành viên đưa chính sách bảo vệ người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh và công khai niêm yết.

Điều 19. Ủy ban nhân dân cấp huyện - Thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. - Chủ động phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý. 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. - Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn quản lý. - 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. - 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 - Chỉ đạo các ban quản lý chợ, đơn vị kinh doanh khai thác chợ, trung tâm thương mại công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý; lắp đặt hòm thư góp ý của người tiêu dùng tại các chợ, trung tâm thương mại...	Điều 18. Trách nhiệm của UBND xã, phường - 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 số 19/2023/QH15. - 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. - Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chủ động phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Công an tỉnh, Sở Công Thương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý. 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 theo quy định pháp luật. - Chỉ đạo các ban quản lý chợ, đơn vị kinh doanh khai thác chợ, trung tâm thương mại công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý; lắp đặt hòm thư góp ý của người tiêu dùng tại các chợ, trung tâm thương mại.	Bỏ đối tượng là Ủy ban nhân dân cấp huyện và bổ sung, thay đổi trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã để phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp.
---	---	---

Điều 20. Ủy ban nhân dân cấp xã 1. Thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 2. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức quản lý, kiểm tra, giám sát 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. 3. Thường xuyên cung cấp thông tin, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho nhân dân trên địa bàn.	5. 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 24. 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, Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Lắk, Đài Phát thanh và Truyền hình Đắk Lắk, Báo Đắk Lắk, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện 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 về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định. Điều 25. Điều khoản thi hành 1. Giao Sở Công Thương là cơ quan chủ trì, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này. 2. Trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh,	Điều 19. Chế độ báo cáo Định kỳ trước ngày 01 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất (nếu có yêu cầu) các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Công an tỉnh, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, UBND các xã, phường 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 tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định. 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 UBND tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế./.	- Thay đổi thời gian báo cáo để phù hợp với tình hình thực tế và thay đổi đầu mối nộp báo cáo từ cấp huyện chuyển sang cấp xã để phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. - Bỏ Điều 25 vì đã thể hiện tại điều 2 của Quyết định và thực hiện theo đúng quy định về xây dựng văn bản quy phạm pháp luật quy định tại Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ 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

các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.		(được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP).
--	--	--