

Quận 8, ngày 03 tháng 4 năm 2012

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết đơn khiếu nại lần đầu của công dân, cơ quan, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 8

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 114/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 114/2006/QĐ-TTg;

Căn cứ Công văn số 1172/SKH-CN-TĐC ngày 28 tháng 12 năm 2011 của Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh về việc tiếp tục triển khai áp dụng ISO 9001:2008 cho các cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định 118/2009/QĐ-TTg;

Căn cứ Điều khoản 7.1, 7.2 và 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.4 theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 8 (tại Tờ trình số 153/TTr-VP ngày 03 tháng 4 năm 2012) và Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình giải quyết đơn khiếu nại lần đầu của công dân, cơ quan, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 8 (Ban hành lần thứ 1).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 8, Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8, Chánh Thanh tra Quận 8 và các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- BCD ISO 9001:2008 Q8;
- VPUB (C, PVP, TD);
- Lưu: VT (VPUB, PNV).

22



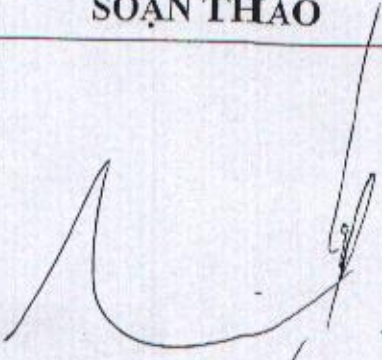

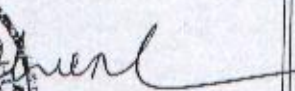

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Chung

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN

**QUY TRÌNH**  
**GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU CỦA CÔNG DÂN,**  
**CƠ QUAN, TỔ CHỨC**  
(Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 8)

Ngày hiệu lực: 03 / 4 / 2012  
Lần ban hành: 01

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
		 
CHÁNH VĂN PHÒNG	PHÓ CHỦ TỊCH	CHỦ TỊCH
Trần Văn Thông	Võ Văn Hùng	Nguyễn Thành Chung

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH**  
**VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8**

Quy trình:  
**GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU CỦA CÔNG DÂN, CƠ QUAN, TỔ CHỨC**  
(Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND Quận 8)

### **1. DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**

- Chủ tịch
- Phó Chủ tịch (04 bản)
- Văn Phòng UBND (Tổ Tiếp công dân) (05 bản)
- Phòng Nội vụ Quận 8 (04 bản)
- Thanh tra Quận 8 (03 bản)

### **2. TÀI LIỆU LIÊN QUAN (NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI)**

- Điều khoản 7.1, 7.2 và 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.4 tiêu chuẩn ISO 9001:2008.
- Thủ tục Hành động khắc phục, phòng ngừa.
- Bảng kê các văn bản pháp quy.

### **3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT**

- Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004 và ngày 29 tháng 11 năm 2005;
- Luật Đất đai đã được sửa đổi năm 2003;

- Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

- Nghị định số 84/2007NĐ-CP ngày 25 tháng 5 năm 2007 của Chính phủ qui định bổ sung về việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thu hồi đất, thực hiện quyền sử dụng đất, trình tự thủ tục bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất, và giải quyết khiếu nại về đất đai;

- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra về việc ban hành 54 biểu mẫu hướng dẫn nghiệp vụ công tác thanh tra, công tác giải quyết khiếu nại tố cáo)

- Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

- KN: Khiếu nại
- UBND: Ủy ban nhân dân
- KSQT: Kiểm soát quá trình.

### **4. NỘI DUNG**

#### **4.1. Hồ sơ khiếu nại gồm có:**

- Đơn khiếu nại đủ thành phần nội dung theo quy định;
- Giấy tờ liên quan đến nhân thân của người khiếu nại (CMND, hộ khẩu, giấy tạm trú);
- Văn bản ủy quyền khiếu nại theo quy định (trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho người khác đại diện thay mình đi khiếu nại);
- Bản sao có chứng thực quyết định hành chính hoặc công văn giải quyết hành chính bị khiếu nại (nếu không có chứng thực thì phải kèm theo bản chính để đối chiếu);
- Giấy tờ, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại.

Quy trình:  
**GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU CỦA CÔNG DÂN, CƠ QUAN, TỔ CHỨC**  
 (Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND Quận 8)

**4.2. Thời hạn xử lý đơn:**

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận sẽ ban hành quyết định thụ lý hoặc văn bản chỉ đạo cơ quan chuyên môn thụ lý đơn khiếu nại và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

**4.3. Thời gian giải quyết đơn:**

Tính từ ngày Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ban hành Quyết định thụ lý hoặc văn bản chỉ đạo cơ quan chuyên môn thụ lý đơn khiếu nại, cụ thể:

- Đối với vụ việc đơn giản: không quá 30 ngày.

- Đối với vụ việc phức tạp: không quá 45 ngày.

**5. ĐIỀU KIỆN NHẬN VÀ TRẢ HỒ SƠ**

✓ Văn phòng UBND Quận 8 (Tổ Tiếp công dân) tiếp nhận hồ sơ theo thành phần hồ sơ trong mục 4.1. Các trường hợp phát sinh có liên quan đến thành phần hồ sơ thì Tổ Tiếp công dân liên hệ với người khiếu nại để giải quyết.

✓ Giấy ủy quyền của người khiếu nại có chứng thực của UBND phường.

✓ Cá nhân khiếu nại khi nhận phải trình bản chính giấy chứng minh nhân dân.

**6. THỰC HIỆN**

STT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian (ngày)	Hồ sơ
1	- Đơn do công dân, cơ quan Nhà nước, tổ chức gửi đến trực tiếp hoặc bưu điện, báo đài, cơ quan khác chuyển đến đã được Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận xem xét, chỉ đạo xử lý. - Đơn do Tổ Tiếp công dân trực tiếp nhận: trình đơn đính kèm phiếu đề xuất thụ lý đơn để Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận xem xét, chỉ đạo.	Thường trực Ủy ban nhân dân quận.	03 ngày	- Đơn khiếu nại. - Lập Phiếu KSQT.
2	- Vào sổ theo dõi đơn; - Tham mưu quyết định thụ lý hoặc văn bản chỉ đạo (đơn thuộc thẩm quyền của UBND quận) và văn bản thông báo cho người khiếu nại biết; - Tham mưu Phiếu hoàn trả	Tổ Tiếp công dân.	04 ngày	- Đơn khiếu nại (có kèm bút phê của UBND quận); - Quyết định thụ lý hoặc văn bản chỉ đạo; Phiếu hoàn trả - Hướng dẫn. - Phiếu KSQT.

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH**  
**VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8**

Quy trình:

**GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU CỦA CÔNG DÂN, CƠ QUAN, TỔ CHỨC**  
(Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND Quận 8)

	đơn, hướng dẫn đối tượng khiếu nại đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết (đơn không thuộc thẩm quyền UBND quận).			
3	- Ký quyết định thụ lý và văn bản thông báo cho người khiếu nại biết hoặc Phiếu hoàn trả, hướng dẫn.	- Chủ tịch UBND quận. - Hoạch Chánh VP.	02 ngày	- Phiếu KSQT.
4	Phát hành văn bản.	Văn thư Văn phòng.	01 ngày	- Đơn khiếu nại; - Quyết định thụ lý hoặc văn bản chỉ đạo; Phiếu hoàn trả - Hướng dẫn. - Phiếu KSQT.
5	Tiến hành thụ lý, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại: + Tiếp xúc người khiếu nại làm rõ nội dung đơn và yêu cầu cung cấp bổ sung các tài liệu có liên quan. + Làm việc với người bị khiếu nại và các cá nhân, tổ chức có liên quan. + Thăm tra, xác minh, thu thập tài liệu, đối chiếu xem xét thực tế. + Báo cáo kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết. + Sắp xếp hoàn chỉnh hồ sơ khiếu nại theo quy định.	Cơ quan chuyên môn.	<b>16 ngày</b> (nếu vụ việc phức tạp là 32 ngày)	- Văn bản giải trình của người bị khiếu nại, văn bản bị khiếu nại, hành vi bị khiếu nại. - Biên bản làm việc. - Biên bản thăm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định. - Báo cáo kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết. - Các tài liệu khác. (Chuyên hồ sơ Tổ TCD để giao Thanh tra) - Phiếu KSQT.
6	- Thăm tra hồ sơ	Thanh tra	02 ngày	- Hồ sơ khiếu nại (trả hồ sơ cho Tổ TCD) - Phiếu KSQT.
7	- Tổ chức đối thoại theo quy định.	Thường trực Ủy ban nhân dân quận	05 ngày	- Biên bản đối thoại. - Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn. - Phiếu KSQT.
8	- Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại.	Cơ quan chuyên môn.	02 ngày	- Quyết định giải quyết đơn khiếu nại. - Hồ sơ khiếu nại (chuyển Tổ Tiếp công dân). - Phiếu KSQT.
9	- Hoàn chỉnh quyết định giải quyết đơn khiếu nại.	- Thanh tra. - Tổ Tiếp công dân	02 ngày	- Quyết định giải quyết đơn khiếu nại. - Hồ sơ khiếu nại. - Phiếu KSQT.
10	Ký quyết định giải quyết đơn khiếu nại.	Thường trực Ủy ban nhân dân quận.	02 ngày	- Quyết định giải quyết đơn khiếu nại. - Hồ sơ khiếu nại. - Phiếu KSQT.
11	Phát hành quyết định giải	Văn thư Văn phòng.	01 ngày	- Quyết định giải quyết đơn

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH**  
**VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8**

Quy trình:  
**GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU CỦA CÔNG DÂN, CƠ QUAN, TỔ CHỨC**  
 (Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND Quận 8)

	quyết đơn khiếu nại.			khiếu nại - Chuyển hồ sơ khiếu nại Tổ Tiếp công dân lưu. - Phiếu KSQT.
--	----------------------	--	--	---

**7. XÁC NHẬN VÀ TRUY TÌM NGUỒN GỐC CỦA SẢN PHẨM – KIỂM SOÁT TÀI SẢN CỦA KHÁCH HÀNG – BẢO QUẢN HỒ SƠ**

✓ Hồ sơ được lưu theo số thứ tự của KN, mã số phường và bảo quản trong bìa cứng.

**8. XỬ LÝ SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

✓ Trong quá trình thực hiện, nếu có sự không phù hợp xảy ra thì tùy theo sự không phù hợp mà những người tham gia vào quá trình tác nghiệp sẽ thực hiện xử lý theo 03 cách: sửa chữa; nhân nhượng; làm lại. Bằng chứng thực hiện được thể hiện thông qua **Phiếu kiểm soát quá trình**.

✓ Nếu như có sự không phù hợp nào xảy ra mà gây ảnh hưởng đến việc hồ sơ bị trễ hẹn thì bộ phận có liên quan phải lập **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục – phòng ngừa**.

**9. THỐNG KÊ – PHÂN TÍCH DỮ LIỆU – KHẮC PHỤC – PHÒNG NGỪA – CẢI TIẾN**

✓ Trong tuần đầu của tháng sau, các bộ phận chức năng phải lập báo cáo thống kê về kết quả thực hiện công việc của tháng trước. Nội dung báo cáo bao gồm:

- ❖ Số lượng hồ sơ đã hoàn tất trong tháng, bao gồm: đúng hẹn, trễ hẹn;
- ❖ Số lượng hồ sơ đang xử lý: còn trong hẹn, đã trễ hẹn;
- ❖ Số lượng hồ sơ bị trả lại/bỏ sung;
- ❖ Số lượng hồ sơ bị lỗi về nghiệp vụ: trong lúc tiếp nhận; trong quá trình xử lý; thời gian thụ lý: chậm trễ; luân chuyển hồ sơ nội bộ: bị thất lạc, hư; lỗi từ phía người dân; lỗi từ các cơ quan ban ngành khác; dạng lỗi khác;

❖ Ý kiến phản hồi của người dân (nếu có) – thông qua phiếu thăm dò ý kiến;

❖ Mức độ thực hiện (đạt) mục tiêu chất lượng:

- Đúng luật : 100% / tháng-năm
- Đúng hẹn : 100% / tháng-năm
- Mức độ hài lòng của khách hàng :  $\geq 90\%$  / tháng-năm

✓ Nếu không đạt theo mục tiêu (chất lượng) đặt ra thì phải đưa ra những biện pháp, hành động khắc phục – phòng ngừa, cải tiến thích hợp.

✓ Nội dung báo cáo được thể hiện trong **Bảng thống kê phân tích dữ liệu**.

**10. BIỂU MẪU ÁP DỤNG**

TT	Tên biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
01	Hồ sơ khiếu nại	Tổ Tiếp công dân thuộc VPUBND Q8	10 năm

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH  
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8

Quy trình:  
GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU CỦA CÔNG DÂN, CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
(Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND Quận 8)

02	Phiếu kiểm soát quá trình	Tổ Tiếp công dân thuộc VPUBND Q8	01 năm
03	Bảng thống kê phân tích dữ liệu	CT, PNV, VPUBNDQ8	01 năm
04	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục-phòng ngừa	Tổ Tiếp công dân thuộc VPUBND Q8	01 năm

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN

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

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Tên người khiếu nại: .....

Số hồ sơ: .....; ngày nhận: ..... / ..... / ..... ; ngày giải quyết xong: ..... / ..... / .....

Thời gian giải quyết: 30 ngày (hoặc 45 ngày).

TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng <sup>1</sup>	Ký giao/nhận <sup>2</sup>	Nếu không đạt		
						Sửa chữa	Nhân nhượng	Làm lại
1	Thường trực UBND quận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn do công dân, cơ quan Nhà nước, tổ chức gửi đến trực tiếp hoặc bưu điện, báo đài, cơ quan khác chuyển đến đã được Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận xem xét, chỉ đạo xử lý.</li> <li>- Đơn do Tổ Tiếp công dân trực tiếp nhận: trình đơn đính kèm phiếu đề xuất thụ lý đơn để Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận xem xét, chỉ đạo.</li> </ul>	03 ngày					
2	Tổ Tiếp công dân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào sổ theo dõi đơn;</li> <li>- Tham mưu quyết định thụ lý hoặc văn bản chỉ đạo (đơn thuộc thẩm quyền của UBND quận) và văn bản thông báo cho người khiếu nại biết;</li> <li>- Tham mưu Phiếu hoàn trả đơn, hướng dẫn đối tượng khiếu nại đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết (đơn không thuộc thẩm quyền UBND quận).</li> </ul>	04 ngày					
3	Chủ tịch UBND quận hoặc Chánh Văn phòng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ký quyết định thụ lý và văn bản thông báo cho người khiếu nại biết hoặc Phiếu hoàn trả, hướng dẫn.</li> </ul>	02 ngày					
4	Văn thư Văn phòng	Phát hành văn bản.	01 ngày					



TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng <sup>1</sup>	Ký giao/nhận <sup>2</sup>	Nếu không đạt		
						Sửa chữa	Nhân nhượng	Ký xác nhận <sup>3</sup>
						Sửa chữa	Nhân nhượng	Làm lại
5	Cơ quan chuyên môn	Tiến hành thụ lý, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại: + Tiếp xúc người khiếu nại làm rõ nội dung đơn và yêu cầu cung cấp bổ sung các tài liệu có liên quan. + Làm việc với người bị khiếu nại và các cá nhân, tổ chức có liên quan. + Thẩm tra, xác minh, thu thập tài liệu, đối chiếu xem xét thực tế. + Báo cáo kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết. + Sắp xếp hoàn chỉnh hồ sơ khiếu nại theo quy định.	16 ngày (nếu vụ việc phức tạp là 32 ngày)					
6	Thanh tra	- Thẩm tra hồ sơ	02 ngày					
7	Thường trực UBND quận	- Tổ chức đối thoại theo quy định.	05 ngày					
8	Cơ quan chuyên môn	- Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại.	02 ngày					
9	Thanh tra và Tổ Tiếp công dân	- Hoàn chỉnh quyết định giải quyết đơn khiếu nại.	02 ngày					
10	Thường trực UBND quận	Ký quyết định giải quyết đơn khiếu nại.	02 ngày					
11	Văn thư Văn phòng	Phát hành quyết định giải quyết đơn khiếu nại.	01 ngày					

• **Chú thích:**

1. Ghi ngày tháng thực tế trong quá trình tác nghiệp.
2. Mục đích là đảm bảo bảo từng khâu/bộ phận làm đúng theo số ngày đã chuẩn hóa; có thể không nhất thiết phải ký vào cột này, nhưng phải đảm bảo chứng minh được yếu tố ngày tháng của quá trình tác nghiệp này.
3. Mục đích của cột này là nhằm kiểm soát những lỗi nghiệp vụ phát sinh trong quá trình tác nghiệp. Có ba hình thức xử lý: 1/ Yêu cầu người làm sửa chữa lại và sau đó chuyển giao; 2/ Lỗi nhỏ, chấp nhận được, cho qua; 3/ Lỗi lớn, yêu cầu làm lại; có thể phải ra văn bản trả hoặc yêu cầu bổ túc hồ sơ.

## PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC - PHÒNG NGỪA

### **PHẦN 1: Phát hiện** (Người phát hiện lập từ 1 → 4)

1. Địa điểm phát hiện sự không phù hợp: .....
  2. Các trường hợp không phù hợp:
    - Các ý kiến phàn nàn, khiếu nại của người dân
    - Các sự cố, các lỗi nghiệp vụ trong quá trình vận hành
    - Đánh giá nội bộ:                       NC chính                       NC phụ
  3. Mô tả sự không phù hợp: .....
  4. Người phát hiện: ..... Ngày: .....
  5. Ý kiến của ĐDLĐ nếu hai bên không thống nhất được ý kiến:  Đồng ý     Không đồng ý
- Đề xuất (nếu có): .....
- ..... Ký tên: .....

### **PHẦN 2: Hành động khắc phục – phòng ngừa** (Bộ phận gây ra sự không phù hợp lập từ 6 → 9)

6. Đơn vị thực hiện hành động khắc phục - phòng ngừa: .....
  7. Nguyên nhân gây ra sự không phù hợp: .....
  8. Hành động khắc phục - phòng ngừa: .....
  9. Ngày hoàn thành: ..... Xác nhận của LD phòng: .....
  10. Ý kiến của lãnh đạo UB (nếu có):                       Đồng ý                       Không đồng ý
- ..... Ký tên: .....

### **PHẦN 3: Kiểm chứng** (Người đi kiểm chứng lập từ 11 → 13)

11. Kết quả kiểm chứng:                       Đạt                       Không đạt, lập phiếu mới
12. Nhận xét: .....
13. Người kiểm chứng: ..... Ký tên: ..... Ngày: .....

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN

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

**BẢNG KÊ CÁC VĂN BẢN PHÁP QUY**

TT	Tên văn bản	Ngày ban hành	Ngày cập nhật	Ghi chú
1.	Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998	02/12/1998	01/4/2012	
2.	Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004 và ngày 29 tháng 11 năm 2005;	15/6/2004 29/11/2005	01/4/2012	
3.	Luật Đất đai đã được sửa đổi năm 2003	26/11/2003	01/4/2012	
4.	Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo	14/11/2006	01/4/2012	
5.	Nghị định số 84/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 5 năm 2007 của Chính phủ quy định bổ sung về việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thu hồi đất, thực hiện quyền sử dụng đất, trình tự thủ tục bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất, và giải quyết khiếu nại về đất đai	25/5/2007	01/4/2012	
6.	Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCT ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra về việc ban hành 54 biểu mẫu hướng dẫn nghiệp vụ công tác thanh tra, công tác giải quyết khiếu nại tố cáo)	18/6/2008	01/4/2012	
7.	Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh	05/9/2006	01/4/2012	