

Nha Trang, ngày 31 tháng 3 năm 2017

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG
TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
CỦA UBND THÀNH PHỐ NHA TRANG

UBND thành phố Nha Trang cam kết tổ chức việc giải quyết các dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền theo hướng tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong giai đoạn II (2016 - 2020) của Chính phủ nhằm : "**Bảo đảm tính pháp lý, hiệu quả, minh bạch và công bằng trong khi giải quyết công việc hành chính, đáp ứng kịp thời các yêu cầu chính đáng của tổ chức, công dân**", cụ thể:

1. Quan tâm đầy đủ đến nguyện vọng và sự thuận tiện của khách hàng trong việc giải quyết các loại thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

2. Xây dựng và thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thống nhất, đúng pháp luật và công khai. Niêm yết công khai, đầy đủ mọi thủ tục, trình tự, lệ phí, lịch công tác tại trụ sở làm việc. Thực hiện mẫu hoá thống nhất các loại giấy tờ theo quy định của cấp trên. Loại bỏ những thủ tục rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn cho khách hàng.

3. Đảm bảo tính kịp thời, đúng hạn, chính xác và hợp pháp của các văn bản giải quyết.

4. Nâng cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức cán bộ, công chức. Quy định cụ thể và rõ ràng trách nhiệm cá nhân trong thi hành công vụ. Cán bộ, công chức phải có thái độ đúng mực trong giao tiếp hành chính, đặc biệt là thái độ sẵn sàng phục vụ khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của khách hàng.

5. Xây dựng cơ chế kiểm tra cán bộ, công chức tiếp nhận và giải quyết công việc của khách hàng; xử lý nghiêm người có hành vi sách nhiễu, hách dịch, vô trách nhiệm, khen thưởng những người hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

6. Cam kết xây dựng, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Danh