

Số: /BC-KHH

Khánh Hòa, ngày tháng 11 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả nâng cao Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa năm 2022**

#### **1. Công tác chỉ đạo điều hành**

- Trên cơ sở Kế hoạch CCHC năm 2021 của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và UBND Tỉnh, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa (Chi nhánh) đã kịp thời xây dựng Kế hoạch triển khai, thực hiện CCHC tại đơn vị với các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm cụ thể đề ra cho năm 2021, trên tất cả các lĩnh vực nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực tiền tệ, hoạt động ngân hàng, ngoại hối và phát triển hệ thống ngân hàng hiện đại, hoạt động an toàn hiệu quả vững chắc đáp ứng tốt nhất cho sự phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

- Năm 2021, Chỉ số xếp hạng CCHC của Chi nhánh đạt 96,66%, xếp hạng Tốt và đứng đầu khối ngành dọc trên địa bàn. Tuy nhiên, Chi nhánh không chủ quan với kết quả đạt được, Giám đốc Chi nhánh (Trưởng Ban Chỉ đạo CCHC) đã ban hành Kế hoạch nâng cao chỉ số CCHC năm 2022 (Kế hoạch số 217/KH-KHH ngày 21/3/2022) với mục tiêu triển khai liên tục, hiệu quả các lĩnh vực CCHC nhằm cải thiện và nâng cao chỉ số hài lòng cũng như các chỉ tiêu trong Bảng kết quả chấm điểm CCHC của Chi nhánh; thường xuyên chỉ đạo các phòng ban chuyên môn, đặc biệt Bộ phận một cửa, thực hiện kiểm soát chặt chẽ, sát sao việc giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) của công chức các phòng chuyên môn đảm bảo đúng quy trình thủ tục quy định và không để hồ sơ trễ hạn.

- Trong các cuộc họp giao ban hàng tháng, Giám đốc/Phó Giám đốc điều hành Chi nhánh thường xuyên chỉ đạo các Trưởng phòng nghiệp vụ chấn chỉnh tác phong làm việc, thái độ phục vụ của công chức nhằm nâng cao chất lượng giải quyết công việc, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Chi nhánh; đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận chính sách, chế độ và dịch vụ ngân hàng.

#### **2. Kết quả triển khai**

- Chi nhánh đã nâng cấp phần mềm tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa, ngày càng đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa công tác tiếp nhận, theo dõi hồ sơ giải quyết TTHC, giúp cán bộ dễ dàng quản lý, tra cứu các hồ sơ TTHC phát sinh tại Chi nhánh.

- Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, người dân về giải quyết TTHC đối với từng hồ sơ TTHC đã thực hiện tại Chi nhánh; thực hiện chấm điểm

đối với từng công chức giải quyết TTHC và Bộ phận một cửa. Trên cơ sở kết quả chấm điểm, đánh giá việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC của từng cá nhân tiếp nhận và Bộ phận một cửa, đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ cũng như đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập nếu có.

- Cập nhật kịp thời các TTHC phát sinh lên Cổng Dịch vụ công của NHNN Việt Nam, hệ thống thông tin một cửa điện tử NHNN. Các TTHC mới, sửa đổi, bổ sung được công khai kịp thời trên website Chi nhánh, Bộ phận một cửa và Bảng niêm yết của Chi nhánh nhằm giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin về TTHC khi cần.

- Với sự chỉ đạo tích cực của Giám đốc/Phó Giám đốc điều hành Chi nhánh và sự giám sát thường xuyên của các Trưởng phòng, tác phong, lề lối làm việc, thái độ phục vụ khách hàng của công chức Chi nhánh ngày càng chuyên nghiệp, hoàn thiện, chất lượng thực hiện nhiệm vụ tốt hơn. Khách hàng, người dân đến giao dịch được tiếp đón với thái độ lịch sự, hòa nhã, tận tình, chu đáo. Đến thời điểm báo cáo, 100% TTHC phát sinh tại Chi nhánh đều giải quyết sớm hơn thời hạn quy định; Chi nhánh không phát sinh phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC của Chi nhánh.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC được quan tâm đảm bảo cơ sở vật chất đầy đủ, thuận tiện để phục vụ hiệu quả cho người dân, doanh nghiệp đến giao dịch; niêm yết công khai, đầy đủ TTHC, công khai đường dây nóng để người dân phản ánh vướng mắc kịp thời, nhanh chóng.

- Chi nhánh thường xuyên phối hợp với các cơ quan truyền thông trên địa bàn như Báo Khánh Hòa, Đài phát thanh truyền hình Khánh Hòa tuyên truyền về các cơ chế, chính sách, hoạt động của ngành để người dân nắm bắt. Trong năm, Chi nhánh đã phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa thực hiện phóng sự cải cách hành chính “Xây dựng và phát triển chính quyền số”. Tổ chức, tham dự các hội nghị đối thoại trực tiếp với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn để phổ biến các quy định của Ngành và giải đáp những khó khăn, vướng mắc khi triển khai chính sách trong thực tế. Phối hợp với Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh để nắm bắt và giải trình các ý kiến, kiến nghị của cử tri đối với hoạt động của Ngành.

### **3. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới**

- Tiếp tục thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của Ngành và của UBND tỉnh; Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động CCHC.

- Tăng cường kiểm tra, theo dõi, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ, giải quyết hồ sơ, công việc của đội ngũ công chức Chi nhánh.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức tín dụng, cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý.

- Phối hợp với các cơ quan truyền thông, các cơ quan liên quan thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động

tiền tệ, ngân hàng, ngoại hối, thanh toán, các chính sách tín dụng của Nhà nước... Đồng thời, cập nhật và đăng tải kịp thời, đầy đủ các cơ chế, chính sách, chỉ đạo của NHNN về hoạt động tiền tệ, tín dụng, ngân hàng lên website của Chi nhánh. Qua đó, giúp cho khách hàng dễ dàng tiếp cận dịch vụ của ngân hàng cũng như quy trình hồ sơ TTHC mà khách hàng quan tâm./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lưu: VT, THNSKSNB.

***Đính kèm:***

- Phụ lục.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đỗ Trọng Thảo**

**Phụ lục**  
**KẾT QUẢ TRIỂN KHAI CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ**  
**TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA NĂM 2022**  
*(Kèm theo Báo cáo số /BC-KHH ngày /11/2022 của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa)*

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Phòng, ban thực hiện	Phòng, ban phối hợp	Thời hạn hoàn thành
1	Tiếp tục chấn chỉnh tác phong làm việc, thái độ phục vụ của công chức	Ngày 26/01/2022, tại Hội nghị cán bộ, công chức năm 2022, Giám đốc Chi nhánh đã tiếp tục chấn chỉnh tác phong làm việc, thái độ phục vụ của công chức nhằm nâng cao chất lượng giải quyết công việc, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Chi nhánh (biên bản Hội nghị)	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2022
2	Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo công chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết hồ sơ TTHC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi nhánh luôn hướng dẫn khách hàng thực hiện nộp hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa, bên cạnh đó, công chức nghiệp vụ đều nhiệt tình hướng dẫn khách hàng trong việc tiếp nhận hồ sơ TTHC (khi khách hàng có yêu cầu). Theo số theo dõi TTHC tại Bộ phận một cửa, đến 15/11/2022, Chi nhánh đã tiếp nhận 42 hồ sơ TTHC, 100% hồ sơ đã được giải quyết trước thời hạn (02 hồ sơ đang giải quyết, chưa đến hạn).</li> <li>- Chi nhánh thực hiện hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ bằng phiếu hướng dẫn cho 12 khách hàng, từ chối giải quyết phải bằng văn bản cho 02 khách hàng.</li> </ul>	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2022
3	Tiếp tục triển khai và thường xuyên rà soát, hoàn thiện phần mềm “Hỗ trợ quản lý và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa”	Chi nhánh thường xuyên rà soát và hoàn thiện phần mềm “Hỗ trợ quản lý và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa” nhằm giúp việc giải quyết hồ sơ TTHC tại Chi nhánh được nhanh chóng, thuận tiện	Kế toán - Thanh toán	Các phòng chuyên môn	Năm 2022

4	Tiếp tục thực hiện chấm điểm giải quyết TTHC của Chi nhánh theo hướng dẫn của NHNN tại Quyết định số 05/QĐ-NHNN ngày 06/01/2021	Đền thời điểm báo cáo, Chi nhánh đã thực hiện đánh giá, chấm điểm việc giải quyết TTHC của 13 lượt công chức và tự đánh giá đối với Chi nhánh 03 lần.	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2022
5	Hoàn thành việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết TTHC tại Chi nhánh theo hướng số hóa hồ sơ tiếp nhận; điện tử hóa quy trình giải quyết trong nội bộ Chi nhánh; giảm thành phần hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi nhánh cập nhật đầy đủ, kịp thời, đúng thời hạn tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử của NHNN.</li> <li>- Chi nhánh đã ban hành quy trình nội bộ về việc tiếp nhận và trả hồ sơ TTHC. Theo đó, tất cả TTHC khi được tiếp nhận đều được văn thư lấy số, vào sổ trên hệ thống Edoc; sau khi nhận lại hồ sơ từ chuyên viên giải quyết hồ sơ (hồ sơ đã kiểm tra), văn thư thực hiện scan và số hóa đối với TTHC. Chi nhánh đã thực hiện số hóa 33 hồ sơ thuộc lĩnh vực ngoại hối, 17 hồ sơ thuộc lĩnh vực lĩnh vực thành lập và hoạt động ngân hàng (theo báo cáo tại Công văn số 416/KHH-TTKQHC ngày 31/5/2022 về việc triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC).</li> <li>- Thực hiện hướng dẫn của NHNN, Chi nhánh đã xây dựng và ban hành Danh mục văn bản thực hiện số hóa là thành phần hồ sơ TTHC tại Chi nhánh (ban hành kèm theo Quyết định số 199/QĐ-KHH ngày 12/10/2022).</li> </ul>	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2022