

Số: /KH-KHH

Khánh Hòa, ngày tháng 01 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### **Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa năm 2023**

Căn cứ Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng cải cách hành chính (CCHC) năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Sở Nội vụ về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với các sở, cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện năm 2022;

Công văn số 290/UBND-KSTT ngày 10/01/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc chỉ đạo khắc phục hạn chế, thiếu sót, tồn tại, vi phạm được phát hiện qua kiểm tra công tác CCHC năm 2022;

Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa (Chi nhánh) xây dựng Kế hoạch nhằm cải thiện và nâng cao Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Chi nhánh năm 2023 như sau:

#### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong năm 2022; xác định trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn trong việc cải thiện Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của Chi nhánh năm 2023 và những năm tiếp theo.

- Xác định nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng, phần đầu Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của Chi nhánh được cải thiện.

- Góp phần hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ đề ra tại các kế hoạch: CCHC, tuyên truyền CCHC, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số của Ngân hàng Nhà nước và tỉnh năm 2023.

##### **2. Yêu cầu**

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu tại các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng.

- Các phòng, ban chuyên môn đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tiếp tục đẩy mạnh truyền thông về kết quả Chi số CCHC, Chi số hài lòng đến toàn thể công chức, người lao động và người dân, doanh nghiệp.

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**

*Chi tiết theo Phụ lục đính kèm.*

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

- Các Trưởng phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm quán triệt, triển khai thực hiện các nội dung nêu tại Kế hoạch này.

- Ban Chỉ đạo CCHC Chi nhánh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện chương trình, kế hoạch liên quan đến công tác CCHC của Chi nhánh./.

### ***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- BGĐ (báo cáo);
- Các phòng, ban (thực hiện);
- Lưu: VT, THNSKSNB.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đỗ Trọng Thảo**

**Phụ lục**  
**CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2023**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-KHH ngày /01/2023 của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa)*

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Phòng, ban chủ trì	Phòng, ban phối hợp	Tiến độ
<b>A</b>	<b>CHỈ SỐ CCHC</b>				
<b>I</b>	<b>Về chỉ đạo, điều hành CCHC</b>				
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch CCHC, kế hoạch tuyên truyền CCHC của Chi nhánh năm 2023	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại các kế hoạch	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
2	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC, ISO năm 2023 tại Chi nhánh	- 04/04 phòng chuyên môn được kiểm tra, hoàn thành 100% kế hoạch kiểm tra. - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được chỉ đạo xử lý.	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
3	Báo cáo kết quả thực hiện CCHC định kỳ	Báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Nội vụ theo quy định	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
4	Thực hiện nhiệm vụ được UBND tỉnh giao trong năm	100% nhiệm vụ được UBND tỉnh giao hoàn thành đúng tiến độ	Các phòng chuyên môn		Năm 2023
5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Có ít nhất 02 sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Các phòng chuyên môn		Năm 2023
<b>II</b>	<b>Cải cách thể chế</b>				
1	Rà soát, đề xuất kiến nghị các cấp có thẩm quyền ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ đối với các quy định liên quan đến các lĩnh vực hoạt động Chi nhánh giải quyết đảm bảo phù hợp thực tiễn	Văn bản đề xuất, kiến nghị	Các phòng chuyên môn	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
2	Tổ chức triển khai công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, theo dõi thi hành pháp luật	- Chương trình Ngày pháp luật; - Báo cáo công tác theo dõi thi hành pháp luật.	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023

<b>III</b>	<b>Cải cách thủ tục hành chính</b>				
1	Kiểm soát các quy định TTHC thuộc phạm vi quản lý của Chi nhánh theo đúng quy định.	Kế hoạch kiểm soát TTHC	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
2	Giám sát việc giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Số lượng TTHC được giải quyết tại Bộ phận một cửa	Tiền tệ-Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
3	Tăng cường kiểm tra kết quả triển khai kế hoạch CCHC, thực hiện cơ chế một cửa trong hoạt động giải quyết TTHC và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại các phòng chuyên môn thuộc Chi nhánh	- Quyết định kiểm tra - Báo cáo kết quả	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Quý IV/2023
<b>IV</b>	<b>Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước</b>				
1	Tiếp tục rà soát chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Chi nhánh đảm bảo sắp xếp, tổ chức bộ máy phù hợp, đúng quy định của NHNN	- Quyết định - Các văn bản góp ý	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Căn cứ vào công văn, quyết định của NHNN
2	Tăng cường kiểm tra công tác cán bộ	Báo cáo kết quả kiểm tra	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
<b>V</b>	<b>Cải cách chế độ công vụ</b>				
1	Rà soát, sắp xếp, phân công công tác cho công chức, phù hợp với vị trí việc làm	Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
2	Cử công chức, người lao động tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, kỹ năng và phẩm chất gắn với vị trí việc làm	Danh sách công chức, người lao động được cử đi học	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
<b>VI</b>	<b>Cải cách tài chính công</b>				
1	Rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung các văn bản quy định về chế độ tài chính của NHNN	Văn bản đề xuất, kiến nghị	Kế toán - Thanh toán	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
2	Thực hiện có hiệu quả kinh phí khoán theo quy định của NHNN	Báo cáo sử dụng kinh phí của Chi nhánh	Kế toán - Thanh toán	Các phòng chuyên môn	Năm 2023

3	Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và quản lý hiệu quả gắn với thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong lĩnh vực tài chính, tài sản và đầu tư xây dựng cơ bản	Quyết định kiểm tra và báo cáo kết quả kiểm tra	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
<b>VII</b>	<b>Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số</b>				
1	Ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận Một cửa, triển khai nâng cấp Hệ thống một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công của NHNN đáp ứng quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các văn bản liên quan	Các nhiệm vụ theo kế hoạch	Kế toán - Thanh toán	Các phòng chuyên môn	Theo tiến độ, kế hoạch của NHNN
2	Tiếp tục triển khai có hiệu quả hệ thống thông tin quản lý văn bản và điều hành; Ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa và trong tổ chức các cuộc họp, hội nghị	- Văn bản xử lý trên E.doc - Danh sách các cuộc họp, hội nghị trực tuyến	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
3	Đẩy mạnh triển khai Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số theo kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030	Các nhiệm vụ theo kế hoạch	Kế toán - Thanh toán	Các phòng chuyên môn	Theo tiến độ, kế hoạch của NHNN
<b>B</b>	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG</b>				
<b>I</b>	<b>Chỉ số hài lòng về “Tiếp cận dịch vụ”</b>				
1	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt qua website Chi nhánh tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu	Các phòng chuyên môn		Năm 2023
<b>II</b>	<b>Chỉ số hài lòng về “Điều kiện tiếp đón và phục vụ”</b>				
1	Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa của Chi nhánh	Bộ phận một cửa đáp ứng các yêu cầu:	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính	Các phòng chuyên môn	Năm 2023

	theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy.</li> <li>- Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt máy (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức.</li> <li>- Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy.</li> </ul>	(Bộ phận một cửa)		
<b>III</b>	<b>Chỉ số hài lòng về “Thủ tục hành chính”</b>				
1	Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo công chức tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Sổ theo dõi TTHC tại Bộ phận một cửa, phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ...	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
2	Thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung và công khai các TTHC thuộc phạm vi quản lý của Chi nhánh	Công khai các TTHC tại Bảng niêm yết cơ quan, website Chi nhánh, Bộ phận một cửa	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
<b>IV</b>	<b>Chỉ số hài lòng về “Sự phục vụ của cán bộ, công chức”</b>				
1	<p>Tiếp tục chấn chỉnh tác phong làm việc, thái độ phục vụ của công chức làm việc/phối hợp làm việc tại Bộ phận một cửa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn tận tình, chu đáo để người dân, tổ chức 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận.</li> <li>- Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao.</li> <li>- Biên bản các cuộc họp liên quan đến chấn chỉnh tác phong làm việc.</li> </ul>	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023

2	Tiếp tục thực hiện gắn kết quả thực hiện CCHC với bình xét thi đua, khen thưởng, đánh giá, xếp loại công chức, người lao động	Biên bản họp Hội đồng, kết quả xếp loại lao động	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Hàng tháng
V	<b>Chỉ số hài lòng về “Kết quả, tiến độ giải quyết công việc”</b>				
1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng: - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa trong giải quyết TTHC. - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao trách nhiệm của công chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời hạn, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn (nếu có) phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định.	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
2	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	Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC của công chức và tự đánh giá đối với Chi nhánh	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
VI	<b>Chỉ số hài lòng về “Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi”</b>				
1	Thực hiện niêm yết, công khai đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức theo quy định	Niêm yết dưới 04 hình thức: - Niêm yết tại Bảng niêm yết được đặt tại sảnh giao dịch của cơ quan; - In vào mặt sau của Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả TTHC; - Niêm yết tại Bộ phận Một cửa; - Đăng tải lên website Chi nhánh.	Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Các phòng chuyên môn	Năm 2023

2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức (nếu có)	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023
3	Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức (nếu có)	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định	Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính (Bộ phận một cửa)	Các phòng chuyên môn	Năm 2023