

Khánh Hòa, ngày 20 tháng 5 năm 2022

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022

1. Hoàn thành 100% các chỉ tiêu, nhiệm vụ theo kế hoạch của Chi nhánh.
2. Chú trọng nâng cao năng lực chuyên môn, phẩm chất của đội ngũ công chức; đảm bảo 100% công chức được cử tham gia đào tạo theo đúng vị trí việc làm, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
3. Phấn đấu hoàn thành 100% nhiệm vụ tham mưu giúp Thống đốc NHNN và chính quyền địa phương nhằm quản lý hiệu quả các lĩnh vực tiền tệ, tín dụng, ngoại hối, kinh doanh vàng và hoạt động ngân hàng.
4. 100% các dịch vụ thanh toán, ngân quỹ và các dịch vụ Ngân hàng Trung ương khác được giải quyết đúng thời gian, chính xác, công khai, minh bạch; đảm bảo an toàn kho quỹ; thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt.
5. Đảm bảo 100% các cuộc thanh tra được thực hiện theo đúng nội dung, quy định, quy trình, thủ tục thanh tra chuyên ngành Ngân hàng. Thực hiện giám sát an toàn vì mô các TCTD theo quy định.
6. Hoàn thành 100% Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và triển khai cơ chế một cửa theo quy định của NHNN; 100% TTHC tiếp nhận được giải quyết đúng hoặc trước hạn; xử lý kịp thời 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định TTHC; tổ chức đánh giá, chấm điểm giải quyết TTHC theo quy định.
7. 100% các vấn đề đại biểu quốc hội, hội đồng nhân dân quan tâm được xử lý và báo cáo. Tích cực phối hợp với các sở, ban, ngành địa phương tháo gỡ khó khăn, vướng mắc đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh góp phần phục hồi, phát triển sản xuất.
8. Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, theo dõi thi hành pháp luật để 100% công chức, người lao động hiểu, nắm bắt và thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.
9. Tiếp tục duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh được cập nhật, bổ sung kịp thời theo các Quyết định công bố TTHC của NHNN./.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hoài Chiêu

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng (năm 2022)

1. Mục tiêu 1: Hoàn thành 100% các chỉ tiêu, nhiệm vụ theo kế hoạch của Chi nhánh

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Xây dựng và triển khai thực hiện chương trình công tác tháng, quý, năm.	Trưởng phòng Các phòng chuyên môn	Hàng tháng, quý, năm	Chương trình công tác tháng, quý, năm
2	Phân công nhiệm vụ cho công chức phòng theo đúng chức năng, nhiệm vụ phòng và phát huy năng lực, sở trường của công chức.	Trưởng phòng Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Bảng phân công nhiệm vụ các công chức/giao nhiệm vụ trên E.doc
3	Đôn đốc, nhắc nhở công chức xử lý công việc đúng tiến độ, đảm bảo chất lượng.	Lãnh đạo phòng	Khi phát sinh công việc cần xử lý	Văn bản được phát hành sớm hoặc đúng tiến độ

2. Mục tiêu 2: Chú trọng nâng cao năng lực chuyên môn, phẩm chất của đội ngũ công chức; đảm bảo 100% công chức được cử tham gia đào tạo theo đúng vị trí việc làm, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Thông báo kế hoạch đào tạo của NHNN, tính đến các đơn vị có liên quan và tổng hợp nhu cầu đào tạo của công chức để tham mưu Lãnh đạo xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng năm 2022	Phòng Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Theo kế hoạch của NHNN	Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng năm 2022
2	Đăng ký cho công chức, người lao động tham gia các lớp bồi dưỡng, đào tạo theo hướng dẫn của cơ sở đào tạo	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Văn bản đăng ký tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng
3	Cử công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Phòng Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Khi có thông báo	Văn bản cử công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng

4	Theo dõi kết quả thực hiện, quản lý hồ sơ có liên quan theo quy định.	Trưởng phòng/ Chuyên viên quản trị nhân sự	Sau khi kết thúc khóa đào tạo, tập huấn	Hồ sơ đào tạo, bồi dưỡng
---	---	---	---	--------------------------

3. Mục tiêu 3: Phân đầu hoàn thành 100% nhiệm vụ tham mưu giúp Thống đốc NHNN và chính quyền địa phương nhằm quản lý hiệu quả các lĩnh vực tiền tệ, tín dụng, ngoại hối, kinh doanh vàng và hoạt động ngân hàng

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Thống kê, thu thập, phân tích thông tin tình hình kinh tế, tiền tệ trên địa bàn tham mưu cho Thống đốc NHNN và chính quyền địa phương về lĩnh vực liên quan đến tiền tệ, tín dụng, ngoại hối, kinh doanh vàng và hoạt động ngân hàng.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Phòng Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Thường xuyên	Báo cáo gửi Thống đốc NHNN và chính quyền địa phương
2	Lập kế hoạch và thực hiện kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất các tổ chức tín dụng, cơ sở kinh doanh ngoại hối, vàng; theo dõi việc khắc phục, chấn chỉnh những tồn tại sau kiểm tra.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch	Biên bản kiểm tra, công văn chấn chỉnh, báo cáo kết quả khắc phục

4. Mục tiêu 4: 100% các dịch vụ thanh toán, ngân quỹ và các dịch vụ Ngân hàng Trung ương khác được giải quyết đúng thời gian, chính xác, công khai, minh bạch; đảm bảo an toàn kho quỹ; thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Tổ chức thực hiện nghiệp vụ thu - chi tiền mặt theo đúng quy định của NHNN.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Phòng Tiền tệ - Kho quỹ và Hành chính	Thường xuyên	Đáp ứng kịp thời nhu cầu tiền mặt về giá trị và cơ cấu mệnh giá cho các TCTD, Kho bạc Nhà nước trên địa bàn
	Lập Kế hoạch kiểm tra định kỳ/đột xuất về công tác an toàn kho quỹ đối với các TCTD trên địa bàn.		Năm 2022	Kế hoạch kiểm tra

	Thực hiện kiểm tra định kỳ/đợt xuất về công tác an toàn kho quỹ đối với các TCTD trên địa bàn; theo dõi việc khắc phục, chấn chỉnh những tồn tại sau kiểm tra.		Theo Kế hoạch	Biên bản kiểm tra, công văn chấn chỉnh, báo cáo kết quả khắc phục
2	Chủ động tham mưu UBND tỉnh, tích cực phối hợp với các sở, ngành, đơn vị liên quan đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Phòng Kế toán - Thanh toán	Thường xuyên	Văn bản tham mưu, Báo cáo hoạt động thanh toán
	Thực hiện thanh toán chuyên tiền điện tử LNH cho các TCTD trên địa bàn và toàn hệ thống kịp thời, chính xác, an toàn.		Thường xuyên	Lệnh chuyển tiền

5. Mục tiêu 5: Đảm bảo 100% các cuộc thanh tra được thực hiện theo đúng nội dung, quy định, quy trình, thủ tục thanh tra chuyên ngành Ngân hàng. Thực hiện giám sát an toàn vi mô các TCTD theo quy định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Xây dựng Kế hoạch thanh tra năm 2022.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Thanh tra, giám sát ngân hàng	Tháng 12/2021	Kế hoạch thanh tra được phê duyệt
2	Tổ chức các cuộc thanh tra định kỳ/đợt xuất theo nội dung, trình tự, thủ tục quy định.		Theo Kế hoạch	Hồ sơ các cuộc thanh tra
3	Thực hiện giám sát an toàn vi mô các TCTD theo quy định.		Định kỳ hàng quý	Báo cáo giám sát an toàn vi mô

6. Mục tiêu 6: Hoàn thành 100% Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và triển khai cơ chế một cửa theo quy định của NHNN; 100% TTHC tiếp nhận được giải quyết đúng hoặc trước hạn; xử lý kịp thời 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định TTHC; tổ chức đánh giá, chấm điểm giải quyết TTHC theo quy định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Xây dựng Kế hoạch CCHC, Kế hoạch kiểm soát TTHC và tổ chức thực hiện Kế hoạch.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Các phòng chuyên môn	Hàng quý	Báo cáo CCHC
2	Tiếp nhận và giải quyết các TTHC đúng trình tự, thủ tục quy định và theo cơ chế một cửa của NHNN.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Các phòng chuyên môn	Khi phát sinh TTHC	TTHC được tiếp nhận và giải quyết đúng quy định
3	Đẩy nhanh tiến độ giải quyết TTHC đảm bảo luôn hoàn thành đúng hoặc trước thời gian quy định.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Công chức giải quyết TTHC	Theo quy định của từng TTHC	TTHC được giải quyết đúng hoặc sớm hạn
4	Xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định TTHC.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Bộ phận một cửa phối hợp các phòng chuyên môn	Khi phát sinh phản ánh, kiến nghị	Văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị
5	Tổ chức đánh giá, chấm điểm giải quyết TTHC theo quy định.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Bộ phận một cửa	Hàng quý	Báo cáo đánh giá, chấm điểm

7. Mục tiêu 7: 100% các vấn đề đại biểu quốc hội, hội đồng nhân dân quan tâm được xử lý và báo cáo. Tích cực phối hợp với các sở, ban, ngành địa phương tháo gỡ khó khăn, vướng mắc đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh góp phần phục hồi, phát triển sản xuất

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Tham gia tiếp xúc cử tri, các cuộc họp của Đoàn ĐBQH tỉnh, HĐND. Xây dựng báo cáo, trả lời chất vấn theo yêu cầu.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Phòng Tổng hợp, Nhân sự và Kiểm soát nội bộ	Trước và sau các kỳ họp Quốc hội	Văn bản trả lời kiến nghị/Báo cáo công tác Quốc hội
2	Tích cực tham gia các cuộc họp, đối thoại về tháo gỡ khó khăn đối với hoạt động sản xuất kinh doanh do UBND tỉnh, các sở, ngành trên địa bàn tổ chức.	Lãnh đạo Chi nhánh	Khi phát sinh	Số lượng cuộc họp đã tham gia

3	Phản hồi nhanh chóng, kịp thời các khó khăn, vướng mắc, kiến nghị liên quan đến hoạt động ngân hàng do tổ chức, doanh nghiệp và người dân gửi đến	Lãnh đạo Chi nhánh/ Các phòng liên quan	Khi phát sinh	Văn bản trả lời/ Báo cáo giải quyết kiến nghị
---	---	--	---------------	---

8. Mục tiêu 8: Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, theo dõi thi hành pháp luật để 100% công chức, người lao động hiểu, nắm bắt và thực hiện tốt nhiệm vụ được giao

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Phối hợp với các cơ quan truyền thông, báo chí để tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật, chủ trương, định hướng của Đảng, Nhà nước và của NHNN về tiền tệ và hoạt động ngân hàng	Lãnh đạo Chi nhánh/ Ban Biên tập Trang thông tin điện tử Chi nhánh	Thường xuyên	Tin, bài đăng trên phương tiện thông tin đại chúng, Trang thông tin điện tử Chi nhánh
2	Tích cực phổ biến giáo dục pháp luật cho công chức, người lao động hiểu, nắm bắt đầy đủ các mục tiêu, nhiệm vụ chính trị của Chi nhánh và quyết tâm nỗ lực thực hiện nhiệm vụ được giao	Lãnh đạo Chi nhánh/ Hội đồng PBGDPL Chi nhánh	Thường xuyên	Các buổi họp chuyên đề/giao ban Chi nhánh/phòng; thông tin/tài liệu trên Hệ thống edoc, mạng nội bộ
3	Ký kết giao ước thi đua hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ năm 2022	Lãnh đạo Chi nhánh/ Lãnh đạo các phòng	Quý 1/2022	Bản ký kết

9. Mục tiêu 9: Tiếp tục duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh được cập nhật, bổ sung kịp thời theo các Quyết định công bố TTHC của NHNN

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Rà soát, sửa đổi, bổ sung các TTHC theo các quyết định công bố của NHNN	Ban chỉ đạo ISO/ Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Bảng niêm yết Chi nhánh, trang Web Chi nhánh và Bộ phận Một cửa

BIỆN PHÁP
THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2022)

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng, bộ phận tổng hợp báo cáo lãnh đạo Chi nhánh kết quả Mục tiêu chất lượng đã ban hành.
2. Ban chỉ đạo ISO theo dõi, kiểm tra kết quả thực hiện mục tiêu định kỳ hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và cải tiến khi mục tiêu chất lượng không đạt yêu cầu.

***Ghi chú:** Mục tiêu chất lượng được xây dựng bao gồm các nhiệm vụ trọng tâm, các nhiệm vụ thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của các phòng trong năm, vì vậy, báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng định kỳ có thể tích hợp với báo kết quả thực hiện nhiệm vụ định kỳ của các phòng và Chi nhánh. Do vậy, cuộc họp giao ban, họp đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của phòng hoặc đơn vị cũng được xem là cuộc họp đánh giá Mục tiêu chất lượng.*