

Số: /QĐ-KHH

Khánh Hòa, ngày tháng 01 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về việc công bố Mục tiêu chất lượng năm 2023
của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa

GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Nghị định số 16/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1692/QĐ-NHNN ngày 08 tháng 8 năm 2017 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Theo yêu cầu tại Điều 6.2 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và đề nghị của Ban chỉ đạo áp dụng TCVN ISO 9001:2015 của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa, phù hợp với yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 (đính kèm).

Điều 2. Trách nhiệm triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng:

- Giám đốc Chi nhánh áp dụng các hình thức thích hợp và hiệu quả để truyền đạt Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Chi nhánh đến toàn thể công chức và người lao động nhằm đảm bảo mọi người đều thấu hiểu và thực hiện. Tổ trưởng tổ giúp việc có trách nhiệm tham mưu cho Giám đốc về các hình thức truyền đạt thích hợp, hiệu quả.

- Trưởng các phòng thuộc Chi nhánh: Căn cứ vào Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Chi nhánh trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định này, thiết lập Mục tiêu cho giai đoạn tương ứng của phòng mình phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao. Các mục tiêu chất lượng phải cụ thể, có thể đo lường, đánh giá mức độ thực hiện; phải xây dựng kế hoạch cụ thể để thực hiện Mục tiêu chất lượng của phòng; phân công trách nhiệm theo dõi, đánh giá tiến độ thực hiện, tổng hợp báo cáo đến Ban chỉ đạo ISO (qua thư ký ISO) hàng quý, hàng năm hoặc khi có yêu cầu.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Lãnh đạo Chi nhánh, Tổ trưởng tổ giúp việc (Thư ký ISO), Trưởng các phòng thuộc phạm vi áp dụng Hệ thống chất lượng của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, THNSKSNB.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đỗ Trọng Thảo

Khánh Hòa, ngày tháng 01 năm 2023

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

1. Hoàn thành 100% các nhiệm vụ theo kế hoạch của Chi nhánh, đảm bảo đúng quy trình, quy định pháp luật.
2. 100% công chức được cử đi học các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch của Chi nhánh, đảm bảo đúng vị trí việc làm.
3. 100% TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa; các dịch vụ thanh toán, ngân quỹ đảm bảo giải quyết đúng thời gian, quy định, chính xác, công khai, minh bạch; thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt.
4. 100% công văn đi, đến đều được xử lý theo quy trình giải quyết văn bản điện tử, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Ủy ban nhân dân tỉnh.
5. Phấn đấu giải quyết 100% các phản ánh, khiếu nại của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn về các khó khăn, vướng mắc trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Chi nhánh góp phần phát triển kinh tế-xã hội tỉnh.
6. 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.
7. Tôn trọng và đối xử thân thiện với tổ chức, cá nhân đến làm việc, không gây phiền hà, sách nhiễu; đảm bảo trên 80% tổ chức, cá nhân hài lòng với thái độ phục vụ của Chi nhánh.
8. Thường xuyên 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, phổ biến kịp thời theo các Quyết định công bố TTHC của NHNN./.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đỗ Trọng Thảo

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng năm 2023

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-KHH ngày /01/2023 của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa)

1. Mục tiêu 1: Hoàn thành 100% các nhiệm vụ theo kế hoạch của Chi nhánh, đảm bảo đúng quy trình, quy định pháp luật (Tổng số nhiệm vụ đã thực hiện/Tổng số nhiệm vụ đặt ra).

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	Xây dựng các kế hoạch và thực hiện thanh tra, giám sát an toàn vi mô; kiểm tra công tác an toàn kho quỹ; hoạt động kinh doanh vàng, ngoại tệ;... của các chi nhánh TCTC và các cơ sở kinh doanh vàng, ngoại tệ trên địa bàn; theo dõi khắc phục, chấn chỉnh những tồn tại sau kiểm tra.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch	-Biên bản/báo cáo kiểm tra - công văn chấn chỉnh, báo cáo kết quả khắc phục (nếu có vi phạm)
3	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
4	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: 100% công chức được cử đi học các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch của Chi nhánh, đảm bảo đúng vị trí việc làm (Tổng số công chức được cử đi học thực tế/Tổng số công chức được cử đi học theo kế hoạch).

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, tỉnh đến các phòng 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 2023	Phòng THNS&KSNB	Theo kế hoạch của NHNN	Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng năm 2023
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 THNS&KSNB	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: 100% TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa; các dịch vụ thanh toán, ngân quỹ đảm bảo giải quyết đúng thời gian, quy định, chính xác, công khai, minh bạch; thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt (Tổng số TTHC được giải quyết/Tổng số TTHC tiếp nhận).

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	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/ Phòng THNS&KSNB	Thường xuyên	TTHC được tiếp nhận và giải quyết đúng quy định

2	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
3	Tổ chức thực hiện nghiệp vụ thu - chi tiền mặt theo đúng quy định của NHNN.	Lãnh đạo Chi nhánh/ Phòng TTKQ&HC	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
4	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 KTTT	Thường xuyên	Văn bản tham mưu, Báo cáo hoạt động thanh toán
5	Thực hiện thanh toán chuyển 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

4. Mục tiêu 4: 100% công văn đi, đến đều được xử lý theo quy trình giải quyết văn bản điện tử và theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Ủy ban nhân dân tỉnh (Tổng số văn bản đi, đến điện tử xử lý/Tổng số văn bản đi, đến trên hệ thống điện tử).

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Tiếp nhận và xử lý các văn bản đi, đến theo quy định của NHNNVN và UBND tỉnh	Lãnh đạo Chi nhánh/ Văn thư	Thường xuyên	Số lượng văn bản đi, đến

5. Mục tiêu 5: Phần đầu giải quyết 100% các phản ánh, khiếu nại của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn về các khó khăn, vướng mắc trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Chi nhánh góp phần phát triển kinh tế-xã hội tỉnh (Tổng số phản ánh, khiếu nại được giải quyết/Tổng số phản ánh, khiếu nại nhận được).

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 THNS&KSNB	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

6. Mục tiêu 6: 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 (Số lượng văn bản phổ biến được công chức chi nhánh nắm bắt/Số lượng văn bản được phổ biến).

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 2023	Lãnh đạo Chi nhánh/ Lãnh đạo các phòng	Quý I/2023	Bản ký kết

7. Mục tiêu 7: Tôn trọng và đối xử thân thiện với tổ chức, cá nhân đến làm việc, không gây phiền hà, sách nhiễu; đảm bảo trên 80% tổ chức, cá nhân hài lòng với thái độ phục vụ của Chi nhánh (Số lượng phiếu hài lòng/Số lượng phiếu đánh giá).

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm chỉ đạo/ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả, sản phẩm dự kiến
1	Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về việc giải quyết TTHC	Lãnh đạo Chi nhánh/ Bộ phận một cửa Các phòng chuyên môn	Khi phát sinh giải quyết TTHC	Ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về công chức Chi nhánh

8. Mục tiêu 8: Thường xuyên 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, phổ biến kịp thời theo các Quyết định công bố TTHC của NHNN (Số lượng TTHC được Chi nhánh sửa đổi, bổ sung, ban hành mới, bãi bỏ/Số lượng TTHC được sửa đổi, bổ sung, ban hành mới, bãi bỏ theo quyết định 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, ban hành mới, bãi bỏ 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 2023)

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.*