

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 2020

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh Khánh Hòa tại Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2019, triển khai kế hoạch cải cách hành chính năm 2020, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Khánh Hòa (Chi nhánh) báo cáo kết quả triển khai như sau:

1. Công tác chỉ đạo điều hành

- Trên cơ sở chỉ số xếp hạng CCHC của Chi nhánh năm 2019, Giám đốc Chi nhánh (Trưởng ban Chỉ đạo CCHC) đã tổ chức họp Ban Chỉ đạo CCHC Chi nhánh để thảo luận, đề ra các biện pháp triển khai các nhiệm vụ CCHC trong năm 2020 đạt kết quả.

- Tại cuộc họp giao ban tháng 3/2020, Giám đốc Chi nhánh đã công bố kết quả xếp hạng CCHC đến cán bộ chủ chốt của Chi nhánh; đánh giá, phân tích nguyên nhân những tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC; qua đó chỉ đạo các Trưởng phòng nghiệp vụ tổ chức rà soát, rút kinh nghiệm, chấn chỉnh, khắc phục tồn tại để nâng cao chỉ số hài lòng của Chi nhánh.

- Trong các cuộc họp giao ban hàng tháng, Giám đốc 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 chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về tiếp cận dịch vụ ngân hàng và kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của Chi nhánh.

- Ngày 13/3/2020, Chi nhánh đã tổ chức họp Ban Chỉ đạo CCHC Chi nhánh lấy ý kiến về nâng cấp phần mềm hỗ trợ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa mới. Các thành viên dự họp nêu lên những tồn tại, khó khăn sau hơn 1 năm triển khai Phần mềm hỗ trợ giải quyết TTHC tại Chi nhánh. Theo đó, Giám đốc chỉ đạo cán bộ tin học Chi nhánh phối hợp với công chức giải quyết TTHC tại các phòng chuyên môn hoàn thiện các mẫu biểu theo đúng quy định.

Giám đốc Chi nhánh – Trưởng Ban Chỉ đạo ISO chỉ đạo các Trưởng phòng ban tập trung nghiên cứu kỹ Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 để sẵn sàng cho việc chuyển đổi khi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam yêu cầu.

2. Kết quả triển khai

- Chi nhánh đã nâng cấp phần mềm tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa, đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa công tác tiếp nhận, theo dõi hồ sơ giải quyết TTHC, giúp cán bộ tiếp nhận 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 thủ tục hành chính 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. Từ đó, 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.

- Thực hiện chỉ đạo của NHNN, Chi nhánh đã cập nhật đầy đủ thông tin và trạng thái xử lý hồ sơ của tất cả dịch vụ công mức độ 2 trở xuống thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh tiếp nhận từ ngày 01/9/2020 lên Ứng dụng theo dõi hồ sơ thuộc Phần mềm Một cửa điện tử của NHNN. Phần mềm này tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia của Chính phủ. Theo đó, người dùng có thể tra cứu được trạng thái xử lý hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp theo dõi quá trình xử lý hồ sơ TTHC.

- Với sự chỉ đạo tích cực của Giám đốc Chi nhánh và sự giám sát thường xuyên của các Trưởng phòng, tác phong, thái độ phục vụ khách hàng của công chức, người lao động Chi nhánh ngày càng hoàn thiện. Khách hàng, người dân đến giao dịch được tiếp đón với thái độ lịch sự, hòa nhã, tận tình, chu đáo. Chi nhánh không tiếp nhận trường hợp phản ánh, kiến nghị nào về TTHC.

- 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.

- 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 những 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. 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. Tham gia tiếp xúc cử tri với Đoàn ĐBQH tỉnh để tiếp thu 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 năm 2020 của Ngành và của UBND tỉnh.

- 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 TCTD, 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 các thông tin trên 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 KH (VBĐT);
- Lưu: VT, THNSKSNB.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hoài Chiêu