

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 2021

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 7879/UBND-KSTT ngày 16/8/2021, về khắc phục tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số CCHC (CCHC) tỉnh trong năm 2021 và những năm tiếp theo, 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 Chương trình CCHC giai đoạn và Kế hoạch CCHC hàng năm của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và UBND Tỉnh, 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 từng năm và mục tiêu, nhiệm vụ CCHC 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 2020, Chỉ số xếp hạng CCHC của Chi nhánh đạt 96,43%, 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 2021 (Kế hoạch số 216/KH-KHH ngày 11/3/2021) 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 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 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.

- Cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính phát sinh lên Cổng Dịch vụ công của NHNNVN, 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 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 chưa tiếp nhận trường hợp phản ánh, kiến nghị nào về TTHC.

- 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, truyền hình Khánh Hòa thực hiện chuyên mục CCHC để tuyên truyền về tình hình, kết quả CCHC của Chi nhánh. 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 năm 2021 của Ngành và của UBND tỉnh; triển khai 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 KH (VBĐT);
- Lưu: VT, THNSKSNB.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hoài Chiêu