

Số: 1995/QĐ-NHNN

Hà Nội, ngày 17 tháng 9 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc

THÔNG ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;

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 Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ngân hàng Nhà nước,

QUYẾT ĐỊNH:

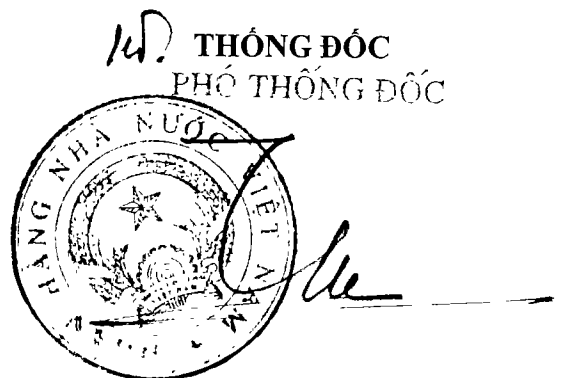
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, Chủ tịch hội đồng quản trị/hội đồng thành viên và Tổng giám đốc (Giám đốc) tổ chức tín dụng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /s/

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ; (để b/c)
- PTTg Trương Hòa Bình;
- Ban lãnh đạo NHNN;
- VPCP, TTCP, Bộ Nội vụ; ✓
- Lưu: VP, VP4, VP5. *u*



Đào Minh Tú

KẾ HOẠCH

Thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1995 /QĐ-NHNN ngày 27/9/2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước)

Thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc, Ngân hàng Nhà nước ban hành Kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Tiếp tục nâng cao tinh thần phục vụ, đạo đức công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong toàn ngành Ngân hàng trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính, công việc cho người dân và doanh nghiệp.

2. Phòng ngừa và ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, thủ tục giao dịch của các đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên trong toàn ngành Ngân hàng.

II. NHIỆM VỤ ĐỐI VỚI CÁC ĐƠN VỊ THUỘC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC

1. Tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trong chỉ đạo công tác phòng, chống các hành vi nhũng nhiễu, phiền hà trong giải quyết công việc

a) Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước nghiêm túc quán triệt, chỉ đạo chặt chẽ, tổ chức thực hiện đồng bộ các giải pháp để phát hiện, xử lý, ngăn chặn có hiệu quả những hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính và công việc với các tổ chức tín dụng, người dân, doanh nghiệp.

b) Đề cao trách nhiệm nêu gương, gương mẫu thực hiện và tăng cường trách nhiệm trong công tác chỉ đạo, điều hành; thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

c) Xây dựng, sắp xếp đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức vững vàng về tư tưởng chính trị, thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ; quan tâm, tạo điều kiện đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ theo năng lực, sở trường, đáp ứng yêu cầu công việc.

d) Xử lý nghiêm đối với Thủ trưởng đơn vị có hành vi sai trái, có biểu hiện bao che, dung túng để xảy ra tình trạng công chức, viên chức và người lao động thuộc đơn vị mình có hành vi những nhiều, gây phiền hà đối với tổ chức tín dụng, người dân, doanh nghiệp.

2. Thực hiện cải cách hành chính, tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động hành chính của Ngân hàng Nhà nước

a) Các đơn vị chủ động rà soát, xác định các vị trí việc làm có nguy cơ xảy ra những nhiều, tiêu cực để có biện pháp kiểm tra, giám sát thường xuyên, kịp thời.

b) Lựa chọn, bố trí công chức có phẩm chất đạo đức, có kinh nghiệm, thành thạo về chuyên môn nghiệp vụ vào các vị trí liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, công việc của tổ chức tín dụng, người dân và doanh nghiệp.

c) Xây dựng Danh mục vị trí công tác định kỳ chuyển đổi đối với cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo quản lý và không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý thuộc Ngân hàng Nhà nước.

d) Thường xuyên rà soát để sửa đổi, bổ sung cơ chế, chính sách, quy trình nghiệp vụ... thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị theo hướng tinh giản, cắt giảm các thủ tục hành chính không cần thiết, đảm bảo minh bạch trong hoạt động.

đ) Tăng cường đôn đốc, kiểm tra thường xuyên, đột xuất hoạt động giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời, phát hiện, xử lý ngay những trường hợp có tình trì hoãn, gây phiền hà, những nhiều trong giải quyết công việc, thủ tục hành chính của tổ chức tín dụng, người dân, doanh nghiệp.

e) Tiếp tục tổ chức triển khai khẩn trương đảm bảo tiến độ Kế hoạch của Ngân hàng Nhà nước thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (ban hành kèm theo Quyết định số 2453/QĐ-NHNN ngày 11 tháng 12 năm 2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước).

g) Tuân thủ đầy đủ, nghiêm túc các quy định, quy chế về kiểm soát thủ tục hành chính; Quy chế công tác văn thư, lưu trữ; Quy chế làm việc của Ngân hàng Nhà nước; Các quy định, hướng dẫn về lập, quản lý hồ sơ công việc, lưu trữ; Quy chế công tác ISO; Quy định về cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính.

h) Không được yêu cầu tổ chức tín dụng, doanh nghiệp, người dân bổ sung hồ sơ, tài liệu thủ tục hành chính quá 01 lần sau khi tiếp nhận, trừ trường hợp việc bổ sung hồ sơ, tài liệu chưa đúng yêu cầu. Hạn chế tối đa việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn. Trường hợp giải quyết công việc chậm, muộn, quá hạn đối với tổ chức tín dụng, người dân, doanh nghiệp, phải có văn bản xin lỗi theo quy định về cơ chế một cửa.

i) Giải quyết kịp thời, thỏa đáng các kiến nghị, phản ánh của tổ chức tín dụng, người dân và doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính, tránh tình trạng chậm xử lý hoặc trả lời không cụ thể.

3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý và điều hành, trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa của Ngân hàng Nhà nước

a) Tổ chức triển khai đúng tiến độ, đạt hiệu quả Kế hoạch hành động của Ngân hàng Nhà nước thực hiện Nghị quyết 17/NQ-CP của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025 (ban hành kèm theo Quyết định số 529/QĐ-NHNN ngày 28 tháng 3 năm 2019).

b) Xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử Ngân hàng Nhà nước, nâng cấp Công Dịch vụ công Ngân hàng Nhà nước đáp ứng các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản liên quan, đưa vào sử dụng trong giai đoạn 2019 - 2022 và tiếp tục bổ sung, hoàn thiện trong giai đoạn 2023-2025.

c) Thực hiện đúng quy định Quy chế tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản điện tử của Ngân hàng Nhà nước với các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước; Quy chế sử dụng hệ thống thông tin quản lý văn bản và điều hành.

4. Nâng cao chất lượng công tác đối thoại với doanh nghiệp, người dân theo hướng thực chất, cầu thị

a) Tiếp tục thực hiện chương trình kết nối ngân hàng - doanh nghiệp nhằm tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp về nguồn vốn, tập trung vốn vào sản xuất kinh doanh, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

b) Thông báo công khai và cập nhật thường xuyên, chính xác trên Cổng thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước và tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử và lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước.

c) Định kỳ hàng năm tổ chức điều tra, đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước.

d) Công khai trên Cổng thông tin điện tử của Ngân hàng Nhà nước kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về hành vi tiêu cực, nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức.

5. Tiếp tục chấn chỉnh, nâng cao chất lượng hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên ngành theo Chỉ thị số 20/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ

a) Rà soát kế hoạch thanh tra và các kế hoạch kiểm tra, kiểm toán nội bộ hàng năm của Ngân hàng Nhà nước để điều chỉnh các nội dung, đối tượng thanh tra, kiểm tra bị trùng lặp, chồng chéo.

b) Tiếp tục quán triệt, tổ chức thực hiện nghiêm Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày

17 tháng 5 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ và Chỉ thị số 07/CT-NHNN ngày 11 tháng 10 năm 2017 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về tăng cường phòng, chống, ngăn ngừa vi phạm pháp luật trong lĩnh vực tiền tệ, tài chính.

c) Tăng cường hoạt động giám sát thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong ngành ngân hàng nhằm góp phần ngăn chặn, xử lý có hiệu quả tình trạng những nhiễu, gây phiền hà cho người dân.

d) Thực hiện đúng quy định về chế độ báo cáo định kỳ đối với công tác phòng, chống tham nhũng.

6. Khen thưởng, động viên, khích lệ kịp thời đơn vị, cá nhân tích cực; kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm.

a) Khen thưởng đột xuất kịp thời các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt các quy định về giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết công việc đối với tổ chức tín dụng, doanh nghiệp, người dân.

b) Xử lý nghiêm khắc theo đúng quy định của pháp luật về xử lý kỷ luật đối với công chức và các vi phạm quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí; kỷ luật lao động; bình đẳng giới; phòng, chống tệ nạn mại dâm và các quy định khác của pháp luật liên quan đến công chức.

c) Công khai trên cổng thông tin điện tử của Ngân hàng Nhà nước những công chức có hành vi vi phạm, những nhiễu trong giải quyết thủ tục hành chính, công việc đối với tổ chức tín dụng, doanh nghiệp, người dân.

III. ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG

1. Chấp hành nghiêm các quy định của Ngân hàng Nhà nước về tiền tệ và hoạt động ngân hàng. Thường xuyên cải tiến, đơn giản hóa quy trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ để nâng cao tính minh bạch, không gây phiền hà, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong giao dịch với ngân hàng.

2. Quán triệt tất cả các đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 07/CT-NHNN ngày 11 tháng 10 năm 2017 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về tăng cường phòng, chống, ngăn ngừa vi phạm pháp luật trong lĩnh vực tiền tệ, tài chính, đảm bảo an ninh, an toàn hoạt động ngân hàng, góp phần ổn định tiền tệ, tài chính.

3. Tăng cường tính minh bạch, công khai trong hoạt động của tổ chức tín dụng, đặc biệt là hoạt động tín dụng. Tích cực triển khai đồng bộ các giải pháp phòng ngừa, phát hiện và xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm, tiêu cực, tham nhũng của các cá nhân và đơn vị trực thuộc.

4. Tăng cường hiệu quả công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ và tuân thủ đầy đủ quy định của Ngân hàng Nhà nước về hệ thống kiểm soát nội bộ. Hoàn thiện và từng bước triển khai hệ thống quản trị rủi ro theo lộ trình Basel II tại Việt Nam.

5. Thường xuyên đánh giá, rà soát, luân chuyển cán bộ theo quy định nhằm hạn chế tối đa các vụ việc tiêu cực, vi phạm.

6. Xử lý hoặc kiến nghị xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm pháp luật, đạo đức nghề nghiệp, xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người dân, doanh nghiệp.

IV. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

(Danh mục các nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục kèm theo kế hoạch này)

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước và Chủ tịch Hội đồng quản trị/ Hội đồng thành viên và Tổng giám đốc (Giám đốc) tổ chức tín dụng tổ chức phổ biến, quán triệt các nội dung của Chỉ thị số 10/CT-TTg và Kế hoạch này đến từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc đơn vị mình để đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ được giao; chịu trách nhiệm trước Thống đốc Ngân hàng Nhà nước khi để xảy ra những nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng trong đơn vị thuộc phạm vi quản lý.

2. Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng: Đầu mối theo dõi, đôn đốc các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước thực hiện kế hoạch này; tổng hợp báo cáo gửi Thanh tra Chính phủ về tình hình, kết quả triển khai Chỉ thị số 10/CT-TTg theo quy định.

Thống đốc yêu cầu các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, các tổ chức tín dụng nghiêm túc thực hiện các nội dung được giao tại Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Cơ quan Thanh tra, giám sát Ngân hàng để tổng hợp, báo cáo Thống đốc chỉ đạo xử lý./.

THÔNG ĐỐC
PHÓ THÔNG ĐỐC



Đào Minh Tú



PHỤ LỤC

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1995/QĐ-NHNN ngày 27 tháng 9 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam)

STT	Nội dung công việc	Đơn vị đầu mối	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
A	CÁC ĐƠN VỊ THUỘC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC				
I	PHỔ BIẾN, XÂY DỰNG, BAN HÀNH VĂN BẢN CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CHỈ THỊ SỐ 10/CT-TTG				
1	Tuyên truyền, phổ biến triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg trong toàn hệ thống Ngân hàng Nhà nước và tổ chức triển khai kế hoạch của Ngân hàng Nhà nước.	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước		Thường xuyên	Phổ biến, quán triệt trong đơn vị.
2	Chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính đúng hạn.	Văn phòng	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Hàng năm	Nội dung trong báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ
3	Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, bảo đảm thực chất, tránh hình thức.	Văn phòng	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Hàng năm	Tổ chức đánh giá mức độ hài lòng thủ tục hành chính hàng năm.
II	THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, TĂNG CƯỜNG CÔNG KHAI, MINH BẠCH TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA NHNN				
1	Triển khai thực hiện có hiệu quả kế hoạch cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát thủ tục hành chính hàng năm của Ngân hàng Nhà nước.	Văn phòng	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Hàng năm	

STT	Nội dung công việc	Đơn vị đầu mỗi	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
2	Tăng cường đôn đốc, kiểm tra thường xuyên, đột xuất hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.	Văn phòng	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước		
3	Tổ chức triển khai Kế hoạch của Ngân hàng Nhà nước thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (ban hành kèm theo Quyết định số 2453/QĐ-NHNN ngày 11 tháng 12 năm 2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước).	Văn phòng	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Năm 2019	
4	Trình Thống đốc ban hành Quy định tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo, quản lý của đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước.	Vụ Tổ chức cán bộ		Quý IV/2019	Quyết định của Thống đốc
5	Ban hành văn bản hướng dẫn các đơn vị thuộc NHNN thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án văn hóa công vụ; Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18/4/2019 của Bộ Nội vụ về triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ.	Vụ Tổ chức cán bộ		Quý IV/2019	Công văn hướng dẫn
6	Tổ chức thực hiện Kế hoạch số 10/KH-NHNN ngày 20/8/2019 về Tổ chức triển khai thực hiện	Vụ Thi đua-Khen thưởng	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà	Quý III/2019	

STT	Nội dung công việc	Đơn vị đầu mỗi	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
	phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở giai đoạn 2019-2025.		nước		
III	ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH, TRONG GIẢI QUYẾT TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA CỦA NHNN				
1	Tổ chức triển khai Kế hoạch hành động của Ngân hàng Nhà nước thực hiện Nghị quyết 17/NQ-CP của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025 ban hành kèm theo Quyết định số 529/QĐ-NHNN ngày 28/3/2019.	Cục công nghệ thông tin	Văn phòng và các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Theo đúng kế hoạch	
2	Xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử Ngân hàng Nhà nước theo kế hoạch ban hành kèm theo Quyết định số 1025/QĐ-NHNN ngày 15/5/2019.	Cục công nghệ thông tin	Văn phòng và các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Theo đúng kế hoạch	
3	Tổ chức triển khai Quy chế tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản điện tử của Ngân hàng Nhà nước với các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước.	Văn phòng	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Tháng 9/2019	
IV	NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC ĐỐI THOẠI VỚI DOANH NGHIỆP, NGƯỜI DÂN THEO HƯỚNG THỰC CHẤT, CẦU THỊ				
1	Thực hiện chương trình kết nối ngân hàng - doanh nghiệp nhằm tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp về nguồn vốn, tập trung vốn vào sản xuất	Vụ Tín dụng các ngành kinh tế	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Hàng năm	

STT	Nội dung công việc	Đơn vị đầu mỗi	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
	kinh doanh, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế				
2	Tổ chức điều tra, đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước.	Văn phòng NHNN	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Hàng năm	
3	Công khai trên Cổng thông tin điện tử của Ngân hàng Nhà nước kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về hành vi tiêu cực, nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức	Vụ Truyền thông	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước		
V	TĂNG CƯỜNG THANH TRA, KIỂM TRA CÔNG VỤ; XÂY DỰNG CƠ CHẾ GIÁM SÁT, PHÁT HIỆN VI PHẠM				
1	Tổ chức thực hiện nghiêm Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17 tháng 5 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ và Chỉ thị số 07/CT-NHNN ngày 11 tháng 10 năm 2017 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về tăng cường phòng, chống, ngăn ngừa vi phạm pháp luật trong lĩnh vực tiền tệ, tài chính	Cơ quan Thanh tra, giám sát NH			
2	Rà soát việc tổ chức đường dây nóng và hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp	Cơ quan Thanh tra, giám sát NH		Tháng 9/2019	
3	Xây dựng và triển khai kế hoạch kiểm tra công	Vụ Tổ chức cán bộ	Các đơn vị thuộc	Hàng năm	

STT	Nội dung công việc	Đơn vị đầu mỗi	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
	tác tổ chức cán bộ có nội dung liên quan đến kiểm tra, giám sát thực hiện định kỳ chuyển đổi vị trí công việc của các đơn vị.		Ngân hàng Nhà nước		
4	Trình Thống đốc ban hành danh mục và thời hạn định kỳ chuyển đổi vị trí công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý và không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý thuộc Ngân hàng Nhà nước thay thế Quyết định số 1376/QĐ-NHNN ngày 17/7/2015 của Thống đốc NHNN về việc ban hành Danh mục các vị trí công tác phải thực hiện định kỳ chuyển đổi đối với cán bộ, công chức, viên chức Ngân hàng Nhà nước.	Vụ Tổ chức cán bộ	Các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước	Quý IV/2019	Quyết định của Thống đốc NHNN
B	CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG				
1	Tiếp tục nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên từ khâu tuyển dụng đến, công tác đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp; Tăng cường tuyên truyền, giáo dục, nâng cao ý thức trách nhiệm, tư tưởng chính trị và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, nhân viên trong hệ thống để hạn chế rủi ro về đạo đức.	Các TCTD	Các đơn vị liên quan	Thường xuyên	
2	Công khai trên trang tin điện tử của TCTD về thủ tục giao dịch đối với				

STT	Nội dung công việc	Đơn vị đầu mỗi	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
	khách hàng, bao gồm: trình tự các bước thực hiện, yêu cầu, thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn giải quyết, lãi suất cho vay, để tạo điều kiện cho doanh nghiệp, cá nhân giám sát, hạn chế tiêu cực, những nhiễu phát sinh trong quá trình giao dịch.				
3	Tích cực hoàn thiện mô hình kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển đa dạng hóa các sản phẩm phi tín dụng trên môi trường mạng với tính năng an toàn, bảo mật cao, nâng cao tính minh bạch trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng.	Các TCTD	Các đơn vị liên quan	Thường xuyên	