**Қазақстан Республикасынының қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің 2020 жылғы мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша қызметі туралы**

**ЕСЕБІ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР** | |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер* | Қазақстан Республикасының қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі (бұдан әрі - Агенттік) қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын Қазақстан Республикасының мемлекеттік органы болып табылады. |
| 2) | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:* | |
| мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны | Есепті кезеңде (16.12.2020ж. дейін) 31 мемлекеттік қызмет көрсетілді. 16.12.2020ж. бастап Мемлекеттік қызметтер тізіліміне 17.10.2020ж. енгізілген өзгерістерге сәйкес қосымша «Қазақстан Республикасының бейрезиденті-сақтандыру брокерінің филиалын ашуға рұқсат беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет енгізілді. Осылайша, 16.12.2020 ж. бастап Агенттік 32 мемлекеттік қызметтер көрсетілді. |
| «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Көрсетілмейді |
| ақысыз және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Агенттікпен көрсетілетін 32 мемлекеттік қызметтерден 17–сі ақылы және 14-і тегін, 1 қызмет-ішінара ақылы негізде көрсетіледі. |
| қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | 26 мемлекеттік қызметтер «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық нысанда ғана көрсетіледі;  6 мемлекеттік қызмет электрондық / қағаз нысанда көрсетіледі.  Осылайша, Агенттіктің мемлекеттік қызметтерінің 100% автоматтандырылған. |
| количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг | Агенттіктің барлық мемлекеттік қызметтері бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген салалық қағидалар бар. |
| *3)* | *Барынша талап етілген Агенттіктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат* | 1) «Микроқаржылық ұйымдарды есептік тіркеу» - 2020 жылы 1167 қызметтер көрсетілді (Агенттікпен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 61,75%);  2) «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» - 243 қызметтер көрсетілді (Агенттікпен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 12,88%);  3) «Қаржы ұйымдарының, Қазақстан Республикасының бейрезиденті-банктері филиалдарының, Қазақстан Республикасының бейрезиденті-сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдары филиалдарының, Қазақстан Республикасының бейрезиденті-сақтандыру брокерлері филиалдарының, банк, сақтандыру холдингтерінің, «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» акционерлік қоғамының басшы қызметкерлерін тағайындауға (сайлауға) келісім беру» – 2020 жылы 170 қызметтер көрсетілді (Агенттікпен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 9%);  3) «Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу» - 2020 жылы 98 қызметтер көрсетілді (Агенттікпен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 5,18%);  4) «Коллекторлық агенттіктерді есептік тіркеу» – 83 қызметтер көрсетілді (Агенттік көрсеткен мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 4,39%). |
| **2.** | **КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС** | |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың дереккөздері мен қолжетімді орындары туралы мәліметтер* | Агенттіктің мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат Агенттіктің www.finreg.kz интернет-ресурсында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде, сондай-ақ www.elicense.kz интернет-ресурсында орналастырылған. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайтын заңға тәуелді актілердің жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат* | Жария талқылау мақсатында Агенттіктің ресми интернет-ресурсында және «Ашық НҚА» порталында Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» 2020 жылғы 25 қаңтардағы № 8-ө өкімін орындау шеңберінде қабылданған қаулыларының жобалары орналастырылды (өкімнің 362-379, 383-385-тармақтары).  Қосымша Агенттіктің Басқармасының «Инвестициялық пай қоры пайларының шығарылымын мемлекеттік тіркеу қағидаларын бекіту туралы» 2020 жылғы 19 қазандағы № 101 қаулысының жобасы орналастырылды. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің айқындылығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұбхаттар және өзгелері)* | Мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасын, оларды көрсетілетін қызметті алушылар үшін ұсынудың ашықтығын арттыру мақсатында 2020 жылы көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар болуын арттыру бойынша мынадай іс-шаралар жүзеге асырылды:  1) мерзімді баспасөз басылымдарында, сондай-ақ Қазақстан Республикасының әртүрлі облыстарындағы жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурстарында 26 мақала жарияланды;  2) Агенттіктің Мемлекеттік қызмет алушылары болып табылатын ұйымдардың басшылары мен қызметкерлері үшін 43 семинарлар, дәрістер, «дөңгелек үстелдер», кездесулер мен таныстырылымдар өткізілді;  3) теледидарда 1 сөз сөйлеу дайындалды және өткізілді (Петропавл қ. өңірлік өкілдер басқармасы);  4) басқа да іс-шаралар өткізілді (жадынамалар әзірлеу, түсіндіру сипатындағы хаттарды жолдау, баяндамалар және т.б.).  Агенттіктің интернет-ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы өзекті ақпарат орналастырылған. |
| **3.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІН ЖЕТІЛДІРУ ҚЫЗМЕТІ** | |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері* | Есепті кезеңде Агенттік мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру бойынша жол карталарын орындау бойынша жұмысты жалғастырды. Атап айтқанда, «Банктің және (немесе) сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының және (немесе) инвестициялық портфелді басқарушының және (немесе) банк және (немесе) сақтандыру холдингінің ірі қатысушысы мәртебесін иеленуге келісім беру» және «Кредиттік бюро қызметін жүзеге асыру құқығына рұқсат және кредиттік тарихтардың деректер базасын, пайдаланылатын ақпараттық жүйелерді қорғау және олардың сақталуын қамтамасыз ету жөніндегі кредиттік бюроға және үй-жайларға қойылатын талаптарға кредиттік бюроның сәйкестігі туралы актіні беру» қызметтері жаңа форматта іске асырылды.  «Е-лицензиялау» МДБ АЖ-н пысықтау бөлігінде «ҰАТ» АҚ-мен өзара іс-қимыл жүзеге асырылады.  Екі жаңа қызмет бойынша – «Қазақстан Республикасының бейрезиденті-сақтандыру брокерінің филиалын ашуға рұқсат беру» және «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру» қызметтерін автоматтандыру бойынша жұмыстар басталды. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар* | Есепті кезеңде Агенттіктің қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар жүргізілген жоқ. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін нормативтік құқықтық жетілдіру* | Мемлекеттік қызмет көрсету ережелерін бекіту туралы немесе бұрын қабылданған ережелерге өзгерістер енгізу туралы 21 қаулылар қабылданғаннан кейін Агенттіктің қызмет алушыларын ақпараттандыру мақсатында жұмыс жүргізді.  Сондай-ақ, қосымша Агенттіктің Басқармасының 2020 жылғы 19 қазандағы №101 қаулысымен инвестициялық пай қоры пайларын шығаруды мемлекеттік тіркеу қағидалары[[1]](#footnote-1) бекітілді.  Қосымша Агенттік Басқармасы қаулыларының жобалары дайындалды:  - «Қазақстан Республикасы бейрезидент банкінің филиалын ашуға рұқсат беру қағидаларын, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкі филиалының қызметті жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы»;  - «Қазақстан Республикасы бейрезидент-сақтандыру брокерінің филиалын ашуға рұқсат беру қағидаларын, Қазақстан Республикасы бейрезидент-сақтандыру брокері филиалының қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы»;  - «Қазақстан Республикасы бейрезидент-сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының филиалын ашуға рұқсат беру қағидаларын, Қазақстан Республикасы бейрезидент-сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымы филиалының қызметі жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы».  Аталған қаулылардың жобалары Жұмыс істемейтін несиелер мәселелері бойынша заңмен[[2]](#footnote-2) қабылданған Қазақстан Республикасы бейрезиденттер-қаржы ұйымдарының филиалдарын ашу және олардың ҚР аумағында қызметін жүзеге асыру бөлігінде Банктер туралы[[3]](#footnote-3) және сақтандыру қызметі туралы[[4]](#footnote-4) заңдарға түзетулерді іске асыру, және Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің 2015 жылғы 28 желтоқсандағы №155-ө өкімімен[[5]](#footnote-5) бекітілген жұмыс істемейтін несиелер мәселелері бойынша Заңды іске асыру мақсатында қабылдануы қажет нормативтік құқықтық және құқықтық актілер тізбесінің 33 , 34, 35-тармақтарын орындау үшін әзірленген.  Бұдан басқа, «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне шетел валютасындағы ипотекалық қарыздар, көрсетілетін төлем қызметтері нарығының субъектілерін реттеуді жетілдіру, жалпыға бірдей декларациялау және экономикалық өсуді қалпына келтіру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» 2020 жылғы 3 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңымен (бұдан әрі – заң) микронесие беру нарығындағы азаматтарды қорғау және алаяқтық тәуекелдерін төмендету үшін 2021 жылдың 1 қаңтарынан бастап микроқаржы қызметін лицензиялау енгізілді. Заңды тұлға микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия алу үшін ол «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясында микроқаржы ұйымы, кредиттік серіктестік, ломбард ретінде мемлекеттік тіркелген (қайта тіркелген) күннен бастап алты ай ішінде уәкілетті органға жүгінеді.  Микроқаржылық қызметті лицензиялау қағидаларын, микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған біліктілік талаптарын және оларға сәйкестікті растайтын құжаттардың тізбесі Агенттік Басқармасының 2020 жылғы 23 қарашадағы № 108 қаулысымен бекітілді.  Сондай-ақ, Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 17 қазандағы № 390/НҚ бұйрығымен Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі жаңа редакцияда жазылды, онда басқамен қатар Агенттікпен Тізіліммен қарастырылған электрондық түрде көрсетілетін екі жаңа мемлекеттік қызметтер[[6]](#footnote-6) енгізілді. |
| **4.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ САПАСЫНА БАҚЫЛАУ ЖАСАУ** | |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдары туралы ақпарат (қосымша)* | Есепті кезеңде Агенттік 1 шағымды қарады және қанағаттандырды.  Шағым беру үшін күтпеген төтенше жағдайлардың туындауы негіз болды. |
| *2)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын ішкі бақылау нәтижелері* | Есепті кезең ішінде тоқсан сайынғы негізде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі түсіндіру іс-шаралары туралы, шағымдардың болуы/болмауы туралы ақпаратты, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасымен және ақпараттық жүйелердің мониторингінің нәтижелерін, статистикалық деректерді көрсететін талдамалық жазбаны қоса бере отырып, Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау жөніндегі жұмысы туралы есеп қалыптастырылды.  Тоқсан сайынғы негізде нормативтік құқықтық актілерді, мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерін, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы ҚР заңнамасындағы талаптардың сақталуын, «Мониторинг» АЖ-ндегі мемлекеттік қызметтің көрсету сатысы туралы деректерді, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторинг қорытындыларын қамтитын мемлекеттік қызметтерді көрсету мониторингі жүргізілді.  Ақпараттық жүйелердің техникалық іркілістері туындаған жағдайда «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ – на (бұдан әрі – «ҰАТ» АҚ) тиісті өтінімдер жіберілді. Басқа проблемалар бойынша сәйкесті ақпарат оларды жою шараларын қабылдау үшін «ҰАТ» АҚ-на және Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне жіберілді. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау нәтижелері* | Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органмен мемлекеттік қызметтердің көрсету сапасына бақылау іс-шаралары есепті кезеңде жүргізілген жоқ. |
| *4)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері* | Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қоғамдық мониторингті 2020 жылы «Талап» зерттеу орталығы жүргізді. Әлеуметтік зерттеу «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметі бойынша жүргізілді.  «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметіне жүгінген респонденттердің 2020 жылы сауалнамасының қорытындылары бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының орташа бағасы 4,70 баллды (5 балдық шкала бойынша) құрады, көрсетілетін қызметті алушылардың 82,4%-ы көрсету сапасына толық қанағаттанды. |
| **5.** | **МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ОДАН ӘРІ ТИІМДІЛІГІ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ ЖӘНЕ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТ АЛУШЫЛАРДЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ** | Агенттіктің Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру жөніндегі қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында 2021 жылы:  1) Агенттіктің бөлімшелерінің мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына бақылау іс-шараларын орындау;  2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсетуді, қызметтер көрсету туралы ақпараттың қолжетімділігін, көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет көрсетудің тиісті деңгейін қамтамасыз ету бойынша жұмыстарды жалғастыру жоспарланған. |

**Төрағаның**

**Бірінші Орынбасары**  **О. Смоляков**

1. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2020 жылдың 26 қазанында № 21508 бекітілді [↑](#footnote-ref-1)
2. ҚР «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне екінші деңгейдегі банктердің жұмыс істемейтін кредиттері мен активтері, қаржылық қызметтер көрсету және қаржы ұйымдары мен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қызметі мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» заңы [↑](#footnote-ref-2)
3. ҚР «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» заңы [↑](#footnote-ref-3)
4. ҚР «Сақтандыру қызметі туралы» заңы [↑](#footnote-ref-4)
5. «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне екінші деңгейдегі банктердің жұмыс істемейтін кредиттері мен активтері, қаржылық қызметтер көрсету және қаржы ұйымдары мен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қызметі мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» 2015 жылғы 24 қарашадағы Қазақстан Республикасының Заңын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің 2015 жылғы 28 желтоқсандағы № 155-ө өкімі [↑](#footnote-ref-5)
6. 2020 жылдың 16 желтоқсаннан бастап «Қазақстан Республикасының бейрезиденті-сақтандыру брокерінің филиалын ашуға рұқсат беру» және 2021 жылдың 1 қаңтарынан бастап «Қазақстан Республикасының бейрезиденті-сақтандыру брокерінің филиалын ашуға рұқсат беру» [↑](#footnote-ref-6)