**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің**

**мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі**

**қызметі туралы 2019 жылғы**

**ЕСЕБІ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР** |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер* | Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (бұдан әрі – Ұлттық Банк) Қазақстан Республикасының орталық банкі – мемлекеттің ақша-кредит саясатын әзірлеуді және жүргізуді, төлем жүйелерінің жұмысын қамтамасыз ететін, ақша-кредит статистикасы және сыртқы сектор статистикасы саласында статистикалық қызметті, валюталық реттеу мен бақылауды, қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын, қаржы жүйесінің тұрақтылығын қамтамасыз етуге жәрдем беретін және мемлекеттік статистиканы жүргізетін мемлекеттік орган болып табылады. |
| 2) | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:* |
| мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны | «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілген, Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне (бұдан әрі –­ Тізілім) сәйкес 2019 жылғы 31 желтоқсандағы. жағдай бойынша Ұлттық Банк 39 мемлекеттік қызметті көрсетеді. |
| «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Көрсетілмейді  |
| ақысыз және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | - 21 мемлекеттік қызмет ақысыз негізде көрсетіледі;- 17 мемлекеттік қызмет ақылы негізде көрсетіледі ;- 1 мемлекеттік қызмет ақылы және ақысыз негізде көрсетіледі. |
| қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | - 15 мемлекеттік қызмет электрондық / қағаз нысанда көрсетіледі;- 24 мемлекеттік қызмет «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық нысанда ғана көрсетіледі. |
| мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттары және регламенттері | Барлық 39 мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің Ұлттық Банктің бекітілген стандарттары және регламенттері есепті кезеңде 39 болды. |
| *3)* | *Барынша талап етілген* *мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат* | 1) валюталық операцияларды тіркеу – 2019 жылы 802 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 36%-ы) (01.07.2019 ж. бастап алынып тасталды);2) акцияларды орналастыру қорытындысы туралы есепті бекіту – 2019 жылы 296 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 13,2%-ы);3) қаржы ұйымдарының, банктік, сақтандыру холдингтерінің, «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» акционерлік қоғамының басшы қызметкерлерін тағайындауға (сайлауға) келісім беру – 2019 жылы 290 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 13%-ы);4) валюталық операция туралы және шетел банкінде банктік шот ашу туралы хабарламаны растау – 2019 жылы 228 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 10,2%-ы) (01.07.2019 ж. бастап алынып тасталды);5) уәкілетті ұйымдарға қолма – қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру бойынша қызметті жүзеге асыруға лицензия беру-2019 жылы 176 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 8% - ы). |
| **2.** | **КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС** |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың дереккөздері мен қолжетімді орындары туралы мәліметтер* | Ұлттық Банктің мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараты Ұлттық Банктің [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz). интернет-ресурсында, «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде, сондай-ақ www.egov.kz және [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) интернет-ресурстарында, «Бизнес» бөлімінің «Мемлекеттік органдар бойынша көрсетілетін қызметтер» шағын бөлімінде орналастырылды. |
| *2)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау туралы ақпарат* | Жария талқылау мақсатында Ұлттық Банктің интернет-ресурсында және «ашық НҚА» порталында мыналар орналастырылды:- Ұлттық Банктің мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі қызметі туралы 2018 жылғы есебі;- Ұлттық Банк Басқармасының мынадай қаулыларының жобалары:1) «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 71 қаулысына өзгерістер енгізу туралы»;2) «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша кейбір қаулыларына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы»;3) «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер енгізу туралы»;4) «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы»;5) «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер енгізу туралы»;6) «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер енгізу туралы». |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің айқындылығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұбхаттар және өзгелері)* | Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру, мемлекеттік қызмет көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл,көрсетілетін қызметті алушылар үшін олардың айқындылығы бойынша іс-шаралар қабылдау мақсатында 2019 жылы көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы хабардар етуді арттыру бойынша мынадай іс-шаралар жүзеге асырылды:1) Қазақстан Республикасы түрлі облыстарының жергілікті атқарушы органдарының мерзімдік баспа басылымдарында, сондай-ақ интернет-ресурстарында 2 311 мақала жарияланды;2) Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметті алушылары болып табылатын ұйымдардың және «БЖЗҚ» АҚ-тың басшылары мен қызметкерлері үшін 35 241 семинар, лекция, «дөңгелек үстелдер» және таныстыру өткізілді; 3) Ұлттық Банк қызметкерлері радиода және теледидарға 23 рет сөз сөйледі; 5) көрсетілетін қызметті алушыларға «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы хаттар жіберілді;6) басқа да іс-шаралар (жадынамалар әзірлеу, түсіндірме сипаттағы хаттар жіберу, баяндамалар және т.б.) жүргізілді. Ұлттық Банктің интернет-ресурсындағы «Мемлекеттік қызмет» бөліміне мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарттары мен регламенттері туралы өзекті ақпарат, мемлекеттік қызмет көрсетубизнес-процестерінің паспорты мен анықтамалары, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтің тізілімі, мемлекеттік көрсетілетін қызметті берушілердің байланыс деректері, мемлекеттік көрсетілетін қызметті алушылар үшін статистикалық және өзге де ақпараттар уақытылы орналастырылды. |
| **3.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІН ЖЕТІЛДІРУ ҚЫЗМЕТІ**  |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері*  | «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетуге жататын мемлекеттік қызметтерді іріктеу жөніндегі ведомствоаралық комиссияның (бұдан әрі-ВАК) жұмысы шеңберінде есепті кезеңде Департамент мүдделі бөлімшелермен бірлесіп Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру бойынша жұмыс жүргізді, сондай-ақ мынадай шешімдер қабылданды:- БЖЗҚ көрсетілетін мемлекеттік қызметті Мемлекеттік қызметтер тізілімінен[[1]](#footnote-1) (бұдан әрі – Тізілім) шығару туралы;- композиттік қызмет көрсетуге ауыстыру туралы 1 мемлекеттік қызмет;- 1 мемлекеттік қызметті тек электрондық нысанда көрсету туралы.Ұлттық Банктің 27 мемлекеттік қызметті оңтайландыру жөніндегі ұсыныстары Мемлекет басшысы 25.11.2019 жылғы №272 қол қойған «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңын (бұдан әрі – Заң) әзірлеу кезінде ескерілді. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар*  | Есепті кезеңде Ұлттық Банк аумақтық филиалдарының мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі мемлекеттік бақылау бойынша тоқсан сайынғы есептеріне сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткен адамдар саны – 9 адамды құрады, оның ішінде:филиал директорының 2 орынбасары және Ұлттық Банк филиалдарының 7 қызметкері «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Оқу орталығы» АҚ ұйымдастырған «Валюталық заңнамадағы жаңалық, валюталық операциялардың мониторингі, сыртқы сектордың статистикасын қалыптастыру үшін ақпаратты өңдеу және сақтауға арналған автоматтандырылған шағын жүйелердегі жұмыс» тақырыбындағы семинарға қатысты.Бұдан басқа, Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының директорлары 2019 жылғы 11-13 қараша аралығында «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Оқу орталығы» АҚ ұйымдастырған аумақтық филиалдардың директорларының біліктілігін арттыру бойынша семинарға қатысты. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін нормативтік құқықтық жетілдіру*  | Тізілімдегі өзгерістерді іске асыру мақсатында, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттеріне жүргізілген құқықтық мониторинг нәтижелері бойынша 2019 жыл ішінде Ұлттық Банк Басқармасының мынадай қаулылары бекітілді:• 07.02.2019 ж. № 26 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 71 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы»;• 01.04.2019 ж. № 46 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік қызметтер регламенттерін бекіту туралы» 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер енгізу туралы;• 16.04.2019ж № 65 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік қызметтер регламенттерін бекіту туралы» 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы»;• 13.08.2019 ж. № 132 «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларына мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы»;• 10.09.2019 ж. № 160 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 71 қаулысына өзгерістер енгізу туралы»;• 10.09.2019 бастап № 169 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік қызметтер регламенттерін бекіту туралы» 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер енгізу туралы»;• 19.11.2019ж № 206 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік қызметтер регламенттерін бекіту туралы» 2017 жылғы 31 шілдедегі № 149 қаулысына өзгерістер енгізу туралы».Бұдан басқа, Ұлттық Банктің қайта ұйымдастырылуына және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу мен дамыту жөніндегі агенттігінің құрылуына байланысты Ұлттық Банктің 16.08.2019 ж. № 19-3-05/75 және 05.09.2019 ж. № 19-3-02/94 хаттарымен ЦДИАӨМ-ға жаңа тізілім жобасына ұсыныстар жіберілді. |
| **4.** |  **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ САПАСЫНА БАҚЫЛАУ ЖАСАУ**  |
| *1)* |  *Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдары туралы ақпарат (қосымша)* | 2019 жылы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағым түскен жоқ |
| *2)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын ішкі бақылау нәтижелері*  | Есепті кезең ішінде тоқсан сайынғы негізде статистикалық деректерді, мемлекеттік қызмет көрсету мен ақпараттық жүйелер сапасының мониторингі нәтижелерін, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс-шаралары жөнінде, шағымдардың болуы/жоқтығы және басқалар туралы ақпараттан тұратын талдамалық жазба қоса берілген көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау бойынша Ұлттық Банктің жұмысы туралы есеп қалыптастырылып отырды. Тоқсан сайын нормативтік құқықтық актілердің, мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процестерінің талдауын, мемлекеттік көрсетілетін қызмет саласындағы ҚР заңнамасының сақталуын, «Мониторинг» ИАЖ-да мемлекеттік қызмет көрсету сатысы туралы деректердің енгізілуін, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелерін қамтитын мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мониторингі жүргізілді. Ай сайын «Е-лицензиялау» мемлекеттік дерекқорының Көрсетілген мемлекеттік қызметтер және мемлекеттік қызметтер көрсетілген тұлғалар туралы мәліметтер бар деректердің мониторингі жүргізілді. Айырмашылықтар болған жағдайда олардың туындау себептері анықталды, ақпараттық жүйелерде техникалық іркілістер болған кезде бөлімшелермен және «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ-пен (бұдан әрі «ҰАТ» АҚ) бірлесе отырып актілер ресімделді. Басқа проблемалар бойынша «ҰАТ» АҚ-қа және Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновация және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне оларды жою бойынша шаралар қабылдау үшін тиісті ақпарат жіберілді. Мониторинг нәтижелері мемлекеттік қызметтер көрсететін бөлімшелер мен филиалдарға жіберілді.Ішкі бақылау шеңберінде 9 аумақтық филиалда және Ұлттық Банк орталық аппаратының 3 бөлімшесінде барлығы 12 тексеру жүргізілді. Тексеру нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі мен оларды көрсету мерзімдерін бұза отырып мемлекеттік қызмет көрсетілген жағдайлар, сондай-ақ көрсетілген мемлекеттік қызметтің сапасына қызметті алушылар тарапынан шағымдар анықталған жоқ. |
| *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 орган 2019 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына бақылау жүргізген жоқ.  |
| *4)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері* | 2019 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету саласында қоғамдық мониторингті «Зор Рух» «Қайырымдылық Қоры» ЖҚ жүргізді. Қоғамдық мониторинг жүргізу үшін Ұлттық Банктің 2 мемлекеттік көрсетілетін қызметі іріктеліп алынды: - «Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу»;- «Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру»; 2019 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына жүргізілген қоғамдық мониторингтің нәтижелеріне сәйкес, Ұлттық Банктің қызметтері көрсететін қызметтері орташа есеппен алғанда 4,93 баллға бағаланды (5 баллдық шкала бойынша).  |
| **5.** | **МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ОДАН ӘРІ ТИІМДІЛІГІ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ ЖӘНЕ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТ АЛУШЫЛАРДЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ**  | Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру бойынша қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында 2020 жылы мыналар:  1) ҚРҰБ бөлімшелерінің мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау іс-шараларының орындалуы; 2) Ұлттық Банктің «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің жария етілуін қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдау; 3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің дер кезінде көрсетілуін, қызметтерді ұсыну туралы ақпараттың қолжетімділігін, көрсетілетін қызмет алушыларға қызмет көрсету деңгейін арттыру бойынша жұмысты жалғастыруды жоспарлап отыр.  |

**Төрағаның орынбасары А. Баймағамбетов**

1. «Мемлекеттік қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысы [↑](#footnote-ref-1)