

**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің
мемлекеттік қызметтер көрсету
мәселелері бойынша 2014 жылғы қызметі туралы
ЕСЕП**

I. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі

- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (бұдан әрі – Ұлттық Банк) мемлекеттің ақша-кредит саясатын әзірлеуді және жүргізуді, төлем жүйелерінің жұмыс істеуін қамтамасыз ететін, валюталық реттеуді және бақылауды, қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау мен қадағалауды, Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының жұмыс істеуін мемлекеттік реттеуді жүзеге асыратын, қаржы жүйесінің тұрақтылығын қамтамасыз етуге ықпал ететін және мемлекеттік статистиканы жүргізетін мемлекеттік орган болып табылады.

- Ұлттық Банк республикалық мемлекеттік мекеме ұйымдық-құқықтық нысанындағы заңды тұлға болып табылады, дербес балансы бар және өзінің филиалдарымен, өкілдігімен және ұйымдарымен бірге бірыңғай құрылымды құрады.
- Ұлттық Банктің орталық аппараты Алматы қаласындағы Көктем-3 шағын ауданы, 21-үй мекенжайы бойынша орналасқан.

I. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне (бұдан әрі – Тізілім) сәйкес **Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 55 түрін көрсетеді**

- Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 31 желтоқсандағы № 1567 қаулысымен бекітілген

- Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тиісті регламенттері 2015 жылғы мамыр айында бекітіледі, себебі оларды бекіту үшін осы мерзім Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің 2014 жылғы 12 желтоқсандағы № 143-р өкімімен бекітілген «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне мемлекеттік басқару деңгейлері арасындағы өкілеттіктердің аражігін ажырату мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» 2014 жылғы 29 қыркүйектегі Қазақстан Республикасының Заңын іске асыру мақсатында қабылдануы қажет Нормативтік құқықтық актілердің және құқықтық актілердің тізбесінде белгіленген

ҚРҰБ мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің 55 түрінің:

Ақылы/ақысыз

- 41 қызмет ақысыз негізде көрсетіледі
- 14 қызмет ақылы негізде көрсетіледі

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны

Сондай-ақ, Ұлттық Банк Тізбеге сәйкес 44 қызметті электрондық/ қағаз нысанында көрсетеді, 1 қызметті «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ көрсетеді

2014

- Ұлттық Банк **5 891** қызмет көрсетті

2013

- Ұлттық Банк **6 827** қызмет көрсетті

- Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтері халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілмейді

I. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Ұлттық Банктің ең көп сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтері мыналар болып табылады :

1	Валюталық операцияны тіркеу	2014 жылы 1794 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 30,4 %)
2	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту туралы хабарламаны беру	2014 жылы 1471 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 24,9 %)
3	Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру бойынша қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	2014 жылы 528 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 8,9 %)
4	Облигацияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту туралы хабарлама беру	2014 жылы 438 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 7,4 %)
5	Қаржы ұйымдарының, банк, сақтандыру холдингтерінің басшы қызметкерлерінің сайлауға (тағайындауға) келісім беру	2014 жылы 405 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 6,8%);
6	Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын ашу туралы хабарламаны растау	2014 жылы 385 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 6,5%)

II. КӨРСЕТИЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС

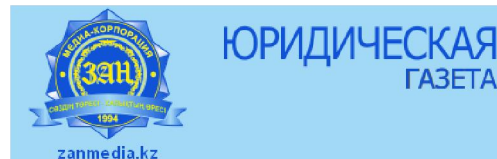
- Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат Ұлттық Банктің www.nationalbank.kz интернет-ресурсында «Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтері» бөлімінде, сондай-ақ «электрондық үкіметтің» www.egov.kz веб-порталында «Бизнеске» бөлімінің «мемлекеттік органдар бойынша көрсетілетін қызметтер» кіші бөлімінде орналастырылған
- 2014 жылғы маусым – қазан аралығындағы кезеңде Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын «электрондық үкіметтің» www.egov.kz веб-порталында «Азаматтар және үкімет» бөлімінің «жария талқылау» кіші бөлімінде орналастыру арқылы оларды талқылау жөніндегі іс-шараларды үш рет өткізді.
- Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау жүргізу кезеңінде олар бойынша ескертулер мен ұсыныстар түскен жоқ.

- 2014 жылы көрсетілетін қызметті алушылардың Ұлттық Банктің мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы хабардар болуын арттыру жөнінде мынадай іс-шаралар жүзеге асырылды :

Облыс, республикалық маңызы бар қала, астана аумақтарында таратылатын **мерзімді баспасөз басылымдарында 38 мақала**, оның ішінде:

«Заң» республикалық заң газетінде және «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің экономикалық шолуы» журналында 2 мақала жарияланды

Экономическое обозрение Национального Банка Республики Казахстан



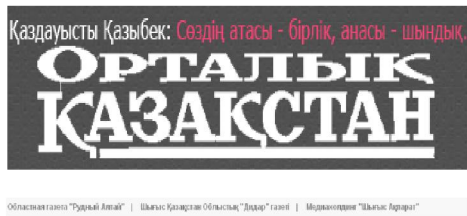
II. КӨРСЕТИЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС

- облыс аумағындағы басқа да мерзімді баспасөз басылымдарында («Огни Алатау», «Огни Мангистау», «Вечерняя Астана», «Астана Ақшамы», «Орталық Қазақстан», «Индустриальная Караганда», «Костанайские новости», «Қостанай таңы», «Рудный Алтай», «Вести Семей», «Жизнь города» және басқаларында) 36 мақала жарияланды;

Мыналар:

Ұлттық Банктің көрсетілетін қызметтерін алушылар болып табылатын ұйымдардың басшылары, қызметкерлері үшін
12 семинар
микроқаржы ұйымдарын есептік тіркеу мәселелері бойынша
5 дөңгелек үстел;
«Қазақстан микроқаржы ұйымдарының қауымдастығы» ЗТБ-ның мүшелерімен және «Shinhan Financial Group» компаниясының өкілдерімен 2 көздесу өткізілді

- Ұлттық Банктің қызметкерлері облыстың радиосы мен телевидение-сінде 7 рет сөз сөйледі



Областтық газет "Рудный Алтай" | Шығыс Қазақстан Облыстық "Дала" газеті | Мұқалмақпаш "Шығыс Аралы"



Вечерняя  Астана



III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТ

Ұлттық Банк 2014 жылы «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ-пен бірлесе отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді (рұқсат беру құжаттарын) автоматтандыру бойынша мынадай жұмыс жүргізді:

Ұлттық Банк орталық аппаратының бөлімшелері көрсететін 18 мемлекеттік қызмет бойынша бизнес-процестерді тұрақты пайдалануға беру актілеріне қол қойылды;

Ұлттық Банктің аумақтық филиалдары көрсететін «Микроқаржылық ұйымдарды есептік тіркеу» мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша тұрақты пайдалануға беру актісі бекітілді;

Бизнес-процестерді оңтайландыру және автоматтандыру жөніндегі 2014 жылға арналған іс-шаралар жоспарлары бекітілді, олардың шеңберінде Ұлттық Банк орталық аппаратының бөлімшелері көрсететін мынадай 6 мемлекеттік қызмет бойынша «Е-лицензиялау» мемлекеттік деректер базасы» ақпараттық жүйесінің (бұдан әрі – ЕЛ МДБ АЖ) пысықталған функционалы бөлігінде тұрақты пайдалануға беру актілері бекітілді:

«Тіркеушінің қағидалар жиынтығын келісу»;

«Қаржылық құралдармен мәміле бойынша клирингтік қызметті жүзеге асыру қағидаларын келісу»;

«Инвестициялық портфельді басқарушының ірі қатысушысы мәртебесін иеленуге келісім беру»;

«Ерікті жинақтаушы зейнетақы қорын қайта ұйымдастыруға рұқсат беру»;

«Ерікті жинақтаушы зейнетақы қорын ерікті түрде таратуға рұқсат беру»;

«Қаржы ұйымының қаржы қызметтерін тұтынушыларға қаржы өнімдерін ұсынуы үшін келісім беру, сондай-ақ микроқаржы ұйымының микрокредиттер ұсынуы үшін келісім беру».

- Ұлттық Банктің заңды және жеке тұлғалардың қызметін лицензиялау саласындағы 13 мемлекеттік көрсетілетін қызметі 2012-2013 жылдары тұрақты пайдалануға енгізілді және ЕЛ МДБ АЖ арқылы электрондық нысанда көрсетіледі.

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТ

Ұлттық Банктің мемлекеттік қызметтерін автоматтандыру жөніндегі жоғарыда көрсетілген іс-шаралар нәтижесінде Ұлттық Банктің бірқатар мемлекеттік қызметтерінде ЕЛ МДБ АЖ-бен ықпалдастыру жолымен:

- 1) заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама;
- 2) жеке басты куәландыратын құжат;
- 3) алынбаған немесе өтелмеген соттылықтың жоқ екендігін растайтын құжат;
- 4) жарғының көшірмесі;
- 5) мүлікті (зияткерлік меншік объектілерін, материалдық емес активтердің құнын қоспағанда) бағалау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға берілген лицензияның көшірмесі сияқты құжаттар қысқартылды.

Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік ақпараттық жүйелердегі мәліметтерді тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден мемлекеттік органдардың уәкілетті адамдарының электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылған электрондық құжаттар нысанында «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алатындықтан, көрсетілген құжаттарды көрсетілетін қызметті алушылар ұсынбайды

- Мәліметтерді электрондық нысанға аудару жолымен 11 мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша бірқатар құжаттар оңтайландырылды.

- Ұлттық Банктің 2 мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі қысқартылды:
 - 1) «Мүлікті бағалау бойынша қызметті жүзеге асыруға лицензиясы бар жеке немесе заңды тұлғаны аккредитациялау (зияткерлік меншік объектілерін, материалдық емес активтерді қоспағанда) - күнтізбелік 30 күннен 10 жұмыс күніне дейін;
 - 2) «Кредиттік бюро қызметін жүзеге асыруға лицензиялар беру» - 30 жұмыс күнінен күнтізбелік 15 күнге дейін.

Бұл өзгерістер Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларында көрсетілді.

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТ

- Ұлттық Банктің бірқатар нормативтік құқықтық актілеріне электрондық форматта мемлекеттік қызмет көрсету бойынша нақтылау сипатындағы толықтырулар енгізілді.
- 2014 жылы екі мемлекеттік қызметті біреуіне қосу арқылы оңтайландыру жұмысы жүргізілді.
- Мәселен, «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне рұқсат беру жүйесі мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен айырбастау пункттерін тіркеу және қайта тіркеу рәсімі уәкілетті ұйымдарға арналған лицензиялау рәсімімен біріктірілді. Нормативтік құқықтық базаға және ЕЛ МДБ АЖ-ға тиісті өзгерістер енгізілді.
- Тұтастай алғанда, Ұлттық Банк үнемі өзгеріп отыратын болмыстарды және мемлекеттік көрсетілетін қызмет және рұқсат беру жүйесі саласындағы ҚР-ның қолданыстағы заңнамасын ескере отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметті мемлекеттік қызмет көрсетудің қолданыстағы тәртібі мен талаптарын оңтайландыру жұмысын жалғастыратын болады.

Бұл ретте, Ұлттық Банк қызметінің айрықшалығын және ерекше мәртебесін, сондай-ақ қаржы ұйымдарының қоғамның және мемлекеттің әлеуметтік, қаржылық және экономикалық тұрақтылығын қамтамасыз етудегі рөлін, орнын және функциясын ескере отырып, Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметін алушылардан талап ететін құжаттарды және оларды көрсету мерзімдерін одан әрі қысқарту барынша азайтылды.

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТ

- Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының қызметкерлері үшін мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілігін арттыруға бағыталған іс-шаралар шеңберінде **2014 жыл ішінде мынадай тақырыптар бойынша семинарлар ұйымдастырылды :**

32 тыңдаушы

«Валюталық заңнама мәселелері: қолма-қол ақшамен айырбастау операцияларын ұйымдастыру қызметін реттеу тәртібін өзгерту»

32 тыңдаушы

«Статистикалық байқаулар нысандарын жаңа редакцияда енгізу»

28 тыңдаушы

«Валюталық операцияларды тіркеу (хабарлау) жөніндегі құжаттарды сақтау ААШЖ-ның жұмысын оқыту»

Сонымен қатар, Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының қызметкерлері Ұлттық Банктің орталық аппаратында тағылымдамалардан өтті, Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының директорлары үшін лекциялар және дөңгелек үстелдер өткізілді.

- Ұлттық Банктің орталық аппаратының қызметкерлері үшін 2014 жыл ішінде мынадай тақырыптар бойынша семинарлар ұйымдастырылды :
- «Қолма-қол ақша айналысының өзекті мәселелері»;
- «Ресей Федерациясының ОБ-да сарапшыларды оқытудың өзекті мәселелері»;
- «Чех Республикасында қолма-қол ақша айналысын басқару»;
- «Валюталық операцияларды тіркеу (хабарлау) жөніндегі құжаттарды сақтау» ААШЖ-да жұмыс істеуге үйрету»;
- «Қазақстанда исламдық қаржыландыруды дамыту перспективалары» және т.б.

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН НОРМАТИВТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ ЖЕТІЛДІРУ ҚЫЗМЕТІ

Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру мақсатында мынадай іс-шаралар өткізілді :

Ұлттық Банк ведомстволарын қысқартуды және мемлекеттік қызмет көрсететін бөлімшелерінің атауларын өзгертуді көздейтін «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2014 жылғы 30 қаңтардағы № 744 Жарлығының қабылдануына байланысты, 2014 жылғы наурызда Тізілімге өзгерістер мен толықтырулар енгізу жөнінде ұсыныстар әзірленіп, Қазақстан Республикасы Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігіне жіберілді.

- Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 27 мамырдағы № 553 қаулысымен Тізілімге жоғарыда аталған өзгерістер енгізілді.
- Ұлттық Банк Басқармасының 2014 жылғы 30 және 31 желтоқсандағы № 263 және 264 қаулыларымен тиісті өзгерістері бар Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің стандарттары мен регламенттері бекітілді.

«Рұқсаттар және хабарламалар туралы» 2014 жылғы 16 мамырдағы Қазақстан Республикасының № 202-V, «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне рұқсат беру жүйесінің мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» 2014 жылғы 16 мамырдағы № 203-V заңдарына сәйкес келтіру мақсатында ҰЭМ-ге 2014 жылғы қазанда мына 4 мемлекеттік көрсетілетін қызметті Тізілімнен алып тастау жөніндегі ұсыныстар берілді :

- «Айырбастау пунктін тіркеу және қайта тіркеу»;
- «Орталық депозитарийдің қағидалар жинағын келісу»;
- «Сауда-саттықты ұйымдастырушының қағидаларын келісу»;
- «Исламдық арнайы қаржы компаниясын ерікті қайта ұйымдастыруға немесе таратуға рұқсат беру».

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН НОРМАТИВТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ ЖЕТІЛДІРУ ҚЫЗМЕТІ

Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру мақсатында мынадай іс-шаралар өткізілді:

Сонымен қатар, Тізілімді жаңа 2 мемлекеттік көрсетілетін қызметпен толықтыру ұсынылды

- | | |
|---|--|
| 1 | «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірісті есепке ала отырып) жай-күйі туралы ақпаратты беру» |
| 2 | «Қаржы ұйымына қаржылық қызметті тұтынушыларға қаржы өнімдерін ұсыну үшін келісім беру, сондай-ақ микроқаржы ұйымына микрокредиттерді ұсыну үшін келісім беру» |

Бұдан басқа, «Айырбастау пунктін тіркеу және қайта тіркеу», «Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру бойынша қызметті жүзеге асыруға лицензия беру, лицензияны қайта ресімдеу, телнұсқаларын беру» бұрын көрсетілген қызметтер «Уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру» жаңа атауымен бір қызметке біріктірілді.

№ 45 қаулымен Тізілімге тиісті түзетулер енгізілді

2) Ұлттық Банктің бірқатар нормативтік құқықтық актілеріне мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді электрондық форматта көрсету бөлігінде нақтылау сипатындағы толықтырулар енгізілді.

IV. МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТИЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

- **Көрсетілетін қызметті алушылардан** есепті кезеңде Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің мәселелері бойынша шағымдар **келіп түскен жоқ.**
- 2014 жылдың ішінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау мәселесі бойынша Ұлттық Банктің **орталық аппаратының 4 бөлімшесіне және 2 аумақтық филиалдарына практикалық көмек көрсету үшін тексерулер өткізілді.** 2014 жылға жоспарланған барлық тексерулер іске асырылды.

- Мемлекеттік қызметтердің уақтылы көрсетілуін және ЕЛ МДҚ АЖ деректерді енгізудің дәйектілігін тексеру мақсатында Ұлттық Банк 2014 жылдың ішінде **ЕЛ МДҚ АЖ-дағы деректерге мониторинг жүргізді**, оның шегінде ақпарат мемлекеттік қызметті көрсететін Ұлттық Банктің бөлімшелері ұсынатын ай сайынғы есептік деректермен салыстырылды және айырмашылықтар болған кезде олардың себебін анықтау бойынша жұмыс жүргізілді

Бұл факті бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтің мерзімін бұзу ретіндегі тәртіптік теріс қылықты жасаған үшін Ұлттық Банктің 2 қызметкеріне ескерту түріндегі 2 тәртіптік жаза қолданылды.

- **Филиалдарда** мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мерзімін **бұзу тіркелмеді.**

- Аталған мониторингтің нәтижелері бойынша 2014 жылғы 2-тоқсанда «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығында қызметті жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасының аумағына келген шетелдіктерге және азаматтығы жоқ адамдарға виза беру туралы қолдаухат» мемлекеттік көрсетілетін қызметтің мерзімін бұзудың 1 фактісі анықталды».

IV. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

- Ұлттық Банк 2014 жылы Ұлттық Банктің бөлімшелері көрсететін мемлекеттік қызметтерді көрсету карточкаларында қамтыған ақпаратты жинау және жинақтау жөнінде іс-шаралар жүргізді.
- 2014 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсетудің 4 305 карточкасы жиналды және аталған карточкалардың талдамасы төмендегіні көрсетті :

2014 жылғы 10 қыркүйекке дейін қолданылған карточканың нысаны бойынша (2 698 дана): көрсетілген мемлекеттік қызмет процесінің сапасы былай бағаланды :

«жақсы»	2 672 көрсетілетін қызметті алушы
---------	-----------------------------------

«қанағаттанарлық»	24 көрсетілетін қызметті алушы
-------------------	--------------------------------

«нашар»	2 көрсетілетін қызметті алушы
---------	-------------------------------

көрсетілген мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі :

«жақсы»	2 663 көрсетілетін қызметті алушы
---------	-----------------------------------

«қанағаттанарлық»	32 көрсетілетін қызметті алушы
-------------------	--------------------------------

«нашар»	3 көрсетілетін қызметті алушы
---------	-------------------------------

мемлекеттік қызметті көрсеткен қызметкерлердің сыпайылығы:

«жақсы»	2 680 көрсетілетін қызметті алушы
---------	-----------------------------------

«қанағаттанарлық»	17 көрсетілетін қызметті алушы
-------------------	--------------------------------

«нашар»	1 көрсетілетін қызметті алушы
---------	-------------------------------

IV. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

2014 жылғы 10 қыркүйектен бастап қолданыста болған мемлекеттік қызметті көрсету карточкасының нысаны бойынша (1 607 дана)):

Карточка нысаны бөлігінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын көрсетілетін қызметті алушылар былай бағалады :

Қанағаттанды:

«қызметтердің дер кезінде көрсетілуіне»	1 606 көрсетілетін қызметті алушы
«қызметтерді көрсету процесінің сапасына»	1 606 көрсетілетін қызметті алушы
«қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігіне»	1 606 көрсетілетін қызметті алушы
«қызметтердің дер кезінде көрсетілуіне»	1 606 көрсетілетін қызметті алушы

Қанағаттанған жоқ :

«қызметтердің дер кезінде көрсетілуіне»	1 көрсетілетін қызметті алушы
«қызметтерді көрсету процесінің сапасына»	1 көрсетілетін қызметті алушы
«қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігіне»	1 көрсетілетін қызметті алушы
«қызметкерлердің сыпайылығына»	1 көрсетілетін қызметті алушы

IV. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

- Жалпы алғанда, Ұлттық Банк бөлімшелері 2014 жылы – 5 891, оның ішінде Ұлттық Банктің Орталық аппараты – 2 743, аумақтық филиалдары 3 148 мемлекеттік қызмет көрсетті – 3 148.
- Мемлекеттік қызметтің көрсетілу сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтің көрсетілу сапасын бақылау нәтижелері 2015 жылғы 3 сәуірдегі жағдай бойынша Ұлттық Банкке келіп түскен жоқ.

- Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің (бұдан әрі – МҚІжәнеСЖҚА) 2015 жылғы 7 ақпандағы № 1-3-10/909 хатында Ұлттық Банктің «Қаржы ұйымдарының, банк, сақтандыру холдингтерінің басшы қызметкерлерін сайлауға (тағайындауға) келісім беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша «SANGE» зерттеу орталығы» қоғамдық қоры (бұдан әрі – Қоғамдық қор) мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына жүргізген қоғамдық мониторингінің қорытындысы ұсынылды.

IV. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

- Қоғамдық қордың талдамалық есебі мыналарды көрсетті:

	Орташа балл
Мемлекеттік қызмет сапасының көрсеткіштері	
Ақпараттануы	
Мемлекеттік қызмет бойынша ақпаратқа қанағаттанушылықты бағалау	9,5
Қосымша түсініктемелерге қанағаттанушылықты бағалау	9,3
Қолжетімділік	
Мемлекеттік қызметтің қол жетімділігін оның құнына байланысты бағалау	8,5
Мемлекеттік қызметтің қол жетімділігін оның техникалық күрделілігіне байланысты бағалау	8,1
Мемлекеттік қызметтің қол жетімділігін оның әлеуметтік мәртебесіне байланысты бағалау	9,2
Қызмет көрсету	
Кәсібилікті және біліктілікті бағалау	9,2
Сыпайылық пен тілектестікті бағалау	9,6
Қызмет көрсету жылдамдығын бағалау	8,8
Рәсім	
Рәсімнің айқындылығын бағалау	9,4
Инстанциялар санының негізділігін бағалау	10,0
Құжаттар санының негізділігін бағалау	9,5
Нәтиже	
Нәтижені алу мерзімдерін бағалау	9,2
Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сақталуын бағалау	10,0
Қатесіз берілген құжаттардың үлесі(%)	100,0%
Сыбайлас жемқорлықтың жоқтығы	
Сыбайлас жемқорлықтың жоқтығын бағалау	8,4
Ресми емес сыйақыны пайдаланды(%)	0,0%
Жеке таныстығы мен байланыстарын пайдаланды(%)	0,0%

Зерттеу нәтижесі бойынша аталған қызметті жетілдіру үшін келесі ұсынымдар әзірленді:

- 1.тестілеуді қоса алғанда, көрсетілетін қызмет алушының ілеспе шығындарын қысқарту мақсатында мемлекеттік қызметтерді толық автоматтандыру (мемлекеттік қызметтің өзі тегін көрсетіледі, сондықтан қызметтің құны деп респонденттер ілеспе қызметтердің құнын түсінуі мүмкін, яғни құжаттарды әзірлеу және жинау кезіндегі шығыстар);
- 2.ұсынылған құжаттарға ескертулер бойынша өзгерістер енгізу үшін мерзімді ұзарту. Ұлттық Банк Қоғамдық қордың ұсынымдарын қабылдады.

V. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТИІМДІЛІГІНІҢ ЖӘНЕ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРДЫҢ ОНЫҢ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУ ДЕҢГЕЙІН АРТТЫРУ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша Ұлттық Банк қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында 2015 жылы:

- 1) Уәкілетті мемлекеттік органдармен (МҚІСҚА, ҚР Инвестициялар және даму жөніндегі министрлігі, ҰЭМ), «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ-пен мемлекеттік қызметтер көрсету, автоматтандыру, «ЕЛ» МДБ АЖ және «Мониторинг» АЖ-дың мониторингін жүргізу мәселелері бойынша өзара әрекеттесу
- 2) «ЕЛ» МДБ АЖ арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелерінің берілуі мониторингін қамтамасыз ету
- 3) «ЕЛ» МДБ және «Мониторинг» ақпараттық жүйелерінде мемлекеттік қызмет көрсету сатылары туралы мониторингтің уақытында және сапалы жүргізілуін қамтамасыз ету
- 4) есеп ақпараттың сапалы дайындалуын қамтамасыз ету бойынша, оның ішінде Ұлттық Банк бөлімшелерінің мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін сақтау бойынша шаралар қабылдау бойынша жұмысты жалғастыруды жоспарлап отыр