**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің**

**мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі**

**қызметі туралы 2018 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, 2018 жылғы 29 желтоқсандағы редакциядағы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне (бұдан әрі –­ Тізілім) сәйкес Ұлттық Банк 41 мемлекеттік қызметті көрсетеді. |
| «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Көрсетілмейді |
| ақысыз және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | - 23 мемлекеттік қызмет ақысыз негізде көрсетіледі;  - 17 мемлекеттік қызмет ақылы негізде көрсетіледі ;  - 1 мемлекеттік қызмет ақылы және сол сияқты ақысыз негізде көрсетіледі. |
| қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | - 27 мемлекеттік қызмет электрондық / қағаз нысанда көрсетіледі;  - 8 мемлекеттік қызмет «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық нысанда ғана көрсетіледі;  - 6 мемлекеттік қызмет қағаз нысанда ғана көрсетіледі |
| мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттары және регламенттері | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне 2018 жылғы 29 желтоқсанда енгізілген өзгерістерді ескере отырып мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттары және регламенттері есепті кезеңде 41 болды. |
| *3)* | *Барынша талап етілген*  *мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат* | 1) валюталық операцияларды тіркеу – 2018 жылы 1710 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 43,2%-ы);  2) облигацияларды орналастыру қорытындысы туралы есепті бекіту – 2018 жылы 430 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 11%-ы);  3) валюталық операция туралы және шетел банкінде банктік шот ашу туралы хабарламаны растау – 2018 жылы  417 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 10,5%-ы);  4) акцияларды орналастыру қорытындысы туралы есепті бекіту – 2018 жылы 346 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 9%-ы);  5) қаржы ұйымдарының, банктік, сақтандыру холдингтерінің, «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» акционерлік қоғамының басшы қызметкерлерін тағайындауға (сайлауға) келісім беру – 2018 жылы 281 қызмет көрсетілді (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы санының 7,1%-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 2017 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» («Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын оңтайландыруға байланысты);  2) «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 71 қаулысына өзгерістер енгізу туралы» (2018 жылғы 3 қыркүйектегі Тізілімнің өзгеруіне байланысты). |
| *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 2018 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 1 821 мақала жарияланды;  3) Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметті алушылары болып табылатын ұйымдардың және «БЖЗҚ» АҚ-тың басшылары мен қызметкерлері үшін 25 224 семинар, лекция және таныстыру өткізілді;  4) Ұлттық Банк қызметкерлері радиода және теледидарға 26 рет сөз сөйледі;  5) Ұлттық Банк мемлекеттік қызмет көрсетумәселелері бойынша160 кездесу, брифинг, баспасөз конференциялары, ашық есік күндері ұйымдастырылды;  6) көрсетілетін қызметті алушыларға «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы хаттар жіберілді;  7) 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 көрсетілуі тиіс мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді іріктеу бойынша Ведомствоаралық комиссия (бұдан әрі – ВАК) жұмысының шеңберінде есепті кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыруға бағытталған мынадай шешімдер қабылданды:  - 8 мемлекеттік көрсетілетін қызметті Тізілімнен алып тастау;  - 3 мемлекеттік көрсетілетін қызметті біріктіру;  - 10 мемлекеттік көрсетілетін қызметті қағаз тәсілімен көрсетуді алып тастау;  - БЖЗҚ қызметі шеңберінде біржолғы парольді қолдануды енгізу;  - 23 мемлекеттік көрсетілетін қызметте мерзімдерді және ұсынылатын құжаттардың тізбесін қысқарту;  - 1 мемлекеттік көрсетілетін қызметті композиттік көрсетуге көшіру.  ВАК қабылдаған шешімдерді іске асыру мақсатында оңтайландырылуға тиіс 38 мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша 11 жол картасы бекітілді. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар* | Есепті кезеңде Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының қызметкерлері біліктілікті арттыру мақсатында түрлі іс-шараларға қатысты, атап айтқанда:  - Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Астана қаласы бойынша департаменті бекіткен халықтың барлық санатын «Электрондық үкімет және электрондық көрсетілетін мемлекеттік қызметтер» курсы бойынша оқыту кестесіне сәйкес 18 қызметкер «Электрондық үкімет» порталымен және ЭКСПО павильонындағы ҚҚО базасында үшінші тұлғалардың электрондық анықтамаларын алу жөніндегі сервиспен жұмыс дағдыларын үйренді;  - 37 қызметкер Төлем балансы және валюталық реттеу департаменті ұйымдастырған «Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру қағидаларына ағымдағы өзгерістер» тақырыбы бойынша «Валюталық реттеу мен бақылаудың өзекті мәселелері» семинарына қатысты;  - 20 қызметкер «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Оқу орталығы» АҚ ұйымдастырған «Сыртқы экономикалық статистика және валюталық режимдер» тақырыбы бойынша семинарға қатысты. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін нормативтік құқықтық жетілдіру* | Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсандағы №637[[1]](#footnote-1) қаулысымен бекітілген Тізілімге өзгерістерді іске асыру, сол сияқты мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру шеңберінде Ұлттық Банк Басқармасының мынадай:   * сақтандыру бойынша біріктірілген екі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 71 қаулысына өзгерістер енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 11 қаңтардағы № 1; * «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің «Коллекторлық агенттіктерді есептік тіркеу» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын бекіту туралы» 2018 жылғы 11 қаңтардағы №2; * «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі төлем ұйымдарына көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» 2018 жылғы 11 қаңтардағы №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» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 17 мамырдағы № 86; * «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің «Коллекторлық агенттіктерді есептік тіркеу» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 17 мамырдағы № 87; * «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің төлем ұйымдарына көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 17 мамырдағы № 88 қаулылары бекітілді.   Жол картасын[[2]](#footnote-2) орындау үшін, «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 71 қаулысына өзгеріс енгізу туралы Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 19 қарашадағы № 288 қаулысымен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарты бекітілді[[3]](#footnote-3).  «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысына өзгерiстер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 3 қыркүйектегі № 548 қаулысымен Тізілімге мынадай өзгерістер енгізілді:  - Қазақстан Республикасының Салық кодексіне өзгерістер енгізу байланысты 6 мемлекеттік көрсетілетін қызметтер ақылы негізге ауыстырылды;  - Жол картасын іске асыру мақсатында 7 мемлекеттік көрсетілетін қызметтерде қызмет көрсетудің қағаз нысаны алып тасталды.  - «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысына өзгерiстер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 29 желтоқсандағы № 913 қаулысымен Тізілімге мынадай өзгерістер енгізілді:  - 7 мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алып тастау, оның ішінде 2 мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша алып тастау 2019 жылғы 1 шілдеде қолданысқа енгізілетін болады;  - Жол картасын іске асыру мақсатында 1 мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша қызмет көрсетудің қағаз нысаны алып тасталды. |
| **4.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ САПАСЫНА БАҚЫЛАУ ЖАСАУ** | |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдары туралы ақпарат (қосымша)* | 2018 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 Ақпарат және коммуникациялар министрлігіне оларды жою бойынша шаралар қабылдау үшін тиісті ақпарат жіберілді.  Мониторинг нәтижелері мемлекеттік қызметтер көрсететін бөлімшелер мен филиалдарға жіберілді.  Ішкі бақылау шеңберінде 8 аумақтық филиалда, Ұлттық Банк орталық аппаратының 3 бөлімшесінде және «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ-та 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 2018 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына бақылау жүргізген жоқ. |
| *4)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері* | 2018 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету саласында қоғамдық мониторингті «САНДЖ» тәуелсіз зерттеу орталығы жүргізді. Қоғамдық мониторинг жүргізу үшін Ұлттық Банктің 2 мемлекеттік көрсетілетін қызметі таңдалып алынды:  - «Валюталық операция туралы немесе шетелдік банкте банк шотын туралы хабарламаны растау» - Ұлттық Банктің аумақтық филиалдары көрсететін қызмет;  - «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру» - «БЖЗҚ» АҚ көрсететін қызмет;  2018 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына жүргізілген қоғамдық мониторингтің нәтижелеріне сәйкес, Ұлттық Банктің көрсететін қызметтері орташа есеппен алғанда 4,87 баллға бағаланды (5 баллдық шкала бойынша). Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мониторингі рейтингінде мемлекеттік органдар арасында көш бастап тұр. |
| **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 2019 жылы мыналар:  1) Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерін оңтайландыру;  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 М. Әбілқасымова**

1. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысына өзгерiстер мен толықтырулар енгізу туралы  
   Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 қазандағы № 637 қаулысы [↑](#footnote-ref-1)
2. Біржолғы парольді қолдана отырып «электрондық үкімет» веб-порталында «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірісін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметті беру бойынша жол картасы [↑](#footnote-ref-2)
3. «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірісін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру» [↑](#footnote-ref-3)