

**Қазақстан Республикасы
Ұлттық Банкінің 2013 жылғы
мемлекеттік қызметтер көрсету
мәселелері бойынша қызметінің
ЕСЕБІ**

I. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банк

- мемлекеттің ақша-кредит саясатын әзірлеуді және жүргізуді, төлем жүйелерінің жұмыс істеуін қамтамасыз ететін, валюталық реттеу мен бақылауды, қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды, Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының жұмысын мемлекеттік реттеуді жүзеге асыратын, қаржы жүйесінің тұрақтылығын қамтамасыз етуге жәрдемдесетін және мемлекеттік статистиканы жүргізетін мемлекеттік орган

- республикалық мемлекеттік мекеменің ұйымдық-құқықтық нысанындағы заңды тұлға, өзінің дербес балансы бар және өзінің филиалдарымен, өкілдіктерімен және ұйымдарымен бірлесіп біртұтас құрылымды құрайды
- Ұлттық Банктің орталық аппараты Алматы қаласында мына мекенжайда орналасқан: Көктем-3 ықшам ауданы, 21-үй
- Байланыс телефондары: (727) 270-45-91, факс: (727) 270-47-03, 261-73-52
- E-mail: hq@nationalbank.kz

I. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес **Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 57 түрін көрсетеді**, олар бойынша ҚР Үкіметінің 2013 жылғы 31 желтоқсандағы № 1567 қаулысымен **Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің 57 стандарты бекітілді**

- «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің кейбір мәселелері туралы» ҚР Президентінің 2014 жылғы 30 қаңтардағы № 744 Жарлығына сәйкес Ұлттық Банктің Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын бақылау мен қадағалау комитеті таратылып, Ұлттық Банк орталық аппараты бөлімшелерінің атаулары, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді көрсететін бөлімшелердің атаулары өзгертілді



- Қазіргі уақытта Тізілімге және одан кейін Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарына түзетулер енгізбей, Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту мүмкін болмай отыр



- Қазіргі уақытта ҚР ЭБЖМ Ұлттық Банкпен бірлесіп Тізілімді № 744 Жарлыққа сәйкес келтіру мақсатында оған өзгерістер мен толықтырулар енгізу жөніндегі жұмысты жүргізуде.
- Сонымен қатар Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын № 744 Жарлыққа сәйкес келтіру үшін Ұлттық Банк оларға өзгерістер енгізумен байланысты іс-шараларды жүргізуде.

I. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің 57 түрінің ішінде

43 қызмет тегін негізде көрсетіледі

14 қызмет ақылы негізде көрсетіледі

оның ішінде:

- 1) Тізілімге сәйкес 38 қызметті Ұлттық Банк электрондық түрде көрсетеді;
- 2) 19 қызметті Ұлттық Банк қағаз түрінде көрсетеді

2013

- Ұлттық Банк
6 827
мемлекеттік
қызметті
көрсетті

2012

- Ұлттық Банк
7 142
мемлекеттік
қызметті
көрсетті

- Ұлттық Банктің мемлекеттік қызметтері халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілмейді

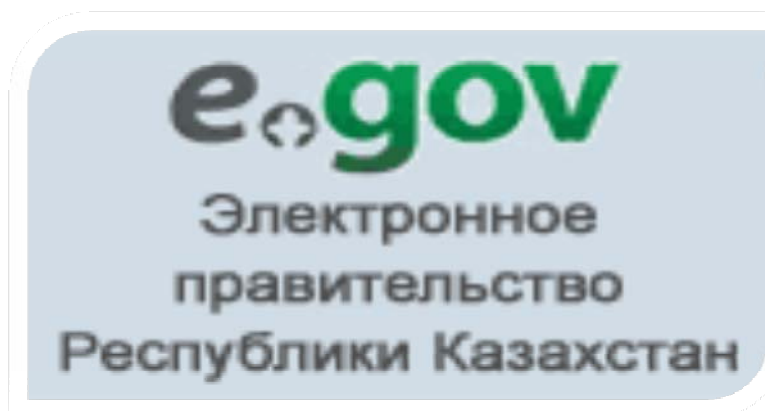
I. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің ішінде мыналар айтарлықтай сұранысқа ие:

1	Валюталық операцияны тіркеу	2013 жылы 1692 қызмет көрсетілді
2	Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	2013 жылы 2106 қызмет көрсетілді
3	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту туралы хабарлама беру	2013 жылы 709 қызмет көрсетілді
4	Айырбастау пунктін тіркеу және қайта тіркеу	2013 жылы 496 қызмет көрсетілді
5	Валюталық операция және шетелдік банктегі шот туралы хабарламаны растау	2013 жылы 457 қызмет көрсетілді
6	Қаржы ұйымдарының, банк, сақтандыру холдингтерінің басшы қызметкерлерін сайлауға (тағайындауға) келісім беру	2013 жылы 423 қызмет көрсетілді
7	Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	2013 жылы 365 қызмет көрсетілді
8	Облигацияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту туралы хабарлама беру	2013 жылы 174 қызмет көрсетілді

II. КӨРСЕТИЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС

- Ұлттық Банктің мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпараты Ұлттық Банктің www.nationalbank.kz интернет-ресурсының «Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтері» бөлімінде, сондай-ақ www.egov.kz «электрондық үкіметтің» веб-порталында «Бизнес» бөлімінің «мемлекеттік органдар бойынша көрсетілетін қызметтер» кіші бөлімінде орналастырылған
- 2013 жылғы 19 – 20 қыркүйек аралығындағы кезеңде Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын www.egov.kz «электрондық үкіметтің» веб-порталында «Азаматтар және үкімет» бөлімінің «жария талқылау» кіші бөлімінде орналастыру арқылы оларды жария талқылау жөніндегі іс-шараларды өткізді
- Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау кезеңінде олар бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ескертулер мен ұсыныстар түскен жоқ



III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТ

- Ұлттық Банк 2013 жыл ішінде «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ-пен бірлесіп Ұлттық Банктің **25 мемлекеттік көрсетілетін қызметін электрондық форматқа көшіру жөніндегі іс-шараларды өткізді** және олар қазіргі кезде тәжірибелік пайдалануға енгізілді. Одан әрі осы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер **өнеркәсіптік пайдалануға енгізіледі.**

- **Ұлттық Банктің** заңды және жеке тұлғалардың қызметін лицензиялау саласындағы **13 мемлекеттік көрсетілетін қызметі** 2012 жылы өнеркәсіптік пайдалануға енгізілді және **«электрондық үкіметтің» веб-порталының «Е-лицензиялау» мемлекеттік дерекқоры» ақпараттық жүйесі арқылы** электрондық нысанда көрсетіледі

Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерін автоматтандыру жөніндегі жоғарыда көрсетілген іс-шаралар нәтижесінде:

- 1) заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама;
- 2) жеке басын куәландыратын құжат;
- 3) алынбаған немесе өтелмеген соттылығының жоқ екені туралы құжат сияқты құжаттар қысқартылды

Көрсетілген құжаттарды көрсетілетін қызметті алушылар ұсынбайды, себебі мемлекеттік АЖ-дағы мәліметтерді қызмет беруші «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы тиісті мемлекеттік АЖ-дан мемлекеттік органдардың уәкілетті тұлғаларының электрондық цифрлық қолтаңбаларымен куәландырылған электрондық құжаттар нысанында алады

- Сонымен қатар Ұлттық Банктің бірқатар мемлекеттік көрсетілетін қызметтері бойынша **мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдері 30 жұмыс күнінен күнтізбелік 15 күнге дейін және күнтізбелік 30 күннен күнтізбелік 15 күнге дейін қысқартылды.** Осы өзгерістер Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің бекітілген стандарттарында көрініс тапты

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТ

- Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының қызметкерлері үшін мемлекеттік қызметтер көрсету саласында біліктілікті арттыруға бағыталған іс-шаралар шеңберінде **2013 жылы мынадай тақырыптар бойынша вебинарлар ұйымдастырылды:**



81 тыңдаушы

«Қызмет түрлерін жүзеге асыруға лицензия беру, қайта ресімдеу, лицензияның телнұсқаларын беру» оңтайландырылған және автоматтандырылған мемлекеттік көрсетілетін қызметпен жұмыс»

95 тыңдаушы

«Е-лицензиялау» мемлекеттік дерекқоры» ақпараттық жүйесінің пайдаланушы мамандарын оқыту»

Сондай-ақ, Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының директорлары үшін дәрістер және дөңгелек үстелдер өткізілді.



III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТ

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

- Ұлттық Банк есепті кезеңде ЭБЖМ бірлесіп **нормативтік құқықтық базаға талдау жасады**, оның нәтижесінде ЭБЖМ Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілетін Ұлттық Банктің жаңа (қосымша) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің тізбесін жасады.
- **Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер одан әрі Тізілімге қайтадан енгізілді**, Тізілім Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен жаңа редакцияда бекітілді.
- Ұлттық Банк қолданыстағы Тізілімге сәйкес **57** мемлекеттік қызметті көрсетеді.
- Атап айтқанда, **мынадай жұмыс жүргізілді**.
- «Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы» және «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне зейнетақымен қамсыздандыру мәселелері жөнінде өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы заңдарына сәйкес **төмендегі рұқсат ету рәсімдері алынып тасталды:**

1	«Жинақтаушы зейнетақы қорының ірі қатысушысы немесе зейнетақы активтерін инвестициялық басқаруды жүзеге асыратын ұйымның мәртебесін алуға келісім беру»
2	«Жинақтаушы зейнетақы қорын мемлекеттік тіркеуге рұқсат беру»
3	«Зейнетақы активтерін инвестициялық басқару жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру, қайта ресімдеу, лицензияның телнұсқаларын беру»
4	«Зейнетақы жарналарын тарту және зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру, қайта ресімдеу, лицензияның телнұсқаларын беру»
5	«Сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдарының акционерлерден меншікті акцияларын сатып алуға келісім беру»

Жоғарыда көрсетілген өзгерістер Қазақстан Республикасында бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры мен ерікті зейнетақы қорларының құрылуымен байланысты.

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТ

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

Төмендегі мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің атауы өзгертілді:

1	«Ерікті жинақтаушы зейнетақы қорын қайта ұйымдастыруға рұқсат беру»
2	«Ерікті жинақтаушы зейнетақы қорын ерікті түрде таратуға рұқсат беру»
3	«Алматы қаласы өңірлік қаржы орталығының арнайы сауда алаңына рұқсат алған, бағалы қағаздар эмитенттерінің қаржылық есептілігінің аудитіне шығындарды өтеу»
4	«Мемлекеттік органдарға беру үшін Алматы қаласы өңірлік қаржы орталығы қатысушыларының құжаттамасын ағылшын тілінен қазақ және орыс тілдеріне аудару»
«Бағалы қағаздар рыногы туралы» Қазақстан Республикасының Заңына өзгерістер енгізуге және «инвестициялық портфельді басқарушының ірі қатысушысы» ұғымын енгізуге байланысты № 983 тізілім «Инвестициялық портфельді басқарушының ірі қатысушысы мәртебесін алуға келісім беру» деген көрсетілетін қызметпен толықтырылды.	
«Микроқаржы ұйымдары туралы» 2012 жылғы 26 қарашадағы Қазақстан Республикасы Заңының 27-бабының 1) тармақшасына сәйкес Ұлттық Банк микроқаржы ұйымдарын есептік тіркеуді жүргізеді. Осыған байланысты, № 983 тізілім «Микроқаржы ұйымдарын есептік тіркеу» деген көрсетілетін қызметпен толықтырылды.	

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТ

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

Сондай-ақ, «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры туралы» 2003 жылғы 3 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 4-бабының 8) тармақшасына сәйкес № 983 тізілім «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» акционерлік қоғамының басшы қызметкерлерін сайлауға (тағайындауға) келісім беру» деген көрсетілетін қызметпен толықтырылды.

БҚР туралы заңның 64-2-бабының 2-тармағына сәйкес тіркеуші қағидаларының жинағын директорлар кеңесі бекітеді және Ұлттық Банкпен келісіледі, сондай-ақ БҚР туралы заңның 77-1-бабының 3-тармағына сәйкес клиринг ұйымының директорлар кеңесі қаржы құралдарымен мәмілелер бойынша клиринг қызметін жүзеге асырудың ішкі қағидаларын бекіткеннен кейін олар Ұлттық Банкпен келісілуге тиіс.

Осыған байланысты **Тізілім мынадай қызметтермен толықтырылды:**

1	«Тіркеушінің қағидалар жинағын келісу »
2	«Қаржылық құралдармен мәміле бойынша клирингтік қызметті жүзеге асыру қағидаларын келісу»

Бағалы қағаздар нарығындағы қызметті лицензиялау саласында 7 мемлекеттік көрсетілетін қызмет, оларды «Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген бағалы қағаздар нарығында қызметті жүзеге асыруға лицензия беру, қайта ресімдеу, лицензияның телнұсқаларын беру» мемлекеттік көрсетілетін бір қызметке біріктіру арқылы оңтайландырылды.

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТ

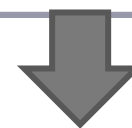
- Тізілім бекітілгеннен кейін Ұлттық Банк «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңына және Тізілімге сәйкестендірілген Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» қаулысының жобасын (бұдан әрі – қаулы жобасы) дайындады.
- 2013 жылғы 19 қыркүйектен бастап 20 қазанға дейін **Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау жүргізілді**, олар «электрондық үкімет» веб-порталында және Ұлттық Банктің интернет-ресурсында орналастырылды. Стандарттар жобаларын жария талқылау жүргізілген кезеңде олар бойынша ескертулер мен ұсыныстар келіп түскен жоқ.
- Сонымен бірге стандарттар жобаларына сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптама жүргізу және оларды «Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы» ЗТБ-мен, Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасымен және мүдделі мемлекеттік органдармен келісу бойынша іс-шаралар жүргізілді.
- **Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін стандарттары Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 31 желтоқсандағы № 1567 қаулысымен бекітілді**



IV. МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

- Қызметті алушылардан есепті кезеңде Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің мәселелері бойынша шағымдар **келіп түскен жоқ**.
- 2013 жылдың ішінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау мәселесі бойынша **Ұлттық Банктің 10 аумақтық филиалдарына практикалық көмек көрсету үшін тексерулер өткізілді**.
- Филиалдарға 2013 жылға жоспарланған барлық тексерулер орындалды.
- Филиалдарды тексеру процесінде **жергілікті жерлерде мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі мәселелерді түсіндіру арқылы практикалық көмек көрсетілді**.
- Тексерулер барысында филиалдардың қызметіндегі **мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі мәселелер бойынша жекелеген ескертулер/кемшіліктер анықталды**, олар 2013 жылдың қорытындысы бойынша жинақталып, Ұлттық Банк басшылығының назарына жеткізілді. **Филиалдарда мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мерзімін бұзу тіркелмеді. Шағымдар да келіп түспеген**

- **Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын бақылау мен қадағалау комитеті (ҚҚК) 2013 жылы «Қаржы ұйымдарының, банк, сақтандыру холдингтерінің басшы қызметкерлерін сайлауға (тағайындауға) келісім беру» мемлекеттік қызметін көрсеткен кезде 8 мерзімді бұзу фактісіне жол берген.**
- Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мерзімін бұзуға ҚҚК-нің Лицензиялау департаменті жұмыс істеген кезеңде (2013 жылғы 1-тоқсанда) жол берілген. ҚҚК-нің Лицензиялау департаменті таратылды



Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мерзімдерін бұзуға жол бермеу, оның ішінде ҚҚК-нің заңнамада белгіленген мерзімдерді сақтау тұрғысынан тұрақты негізде құқықтық лекторий өткізуі арқылы жол бермеу жөнінде шаралар қабылданды

IV. МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

- Ұлттық Банк тоқсан сайын Ұлттық Банктің бөлімшелері мемлекеттік қызметтерді көрсету карточкаларында қамтыған ақпаратты жинау және жинақтау жөнінде іс-шаралар жүргізді.
- **2013 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсетудің 4 403 карточкасы жиналды және аталған карточкалардың талдамасы төмендегіні көрсетті:**

көрсетілген мемлекеттік қызмет процесінің сапасы былай бағаланды:

«жақсы»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 4 351 тұтынушысы
«қанағаттанарлық»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 45 тұтынушысы
«нашар»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 7 тұтынушысы

көрсетілген мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі:

«жақсы»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 4 323 тұтынушысы
«қанағаттанарлық»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 52 тұтынушысы
«нашар»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 12 тұтынушысы

көрсетілген мемлекеттік қызмет қызметкерлерінің сыпайылығы:

«жақсы»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 4 364 тұтынушысы
«қанағаттанарлық»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 20 тұтынушысы
«нашар»	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 2 тұтынушысы

IV. МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

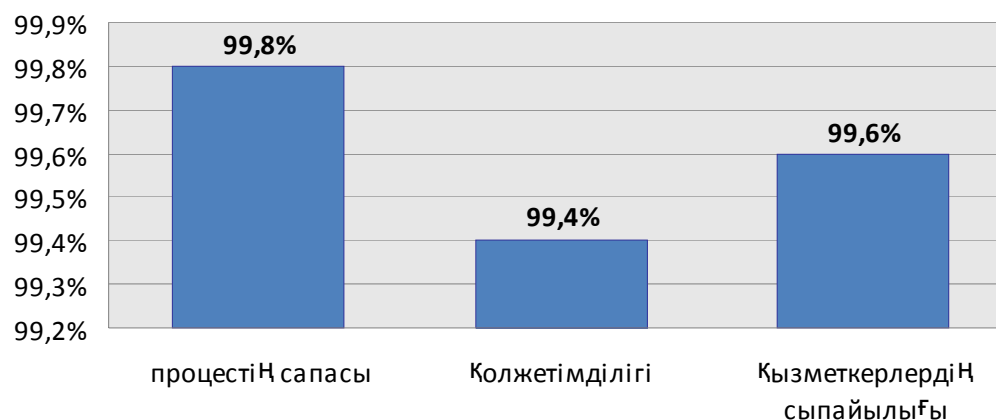
2013 ЖЫЛҒА МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ КАРТОЧКАЛАРЫ БОЙЫНША ЖИЫНТЫҚ АҚПАРАТ

Жауапты бөлімше	Карточка саны	Қызметті көрсету процесінің сапасы			Қызметті көрсету тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі			Қызметкерлер-дің сыпайылығы		
		нашар	қанағаттанарлық	жақсы	нашар	қанағаттанарлық	жақсы	нашар	қанағаттанарлық	жақсы
Аумақтық филиалдар	2495	0	18	2493	0	1	2494	0	0	2495
Төлем балансы және валюталық реттеу департаменті	77	0	0	77	0	0	77	0	0	77
Қолма-қол ақшамен жұмыс департаменті	4	0	0	2	0	0	2	0	0	2
Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығын және исламдық қаржыландыруды дамыту департаменті	31	0	0	31	0	0	31	0	0	31
ҚРҰБ ҚҚК	1796	7	27	1748	12	51	1719	2	20	1759
БАРЛЫҒЫ:	4403	7	45	4351	12	52	4323	2	20	4364

IV. МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

- Жалпы Ұлттық Банктің бөлімшелері 2013 жылы 6 827 мемлекеттік қызмет көрсеткен, оның ішінде:
 - Ұлттық Банктің орталық аппараты – 111
 - филиалдары – 2 630
 - ҚҚК – 4 086

2013 жылы мемлекеттік қызметтің көрсетілуіне қанағаттану



- Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылаудың нәтижесі Ұлттық Банкке 2014 жылғы 23 сәуірдегі жағдай бойынша әлі келіп түскен жоқ.
- Ұлттық Банктің 2013 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізілген жоқ.

V. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТІ КӨРСЕТУДІҢ ОДАН АРҒЫ ТИІМДІЛІГІНІҢ ЖӘНЕ ОНЫҢ САПАСЫНА КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУЫН АРТТЫРУДЫҢ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ

2014 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша Ұлттық Банктің қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында мыналар жоспарланып отыр

- 1) мемлекеттік қызметтердің стандарттары мен регламенттерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету
- 2) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпараттандырылуын қамтамасыз ету
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру бойынша одан әрі іс-шараларды ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша жүргізу
- 4) мемлекеттік қызмет көрсету сапасын Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ішкі бақылауын күшейту бойынша шаралар қабылдау
- 5) Ұлттық Банктің мемлекеттік қызметтерді көрсететін құрылымдық бөлімшелерінің және аумақтық филиалдарының мемлекеттік қызметтер стандарттарын сақтауы бойынша іс-шаралар жүргізу