**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің**

**мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі**

**қызметі туралы 2020 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 | Есепті кезеңде (2020 жылдың 23 қазанына дейін) 5 мемлекеттік қызмет көрсетілді (оның ішінде Ұлттық Банк 4-ке, ал 1-іне «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ (бұдан әрі – «БЖЗҚ» АҚ) қызмет көрсетуші ретінде қызмет етті. 2020 жылғы 17 қазандағы Мемлекеттік қызметтер тізіліміне енгізілген өзгертулерге «БЖЗҚ» АҚ көрсететін мемлекеттік қызмет алынып тасталды, осылайша Ұлттық Банк 23 қазанынан бастап 4 мемлекеттік қызмет көрсетеді.  |
| «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Көрсетілмейді  |
| ақысыз және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Ұлттық Банк ұсынатын 4 мемелекеттік қызметтің 2-і ақылы, 2-сі ақысыз негізде көрсетіледі. |
| қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | 2 мемлекеттік қызмет тек «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық түрде көрсетіледі, және 2электронды / қағаз түрінде көрсетіледі. |
| мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін реттейтін бекітілген заңнамалық актілер саны | Ұлттық Банктің барлық мемлекеттік қызметтері үшін мемелекеттік қызметтерді көрсету тәртібін анықтайтын бекітілген салалық ережелер бар. |
| *3)* | *Барынша талап етілген Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат* | 1) уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру – 2020 жылы 344 қызмет көрсетілді (ҰБ ұсынған мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 89,12%-ы); 2) Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу – 2020 жылы 39 қызмет көрсетілді (ҰБ көрсеткен мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 10,11%-ы). |
| **2.** | **КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС** |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың дереккөздері мен қолжетімді орындары туралы мәліметтер* | Ұлттық Банктің мемлекеттік қызметтерін көрсету тәртібі туралы ақпарат Ұлттық Банктің [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz). интернет-ресурсында орналастырылған, «Мемлекеттік қызметтер» бөлімінде, сондай-ақ [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) интернет-ресурсында орналастырылған <http://elicense.kz/>? Iang = ru. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайтын заңға тәуелді актілердің жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат* | Қоғамдық талқылау мақсатында Ұлттық Банк Басқармасының келесі қаулыларының жобалары Ұлттық Банктің ресми интернет-ресурсында және «ашық нормативтік құқықтық актілер» порталында орналастырылды:1) 2020 жылғы 19 наурыздағы №35 «Төлем мекемелер қызметін ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы №215 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы»;2) 2020 жылғы 3 сәуірдегі №43 «Заңды тұлғаларға лицензия беру ережесін бекіту туралы» қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 8 қарашадағы №176 оның ерекше қызметі банкноталарды, монеталар мен құндылықтарды коллекциялау болып табылады»;3) 2020 жылғы 18 мамырдағы №69 Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 4 сәуірдегі №49 «Шетелдермен қолма қол валюта айырбастау операцияларын жүзеге асыру ережесін бекіту туралы» қауылысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы;4) 2020 жылғы 18 мамырдағы №71 қаулысына «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының мемлекеттік қызметтер көрсету туралы кейбір қаулыларының күші жойылды деп тану туралы»;5) 2020 жылғы 21 қыркүйектегі №119 Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы №215 «Төлем мекемелерінің қызметін ұйымдастыру қағидаларына» қаулысына өзгерістер енгізу туралы;6) 2020 жылғы 30 қарашадағы №139 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің кейбір нормативтік құқықтық актілеріне төлемдер және төлем жүйелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар 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 2020 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 2 117 (оның ішінде «БЖЗҚ» АҚ – 2 055) мақала жарияланды;2) Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметті алушылары болып табылатын ұйымдардың және «БЖЗҚ» АҚ-тың басшылары мен қызметкерлері үшін 7 761 (оның ішінде «БЖЗҚ» АҚ - 7 741) семинар, лекция, «дөңгелек үстелдер» және таныстыру өткізілді; 3) радио және теледидарда мемлекеттік және орыс тілдерінде 2 рет сөз сөйленді (Қызылорда, Шымкен филиалдары);4) басқа да іс-шаралар (жадынамалар әзірлеу, түсіндірме сипаттағы хаттар жіберу, баяндамалар және т.б.) жүргізілді.Ұлттық Банктің интернет-ресурсында «Мемлекеттік қызметтер» бөлімінде қызмет алушыларға арналған мемлекеттік қызметтер туралы уақтылы ақпарат https://www.nationalbank.kz/ru/news/gosudarstvennye-uslugi/rubrics/1555 орналастырылды. |
| **3.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІН ЖЕТІЛДІРУ ҚЫЗМЕТІ**  |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері*  | Есепті кезеңде Ұлттық Банк мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру бойынша жұмыстар жүргізген жоқ.Ұлттық Банк ұсынатын барлық 4 мемлекеттік қызмет автоматтандырылған. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар*  | Есепті кезеңде (аумақтық филиалдардың валюталық операцияларды бақылау бөлмелерінің қызметкерлері) Ұлттық Банктің төлем балансы және қолма-қол ақша айналымы департаменттері өткізген «Валюта заңнамасының жалпы сұрақтары» тақырыбы бойынша оқыту вебинарына қатысты. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін нормативтік құқықтық жетілдіру*  | 25.11.2019ж. №272-VI «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» ҚР Заңының қабылдауына байланысты, оның ішінде мемлекеттік қызметтер стандарттарын / регламенттерін салалық ережелермен интеграциялау көзделген, Ұлттық Банк есеп беру кезеңінде келесі салалық ережелер, соның ішінде мемлекеттік қызметтер стандарттары мен регламенттерінің шарттары қабылданды:- «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы №215 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2020 жылғы 19 наурыздағы №35 «Қаулысын бекіту туралы төлем ұйымдарының қызметін ұйымдастыру ережелері»;- «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 8 қарашадағы №176 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2020 жылғы 3 сәуірдегы №43 «Ерекше қызметі банкноталарды, монеталар мен құндылықтарды коллекциялау болып табылатын заңды тұлғаларға лицензия беру ережесін бекіту туралы» қауылысы;- «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 4 сәуірдегі №49 қауылысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2020 жылғы 18 мамырдағы №69 «Қазақстан Республикасында шетелдік қолма-қол ақшамен айырбастау операцияларын жүргізу ережесі» бекітілген қауылысы;- «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы қаулыларының күші жойылды деп тану туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2020 жылғы 18 мамырдағы №71 қаулысы;- Ұлттық Банк Басқармасының 2020 жылғы 21 қыркүйектегі №119 Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы №215 «Төлем ұйымдарының қызметін ұйымдастыру ережелерін бекіту туралы» қаулысына өзгерістер енгізу туралы;- «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің кейбір нормативтік құқықтық актілеріне төлемдер мен төлем жүйелері мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар еңгізу туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2020 жылғы 30 қарашадағы №139 қауылысы.Сонымен қатар, Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновация және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 17 қазандағы №390 / НҚ бұйрығымен Мемлекеттік қызметтердің тізілімі жаңа редакцияда жасалды, онда басқалармен қатар зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы (инвестициялық кірісті ескере отырып) ақпарат беру бойынша мемлекеттік қызмет бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) Тізілімінен шығарылды. |
| **4.** |  **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ САПАСЫНА БАҚЫЛАУ ЖАСАУ**  |
| *1)* |  *Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдары туралы ақпарат (қосымша)* | 2020 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 филиалдардың назарына жеткізілді.Ішкі бақылау шеңберінде Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарына қатысты 6 бақылау шаралары өткізілді. Олардың нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің тәртібі мен 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 2020 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына бақылау жүргізген жоқ.  |
| *4)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері* | 2020 жылы «Талап» ғылыми-зерттеу орталығы мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде қоғамдық мониторинг жүргізді. Қоғамдық мониторинг жүргізу үшін Ұлттық Банктің 2 мемлекеттік қызметі таңдалды: - «Уәкілетті ұйымдарға берілген қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру»; - «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу». 2020 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша, Ұлттық Банктің бағаланған қызметтері үшін орташа балл 4,62 (5 баллдық шкала бойынша) болды, қызметке қанағаттану деңгейі мемлекеттік қызмет көрсету сапасымен алушылар 78,6% құрайды.  |
| **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 2021 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**