

ОТЧЕТ
о деятельности Национального Банка
Республики Казахстан по
вопросам оказания
государственных услуг за 2014 год

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Национальный Банк Республики Казахстан

- государственный орган, обеспечивающий разработку и проведение денежно-кредитной политики государства, функционирование платежных систем, осуществляющим валютное регулирование и контроль, государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций, государственное регулирование функционирования регионального финансового центра города Алматы, содействующим обеспечению стабильности финансовой системы и проводящим государственную статистику
- юридическое лицо в организационно-правовой форме республиканского государственного учреждения, имеет самостоятельный баланс и вместе со своими филиалами, представительствами, и организациями составляет единую структуру
- Центральный аппарат Национального Банка располагается в г. Алматы по адресу: микрорайон Коктем-3, дом 21

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Согласно Реестру государственных услуг от 18.09.2013г. № 983 (в редакции от 09.02.2015г. № 45)

Национальный Банк оказывает 55 видов государственных услуг

- Стандарты государственных услуг Национального Банка утверждены постановлением Правительства РК от 31 декабря 2013 года № 1567

- Соответствующие регламенты государственных услуг будут утверждены в мае месяце 2015 года, поскольку данный срок для их утверждения установлен Перечнем НПА и правовых актов, принятие которых необходимо в целях реализации Закона РК от 29 сентября 2014 года «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам разграничения полномочий между уровнями государственного управления», утвержденного распоряжением Премьер – Министра РК от 12 декабря 2014 года № 143-р

Из 55 видов государственных услуг НБРК:

Платность/бесплатность

- 41 услуга оказываются на бесплатной основе
- 14 услуг оказывается на платной основе

Форма оказания госуслуги

Также, согласно Реестру 44 услуги оказываются Национальным Банком в электронной/бумажной форме, 1 услуга оказывается АО «Единый накопительный пенсионный фонд».

2014

- Национальным Банком было оказано **5 891 услуга**

2013

- Национальным Банком было оказано **6 827 услуг**

- Государственные услуги Национального Банка не оказываются через центры обслуживания населения

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Наиболее востребованными государственными услугами Национального Банка являются:

1	Регистрация валютной операции	в 2014 году оказано 1794 услуги (30,4 % от общего числа госуслуг)
2	Выдача уведомления об утверждении отчета об итогах размещения акций	в 2014 году оказано 1471 услуг (24,9 % от общего числа госуслуг)
3	Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на осуществление обменных операций с иностранной валютой уполномоченным организациям	в 2014 году оказано 528 услуг (8,9 % от общего числа госуслуг)
4	Выдача уведомления об утверждении отчета об итогах размещения облигаций	в 2014 году оказано 438 услуг (7,4 % от общего числа госуслуг)
5	Выдача согласия на избрание (назначение) руководящих работников финансовых организаций, банковских, страховых холдингов	в 2014 году оказано 405 услуг (6,8 % от общего числа госуслуг)
6	Подтверждение уведомления о валютной операции и счете в иностранном банке	в 2014 году оказано 385 услуг (6,5 % от общего числа госуслуг)

II. РАБОТА С УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ

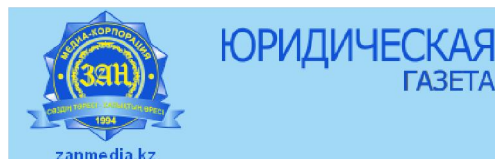
- **Информация о порядке оказания государственных услуг Национального Банка** размещена на интернет-ресурсе Национального Банка **www.nationalbank.kz**. в разделе «Государственные услуги Национального Банка», а также на **веб-портале «электронного правительства» www.egov.kz** в подразделе «услуги по государственным органам» раздела «Бизнесу»
- В период с июня по октябрь 2014 года Национальным Банком трижды проводились мероприятия по публичному обсуждению проектов стандартов государственных услуг путем их размещения на веб-портале «электронного правительства» **www.egov.kz** в подразделе «публичное обсуждение» раздела «Граждане и правительство».
- В период проведения публичного обсуждения проектов стандартов государственных услуг Национального Банка замечания и предложения по ним от услугополучателей не поступали.

- В 2014 году осуществлены следующие мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг по вопросам оказания государственных услуг Национального Банка:

Опубликованы **38 статей в периодических печатных изданиях**, распространяемых на территории области, города республиканского значения, столицы, в том числе:

- 2 статьи в республиканской юридической газете «Заң» и журнале «Экономическое обозрение Национального Банка Республики Казахстан»

Экономическое обозрение
Национального Банка Республики Казахстан



II. РАБОТА С УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ

- 36 статей в других периодических печатных изданиях на территории области (газета «Огни Алатау», «Огни Мангистау», «Вечерняя Астана», «Астана Ақшамы», «Орталық Қазақстан», «Индустриальная Караганда», «Костанайские новости», «Қостанай таңы», «Рудный Алтай», «Вести Семей», «Жизнь города» и др.);

Проведено:

- 12 семинаров для руководителей, работников организаций, являющихся услугополучателями государственных услуг Национального Банка
- 5 круглых столов по вопросам учетной регистрации микрофинансовых организаций;
- 2 встречи с членами ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» и представителями компании «Shinhan Financial Group»

- 7 выступлений работников Национального Банка на радио и телевидение области



Областная газета "Рудный Алтай" | Шығыс Қазақстан Облысының "Дала" газеті | Мұрағаттаушы "Шығыс Тарихы"



Вечерняя  Астана



III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- В течение 2014 года Национальным Банком совместно с АО «Национальные информационные технологии» проводилась следующая работа по автоматизации государственных услуг (разрешительных документов):
 - 1) подписаны акты ввода в постоянную эксплуатацию бизнес-процессов по 18-ти государственным услугам, оказываемым подразделениями центрального аппарата Национального Банка;
 - 2) утвержден акт ввода в постоянную эксплуатацию по государственной услуге «Учетная регистрация микрофинансовых организаций», оказываемой территориальными филиалами Национального Банка;
 - 3) утверждены Планы мероприятий по оптимизации и автоматизации бизнес-процессов на 2014 год, в рамках исполнения которых утверждены акты ввода в постоянную эксплуатацию в части доработанного функционала информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование» (далее – ИС ГБД ЕЛ) по 6-ти государственным услугам, оказываемым подразделениями центрального аппарата Национального Банка:
 - ✓ «Согласование свода правил регистратора»;
 - ✓ «Согласование правил осуществления клиринговой деятельности по сделкам с финансовыми инструментами»;
 - ✓ «Выдача согласия на приобретение статуса крупного участника, управляющего инвестиционным портфелем»;
 - ✓ «Выдача разрешения на реорганизацию добровольного накопительного пенсионного фонда»;
 - ✓ «Выдача разрешения на добровольную ликвидацию добровольного накопительного пенсионного фонда»;
 - ✓ «Выдача согласия финансовой организации для предложения финансовых продуктов потребителям финансовых услуг, а также выдача согласия микрофинансовой организации для предложения микрокредитов».
- 13 государственных услуг Национального Банка в сфере лицензирования деятельности юридических и физических лиц введены в постоянную эксплуатацию в 2012-2013 гг. и оказываются в электронной форме посредством ИС ГБД ЕЛ.

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В результате вышеуказанных мероприятий по автоматизации госуслуг Национального Банка в ряде госуслуг Национального Банка путем интеграции с ИС ГБД ЕЛ были сокращены такие документы как:

- 1) 1) справка о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица;
- 2) 2) документ удостоверяющий личность;
- 3) 3) документ, подтверждающий отсутствие неснятой или непогашенной судимости;
- 4) 4) копия устава;
- 5) 5) копия лицензии на осуществление деятельности по оценке имущества (за исключением объектов интеллектуальной собственности, стоимости нематериальных активов)

Указанные документы услугополучателями не представляются, поскольку сведения, содержащиеся в государственных информационных системах, услугодатель получает посредством веб-портала «электронного правительства» из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных электронной цифровой подписью уполномоченных лиц государственных органов

- По 11-ти государственным услугам, путем перевода в электронную форму сведений, были оптимизированы ряд документов.

- По 2-м госуслугам Национального Банка были сокращены сроки оказания государственных услуг:
 - 1) «Аккредитация физического или юридического лица, имеющего лицензию на осуществление деятельности по оценке имущества (за исключением объектов интеллектуальной собственности, стоимости нематериальных активов)» - с 30 календарных дней до 10 рабочих дней;
 - 2) «Выдача лицензии на осуществление деятельности кредитного бюро» - с 30 рабочих дней до 15 календарных дней.

Данные изменения нашли свое отражение в проектах стандартов государственных услуг Национального Банка.

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- В ряд нормативных правовых актов Национального Банка были внесены дополнения, уточняющего характера в части оказания государственных услуг в электронном формате.
- В 2014 году была проведена работа по оптимизации двух государственных услуг, путем объединения в одну.
- Так, Законом Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам разрешительной системы» процедура регистрации и перерегистрации обменных пунктов объединена с процедурой лицензирования для уполномоченных организаций. Соответствующие изменения в нормативной правовой базе и ИС ГБД ЕЛ внесены.
- В целом, Национальным Банком будет продолжена работа по оптимизации государственных услуг в части пересмотра действующих порядка и условий оказания государственных услуг, с учетом постоянно меняющихся реалий и действующего законодательства РК в сфере государственных услуг и разрешительной системы.

При этом, учитывая специфику деятельности и особого статуса Национального Банка, а также роль, место и функции финансовых организаций в обеспечении социальной, финансовой и экономической стабильности общества и государства дальнейшее сокращение документов требуемых от получателей государственных услуг Национального Банка и сроков их оказания сводится к минимуму.

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- В рамках мероприятий, направленных на повышение квалификации в сфере оказания государственных услуг для работников территориальных филиалов Национального Банка в течение 2014 года были организованы семинары по темам:



Также, проводились стажировки работников территориальных филиалов Национального Банка в Центральном аппарате Национального Банка, лекции и круглые столы для директоров территориальных филиалов Национального Банка.

- Для работников Центрального аппарата Национального Банка в течение 2014 года были организованы семинары по таким темам как:
- «Актуальные вопросы наличного денежного обращения»;
- «Актуальные вопросы обучения экспертов в ЦБ Российской Федерации»;
- «Управление наличным денежным обращением в Чешской Республике»;
- «Обучение работе в АИП Хранение документов по регистрации (уведомлению) валютных операций»;
- «Перспективы развития исламского финансирования в Казахстане» и т.п.

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В целях нормативно-правового совершенствования процессов оказания государственных услуг проводились следующие мероприятия:

В связи с принятием Указа Президента Республики Казахстан от 30 января 2014 года за № 744 «О некоторых вопросах Национального Банка Республики Казахстан», предусматривающего упразднение ведомств Национального Банка и изменение наименований подразделений, оказывающих государственные услуги, **в марте 2014 года были разработаны** и направлены в Министерство экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан **предложения по внесению изменений и дополнений в Реестр госуслуг.**

- Постановлением Правительства Республики Казахстан от 27 мая 2014 года № 553 вышеназванные изменения внесены в Реестр.
- Постановлениями Правления Национального Банка от 30 и 31 декабря 2014 года № 263 и 264 были утверждены стандарты и регламенты государственных услуг Национального Банка с соответствующими изменениями.

С целью приведения в соответствие с законами Республики Казахстан от 16 мая 2014 года № 202-V «О разрешениях и уведомлениях», от 16 мая 2014 года № 203-V «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам разрешительной системы», в октябре 2014 года в МНЭ внесены предложения об исключении из Реестра следующих 4 государственных услуг:

- «Регистрация и перерегистрация обменного пункта»;
- «Согласование свода правил центрального депозитария»;
- «Согласование правил организатора торгов»;
- «Выдача разрешения на добровольную реорганизацию или ликвидацию исламской специальной финансовой компании».

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В целях нормативно-правового совершенствования процессов оказания государственных услуг проводились следующие мероприятия:

Также Реестр предложено дополнить 2-мя новыми государственными услугами

- | | |
|---|--|
| 1 | «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда» |
| 2 | «Выдача согласия финансовой организации для предложения финансовых продуктов потребителям финансовых услуг, а также выдача согласия микрофинансовой организации для предложения микрокредитов» |

Кроме того, ранее оказываемые услуги «Регистрация и перерегистрация обменного пункта», «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с иностранной валютой уполномоченным организациям», объединены в одну услугу под новым наименованием – «Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям» .

Соответствующие поправки внесены в Реестр Постановлением № 45

2) в ряд нормативных правовых актов Национального Банка были внесены дополнения, уточняющего характера в части оказания государственных услуг в электронном формате.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- За отчетный период **жалоб** **услугополучателей** по вопросам оказания государственных услуг Национального Банка **не поступало.**
- В течение 2014 года **проведены проверки с оказанием практической помощи в 4 подразделениях центрального аппарата и 2 территориальных филиалах** Национального Банка по вопросу контроля качества государственных услуг. Все запланированные на 2014 год проверки реализованы.

- В целях проверки своевременности оказания государственных услуг и достоверности ввода данных в ИС ГБД ЕЛ Национальным Банком в течение 2014 года **проводился мониторинг данных в ИС ГБД ЕЛ** в рамках, которого осуществлялась сверка информации с ежемесячными отчетными данными, представляемыми подразделениями Национального Банка, оказывающими государственные услуги и при наличии расхождений проводилась работа по установлению причин расхождений

- Нарушений сроков оказания государственных услуг **в филиалах зафиксировано не было.**

- По результатам указанного мониторинга, во 2 квартале 2014 года выявлен 1 факт нарушения срока оказания государственной услуги «Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы».

По данному факту за совершение дисциплинарного проступка, выразившегося в нарушении срока оказания государственной услуги на 2 ответственных работников Национального Банка наложены 2 дисциплинарных взыскания в виде замечаний.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- Национальным Банком проводились мероприятия по сбору и своду информации, отраженной в карточках оказания государственной услуги, оказываемой подразделениями Национального Банка в течение 2014 года.
- **За 2014 год были собраны 4 305 карточек оказания государственной услуги и анализ указанных карточек показал следующее:**

По форме карточки действовавшей до 10 сентября 2014 года (2 698 штук):
качество процесса оказанной государственной услуги оценили:

«хорошо»	2 672 услугополучателя
«удовлетворительно»	24 услугополучателя
«плохо»	2 услугополучателя

доступность оказанной государственной услуги:

«хорошо»	2 663 услугополучателя
«удовлетворительно»	32 услугополучателя
«плохо»	3 услугополучателя

вежливость персонала оказанной государственной услуги:

«хорошо»	2 680 услугополучателей
«удовлетворительно»	17 услугополучателей
«плохо»	1 услугополучатель

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

По форме карточки оказания государственной услуги действовавшей с 10 сентября 2014 года (1 607 штук):

В разрезе формы карточки, качество оказания государственных услуг оценено услугополучателями следующим образом:

Удовлетворены:

«своевременностью представления услуги»	1 606 услугополучателей
«качеством процесса предоставления услуги»	1 606 услугополучателей
«доступностью информации о порядке предоставления услуги»	1 606 услугополучателей
«вежливостью персонала»	1606 услугополучателей

Не удовлетворены:

«своевременностью представления услуги»	1 услугополучатель
«качеством процесса предоставления услуги»	1 услугополучатель
«доступностью информации о порядке предоставления услуги»	1 услугополучатель
«вежливостью персонала»	1 услугополучатель

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- В целом подразделениями Национального Банка в 2014 году оказано 5 891 государственных услуг, в том числе Центральным аппаратом Национального Банка – 2 743, территориальными филиалами – 3 148.
 - Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в Национальный Банк по состоянию на 3 апреля 2015 года не поступали.
-
- Письмом Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (АДГСиПК) № 1-3-10/909 от 07.02.2015г. представлены результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, проведенного общественным фондом «Центр исследований «SANGE» (далее – Общественный фонд) по государственной услуге Национального Банка «Выдача согласия на избрание (назначение) руководящих работников финансовых организаций, банковских, страховых холдингов».

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- Аналитический отчет Общественного фонда показал следующее:

Показатели качества государственной услуги	Средний балл
Информированность	
Оценка удовлетворенности информацией по государственной услуге	9,5
Оценка удовлетворенности дополнительными разъяснениями	9,3
Доступность	
Оценка доступности государственной услуги в зависимости от ее стоимости	8,5
Оценка доступности государственной услуги в зависимости от ее технической сложности	8,1
Оценка доступности государственной услуги в зависимости от социального статуса	9,2
Обслуживание	
Оценка профессионализма и компетентности	9,2
Оценка вежливости и доброжелательности	9,6
Оценка скорости обслуживания	8,8
Процедура	
Оценка ясности процедуры	9,4
Оценка обоснованности количества инстанций	10,0
Оценка обоснованности количества документов	9,5
Результат	
Оценка сроков получения результата	9,2
Оценка соблюдения стандартов оказания госуслуги	10,0
Доля документов выданных без ошибок (%)	100,0%
Некоррупционированность	
Оценка некоррупционированности	8,4
Использовали неофициальное вознаграждение (%)	0,0%
Использовали личные связи и знакомства (%)	0,0%

На основе результатов исследования были выработаны следующие рекомендации для совершенствования данной услуги:

1. полная автоматизация государственной услуги, включая тестирование, с целью сокращения сопутствующих расходов услугополучателя (сама государственная услуга оказывается бесплатно, поэтому можно предположить, что под стоимостью услуги респонденты понимают стоимость сопутствующих услуг, то есть расходы при подготовке и сборе документов)
2. увеличение срока для внесения изменений по замечаниям к представленным документам. Рекомендации Общественного фонда приняты Национальным Банком к сведению.

V. ПЕРСПЕКТИВЫ ДАЛЬНЕЙШЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В целях дальнейшего совершенствования деятельности Национального Банка по повышению качества оказания государственных услуг в 2015 году планируется продолжение работы по:

- 1)** взаимодействию с уполномоченными государственными органами (АДГСиПК, Министерство по инвестициям и развитию РК, МНЭ), АО «Национальные информационные технологии» по вопросам оказания государственных услуг, автоматизации, проведения мониторинга ИС ГБД ЕЛ и ИС «Мониторинг»
- 2)** обеспечению мониторинга за выдачей результатов оказания государственных услуг через ИС ГБД ЕЛ
- 3)** обеспечению своевременного и качественного проведения мониторинга о стадии оказания государственных услуг в информационных системах ГБД ЕЛ и «Мониторинг»
- 4)** принятию мер к обеспечению качественной подготовки отчетной информации, в том числе по соблюдению сроков оказания государственных услуг подразделениями Национального Банка