

ОТЧЕТ
о деятельности Национального Банка
Республики Казахстан по
вопросам оказания
государственных услуг за 2013 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
- Контактные телефоны: (727) 270-45-91, факс: (727) 270-47-03, 261-73-52
- E-mail: hq@nationalbank.kz

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Согласно Реестру
государственных
услуг от 18.09.2013г.
№ 983

**Национальный Банк
оказывает 57 видов
государственных
услуг, по которым
постановлением
Правительства РК от
31.12.2013г. №1567
утверждены 57
стандартов
государственных
услуг
Национального
Банка**

- В соответствии с Указом Президента РК «О некоторых вопросах Национального Банка Республики Казахстан» от 30 января 2014 года за № 744 упразднен Комитет по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций Национального Банка и изменены наименования подразделений центрального аппарата Национального Банка, в том числе наименования подразделений, оказывающих государственные услуги



- В настоящее время утверждение Регламентов государственных услуг не представляется возможным без внесения поправок в Реестр и далее в Стандарты государственных услуг Национального Банка



- В настоящее время МЭБП РК совместно с Национальным Банком ведется работа по внесению изменений и дополнений в Реестр в целях приведения его в соответствие с Указом № 744.
- Также для приведения стандартов государственных услуг Национального Банка в соответствие с Указом № 744 Национальным Банком проводятся мероприятия, связанные с внесением изменений в них.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Из 57 видов государственных услуг
Национального Банка

43 услуги оказываются на бесплатной
основе

14 услуг оказывается на платной
основе

в том числе:

- 1) согласно Реестру 38 услуг
оказывается Национальным Банком в
электронной форме;
- 2) 19 услуг оказывается
Национальным Банком в бумажной
форме

2013

- Националь
ным
Банком
было
оказано
6 827
государст
венных
услуг

2012

- Националь
ным
Банком
было
оказано
7 142
услуги

- 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 2013 году оказано 1 692 услуги
2	Государственная регистрация выпуска объявленных акций	в 2013 году оказано 2 106 услуг
3	Выдача уведомления об утверждении отчета об итогах размещения акций	в 2013 году оказано 709 услуг
4	Регистрация и перерегистрация обменного пункта	в 2013 году оказано 496 услуг
5	Подтверждение уведомления о валютной операции и счете в иностранном банке	в 2013 году оказано 457 услуг
6	Выдача согласия на избрание (назначение) руководящих работников финансовых организаций, банковских, страховых холдингов	в 2013 году оказано 423 услуги
7	Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций	в 2013 году оказано 365 услуг
8	Выдача уведомления об утверждении отчета об итогах размещения облигаций	в 2013 году оказано 174 услуги

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 19 сентября по 20 октября 2013 года Национальным Банком 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



III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

□ В течение 2013 года Национальным Банком совместно с АО «Национальные информационные технологии» **проводились мероприятия по переводу 25 государственных услуг Национального Банка в электронный формат** и в настоящее время **они введены в опытную эксплуатацию**. Далее данные государственные услуги **будут введены в промышленную эксплуатацию**.

□ **13 государственных услуг Национального Банка** в сфере лицензирования деятельности юридических и физических лиц **введены в промышленную эксплуатацию в 2012 году** и оказываются в электронной форме посредством информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование» веб-портала «электронного правительства»

В результате вышеуказанных мероприятий по автоматизации государственных услуг Национального Банка были сокращены такие документы как:

- 1) справка о гос. регистрации (перерегистрации) юридического лица;
- 2) документ удостоверяющий личность;
- 3) документ, подтверждающий отсутствие неснятой или непогашенной судимости

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

□ Кроме того по ряду государственных услуг Национального Банка были **сокращены сроки оказания государственных услуг с 30 рабочих дней до 15 календарных дней и с 30 календарных дней до 15 календарных дней**. Данные изменения нашли свое отражение в утвержденных стандартах государственных услуг Национального Банка

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 2013 года были организованы вебинары по темам:



81 слушатель

«Работа с оптимизированной и автоматизированной государственной услугой «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на осуществление видов деятельности»

95 слушателей

«Обучение специалистов–пользователей информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование»

Также проводились лекции и круглые столы для директоров территориальных филиалов Национального Банка



III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

- В отчетном периоде Национальным Банком совместно с МЭБП был **проведен анализ нормативной правовой базы**, в результате чего МЭБП был составлен перечень новых (дополнительных) государственных услуг Национального Банка, подлежащих включению в Реестр государственных услуг.
- В последующем **данные государственные услуги были вновь включены в Реестр**, который был утвержден в новой редакции постановлением Правительства РК от 18.09.2013г. №983
- Согласно действующему Реестру, Национальный Банк оказывает 57 государственных услуг.
- В частности, была **проведена следующая работа:**
- В соответствии с Законами РК «О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан» и «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты РК по вопросам пенсионного обеспечения», **были исключены следующие разрешительные процедуры:**

1	«Выдача согласия на приобретение статуса крупного участника накопительного пенсионного фонда или организации, осуществляющей инвестиционное управление пенсионными активами»
2	«Выдача разрешения на государственную регистрацию накопительного пенсионного фонда»
3	«Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на осуществление деятельности по инвестиционному управлению пенсионными активами»
4	«Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на осуществление деятельности по привлечению пенсионных взносов и осуществлению пенсионных выплат»
5	«Выдача согласия на выкуп страховой (перестраховочной) организацией собственных акций у акционеров»

Вышеуказанные изменения обусловлены созданием в Республике Казахстан единого накопительного пенсионного фонда и добровольных пенсионных фондов

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

Были изменены наименования следующих государственных услуг:

1	«Выдача разрешения на реорганизацию добровольного накопительного пенсионного фонда»
2	«Выдача разрешения на добровольную ликвидацию добровольного накопительного пенсионного фонда»
3	«Возмещение затрат на аудит финансовой отчетности эмитентов ценных бумаг, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы»
4	«Перевод документации участников регионального финансового центра города Алматы с английского языка на казахский и русский языки для представления в государственные органы»

В связи с внесением изменений в Закон РК «О рынке ценных бумаг» и введением понятий «крупный участник управляющего инвестиционным портфелем», **Реестр № 983 дополнен услугой «Выдача согласия на приобретение статуса крупного участника управляющего инвестиционным портфелем»**

В соответствии с подпунктом 1) статьи 27 Закона РК от 26.11.2012г. «О микрофинансовых организациях» Национальный Банк проводит учетную регистрацию микрофинансовых организаций. В этой связи, **Реестр № 983 дополнен услугой «Учетная регистрация микрофинансовых организаций»**

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

Также, согласно подпункту 8) статьи 4 Закона РК от 03.06.2003г. «О Фонде гарантирования страховых выплат», Реестр №983 дополнен услугой «Выдача согласия на избрание (назначение) руководящих работников акционерного общества «Фонд гарантирования страховых выплат»

В соответствии с пунктом 2 статьи 64-2 Закона о РЦБ свод правил единого регистратора утверждается его советом директоров и согласовывается с Национальным Банком, а также согласно пункту 3 статьи 77-1 Закона о РЦБ после утверждения внутренних правил осуществления клиринговой деятельности по сделкам с финансовыми инструментами советом директоров клиринговой организации они подлежат согласованию с Национальным Банком.

В этой связи, **Реестр был дополнен следующими услугами:**

- | | |
|---|---|
| 1 | «Согласование свода правил регистратора» |
| 2 | «Согласование правил осуществления клиринговой деятельности по сделкам с финансовыми инструментами» |

Оптимизированы 7 государственных услуг в сфере лицензирования деятельности на рынке ценных бумаг путем объединения их в одну государственную услугу «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг, предусмотренной законодательством Республики Казахстан»

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- После утверждения Реестра Национальным Банком был подготовлен проект постановления Правительства Республики Казахстан «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан», приведенный в соответствие с Законом РК от 15.04.2013г. «О государственных услугах» и Реестром.
- С 19 сентября по 20 октября 2013 года **проводилось публичное обсуждение проектов стандартов государственных услуг Национального Банка**, размещенных на веб-портале «электронного правительства» и интернет-ресурсе Национального Банка. В период проведения публичного обсуждения проектов стандартов замечания и предложения по ним не поступали.
- Одновременно с этим были проведены мероприятия по проведению научной антикоррупционной экспертизы проектов стандартов и согласованию их с ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана», Национальной палатой предпринимателей Республики Казахстан и заинтересованными государственными органами.
- **Стандарты государственных услуг Национального Банка утверждены постановлением Правительства Республики Казахстан от 31.12.2013г. №1567**



С 18 сентября 2013 года
на портале «электронного правительства» и
сайтах государственных органов

ПРОВОДИТСЯ
ПУБЛИЧНОЕ ОБСУЖДЕНИЕ ПРОЕКТОВ
СТАНДАРТОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Твое участие - сегодня,
Качественные госуслуги - завтра!

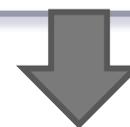


ҚАЗАҚСТАННЫҢ ҰЛТТЫҚ
КӘСІПКЕРЛЕР ПАЛАТАСЫ
НАЦИОНАЛЬНАЯ ПАЛАТА
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ КАЗАХСТАНА

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- За отчетный период **жалоб услугополучателей** по вопросам оказания государственных услуг Национального Банка **не поступало.**
- В течение 2013 года **проведены проверки с оказанием практической помощи в 10 территориальных филиалах Национального Банка** по вопросу контроля качества государственных услуг
- Все запланированные на 2013 год проверки филиалов реализованы
- В процессе проверок филиалов **оказывалась практическая помощь на местах путем разъяснения вопросов по оказанию государственных услуг**
- В ходе проверок **были установлены отдельные замечания/недостатки в деятельности филиалов по вопросам оказания государственных услуг,** которые по итогам 2013 года были обобщены и доведены до сведения руководства Национального Банка
- **Нарушений сроков оказания государственных услуг в филиалах зафиксировано не было. Наличие жалоб также отсутствует**

- В 2013 году **Комитетом по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций (КФН) допущено 8 фактов нарушения сроков при оказании государственной услуги «Выдача согласия на избрание (назначение) руководящих работников финансовых организаций, банковских, страховых холдингов»**
- **Нарушение сроков оказания государственных услуг (в 1 квартале 2013 года) допущено в период деятельности Департамента лицензирования КФН. Департамент лицензирования КФН был упразднен**



Были приняты меры по недопущению нарушения сроков оказания государственных услуг, в том числе путем проведения КФН правового лектория на регулярной основе на предмет соблюдения установленных законодательством сроков

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- Национальным Банком ежеквартально проводились мероприятия по сбору и своду информации, отраженной в карточках оказания государственной услуги, оказываемой подразделениями Национального Банка.
- **За 2013 год были собраны 4 403 карточки оказания государственной услуги и анализ указанных карточек показал следующее:**

качество процесса оказанной государственной услуги оценили:

«хорошо»	4 351 потребитель государственных услуг
«удовлетворительно»	45 потребителей государственных услуг
«плохо»	7 потребителей государственных услуг

доступность оказанной государственной услуги:

«хорошо»	4 323 потребителя государственных услуг
«удовлетворительно»	52 потребителя государственных услуг
«плохо»	12 потребителей государственных услуг

вежливость персонала оказанной государственной услуги:

«хорошо»	4 364 потребителя государственных услуг
«удовлетворительно»	20 потребителей государственных услуг
«плохо»	2 потребителя государственных услуг

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

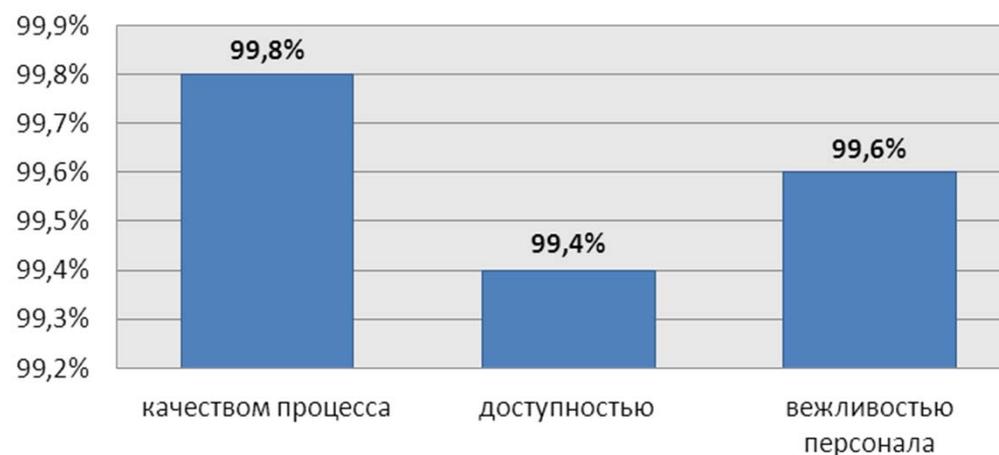
СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО КАРТОЧКАМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ЗА 2013 ГОД

Ответственное подразделение	Количество карточек	Качество процесса предоставления услуги			Доступность информации о порядке предоставления услуги			Вежливость персонала		
		плохо	удовлетворительно	хорошо	плохо	удовлетворительно	хорошо	плохо	удовлетворительно	хорошо
Территориальные филиалы	2495	0	18	2493	0	1	2494	0	0	2495
Департамент платежного баланса и валютного регулирования	77	0	0	77	0	0	77	0	0	77
Департамент по работе с наличными деньгами	4	0	0	2	0	0	2	0	0	2
Департамент развития регионального финансового центра города Алматы и исламского финансирования	31	0	0	31	0	0	31	0	0	31
КФН НБРК	1796	7	27	1748	12	51	1719	2	20	1759
ВСЕГО:	4403	7	45	4351	12	52	4323	2	20	4364

IV. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- В целом подразделениями Национального Банка в 2013 году оказано 6 827 государственных услуг, в том числе:
- Центральным аппаратом Национального Банка – 111
- филиалами – 2 630
- КФН – 4 086

Удовлетворенность оказанием государственной услуги в 2013 году



- 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 **23 апреля 2014** года не поступали.
- Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг Национального Банка за 2013 год не проводился.

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 2014 году планируется:

- 1) обеспечение доступности стандартов и регламентов государственных услуг
- 2) обеспечение информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг
- 3) проведение дальнейших мероприятий по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации
- 4) принятие мер по усилению внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан
- 5) проведение мероприятий по соблюдению стандартов государственных услуг структурными подразделениями и территориальными филиалами Национального Банка, оказывающими государственные услуги