**ОТЧЕТ**

**о деятельности Национального Банка Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг**

**за 2019 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ** | |
| *1)* | *Сведения об услугодателе* | Национальный Банк Республики Казахстан (далее – Национальный Банк), является центральным банком Республики Казахстан – государственным органом, обеспечивающим разработку и проведение денежно-кредитной политики государства, функционирование платежных систем, осуществляющим статистическую деятельность в области денежно-кредитной статистики и статистики внешнего сектора, валютное регулирование и контроль, государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций, содействующим обеспечению стабильности финансовой системы. |
| 2) | *Информация о государственных услугах:* | |
| количество государственных услуг | Согласно Реестру государственных услуг, утвержденному постановлением Правительства Республики Казахстан от 18.09.2013г. № 983 «Об утверждении реестра государственных услуг» (далее – Реестр) по состоянию на 31.12.2019г. Национальным Банком оказывалось 39 государственных услуг. |
| количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» | Не оказываются |
| количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе | - 21 государственные услуги оказываются на бесплатной основе;  - 17 государственных услуг оказываются на платной основе;  - 1 государственная услуга оказывается как на платной, так и на бесплатной основе. |
| количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме | - 15 государственных услуг оказываются в электронной/бумажной форме;  - 24 государственных услуг оказываются только в электронной форме посредством веб-портала «электронного правительства»; |
| количество утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг | По всем 39 государственным услугам имеются утвержденные стандарты и регламенты государственных услуг Национального Банка. |
| *3)* | *Информация о наиболее востребованных государственных услугах* | 1) регистрация валютной операции – в 2019 году оказано 802 услуг (36 % от общего числа оказанных государственных услуг) (исключена с 01.07.2019г);  2) утверждение отчета об итогах размещения акций – в 2019 году оказано 296 услуг (13,2 % от общего числа оказанных государственных услуг);  3) выдача согласия на назначение (избрание) руководящих работников финансовых организаций, банковских, страховых холдингов, акционерного общества «Фонд гарантирования страховых выплат» – в 2019 году оказана 290 услуга (13 % от общего числа государственных услуг);  4) подтверждение уведомления о валютной операции или об открытии банковского счета в иностранном банке – в 2019 году оказано 228 услуг (10,2 % от общего числа государственных услуг) (исключена с 01.07.2019г);  5) выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям – в 2019 году оказано 176 услуг (8 % от общего числа государственных услуг). |
| **2.** | **РАБОТА С УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ** | |
| *1)* | *Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг* | Информация о порядке оказания государственных услуг Национального Банка размещена на интернет-ресурсе Национального Банка - www.nationalbank.kz., в разделе «Государственные услуги», а также на интернет-ресурсах www.egov.kz и www.elicense.kz, в подразделе «Услуги по государственным органам» раздела «Бизнесу». |
| *2)* | *Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг* | В целях публичного обсуждения на официальном интернет-ресурсе Национального Банка и портале «открытые НПА» были размещены:  - Отчет о деятельности Национального Банка по вопросам оказания государственных услуг за 2018 год;  - проекты постановлений Правления Национального Банка:  1) «О внесении изменений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 71 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»;  2) «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан по вопросам оказания государственных услуг»;  3) «О внесении изменения в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»;  4) «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»;  5) «О внесении изменений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»;  6) «О внесении изменений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан». |
| *3)* | *Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное)* | В целях повышения качества предоставления государственных услуг, принятия мер по противодействию коррупции при оказании государственных услуг, прозрачности их предоставления для услугополучателей, в 2019 году осуществлены следующие мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг:  1) опубликовано 2 311 статей в периодических печатных изданиях, а также на интернет-ресурсах местных исполнительных органов различных областей Республики Казахстан;  2) проведено 35 241 семинаров, лекций, «круглых столов» и презентаций для руководителей и работников организаций, являющихся услугополучателями государственных услуг Национального Банка и АО «ЕНПФ»;  3) подготовлено и проведено 23 выступлений работников Национального Банка на радио и телевидении;  4) направлялись письма в адрес услугополучателей о возможности получения государственных услуг в электронной форме посредством веб-портала «электронное правительство»;  5) проведены другие мероприятия (разработка памяток, направление писем разъяснительного характера, доклады и т.д.).  На интернет-ресурсе Национального Банка в разделе «Государственные услуги» своевременно размещалась актуальная информация о стандартах и регламентах государственных услуг, паспорта и справочники бизнес-процессов оказания государственных услуг, а также реестр государственных услуг, контактные данные услугодателей, статистическая и иная информация для услугополучателей. |
| **3.** | **ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** | |
| *1)* | *Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг* | В рамках работы Межведомственной комиссии по отбору государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» (далее – МВК) в отчетном периоде Национальным Банком проведена работа по оптимизации государственных услуг, а также приняты следующие решения:  - об исключении из Реестра государственных услуг[[1]](#footnote-1)1 государственной услуги, оказываемой ЕНПФ;  - о переводе на композитное оказание 1 государственной услуги;  - об оказании 1 государственной услуги исключительно в электронной форме.  Предложения Национального Банка по оптимизации 27 государственных услуг учтены при разработке Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам оказания государственных услуг», который подписан Главой государства 25.11.2019г. за №272 (далее – Закон). |
| *2)* | *Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг* | В отчетном периоде согласно ежеквартальным отчетам филиалов Национального Банка по внутреннему государственному контролю за качеством оказания государственных услуг, количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг составило – 9 человек, в том числе:  2 заместителя директора филиала и 7 работников филиалов Национального Банка приняли участие в семинаре на тему ««Новое в валютном законодательстве, мониторинг валютных операций, работа в автоматизированных подсистемах, предназначенных для обработки и хранения информации для цлей формирования статистики внешнего сектора», организованном АО «Учебный Центр Национального Банка Республики Казахстан».  Кроме этого, директора территориальных филиалов Национального Банка в период с 11 по 13 ноября 2019 года приняли участие в семинаре по повышению квалификации директоров территориальных филиалов, организованном АО «Учебный Центр Национального Банка Республики Казахстан». |
| *3)* | *Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг* | В целях реализации изменений в Реестре, а также по результатам проведенного правового мониторинга стандартов и регламентов государственных услуг в течение 2019 года утверждены следующие постановления Правления Национального Банка:   * от 07.02.2019г. № 26 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 71 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»; * от 01.04.2019г. № 46 «О внесении изменения в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»; * от 16.04.2019г. № 65 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»; * от 13.08.2019г. № 132 «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан по вопросам оказания государственных услуг»; * от 10.09.2019г. № 160 «О внесении изменений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 71 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»; * от 10.09.2019г. № 169 «О внесении изменений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан»; * от 19.11.2019г. № 206 «О внесении изменений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 июля 2017 года № 149 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан».   Кроме того, в связи с реорганизацией Национального Банка и созданием Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, письмами Национального Банка от 16.08.2019г. № 19-3-05/75 и от 05.09.2019г. № 19-3-02/94 в МЦРИАП направлены предложения в проект нового Реестра. |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** | |
| *1)* | *Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение)* | Жалоб по вопросам оказания государственных услуг за 2019 год не поступало. |
| *2)* | *Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг* | В течение отчетного периода на ежеквартальной основе формировался Отчет о работе Национального Банка по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг с приложением аналитической записки, отражающей статистические данные, результаты мониторинга качества оказания государственных услуг и информационных систем, информацию о разъяснительных мероприятиях по повышению качества оказания государственных услуг, о наличии/отсутствии жалоб и прочее.  На ежеквартальной основе проводился мониторинг оказания государственных услуг, содержащий анализ нормативных правовых актов, бизнес-процессов оказания государственных услуг, соблюдения требований законодательства РК в сфере оказания государственных услуг, внесения данных о стадии оказания государственной услуги в ИИС «Мониторинг», итогов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.  Ежемесячно проводился мониторинг данных государственной базы данных «Е-лицензирование», ИИС «Мониторинг» со Сведениями об оказанных государственных услугах и лицах, получивших государственные услуги. При наличии расхождений устанавливались причины их возникновения, в случаях технических сбоев информационных систем совместно с подразделениями и АО «Национальные информационные технологии» (далее – АО «НИТ») оформлялись акты. По другим проблемам соответствующая информация направлялась в АО «НИТ» и Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан для принятия мер к их устранению.  Результаты мониторинга доводились до сведения подразделений и филиалов, оказывающих государственные услуги.  В рамках внутреннего контроля проведено 12 проверок, в том числе в 9-ти территориальных филиалах, 3-х подразделениях центрального аппарата Национального Банка.  По результатам проверок, случаев оказания государственных услуг с нарушением порядка и сроков их оказания, а также жалоб со стороны услугополучателей на качество оказанных государственных услуг не выявлено. |
| *3)* | *Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг* | Контроль за качеством оказания государственных услуг уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в 2019 году не проводился. |
| *4)* | *Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг* | В 2019 году общественный мониторинг в сфере оказания государственных услуг проводился независимым ЧФ «Благотворительный фонд «Зор Рух». Для проведения общественного мониторинга были отобраны 2 государственные услуги Национального Банка:  - «Государственная регистрация выпуска негосударственных облигаций»;  - «Выдача лицензии на осуществление деятельности по организации обменных операций с наличной иностранной валютой уполномоченным организациям».  Согласно результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2019 год, услуги Национального Банка уровень удовлетворенности государственными услугами составил 4,93 балла (по 5-ти бальной шкале). |
| **5.** | **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 2020 году планируется продолжение работы по:  1) исполнению контрольных мероприятий за качеством оказания государственных услуг подразделениями НБРК;  2) принятию мер к обеспечению популяризации государственных услуг Национального Банка оказываемых в электронной форме через портал «электронного правительства»;  3) повышению качества оказания государственных услуг, в том числе обеспечению своевременного оказания государственных услуг, доступности информации о предоставлении услуги, уровня обслуживания услугополучателей. |

**Заместитель Председателя А. Баймагамбетов**

1. Постановление Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 «Об утверждении реестра государственных услуг» [↑](#footnote-ref-1)