**ОТЧЕТ**

**о деятельности Национального Банка Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг за 2022 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ** | |
| *1)* | *Сведения об услугодателе* | Национальный Банк Республики Казахстан (далее – НБРК), 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, содействующим обеспечению стабильности финансовой системы. |
| 2) | *Информация о государственных услугах:* | |
| количество государственных услуг | НБРК оказывает 4 вида государственных услуг (с 5-ю подвидами). |
| количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» | Через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» государственные услуги НБРК, не оказываются. |
| количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе | Из 4 видов государственных услуг, оказываемых НБРК, 2 оказываются на платной и 2 на бесплатной основе. |
| количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме | Все 4 вида государственных услуг НБРК оказываются в электронной форме. |
| количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг | По всем видам государственных услуг НБРК имеются утвержденные отраслевые Правила, определяющие порядок оказания государственных услуг. |
| *3)* | *Информация о наиболее востребованных государственных услугах Национального Банка* | Наиболее востребованные виды государственных услуг НБРК в 2022 году (далее – отчетный период, отчетный год):  1) «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям» – в 2022 году оказано 88 услуг (50,29% от общего числа оказанных НБРК государственных услуг);  2) «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке РК» – в 2022 году оказано 87 услуг (49,71 % от общего числа оказанных НБРК 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 НБРК размещена на интернет-ресурсе НБРК [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)., в разделе «Государственные услуги» <https://nationalbank.kz/ru/news/gosudarstvennye-uslugi/rubrics/1555>, а также на интернет-ресурсе [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz)  в разделе «Финансы». |
| *2)* | *Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных НПА, определяющих порядок оказания государственных услуг* | В отчетном периоде в целях публичного обсуждения на официальном интернет-ресурсе НБРК и портале «открытые НПА» размещался проект постановления Правления НБРК от 19 декабря 2022 года №125 «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Правления Национального Банка РК по вопросам инкассации банкнот, монет и ценностей», которым внесены изменения и дополнения в постановление Правления НБРК от 8 ноября 2019 года №176 «Об утверждении Правил выдачи лицензии юридическим лицам, исключительной деятельностью которых является инкассация банкнот, монет и ценностей», регламентирующие порядок оказания государственной услуги «Выдача лицензии юридическим лицам, исключительной деятельностью которых, является инкассация банкнот, монет и ценностей». |
| *3)* | *Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное)* | В отчетном периоде в целях повышения качества предоставления государственных услуг, принятия мер по противодействию коррупции при оказании государственных услуг, прозрачности предоставления государственных услуг, заинтересованными подразделениями центрального аппарата и территориальными филиалами НБРК проводились следующие мероприятия, направленные на повышение информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг НБРК:  - на интернет-ресурсе НБРК в разделе «Государственные услуги» [https://www.nationalbank.kz/ru/ page/gosudarstvennye-uslugi-nbrk](https://www.nationalbank.kz/ru/%20page/gosudarstvennye-uslugi-nbrk) размещалась актуальная информация для услугополучателей о государственных услугах НБРК;  - в областных печатных изданиях, на официальных страницах территориальных филиалов НБРК в социальной сети Facebook, а также на интернет-ресурсах местных исполнительных органов областей Республики публиковались статьи (на государственном и русском языках) о порядке оказания государственной услуги, оказываемой территориальными филиалами НБРК;  - проводились выступления на радио АО «Республиканская телерадиокорпорация «Казахстан», размещались материалы в эфире областной радиопрограммы на тему «О получении лицензии на операции с обменом валюты»;  - проводились семинары для руководителей и работников уполномоченных организаций, являющихся потенциальными услугополучателями государственных услуг НБРК.  Ответственные работники территориальных филиалов НБРК принимали участие:  - в онлайн ярмарках государственных услуг, проводимых региональными Департаментами Агентства РК по делам государственной службы (далее – ДАДГС) в социальной сети instagram в прямом эфире, давались разъяснения о порядке оказания государственной услуги «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям»;  - в прямом эфире Агентства РК по делам государственной службы (далее – АДГС), на официальной странице АДГС в социальной сети «Facebook», по вопросам проведения мониторинговой и аналитической работы, направленной на избавление государственного аппарата от бюрократии;  - во встрече с участниками фокус-группы по мониторингу оказания государственных услуг.  Также по отдельным обращениям услугополучателей на получение государственной услуги, оказываемой территориальными филиалами НБРК направлялись письма разъяснительного характера.  Соглано письму АДГС, в зданиях территориальных филиалов НБРК размещались информационные баннеры АДГС на государственном и русском языках касательно оказания государственных услуг с указанием телефона доверия региональных ДАДГС. |
| **3.** | **ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** | |
| *1)* | *Результаты оптимизации и автоматизации процессов*  *оказания государственных услуг* | В отчетном периоде НБРК работы по оптимизации, автоматизации государственных услуг, не проводились.  Все 4 вида государственных услуг, оказываемые НБРК, автоматизированы. |
| *2)* | *Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг* | В отчетном периоде в рамках информирования работников по вопросам комплаенса, проведения внутреннего анализа коррупционных рисков и контроля качества оказания государственных услуг ответственным подразделением НБРК 30 ноября 2022 года проводился вебинар с работниками территориальных филиалов НБРК на тему «Комплаенс-функции в территориальных филиалах НБРК», где в том числе рассматривались вопросы качества оказания государственных услуг НБРК.  Подразделением НБРК, определяющим регуляторную политику порядка оказания государственной услуги, оказываемой территориальными филиалами НБРК, в целях обеспечения работниками филиалов качественного предоставления государственной услуги, на постоянной основе осуществлялась работа по повышению квалификации ответственных работников территориальных филиалов. В этой связи, в отчетном году была актуализирована презентация по курсу «Открытие обменного пункта уполномоченной организацией», а также тестовые вопросы по электронному курсу «Открытие обменного пункта уполномоченной организацией».  Также, ответственные работники территориальных филиалов НБРК принимали участие в мероприятиях, проводимых региональными ДАДГС. К примеру:  - 20.04.2022г. ответственный работник Восточно-Казахстанского филиала НБРК участвовал в региональной онлайн ярмарке по вопросам государственных услуг, организованной ДАДГС по Восточно-Казахстанской области с презентацией на тему «Стандарт государственной услуги НБРК «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям»;  - 12.08.2022г. ответственные работники Кызылординского филиала НБРК приняли участие в прямом эфире ДАДГС на официальной странице агентства в социальной сети «Facebook» по вопросам проведения мониторинговой и аналитической работы, направленной на избавление государственного аппарата от бюрократии.  Консультационные услуги по государственной услуге «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке РК» представлялись услугополучателям по мере необходимости либо после рассмотрения заявления и пакета документов. |
| *3)* | *Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг* | В отчетном периоде в реализацию Закона РК «О Национальном Банке Республики Казахстан», в который Законом Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования и развития страхового рынка и рынка ценных бумаг, банковской деятельности» внесены изменения и дополнения, разработано и утверждено постановление Правления НБРК от 19 декабря 2022 года №125 «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Правления Национального Банка РК по вопросам инкассации банкнот, монет и ценностей» (далее – Постановление №125).Постановлением №125 внесены следующие изменения и дополнения в Правила выдачи лицензии юридическим лицам, исключительной деятельностью которых является инкассация банкнот, монет и ценностей, утвержденные постановлением Правления НБРК от 8 ноября 2019 года №176, регламентирующие порядок оказания государственной услуги «Выдача лицензии юридическим лицам, исключительной деятельностью которых является инкассация банкнот, монет и ценностей»: 1) выделены подвиды государственной услуги - получение лицензии, получение дубликата лицензии и переоформление лицензии;  2) при выявлении оснований для отказа в оказании государственной услуги, НБРК уведомляет услугополучателя о предварительном решении об отказе в оказании государственной услуги, а также времени и месте (способе) проведения заслушивания для предоставления заявителю возможности выразить позицию по предварительному решению;  3) обращение в суд услугополучателем допускается после обжалования в досудебном порядке, то есть вышестоящим административным органом либо должностным лицом, рассматривающий жалобу в сроки, указанные в Административном процедурно - процессуальном кодексе РК (в течение 5-ти рабочих дней).  В нормативный правовой акт, регламентирующий порядок оказания государственной услуги «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям» изменения и (или) дополнения в отчетном году не вносились.  Порядок оказания государственных услуг «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке РК» и «Выдача согласия на проведение добровольной реорганизации платежных организаций», регламентирован Законом РК «О платежах и платежных системах» и Правилами организации деятельности платежных организаций, утвержденными постановлением Правления НБРК от 31 августа 2016 года №215. Изменения и дополнения в указанный Закон и Правила №215 в части государственных услуг в отчетном году не вносились. |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** | |
| *1)* | *Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение)* | Жалоб от услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг подразделениями НБРК за 2022 год не поступало. |
| *2)* | *Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг* | В течение отчетного периода на ежеквартальной основе формировался Отчет о работе НБРК 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, включающий анализ нормативных правовых актов, бизнес-процессов оказания государственных услуг, соблюдения требований законодательства РК в сфере оказания государственных услуг, итогов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.  Ежемесячно проводился мониторинг данных государственной базы данных «Е-лицензирование» со Сведениями об оказанных государственных услугах и лицах, получивших государственные услуги. При наличии расхождений устанавливались причины их возникновения, в случаях технических сбоев информационных систем направлялись соответствующие заявки в АО «Национальные информационные технологии». По другим проблемам соответствующая информация направлялась в АО «НИТ» и Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК для принятия мер к их устранению.  Результаты мониторинга доводились до сведения подразделений и филиалов НБРК, оказывающих государственные услуги.  В рамках внутреннего контроля проведено 6 контрольных мероприятий в отношении 5-ти территориальных филиалов и одного подразделения центрального аппарата НБРК.  Контрольные мероприятия проводились ответственным подразделением НБРК в установленные сроки согласно утвержденному руководством НБРК Плану контрольных мероприятий, в полном объеме.  По результатам проведенных проверок случаев оказания государственных услуг с нарушением порядка и сроков их оказания, а также жалоб со стороны услугополучателей на качество оказанных государственных услуг НБРК, 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 НБРК уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в отчетном периоде не проводился. |
| *4)* | *Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг* | В отчетном году общественный мониторинг в сфере оказания государственных услуг проводился Общественным объединением «Жаңа Шабыт». Для проведения общественного мониторинга была отобрана государственная услуга НБРК - «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям».  Согласно результатам общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг, за 2022 год, средний балл по оцениваемой услуге НБРК составил 4,96 (по 5-ти бальной шкале), уровень удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственной услуги 96,5% (из 100).  Также, следует отметить, что согласно заключению АДГС о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых НБРК за 2022 год, итоговый результат операционной оценки эффективности деятельности НБРК по направлению «Качество оказания государственных услуг» блока «Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами» за 2022 год составил 100 баллов (из 100 возможных).  НБРК второй год подряд достигнуты максимальные показатели. |
| **5.** | **ПЕРСПЕКТИВЫ ДАЛЬНЕЙШЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** | В целях дальнейшего совершенствования деятельности НБРК по повышению качества оказания государственных услуг в 2023 году планируется продолжение работы по:  1) исполнению контрольных мероприятий за качеством оказания государственных услуг подразделениями НБРК;  2) принятию мер к обеспечению популяризации государственных услуг НБРК, 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 Б. Шолпанкулов**