**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің**

**мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі**

**қызметі туралы 2022 жылғы**

**ЕСЕБІ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР** | |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер* | Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (бұдан әрі – ҚРҰБ) 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 | ҚРҰБ мемлекеттік қызметтің 4 түрін (5 кіші түрімен) көрсетеді. |
| «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы ҚРҰБ мемлекеттік қызметтері көрсетілмейді. |
| ақысыз және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | ҚРҰБ ұсынатын 4 мемелекеттік қызметтің 2-і ақылы, 2-сі ақысыз негізде көрсетіледі. |
| қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | ҚРҰБ мемлекеттік қызметтерінің барлық 4 түрі электрондық нысанда көрсетіледі. |
| мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін реттейтін бекітілген заңнамалық актілер саны | ҚРҰБ мемлекеттік қызметтердің барлық түрлері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген салалық Қағидалар бар. |
| *3)* | *Барынша талап етілген Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат* | 2022 жылы (бұдан әрі – есепті кезең, есепті жыл) ҚРҰБ мемлекеттік қызметтерінің неғұрлым талап етілетін түрлері:  1) «Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру» – 2022 жылы 88 қызмет көрсетілді (ҚРҰБ көрсеткен мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 50,29%);  2) «ҚР Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу» – 2022 жылы 87 қызмет көрсетілді (ҚРҰБ көрсеткен мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 49,71%). |
| **2.** | **КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС** | |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың дереккөздері мен қолжетімді орындары туралы мәліметтер* | ҚРҰБ мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат ҚРҰБ интернет-ресурсында орналастырылған www.nationalbank.kz., «Мемлекеттік қызметтер» бөлімінде https://nationalbank.kz/ru/news/gosudarstvennye-uslugi/rubrics/1555, сондай-ақ интернет-ресурста www.elicense.kz «Қаржы» бөлімінде. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайтын заңға тәуелді актілердің жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат* | Есепті кезеңде жария талқылау мақсатында ҚРҰБ ресми интернет-ресурсында және «ашық НҚА» порталында «банкноттарды, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау мәселелері бойынша ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» ҚРҰБ Басқармасының 2022 жылғы 19 желтоқсандағы №125 қаулысының жобасы орналастырылды, оларға өзгерістер мен толықтырулар енгізілді «айрықша қызметі банкноттарды, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау болып табылатын заңды тұлғаларға лицензия беру қағидаларын бекіту туралы» ҚРҰБ Басқармасының 2019 жылғы 8 қарашадағы №176 қаулысы, «айрықша қызметі банкноттарды, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау болып табылатын заңды тұлғаларға лицензия беру» мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін регламенттейтін. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің айқындылығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұбхаттар және өзгелері)* | Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру, мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөнінде шаралар қабылдау, мемлекеттік қызметтер көрсетудің ашықтығы мақсатында орталық аппараттың мүдделі бөлімшелері және ҚРҰБ аумақтық филиалдары көрсетілетін қызметті алушылардың ҚРҰБ мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар болуын арттыруға бағытталған мынадай іс-шаралар жүргізілді:  - ҚРҰБ интернет-ресурсында «Мемлекеттік қызметтер» бөлімінде https://www.nationalbank.kz/ru/page / gosudarstvennye-uslugi-nbrk қызмет алушылар үшін ҚРҰБ мемлекеттік қызметтері туралы өзекті ақпарат орналастырылды;  - облыстық баспасөз басылымдарында, ҚРҰБ аумақтық филиалдарының Facebook әлеуметтік желісіндегі ресми беттерінде, сондай-ақ республика облыстарының жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурстарында ҚРҰБ аумақтық филиалдары көрсететін мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы мақалалар (мемлекеттік және орыс тілдерінде) жарияланды;  - «Қазақстан республикалық телерадиокорпорациясы» АҚ радиосында сөз сөйледі, «Валюта айырбастау операцияларына лицензия алу туралы» тақырыбында облыстық радиобағдарламаның эфирінде материалдар орналастырылды;  - ҚРҰБ мемлекеттік қызметтерінің әлеуетті көрсетілетін қызметті алушылары болып табылатын уәкілетті ұйымдардың басшылары мен қызметкерлері үшін семинарлар өткізілді.  ҚРҰБ аумақтық филиалдарының жауапты қызметкерлері қатысты:  – ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің (бұдан әрі-МҚІА) өңірлік департаменттері Instagram әлеуметтік желісінде тікелей эфирде өткізетін мемлекеттік қызметтердің онлайн жәрмеңкелерінде «Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру» мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы түсініктемелер берілді;  – ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің (бұдан әрі-МҚІА) тікелей эфирінде, мемлекеттік аппаратты бюрократиядан арылтуға бағытталған мониторингтік және талдамалық жұмыстарды жүргізу мәселелері бойынша «Facebook» әлеуметтік желісіндегі МҚІА ресми парақшасында;  - Мемлекеттік қызмет көрсету мониторингі бойынша фокус-топ қатысушыларымен кездесуде.  Сондай-ақ, ҚРҰБ аумақтық филиалдары көрсететін мемлекеттік қызметті алуға көрсетілетін қызметті алушылардың жекелеген өтініштері бойынша түсіндірме сипаттағы хаттар жіберілді.  МҚІА хатына сәйкес, ҚРҰБ аумақтық филиалдарының ғимараттарында өңірлік МҚІА сенім телефонын көрсете отырып, мемлекеттік қызметтер көрсетуге қатысты МҚІА ақпараттық баннерлері мемлекеттік және орыс тілдерінде орналастырылды. |
| **3.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІН ЖЕТІЛДІРУ ҚЫЗМЕТІ** | |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері* | ҚРҰБ-ның есепті кезеңінде мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру, автоматтандыру бойынша жұмыстар жүргізілген жоқ.  ҚРҰБ көрсететін мемлекеттік қызметтердің барлық 4 түрі автоматтандырылған. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар* | Есепті кезеңде қызметкерлерді комплаенс мәселелері бойынша ақпараттандыру, сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау шеңберінде ҚРҰБ жауапты бөлімшесі 2022 жылғы 30 Қарашада ҚРҰБ аумақтық филиалдарының қызметкерлерімен «ҚРҰБ аумақтық филиалдарындағы Комплаенс-функциялар» тақырыбында вебинар өткізді, онда ҚРҰБ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мәселелері қаралды.  ҚРҰБ-ның аумақтық филиалдары көрсететін мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің реттеуші саясатын айқындайтын ҚРҰБ бөлімшесі филиалдардың қызметкерлерін мемлекеттік қызметті сапалы көрсетумен қамтамасыз ету мақсатында аумақтық филиалдардың жауапты қызметкерлерінің біліктілігін арттыру жөніндегі жұмысты тұрақты негізде жүзеге асырды. Осыған байланысты, есепті жылы «уәкілетті ұйымның айырбастау пунктін ашуы» бағамы бойынша презентация, сондай-ақ «уәкілетті ұйымның айырбастау пунктін ашуы» электрондық бағамы бойынша тест сұрақтары өзектендірілді.  Сондай-ақ, ҚРҰБ аумақтық филиалдарының жауапты қызметкерлері өңірлік МҚІА өткізетін іс-шараларға қатысты. Мысалы:  - 20.04.2022ж. ҚРҰБ Шығыс Қазақстан филиалының жауапты қызметкері «уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру» тақырыбында презентациямен Шығыс Қазақстан облысы бойынша МҚІА ұйымдастырған Мемлекеттік қызметтер мәселелері жөніндегі өңірлік онлайн жәрмеңкеге қатысты;  - 12.08.2022ж. ҚРҰБ Қызылорда филиалының жауапты қызметкерлері Агенттіктің «Facebook» әлеуметтік желісіндегі мемлекеттік аппаратты бюрократиядан арылтуға бағытталған мониторингтік және талдамалық жұмыстарды жүргізу мәселелері жөніндегі ресми парақшасында тікелей эфирге қатысты.  «ҚР Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу» мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша консультациялық қызметтер көрсетілетін қызметті алушыларға қажеттілігіне қарай не өтініш пен құжаттар топтамасын қарағаннан кейін ұсынылды. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін нормативтік құқықтық жетілдіру* | Есепті кезеңде «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы» ҚР Заңын іске асыруға «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне сақтандыру нарығын және бағалы қағаздар нарығын, банк қызметін реттеу және дамыту мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен өзгерістер мен толықтырулар енгізілді, ҚРҰБ Басқармасының «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы» 2022 жылғы 19 желтоқсанда №125 «банкноттарды, монеталарды және құндылықтарды инкассациялау мәселелері бойынша ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының кейбір қаулыларына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» (бұдан әрі – №125 қаулы).  ҚРҰБ Басқармасының 2019 жылғы 8 қарашадағы №176 қаулысымен бекітілген, айрықша қызметі банкноттарды, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау болып табылатын заңды тұлғаларға лицензия беру қағидаларына «айрықша қызметі банкноттарды, монеталар мен құндылықтарды инкассациялау болып табылатын заңды тұлғаларға лицензия беру» мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін регламенттейтін мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілді:  1) Мемлекеттік қызметтің кіші түрлері бөлінді-лицензия алу, лицензияның телнұсқасын алу және лицензияны қайта ресімдеу;  2) мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздер анықталған кезде ҚРҰБ көрсетілетін қызметті алушыны мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы, сондай-ақ өтініш берушіге алдын ала шешім бойынша ұстанымын білдіру мүмкіндігін беру үшін тыңдауды өткізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы хабардар етеді;  3) көрсетілетін қызметті алушының сотқа жүгінуіне сотқа дейінгі тәртіппен шағымданғаннан кейін, яғни шағымды ҚР Әкімшілік рәсімдік - процестік кодексінде көрсетілген мерзімдерде (5 жұмыс күні ішінде) қарайтын Жоғары тұрған әкімшілік орган не лауазымды адам жол береді.  «Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру» мемлекеттік қызметін көрсету тәртібін регламенттейтін нормативтік құқықтық актіге есепті жылы өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізілмеген.  «ҚР Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу» және «төлем ұйымдарын ерікті қайта ұйымдастыруға келісім беру» мемлекеттік қызметтерін көрсету тәртібі «төлемдер және төлем жүйелері туралы» ҚР Заңымен және ҚРҰБ Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы №215 қаулысымен бекітілген Төлем ұйымдарының қызметін ұйымдастыру қағидаларымен регламенттелген. Көрсетілген Заңға және №215 Ережеге есепті жылы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар енгізілмеген. |
| **4.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ САПАСЫНА БАҚЫЛАУ ЖАСАУ** | |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдары туралы ақпарат (қосымша)* | 2022 жылы ҚРҰБ бөлімшелерінің мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан шағымдар түскен жоқ. |
| *2)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын ішкі бақылау нәтижелері* | Есепті кезең ішінде тоқсан сайын статистикалық деректерді, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мен ақпараттық жүйелер мониторингінің нәтижелерін, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі түсіндіру іс-шаралары туралы ақпаратты, шағымдардың болуы/болмауы туралы және т.б. көрсететін талдамалық жазбаны қоса бере отырып, ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау жөніндегі ҚРҰБ жұмысы туралы есеп қалыптастырылды.  Тоқсан сайын мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингі жүргізілді, оның ішінде нормативтік құқықтық актілерді, мемлекеттік қызметтер көрсетудің бизнес-процестерін талдау, Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы ҚР заңнамасының талаптарын сақтау, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің қорытындылары.  Ай сайын көрсетілген мемлекеттік қызметтер және Мемлекеттік қызметтерді алған тұлғалар туралы мәліметтермен «Е-лицензиялау» Мемлекеттік Деректер базасының деректеріне мониторинг жүргізілді. Сәйкессіздіктер болған жағдайда олардың пайда болу себептері белгіленді, ақпараттық жүйелердің техникалық іркілістері жағдайында «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ-ға тиісті өтінімдер жіберілді. Басқа проблемалар бойынша тиісті ақпарат «ҰАТ» АҚ мен ҚР цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне оларды жоюға шаралар қабылдау үшін жіберілді.  Мониторинг нәтижелері мемлекеттік қызмет көрсететін ҚРҰБ бөлімшелері мен филиалдарының назарына жеткізілді.  Ішкі бақылау шеңберінде 5 аумақтық филиалға және ҚРҰБ орталық аппаратының бір бөлімшесіне қатысты 6 бақылау іс-шарасы өткізілді.  Бақылау іс-шараларын ҚР ҰБ жауапты бөлімшесі ҚРҰБ басшылығы бекіткен бақылау іс-шараларының жоспарына сәйкес белгіленген мерзімде толық көлемде жүргізді.  Жүргізілген тексерулердің нәтижелері бойынша Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі мен мерзімдерін бұза отырып көрсету жағдайлары, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар тарапынан ҚРҰБ көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына шағымдар анықталған жоқ. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау нәтижелері* | Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган ҚР ҰБ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылауды жүргізген жоқ. |
| *4)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері* | Есепті жылы Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қоғамдық мониторингті «Жаңа Шабыт» қоғамдық бірлестігі жүргізді. Қоғамдық мониторинг жүргізу үшін ҚРҰБ - ның «уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру» мемлекеттік қызметі іріктелді.  Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелеріне сәйкес, 2022 жылы ҚРҰБ бағаланатын қызмет бойынша орташа балл 4,96 (5 балдық шәкіл бойынша), көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 96,5% (100-ден) құрады.  Сондай-ақ, 2022 жылы ҚРҰБ ұсынатын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы МҚІА қорытындысына сәйкес, 2022 жылы «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогының «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы» бағыты бойынша ҚРҰБ қызметінің тиімділігін операциялық бағалаудың қорытынды нәтижесі 100 баллды (100 мүмкіндіктің ішінен) құрағанын атап өткен жөн.  ҚРҰБ екінші жыл қатарынан ең жоғары көрсеткіштерге қол жеткізді. |
| **5.** | **МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ОДАН ӘРІ ТИІМДІЛІГІ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ ЖӘНЕ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТ АЛУШЫЛАРДЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ** | Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ҚРҰБ қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмысты жалғастыру жоспарлануда:  1) ҚРҰБ бөлімшелерінің мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау іс-шараларын орындауы;  2) «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық нысанда көрсетілетін ҚРҰБ мемлекеттік қызметтерін танымал етуді қамтамасыз етуге шаралар қабылдау;  3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсетуді, қызмет көрсету туралы ақпараттың қолжетімділігін, көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету. |

**Төрағаның орынбасары Б. Шолпанқұлов**