**ОТЧЕТ**

**о деятельности Национального Банка Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг**

**за 2018 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» в редакции от 29.12.2018г. (далее – Реестр) Национальным Банком оказывается 41 государственная услуга. |
| количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» | Не оказываются |
| количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе | - 23 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 | - 27 государственных услуг оказываются в электронной/бумажной форме;  - 8 государственных услуг оказываются только в электронной форме посредством веб-портала «электронного правительства»;  - 6 государственных услуг оказываются только в бумажной форме |
| количество утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг | С учетом внесенных изменений в Реестр государственных услуг от 29.12.2018г. по всем 41 государственной услуге имеются утвержденные стандарты и регламенты государственных услуг Национального Банка. |
| *3)* | *Информация о наиболее востребованных государственных услугах* | 1) регистрация валютной операции – в 2018 году оказано 1710 услуг (43,2 % от общего числа государственных услуг);  2) утверждение отчета об итогах размещения облигаций – в 2018 году оказано 430 услуг (11 % от общего числа государственных услуг);  3) подтверждение уведомления о валютной операции или об открытии банковского счета в иностранном банке – в 2018 году оказано 417 услуг (10,5 % от общего числа государственных услуг);  4) утверждение отчета об итогах размещения акций – в 2018 году оказано 346 услуг (9 % от общего числа государственных услуг);  5) выдача согласия на назначение (избрание) руководящих работников финансовых организаций, банковских, страховых холдингов, акционерного общества «Фонд гарантирования страховых выплат» – в 2018 году оказана 281 услуга (7,1 % 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 2017 год;  - проекты постановлений Правления Национального Банка:  1) «О внесении изменения в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года №71 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан» (в связи с оптимизацией государственной услуги «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда»);  2) «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» (в связи с изменением Реестра от 03.09.2018г.). |
| *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 2018 году осуществлены следующие мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг:  1) опубликовано 1 821 статей в периодических печатных изданиях, а также на интернет-ресурсах местных исполнительных органов различных областей Республики Казахстан;  3) проведено 25 224 семинаров, лекций и презентаций для руководителей и работников организаций, являющихся услугополучателями государственных услуг Национального Банка и АО «ЕНПФ»;  4) подготовлено и проведено 26 выступлений работников Национального Банка на радио и телевидении;  5) организовано 160 встреч, брифингов, пресс-конференций, дней открытых дверей по вопросам оказания государственных услуг Национальным Банком;  6) направлялись письма в адрес услугополучателей о возможности получения государственных услуг в электронной форме посредством веб-портала «электронное правительство»;  7) 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 приняты следующие решения по оптимизации государственных услуг:  - исключить из Реестра 8 государственных услуг;  - объединить 3 государственные услуги;  - исключить в 10 государственных услугах бумажный способ оказания;  - ввести в рамках услуги ЕНПФ применение одноразового пароля;  - сократить в 23-х услугах сроки оказания и перечень предоставляемых документов;  - перевести на композитное оказание 1 государственную услугу.  В целях реализации принятых на МВК решений утверждены 11 Дорожных карт по 38 государственным услугам, подлежащим оптимизации. |
| *2)* | *Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг* | В отчетном периоде сотрудники территориальных филиалов Национального Банка принимали участие в различных мероприятиях в целях повышения квалификации, а именно:  - согласно утвержденного Департаментом Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции по городу Астане графика обучения всех категорий населения по курсу «Электронное правительство и электронные государственные услуги» 18 работников прошли обучение навыкам работы с порталом «Электронное правительство» и Сервисом по получению электронных справок третьими лицами на базе ЦОНа в Павильоне ЭКСПО;  - 37 сотрудников приняли участие в семинаре «Актуальные вопросы валютного регулирования и контроля», организованном Департаментом платежного баланса и валютного регулирования по теме «Текущие изменения в Правила организации обменных операций с наличной иностранной валютой»;  - 20 сотрудников приняли участие в семинаре на тему «Вопросы внешнеэкономической статистики и валютных режимов», организованном АО «Учебный Центр Национального Банка Республики Казахстан». |
| *3)* | *Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг* | В рамках реализации изменений в Реестре, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 12.10.2017г. №637[[1]](#footnote-1), а также оптимизации государственных услуг разработаны и утверждены следующие постановления Правления Национального Банка:   * от 11.01.2018г. №1 «О внесении изменений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30.04.2015г. №71 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан» по объединенным двум государственным услугам по страхованию; * от 11.01.2018г. №2 «Об утверждении стандарта государственной услуги Национального Банка Республики Казахстан «Учетная регистрация коллекторских агентств»; * от 11.01.2018г. №3 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан, оказываемых платежным организациям»; * от 17.05.2018г. №86 «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 17.05.2018г. №87 «Об утверждении регламента государственной услуги Национального Банка Республики Казахстан «Учетная регистрация коллекторских агентств»; * от 17.05.2018г. №88 «Об утверждении регламентов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан, оказываемых платежным организациям».   В целях исполнения Дорожной карты[[2]](#footnote-2), постановлением Правления Национального Банка от 19.11.2018г. №288 «О внесении изменения в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года №71 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан» утвержден стандарт государственной услуги[[3]](#footnote-3).  Постановлением Правительства Республики Казахстан от 03.09.2018г. №548 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года №983 «Об утверждении реестра государственных услуг» внесены следующие изменения в Реестр:  - в связи с внесением изменений в Налоговый Кодексе Республики Казахстан 6 государственных услуг переведены на платную основу;  - с целью реализации Дорожных карт в 7 государственных услугах исключена бумажная форма оказания.  Постановлением Правительства Республики Казахстан от 29.12.2018г. №913 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года №983 «Об утверждении реестра государственных услуг» внесены следующие изменения в Реестр:  - исключены 7 государственных услуг, из которых по 2 государственным услугам исключение будет введено в действие с 01.07.2019г.;  - с целью реализации Дорожной карты по 1 государственной услуге исключена бумажная форма оказания. |
| **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 2018 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 информации и коммуникаций 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 8-ми территориальных филиалах, 3-х подразделениях центрального аппарата Национального Банка и в АО «Единый накопительный пенсионный фонд».  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 2018 году не проводился. |
| *4)* | *Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг* | В 2018 году общественный мониторинг в сфере оказания государственных услуг проводился независимым Исследовательским центром «САНДЖ». Для проведения общественного мониторинга были выбраны 2 государственные услуги Национального Банка:  - «Подтверждение уведомления о валютной операции или об открытии банковского счета в иностранном банке» - услуга, оказываемая территориальными филиалами Национального Банка;  - «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда» - услуга, оказываемая АО «ЕНПФ».  Согласно результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2018 год, услуги Национального Банка оценены в среднем на 4,87 балла (по 5-ти бальной шкале). Национальный Банк является лидером среди государственных органов в рейтинге общественного мониторинга государственных услуг. |
| **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 2019 году планируется продолжение работы по:  1) оптимизации государственных услуг Национального Банка;  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 Абылкасымова М.Е.**

1. Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2017 года №637 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983«Об утверждении реестра государственных услуг» [↑](#footnote-ref-1)
2. Дорожная карта по предоставлению государственной услуги «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда» на веб-портале «электронного правительства» с применением одноразового пароля [↑](#footnote-ref-2)
3. «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда» [↑](#footnote-ref-3)