**ОТЧЕТ**

**о деятельности Национального Банка Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг**

**за 2020 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, содействующим обеспечению стабильности финансовой системы. |
| 2) | *Информация о государственных услугах:* | |
| количество государственных услуг | В отчетном периоде (до 23.10.2020г.) оказывалось 5 государственных услуг (*из которых по 4 услугодателем выступал Национальный Банк, по 1 - АО «Единый накопительный пенсионный фонд» (далее –АО «ЕНПФ»)*. С 23.10.2020г., согласно внесенным изменениям в Реестр государственных услуг от 17.10.2020г., государственная услуга, оказываемая АО «ЕНПФ» исключена. Таким образом, с 23.10.2020г. Национальным Банком оказываются 4 государственные услуги. |
| количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» | Не оказываются |
| количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе | Из 4 государственных услуг, оказываемых Национальным Банком, 2 оказываются на платной и 2 на бесплатной основе. |
| количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме | 2 государственные услуги оказываются только в электронной форме посредством веб-портала «электронного правительства»;  и 2 в электронной/бумажной форме. |
| количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг | По всем государственным услугам Национального Банка имеются утвержденные отраслевые Правила, определяющие порядок оказания государственных услуг. |
| *3)* | *Информация о наиболее востребованных государственных услугах Национального Банка* | 1) «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям» – в 2020 году оказано 344 услуг (89,12% от общего числа оказанных НБ государственных услуг);  2) «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан» – в 2020 году оказано 39 услуг (10,11 % от общего числа оказанных НБ 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-ресурсе [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) http://elicense.kz/?lang=ru. |
| *2)* | *Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных НПА, определяющих порядок оказания государственных услуг* | В целях публичного обсуждения на официальном интернет-ресурсе Национального Банка и портале «открытые НПА» были размещены следующие проекты постановлений Правления Национального Банка:  1) от 19 марта 2020 года №35 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка РК от 31 августа 2016 года №215 «Об утверждении Правил организации деятельности платежных организаций»;  2) от 3 апреля 2020 года №43 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка РК от 8 ноября 2019 года №176 «Об утверждении Правил выдачи лицензии юридическим лицам, исключительной деятельностью которых является инкассация банкнот, монет и ценностей»;  3) от 18 мая 2020 года №69 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка РК от 4 апреля 2019 года №49 «Об утверждении Правил осуществления обменных операций с наличной иностранной валютой в Республике Казахстан»;  4) от 18 мая 2020 года №71 «О признании утратившими силу некоторых постановлений Правления Национального Банка Республики Казахстан по вопросам оказания государственных услуг»;  5) от 21 сентября 2020 года №119 «О внесении изменений в ПП НБРК от 31 августа 2016 года №215 «Об утверждении Правил организации деятельности платежных организаций»;  6) от 30 ноября 2020 года №139 «О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Национального Банка РК по вопросам платежей и платежных систем». |
| *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 2020 году осуществлены следующие мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг:  1) опубликовано 2 117 (в т.ч. - 2 055 АО «ЕНПФ») статей в периодических печатных изданиях, а также на интернет-ресурсах местных исполнительных органов различных областей Республики Казахстан;  2) проведено 7 761 (в т.ч. - 7 741 АО «ЕНПФ») семинаров, лекций, «круглых столов», встреч и презентаций для руководителей и работников организаций, являющихся услугополучателями государственных услуг Национального Банка и АО «ЕНПФ»;  3) подготовлено и проведено 2 выступления на государственном и русском языках на радио и телевидении (Кызылординский, Шымкентский филиалы);  4) проведены другие мероприятия (разработка памяток, направление писем разъяснительного характера, доклады и т.д.).  На интернет-ресурсе Национального Банка в разделе «Государственные услуги» размещалась актуальная информация о государственных услугах для услугополучателей https://www.nationalbank.kz/ru/news/gosudarstvennye-uslugi/rubrics/1555. |
| **3.** | **ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** | |
| *1)* | *Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг* | В отчетном периоде Национальным Банком работы по оптимизации, автоматизации государственных услуг, не проводились.  Все 4 государственные услуги, оказываемые Национальным Банком, автоматизированы. |
| *2)* | *Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг* | В отчетном периоде работники Национального Банка (Отделов контроля валютных операций территориальных филиалов) участвовали в обучающем вебинаре, проведенном Департаментами платежного баланса и наличного денежного обращения Национального Банка на тему «Общие вопросы валютного законодательства». |
| *3)* | *Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг* | В связи с принятием Закона Республики Казахстан от 25.11.2019г. №272-VI «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам оказания государственных услуг», предусматривающего, в числе прочего, объединение стандартов/регламентов государственных услуг с отраслевыми правилами, Национальным Банком в отчетном периоде приняты следующие отраслевые правила, включающие в себя, в том числе, условия стандартов и регламентов государственных услуг:  - постановление Правления Национального Банка от 19 марта 2020 года №35 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года №215 «Об утверждении Правил организации деятельности платежных организаций»;  - постановление Правления Национального Банка от 3 апреля 2020 года №43 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 8 ноября 2019 года №176 «Об утверждении Правил выдачи лицензии юридическим лицам, исключительной деятельностью которых является инкассация банкнот, монет и ценностей»;  - постановление Правления Национального Банка от 18 мая 2020 года №69 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 4 апреля 2019 года №49 «Об утверждении Правил осуществления обменных операций с наличной иностранной валютой в Республике Казахстан»;  - постановление Правления Национального Банка от 18 мая 2020 года №71 «О признании утратившими силу некоторых постановлений Правления Национального Банка Республики Казахстан по вопросам оказания государственных услуг»;  - постановление Правления Национального Банка от 21 сентября 2020 года №119 «О внесении изменений в ПП НБРК от 31 августа 2016 года №215 «Об утверждении Правил организации деятельности платежных организаций»;  - постановление Правления Национального Банка от 30 ноября 2020 года №139 «О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Национального Банка РК по вопросам платежей и платежных систем».  Также, приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 17 октября 2020 года № 390/НҚ Реестр государственных услуг изложен в новой редакции, в которой, среди прочего, исключена из Реестра государственная услуга по выдаче информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда |
| **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 2020 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, включающий 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 направлялись соответствующие заявки в АО «Национальные информационные технологии» (далее – АО «НИТ»). 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 6 контрольных мероприятий в отношении территориальных филиалов Национального Банка.  По их результатам 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 отчетный период не проводился. |
| *4)* | *Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг* | В 2020 году общественный мониторинг в сфере оказания государственных услуг проводился Центром исследований «Талап». Для проведения общественного мониторинга были отобраны 2 государственные услуги Национального Банка:  - «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям»;  - «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан».  Согласно результатам общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг за 2020 год, средний балл по оцениваемым услугам Национального Банка составил 4,62 (по 5-ти бальной шкале), уровень удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг 78,6%. |
| **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 2021 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**