**ОТЧЕТ**

**о деятельности Национального Банка Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг**

**за 2021 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 | Национальный Банк оказывает 4 вида государственных услуг. |
| 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) «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан» – в 2021 году оказано 120 услуг (53,81 % от общего числа оказанных НБ государственных услуг);  2) «Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям» – в 2021 году оказано 102 услуги (45,74% 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» https://www.nationalbank.kz/ru/page/gosudarstvennye-uslugi-nbrk, 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 целях публичного обсуждения на официальном интернет-ресурсе Национального Банка и портале «открытые НПА» был размещен проект постановления Правления Национального Банка от 26 апреля 2021 года №49 «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». |
| *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 2021 году осуществлены следующие мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг:  1) опубликовано 55 статей в периодических печатных изданиях, а также на интернет - ресурсах местных исполнительных органов различных областей Республики Казахстан;  2) проведено 2 онлайн семинара для руководителей и работников уполномоченных организаций, являющихся услугополучателями государственных услуг Национального Банка (Северо-Казахстанский, Жамбылский филиалы);  3) подготовлено и проведено 5 выступлений на государственном и русском языках на радио и телевидении, а также посредством Facebook (Западно-Казахстанский, Павлодарский, Жамбылский, Шымкентский филиалы);  4) подготовлены и опубликованы на сайтах учебных заведений г. Караганда 5 пресс-релиза, касательно оказываемой филиалом государственной услуги;  5) проведены другие мероприятия (разработка и выпуск в эфир на телеканалах на государственном и русском языке видеосюжетов, направление писем разъяснительного характера и т.д.).  На интернет-ресурсе Национального Банка в разделе «Государственные услуги» <https://www.nationalbank.kz/ru/page/gosudarstvennye-uslugi-nbrk> размещалась актуальная информация о государственных услугах для услугополучателей. |
| **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 в рамках информирования работников по вопросам комплаенса, проведения внутреннего анализа коррупционных рисков и контроля качества оказания государственных услуг ответственным подразделением Национального Банка проведен вебинар: 4 и 5 ноября 2021 года – для работников организаций Национального Банка; 11 и 12 ноября 2021 года – для работников территориальных филиалов Национального Банка.  Кроме того, 18 ноября 2021 года подразделениями Национального Банка, участвующими в процессе оказания государственных услуг, проведен обучающий онлайн семинар для работников Единого контакт-центра НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» в части оказываемых государственных услуг Национального Банка.  Также, ответственные работники территориальных филиалов Национального Банка принимают участие в мероприятиях, организовываемых региональными Департаментами Агентства РК по делам государственной службы (ДАДГС). К примеру, 20 сентября 2021 года работник Костанайского филиала участвовал в проведенном ДАДГС по Костанайской области обучающем семинаре - совещании по вопросам формирования отчетной информации по внутреннему государственному контролю за качеством оказания госуслуг (в онлайн формате посредством платформы zoom). |
| *3)* | *Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг* | В соответствии Законом РК от 24 ноября 2015 года №422-V «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам неработающих кредитов и активов банков второго уровня, оказания финансовых услуг и деятельности финансовых организаций и Национального Банка Республики Казахстан» внесены соответствующие поправки в постановление Правления Национального Банка от 26 апреля 2021 года № 49 «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» в части возможности осуществления деятельности филиалами банков нерезидентов Республики Казахстан на территории РК. |
| **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 2021 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 2021 году общественный мониторинг в сфере оказания государственных услуг проводился Частным фондом «Благотворительный фонд «Зор Рух». 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 2021 год, средний балл по оцениваемым услугам Национального Банка составил 4,82 (по 5-ти бальной шкале), уровень удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг 86,1%. |
| **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 2022 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. |