**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің**

**мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі**

**қызметі туралы 2021 жылғы**

**ЕСЕБІ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР** | |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер* | Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (бұдан әрі – Ұлттық Банк) 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 | Ұлттық Банк 4 мемлекеттік қызмет көрсетеді. |
| «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Көрсетілмейді. |
| ақысыз және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | Ұлттық Банк ұсынатын 4 мемелекеттік қызметтің 2-і ақылы, 2-сі ақысыз негізде көрсетіледі. |
| қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | 2 мемлекеттік қызмет тек «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық түрде көрсетіледі, және 2  электронды / қағаз түрінде көрсетіледі. |
| мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін реттейтін бекітілген заңнамалық актілер саны | Ұлттық Банктің барлық мемлекеттік қызметтері үшін мемелекеттік қызметтерді көрсету тәртібін анықтайтын бекітілген салалық ережелер бар. |
| *3)* | *Барынша талап етілген Ұлттық Банк мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат* | 1) Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу – 2021 жылы 120 қызмет көрсетілді (ҰБ көрсеткен мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 53,81%-ы);  2) уәкілетті ұйымдарға қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге лицензия беру – 2021 жылы 102 қызмет көрсетілді (ҰБ ұсынған мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 45,74%-ы). |
| **2.** | **КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС** | |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттың дереккөздері мен қолжетімді орындары туралы мәліметтер* | Ұлттық Банктің мемлекеттік қызметтерін көрсету тәртібі туралы ақпарат Ұлттық Банктің [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz). интернет - ресурсында «Мемлекеттік қызметтер» бөлімінде [https://www.nationalbank.kz/ru/page/ gosudarstvennye-uslugi-nbrk](https://www.nationalbank.kz/ru/page/%20gosudarstvennye-uslugi-nbrk), сондай-ақ [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) интернет-ресурсында қаржы бөлімінде орналастырылған. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайтын заңға тәуелді актілердің жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат* | Қоғамдық талқылау мақсатында «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 4 сәуірдегі №49 «Қазақстан Республикасында қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2021 жылғы 26 сәуірдегі №49 қаулысының жобасы Ұлттық Банктің ресми интернет-ресурсында және «ашық нормативтік құқықтық актілер» порталында орналастырылды. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің айқындылығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұбхаттар және өзгелері)* | Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру, мемлекеттік қызмет көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл,көрсетілетін қызметті алушылар үшін олардың айқындылығы бойынша іс-шаралар қабылдау мақсатында 2021 жылы көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы хабардар етуді арттыру бойынша мынадай іс-шаралар жүзеге асырылды:  1) Қазақстан Республикасы түрлі облыстарының жергілікті атқарушы органдарының мерзімдік баспа басылымдарында, сондай-ақ интернет-ресурстарында 55 мақала жарияланды;  2) Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметті алушылары болып табылатын ұйымдардың басшылары мен қызметкерлері үшін онлайн желіде 2 семинар өткізілді (Солтүстік Қазақстан, Жамбыл филиалдары);  3) радио мен теледидарда, сондай-ақ Facebook желісінде мемлекеттік және орыс тілдерінде 5 баяндама дайындалып жүргізілді (Батыс Қазақстан, Павлодар, Жамбыл, Шымкент филиалдары);  4) Қарағанды қаласындағы білім беру ұйымдарының веб-сайттарында филиал көрсететін мемлекеттік қызмет мәселелері бойынша 5 пресс-релиз дайындалды және жарияланды;  5) басқа да іс-шаралар (телеарналарда мемлекеттік және орыс тілдерінде бейнероликтер әзірлеу және көрсету, түсіндірме хаттар жолду және т.б.) жүзеге асырылды.  Ұлттық Банктің интернет-ресурсында «Мемлекеттік қызметтер» бөлімінде қызмет алушыларға арналған мемлекеттік қызметтер туралы уақтылы ақпарат <https://www.nationalbank.kz/ru/page/gosudarstvennye-uslugi-nbrk> орналастырылды. |
| **3.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІН ЖЕТІЛДІРУ ҚЫЗМЕТІ** | |
| *1)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері* | Есепті кезеңде Ұлттық Банк мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру бойынша жұмыстар жүргізген жоқ.  Ұлттық Банк ұсынатын барлық 4 мемлекеттік қызмет автоматтандырылған. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар* | Есепті кезеңде қызметкерлерді сәйкестік мәселелері бойынша ақпараттандыру, сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу және мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мониторинг жүргізу аясында Ұлттық Банктің жауапты бөлімшесі вебинар өткізді: 2021 жылғы 4 және 5 қарашада - Ұлттық Банк ұйымдарының қызметкерлері үшін; 2021 жылғы 11 және 12 қарашада – Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының қызметкерлері үшін.  Сонымен қатар, 2021 жылғы 18 қарашада Ұлттық Банктің мемлекеттік қызметтер көрсету процесіне қатысатын Ұлттық банк көрсететін қызметтер бөлімшелері «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ Бірыңғай байланыс орталығының қызметкерлеріне халыққа қызмет көрсету мәселелері бойынша онлайн оқыту семинарын өткізді.  Сондай-ақ, Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарының жауапты қызметкерлері Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің өңірлік департаменттері (МҚІАД) ұйымдастыратын іс-шараларға қатысуда.  Мысалы, 2021 жылдың 20 қыркүйегінде Қостанай филиалының қызметкері Қостанай облысы бойынша МҚІАД өткізген оқыту семинарына – мемлекеттік қызмет көрсету сапасына ішкі мемлекеттік бақылау бойынша есептік ақпаратты қалыптастыру бойынша (zoom платформасы арқылы онлайн) кеңеске қатысты. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін нормативтік құқықтық жетілдіру* | «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне екінші деңгейдегі банктердің жұмыс істемейтін қарыздары мен активтері, қаржы ұйымдарының қаржылық қамтамасыз ету және қаржылық ұйымдарымен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қызметіне өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы мәселелері бойынша» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 24 қарашадағы №422-V Заңына сәйкес Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 4 сәуірдегі №49 «Қазақстан Республикасында шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізу қағидаларын бекіту туралы» қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2021 жылғы 26 сәуірдегі №49 қаулысына Қазақстан Республикасы резидент еместер банктерінің филиалдарының Қазақстан Республикасының аумағында қызметін жүзеге асыру мүмкіндігі бөлігінде тиісті өзгерістер енгізілді. |
| **4.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ САПАСЫНА БАҚЫЛАУ ЖАСАУ** | |
| *1)* | *Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдары туралы ақпарат (қосымша)* | 2021 жылы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағым түскен жоқ. |
| *2)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын ішкі бақылау нәтижелері* | Есепті кезең ішінде тоқсан сайынғы негізде статистикалық деректерді, мемлекеттік қызмет көрсету мен ақпараттық жүйелер сапасының мониторингі нәтижелерін, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс-шаралары жөнінде, шағымдардың болуы/жоқтығы және басқалар туралы ақпараттан тұратын талдамалық жазба қоса берілген көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау бойынша Ұлттық Банктің жұмысы туралы есеп қалыптастырылып отырды.  Тоқсан сайын нормативтік құқықтық актілердің, мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процестерінің талдауын, мемлекеттік көрсетілетін қызмет саласындағы ҚР заңнамасының сақталуын, «Мониторинг» ИАЖ-да мемлекеттік қызмет көрсету сатысы туралы деректердің енгізілуін, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелерін қамтитын мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мониторингі жүргізілді.  Ай сайын «Е-лицензиялау» мемлекеттік дерекқорының Көрсетілген мемлекеттік қызметтер және мемлекеттік қызметтер көрсетілген тұлғалар туралы мәліметтер бар деректердің мониторингі жүргізілді. Айырмашылықтар болған жағдайда олардың туындау себептері анықталды, ақпараттық жүйелерде техникалық іркілістер болған кезде бөлімшелермен және «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ-пен (бұдан әрі «ҰАТ» АҚ) бірлесе отырып актілер ресімделді. Басқа проблемалар бойынша «ҰАТ» АҚ-қа және Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновация және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне оларды жою бойынша шаралар қабылдау үшін тиісті ақпарат жіберілді.  Мониторинг нәтижелері мемлекеттік қызметтер көрсететін бөлімшелер мен филиалдардың назарына жеткізілді.  Ішкі бақылау шеңберінде Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарына қатысты 6 бақылау шаралары өткізілді.  Олардың нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің тәртібі мен мерзімдерін бұза отырып мемлекеттік қызмет көрсетілген жағдайлар, сондай-ақ көрсетілген мемлекеттік қызметтің сапасына қызметті алушылар тарапынан шағымдар анықталған жоқ. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау нәтижелері* | Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган 2021 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына бақылау жүргізген жоқ. |
| *4)* | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері* | 2021 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсетуде қоғамдық мониторингті «Зор Рух» қайырымдылық қоры жеке қоры жүзеге асырды. Қоғамдық мониторинг жүргізу үшін Ұлттық Банктің 2 мемлекеттік қызметі таңдалды:  - «Уәкілетті ұйымдарға берілген қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру»;  - «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу».  2021 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша, Ұлттық Банктің бағаланған қызметтері үшін орташа балл 4,82 (5 баллдық шкала бойынша) болды, қызметке қанағаттану деңгейі мемлекеттік қызмет көрсету сапасымен алушылар 86,1% құрайды. |
| **5.** | **МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ОДАН ӘРІ ТИІМДІЛІГІ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ ЖӘНЕ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТ АЛУШЫЛАРДЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ** | Ұлттық Банктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру бойынша қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында 2022 жылы мыналар:  1) ҚРҰБ бөлімшелерінің мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау іс-шараларының орындалуы;  2) Ұлттық Банктің «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің жария етілуін қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдау;  3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің дер кезінде көрсетілуін, қызметтерді ұсыну туралы ақпараттың қолжетімділігін, көрсетілетін қызмет алушыларға қызмет көрсету деңгейін арттыру бойынша жұмысты жалғастыруды жоспарлап отыр. |