



ГODOVOЙ ОТЧЕТ ЗА 2015 ГОД

**о деятельности АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»
по вопросам оказания государственных услуг в рамках инструмента
«Деловые связи» и компонента «Обучение топ-менеджмента малого и
среднего предпринимательства» Единой программы поддержки и развития
бизнеса «Дорожная карта бизнеса 2020»**

Алматы, 2015

Содержание

1. Общие положения.....	3
1.1. Сведения об Услугодателе.....	3
1.2. Информация о государственной Услуге в рамках инструмента «Деловые связи».....	4
1.3. Информация о государственной Услуге в рамках компонента «Обучение топ-менеджмента МСП»	5
1.4. Информация о востребованности государственных Услуг	6
2. Работа с услугополучателями	6
2.1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных Услуг	6
2.2. Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных Услуг	8
3. Контроль за качеством оказания государственных услуг	9
3.1. Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг	9

1. Общие положения

Государственная услуга «Обучение субъектов частного предпринимательства (далее - Услуга) оказывается региональными филиалами АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее – Фонд «Даму», Услугодатель) в рамках Единой программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса 2020» (далее - Программа) по инструменту «Деловые связи» (далее - Инструмент) и компоненту «Обучение топ-менеджмента малого и среднего предпринимательства» (далее - Компонент) на основании стандарта государственной услуги «Обучение субъектов частного предпринимательства в рамках программы «Дорожная карта бизнеса 2020», утвержденного приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан № 352 от 24.04.2015 г.¹ (далее - Стандарт).

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан «Об утверждении Единой программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса 2020», внесении изменений в постановление Правительства Республики Казахстан от 10 июня 2010 года №553 «О некоторых мерах по реализации Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан» №168 от 31.03.2015 г. (далее - Постановление):

1) Инструмент направлен на оказание поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства (далее - МСП), осуществляющим свою деятельность в приоритетных секторах экономики в рамках Программы, за счет установления деловых связей с иностранными партнерами при поддержке международных и зарубежных организаций (далее – МЗО);

2) Компонент направлен на оказание поддержки субъектам МСП, осуществляющим свою деятельность в приоритетных секторах экономики в рамках Программы, за счет обучения на базе АОО «Назарбаев Университет».

Требования к предпринимателям, претендующим на получения Услуги:

- предприятие имеет статус малого или среднего предпринимательства;
- текущая деятельность предприятия соответствует Перечню приоритетных секторов экономики (согласно приложению №1 к Программе);
- должность участника - руководитель высшего или среднего звена предприятия.

1.1. Сведения об Услугодателе

Фонд «Даму» - национальный институт развития, реализующий государственные программы поддержки частного предпринимательства в Казахстане. Фонд «Даму» был основан в 1997г. согласно Постановлению Правительства Республики Казахстан от 26.04.1997г. № 665 «О создании фонда развития малого предпринимательства».

В соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 22.05.2013г. №571 «О некоторых мерах по оптимизации системы управления институтами развития, финансовыми организациями и развития национальной экономики» 100% акций Фонда «Даму» были переданы АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее – АО «НУХ «Байтерек»).

Миссией Фонда «Даму» является содействие качественному развитию МСП Казахстана посредством комплексной поддержки, включающей широкий спектр финансовых инструментов и программ по развитию компетенций.

¹ Стандарт зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за №11181.

С конца 2007г. Фонд осуществляет функции оператора по обусловленному размещению средств Стабилизационной программы Правительства Республики Казахстан.

С 2010г. в рамках Программы Фонд «Даму» является финансовым агентом субсидирования ставок вознаграждения по кредитам предпринимателей и гарантирования кредитов предпринимателей перед банками, а также выполняет функции оператора программ по обучению и консультированию предприятий МСП.

Уполномоченным органом, ответственным за реализацию Программы, в 201,г. является Министерство национальной экономики Республики Казахстан.

В целях качественного и своевременного оказания Услуги во всех регионах Казахстана работают региональные филиалы Фонда «Даму», которые имеют значительный опыт работы с местными предпринимателями, общественными организациями и местными исполнительными органами власти. Кроме того, с 2012-2013гг. функционирует созданная Фондом «Даму» сеть центров обслуживания предпринимателей и населения с предпринимательской инициативой, в том числе 17 Центров обслуживания предпринимателей во всех областных центрах Казахстана и городах Астана, Алматы и Семей, 27 Центров поддержки предпринимательства в моногородах, 14 мобильных Центров поддержки предпринимательства, регулярно выезжающих в самые отдаленные населенные пункты страны. В данных Центрах предприниматели и население с предпринимательской инициативой могут получить комплексные консультационные услуги в режиме «одного окна».

1.2. Информация о государственной Услуге в рамках инструмента «Деловые связи»

Согласно Постановлению Фонд «Даму» с 2011 года выступает оператором Инструмента. В 2015 г. реализация Инструмента осуществлялась Фондом «Даму» в соответствии с Договором о государственных закупках услуг по повышению квалификации руководителей высшего и среднего звена субъектов МСП и установлению деловых связей с иностранными партнерами (Деловые связи) №73 от 30.04.2015г., заключенным с ГУ «Министерство национальной экономики Республики Казахстан.

Целью Инструмента является оказание поддержки субъектам МСП за счет установления деловых связей с иностранными партнерами при поддержке МЗО. Инструмент состоит из двух этапов.

Первый этап Инструмента осуществляется на территории Казахстана. На данном этапе под руководством квалифицированных отечественных и зарубежных бизнес-тренеров и консультантов для предпринимателей проводятся трехнедельные бизнес-тренинги (2 недели очная и 1 неделя заочная формы), направленные на обучение: современным методам ведения предпринимательства, маркетингу, установлению деловых контактов с бизнес-партнерами и другим. В процессе обучения участники инструмента разрабатывали бизнес-планы своего предприятия.

В 2015 г. обучение в рамках первого этапа Инструмента прошли 542 человека, списки которых направлялись на согласование Уполномоченному органу.

В качестве образовательных учреждений, осуществляющих организацию и проведение бизнес-тренингов, в 2015 г. были определены Учреждение «Профессиональная академия «Туран-Профи» и АО «Университет КИМЭП». Обучение проводилось в городах Астана, Алматы, Актау, Костанай, Талдыкорган, Усть-Каменогорск и Шымкент.

По окончании тренингов участники Инструмента защитили выпускные задания (разработанные бизнес-планы) и получили сертификаты об успешном окончании курсов. Получившие сертификат участники приняли участие в конкурсном отборе на второй этап.

Для проведения конкурсного отбора бизнес-планов слушателей была создана казахстанско-германская конкурсная комиссия, в состав которой согласно Постановлению в 2015 году были включены представители Образовательного учреждения, Фонда, а также региональные представители Национальной палаты предпринимателей (далее - НПП).

В 2015 г. конкурсной комиссией была заслушана защита бизнес-планов 409 предпринимателей (75% общего числа участников).

Второй этап Инструмента предусматривает тематическую бизнес-стажировку участников в Германии. В ходе четырехнедельной стажировки участники имеют возможность посетить иностранные предприятия аналогичного профиля, изучить конкретные управленческие вопросы, установить индивидуальные деловые связи по вопросам трансферта технологий, приобретения оборудования, взаимной поставки товаров, работ и услуг, приобретения франшиз, создания совместных предприятий. Во втором этапе Инструмента могут принять участие, имеющие сертификат об окончании Компонента.

Отбор участников зарубежной стажировки в Германии в 2015 году осуществлялся совместной казахстанско-германской комиссией. В ходе собеседования выявлялись конкретные цели участия претендентов на стажировку во втором этапе Инструмента, а также оценивалось их проектное задание, осуществлялся анализ конкурсной документации.

Партнером Фонда по организации зарубежных стажировок в Германии в 2015 году было Германское общество по международному сотрудничеству (GIZ).

Расходы за авиаперелет из Казахстана в Германию, с целью прохождения стажировки и обратно, а также за проживание участник не несет. При этом до места вылета из Казахстана за границу участник добирается самостоятельно.

В 2015г. на стажировку в Германию было направлено 37 человек..

1.3. Информация о государственной Услуге в рамках компонента «Обучение топ-менеджмента МСП»

Согласно Постановлению Фонд «Даму» с 2011 года проводит мониторинг реализации Компонента. В 2015 году ежеквартальный мониторинг реализации Компонента осуществлялся Фондом «Даму» в соответствии с Договором о государственных закупках услуги финансового агентства, оказываемой в рамках «Единой программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса 2020» №71 от 30.04.2015г., заключенным с ГУ «Министерство национальной экономики Республики Казахстан».

В рамках Компонента обучение руководителей высшего и среднего звена предприятий МСП в 2015г. проводилось на базе Высшей школы бизнеса АОО «Назарбаев Университет» в сотрудничестве с зарубежными преподавателями Университета Дьюк и Duke Corporate Education (Duke University, США). Обучение направлено на внедрение новых моделей построения успешного бизнеса, развитие навыков эффективного управления действующим предприятием и решение стратегических и тактических бизнес-задач. Семинары для предпринимателей проводятся на английском языке с синхронным переводом на русский язык.

В 2015 году в программу обучения были включены бизнес-кейсы, основанные на опыте ведущих казахстанских компаний и максимально

приближенные к казахстанским реалиям ведения бизнеса. Обучение т включало три этапа.

На первом этапе предприниматели прошли трехдневные бизнес-курсы, направленные на повышение уровня знаний и навыков и ознакомление с моделями построения успешного и растущего бизнеса, а также критериями определения потенциальных бизнес-возможностей. Интерактивный метод обучения предполагал активное участие слушателей в процесс обучения, дискуссиях, дебатах и презентациях, самостоятельное решение бизнес-задач. Программа обучение также предполагала развитие «нетворкинга» (networking): расширение круга связей, обмен опытом между слушателями.

На втором этапе участники в течение месяца прошли три онлайн-семинара (webinars) на местах по следующим темам: правовые вопросы ведения бизнеса; привлечение инвестиций; проведение успешной презентации бизнес-плана.

На третьем этапе участники в течение месяца дорабатывали бизнес-планы непосредственно на своих предприятиях при информационно-аналитической поддержке преподавателей АОО «Назарбаев Университет». Переведенные на английский язык бизнес-планы оценивались преподавателями Университета Дьюк (Duke University).

По окончании обучения участники Компонента, успешно защитившие выпускные задания (разработанные бизнес-планы), получили сертификаты об успешном окончании обучения в АОО «Назарбаев Университет» совместно с Университетом Дьюк (Duke University). Остальные участники получили сертификаты о прослушивании курса обучения. Сертификат дает право участникам подать заявку на участие во втором этапе Инструмента и выехать на зарубежную стажировку.

В 2015 году обучение в рамках Компонента прошли 420 человек.

1.4. Информация о востребованности государственных Услуг

В 2015 году в рамках Инструмента обучение прошли 542 предпринимателя, на зарубежную стажировку было направлено 37 человек; в рамках Компонента обучение прошли 420 предпринимателей.

В целом в 2015 году обучение прошли 962 предпринимателя, что на 5% ниже уровня 2014 года. При этом за последние пять лет (с 2011 года) количество получателей Услуг возросло в 1,35 раза или на 35%.

Динамика количества получателей Услуг за период реализации Инструмента «Деловые связи» и Компонента «Обучение топ-менеджмента МСП»

	2011	2012	2013	2014	2015
Инструмент «Деловые связи»	501	621	544	586	542
Компонент «Обучение топ-менеджмента МСП»	210	210	420	423	420
Всего:	711	831	964	1 009	962

2. Работа с услугополучателями

2.1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных Услуг

В целях повышения осведомленности предпринимателей и населения о порядке предоставления Услуг Фондом «Даму» широко применяются информационные технологии, посредством которых любой желающий может получить доступ к информации о существующих программах поддержки предпринимательства, механизмах и условиях их реализации, а также порядке предоставления государственных услуг и многое другое.

Интернет-ресурс является важнейшим средством массовой коммуникации, позволяющий оперативно оповещать целевую аудиторию (предпринимателей) и население, а также получать обратную информацию по наиболее актуальным проблемам.

Информирование целевой аудитории о сроках и условиях оказания Услуг, проводимых курсах обучения, механизмах получения государственной поддержки предпринимательства и условиях участия в программах, реализуемых Фондом «Даму», осуществляется посредством размещения подробной информации на корпоративном сайте Фонда (www.damu.kz), на республиканских и местных телеканалах, радио и в печатных изданиях.

Веб-сайт Фонда «Даму» имеет интуитивно-понятный интерфейс и структуру; используется удобная система управления сайтом с разграниченным доступом к различным функциям и материалам; обеспечена эффективная защита и интеграция сайта в сеть интернет; обеспечена информационная поддержка разделов сайта с контентом для предпринимателей.

В 2015 году количество просмотров веб-сайта составило свыше 3,5 миллионов. Это, в первую очередь, свидетельствует о востребованности (популярности) среди интернет-аудитории как самого сайта, так и размещенной на нем информации.

В декабре 2013 года на Дне индустриализации Фондом «Даму» был презентован новый единый бизнес-портал для предпринимателей Казахстана «Территория бизнеса» (business.gov.kz), созданный по поручению Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева.

Целью создания бизнес-портала является популяризация и содействие ведению предпринимательской деятельности, а также информационная поддержка государственных программ поддержки предпринимательства.

Бизнес-портал business.gov.kz – это единая информационная площадка для предпринимателей Казахстана, в рамках которой интегрированы лучшие информационные ресурсы, способные удовлетворить любой уровень информационного запроса в сфере бизнеса – от простого любопытства до профессиональной помощи. Бизнес-портал содержит информацию обо всех мерах поддержки предпринимательства в доступном формате, новости и аналитические статьи, обучающие материалы и кейсы, маркетинговые исследования и обзоры, планы и объявления о закупках государственных организаций и национальных компаний и т.д.

В целом в 2015 году количество просмотров сайта www.business.gov.kz составило 4 775 204 ед.; количество посетителей - 1084 339 ед.; количество онлайн-консультаций - 14 730 ед.

Следующий информационный ресурс - специализированный Call-центр, который был внедрен Фондом «Даму» в марте 2011 года с целью повышения уровня информированности и профессионализма субъектов частного предпринимательства и населения. Call-центр позволяет проводить адресную работу, избирательно направляя воздействия на определенную целевую аудиторию. Кроме этого, Call-центр имеет большие возможности по работе с лицами, обратившимся в Фонд «Даму», избавляя от этого более квалифицированный персонал. Операторы Call-центра разъясняют условия и характеристики государственных программ по финансовой и нефинансовой поддержке частного предпринимательства, принимают рекламации с жалобами на неправомерные действия представителей финансовых операторов и иных лиц, препятствующих ведению предпринимательской деятельности, выполняют иную делегированную им работу. Дозвониться в Call-центр Фонда «Даму» можно по

короткому номеру «1408» как с городского, так и с мобильного телефонов (звонок по Казахстану бесплатный).

Помимо телефонного звонка любой пользователь интернета имеет возможность получить первичное консультирование по вопросам государственной поддержки предпринимательства, в т.ч. по условиям оказания Услуги, путем проведения online-диалога с консультантами Call-центра на корпоративном сайте Фонда «Даму» (www.damu.kz), а также может обратиться с вопросом через электронную почту, интерактивный онлайн-чат, бесплатно позвонить через веб-сайт и/или заказать обратный телефонный звонок. Кроме того, внедрена услуга смс-информирования субъектов частного предпринимательства.

В целом в 2015 году в рамках дистанционного консалтинга через Call-центр было обработано свыше 53,5 тыс. обращений клиентов, из них через интернет-ресурсы Фонда поступило 14,7 тыс. обращений. Практически все интересующие предпринимателей и население вопросы касаются реализации программ Фонда «Даму» по поддержке частного предпринимательства.

Для получения объективной картины рейтинга посещаемости на интернет-ресурсах Фонда «Даму» размещены счетчики посещения. На сегодняшний день сайты Фонда «Даму» в казахстанском рейтинге посещаемости zero.kz занимают 5-8 места из 120 ресурсов, зарегистрированных в категории «Финансы».

Также в 2015 году проводилась информационно-разъяснительная работа по Программе с целью разъяснения широким слоям населения мер государственной поддержки в целях эффективной реализации Программы, а также популяризации идей предпринимательства. Так, в средствах массовой информации (далее – СМИ) было размещено 4 233 материала о механизмах государственной поддержки предпринимательства, в том числе в центральных СМИ – 1 572 материала, в региональных СМИ – 2 665 материалов. Кроме того, проведено 48 пресс-туров по успешным примерам реализованных проектов МСП, профинансированным по программе поддержки предпринимательства в различных регионах Казахстана. В целях освещения хода реализации программы «ДКБ-2020» в эфире республиканских и региональных телеканалов было проведено 317 выступлений.

2.2. Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных Услуг

Фонд «Даму» стремится к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации, как о самом Фонде, так и о его деятельности. Так, с 2010 года на корпоративном сайте Фонда «Даму» внедрена интерактивная геоинформационная система (ГИС), с помощью которой любой пользователь интернета может получить всю актуальную статистическую и аналитическую информацию о деятельности Фонда «Даму», а также о развитии сектора МСП, микрофинансового сектора, макро- и микроэкономических процессах республиканского и регионального уровня.

В целях повышения доступа предпринимателей к инструментам государственной поддержки предпринимательства сотрудники региональных филиалов Фонда «Даму» на местах проводят различные мероприятия, встречи и презентации по разъяснению условий участия в программах Фонда, в том числе по условиям оказания Услуг предпринимателям.

Также подробную информацию о сроках и условиях оказания Услуг, проводимом обучении, механизмах получения государственной поддержки предпринимательства, условиях участия и списках участников программ, реализуемых Фондом «Даму», осуществляется посредством размещения подробной информации на корпоративном сайте Фонда (www.damu.kz), на республиканских и местных телеканалах, радио и в печатных изданиях.

Кроме того, в целях обеспечения прозрачности оказания Услуг Фондом «Даму» были инициированы следующие мероприятия:

1) На корпоративном сайте Фонда «Даму» предприниматели, желающие принять участие в программах Фонда, в т.ч. желающие получить Услуги, оказываемые Фондом, могут подать заявки на оказание Услуг (на участие в Инструменте и Компоненте).

2) Отбор участников на зарубежную стажировку в ФРГ (второй этап Инструмента) в 2015 году осуществлялся совместной казахстанско-германской комиссией, в состав которой помимо представителей GIZ, Фонда и Обучающего учреждения вошли также региональные представители НПП.

3. Контроль за качеством оказания государственных услуг

3.1. Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг

В целях мониторинга степени удовлетворенности участников обучением, проведенным в 2015 году в рамках Инструмента и Компонента, Фондом «Даму» было проведено исследование мнений и оценок участников (бывших и текущих), выявленных в ходе анкетного опроса.

В анкетном опросе по исследованию степени удовлетворенности участников обучением в рамках Инструмента приняли участие 292 слушателя, которые оценили обучение по пятибалльной шкале:

- 234 человека поставили оценку «5», степень их удовлетворенности соответствует 80,1%;
- 52 человека поставили оценку «4», степень их удовлетворенности составила 14,2%;
- 6 человек оценили обучение на «3», степень их удовлетворенности соответствует 1,2%.

В результате степень удовлетворенности проведенным обучением участников Инструмента, принявших участие в опросе, составила 95,6%.

В анкетном опросе по исследованию степени удовлетворенности участников обучением в рамках Компонента приняли участие 420 слушателей. Среди участников опроса:

- 340 человек оценили обучение на «5», степень их удовлетворенности соответствует 81%;
- 66 человек поставили оценку «4», степень их удовлетворенности составила 12,6%;
- 14 человек оценили пройденный курс на «3», степень их удовлетворенности соответствует 2%.

В результате степень удовлетворенности участников Компонента проведенным обучением составила 95,5%.