



**«БИЗНЕСТІҢ ЖОЛ КАРТАСЫ 2020»  
БИЗНЕСТІ ҚОЛДАУ МЕН ДАМУДЫҢ БІРЫҢҒАЙ  
БАҒДАРЛАМАСЫНЫҢ АЯСЫНДА**

**«ӘРЕКЕТ ЕТЕТІН КӘСІПКЕРЛІК ҚЫЗМЕТТІ ЖҮРГІЗУГЕ  
СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ІСКЕ АСЫРУ  
МОНИТОРИНГІ ЖӨНІНДЕГІ  
ҚОРЫТЫНДЫ ЕСЕП**

**2015 жыл бойынша**

# **«ӘРЕКЕТ ЕТЕТІН КӘСІПКЕРЛІК ҚЫЗМЕТТІ ЖҮРГІЗУГЕ СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ІСКЕ АСЫРУ МОНИТОРИНГІ ЖӨНІНДЕГІ ЕСЕПТІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ**

<b>1. КІРІСПЕ: СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ІСКЕ АСЫРУ ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ АҚПАРАТ</b> .....	3
<b>2. КӨРСЕТІЛГЕН МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН ҚЫЗМЕТТЕР САНЫ МЕН ТІЗІЛІМІ, СОНЫМЕН ҚАТАР ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТІЛГЕН КЛИЕНТТЕРДІҢ САНЫ БОЙЫНША СТАТИСТИКАЛЫҚ КӨРСЕТКІШТЕРДІ ТАЛДАУ</b> .....	6
2.1. Өңірлік қимада қызметтер көрсетілген клиенттер саны.....	6
2.2. Өңірлер бойынша экономика салалары қимасындағы қызметтер көрсетілген клиенттер саны.....	8
2.3. Өңірлер бойынша ұйымдастырушылық-құқықтық нысан қимасындағы клиенттер кәсіпорындарының саны .....	9
2.4. Өңірлер бойынша гендерлік қимада қызметтер көрсетілген клиенттердің саны .....	11
2.5. Жас санаты бойынша клиенттер саны.....	13
2.6. Өңірлер қимасындағы кәсіпкерлік субъектісінің санаты бойынша қызметтер көрсетілген клиенттер саны .....	15
2.7. Өңірлік қимадағы көрсетілген қызметтер тізілімі бойынша сандық көрсеткіштер...	17
2.8. Сервистік компаниялармен, ҰКП және (немесе) ӨКП көрсетілген қызметтер саны	19
<b>3. ҚЫЗМЕТТЕРДІ АЛУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУЫН БАҒАЛАУҒА ЖӘНЕ МЕМЛЕКЕТТІК ҚОЛДАУДЫҢ ҰСЫНЫЛАТЫН ҚҰРАЛДАРЫНЫҢ СҰРАНЫСҚА ИЕ БОЛУЫН БАҒАЛАУҒА БАҒЫТТАЛҒАН СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ САПАСЫНА АУДИТ ЖҮРГІЗУ</b> .....	30
3.1. Алынған қызметтер/кеңес берулер сапасын және қанағаттану деңгейін бағалау бойынша сапалық көрсеткіштер.....	30
3.2. Клиенттердің қызметке жүгіну мақсаты бойынша көрсеткіштер.....	31
3.3. Клиенттер арасында қаржылық және қаржылық емес мемлекеттік қолдаудың талап етілуінің көрсеткіштері .....	32
<b>4. СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ МОНИТОРИНГІН ЖҮРГІЗУ АЯСЫНДАҒЫ АЙҚЫНДАЛҒАН БҰЗЫЛЫСТАР</b> .....	36
4.1. Сервистік қолдауды жүзеге асырудың басталуының кешеуілдеген мерзімдері .....	36
4.2. Сервистік қолдауды жүзеге асыру барысы туралы ақпаратты ұсыну мерзімінің бұзылуы.....	37
4.3. Сервистік қызметтер көрсетілген Клиенттердің анкеталау қорытындылары	
<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>	
4.4. Ақпаратты қате толтыру, жүйелі түрде қателер жіберу .....	38

4.5. Қызметтердің мемлекеттік сатып алулар туралы шарты бойынша өз міндеттемелерін тиіссіз орындау .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
4.6. Бизнесі қолдау және дамытудың бірыңғай бағдарламасының 288 б. бұзылысы .....	39
4.7. Сервистік қызмет сапасын бағалау анкеталарының бланктерімен Клиенттері қамтамасыз ету бойынша міндеттемелерді орындамау, сонымен қатар мәліметтер фактісі мен толтыру толықтығы бойынша қадағалаудың болмауы.....	40

## **1. КІРІСПЕ: СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ АҚПАРАТ**

«Әрекет ететін кәсіпкерлік қызметті жүргізуге сервистік қолдау ұсыну» құралы (одан әрі – сервистік қолдау) төртінші бағыттың: Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2015 жылдың 31 наурызындағы №168 Қаулысымен бекітілген «Бизнестің жол картасы 2020» бизнесті қолдау мен дамытудың Бірыңғай бағдарламасының (одан әрі – Бірыңғай бағдарлама) кәсіпкерлікті қолдаудың қаржылық емес шараларының аясында іске асырылады.

Бірыңғай бағдарламамен сәйкес, сервистік қолдау ұсыну жөніндегі Оператор Қазақстан Республикасының ұлттық кәсіпкерлер палатасы (одан әрі – ҰКП) болып табылады. ҰКП облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың Өңірлік кәсіпкерлердің өңірлік палатасы (одан әрі - ӨКП) арқылы жергілікті жерлерде сервистік қолдау көрсетеді.

Сервистік қолдау экономиканың барлық секторларында әрекет ететін шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне көрсетіледі. Кәсіпкерлер үшін мамандандырылған қызметтер жекелеген кеңестер түрінде тегін көрсетілетін болады.

Кеңес берулер ҰКП және (немесе) ӨКП конкурстық іріктеуден өткен сервистік компаниялармен, немесе келесі лоттар бойынша ӨКП қызметкерлерімен көрсетіледі:

- №1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер;
- №2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер;
- №3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру;
- №4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету;
- №5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер;
- №6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер;
- №7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер;
- № 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер.

Әрбір лоттың құрамына Бірыңғай бағдарламада қарастырылған әртүрлі консультациялар мен қызметтер кіреді. Сервистік қолдау жөніндегі қызметтер облыстық орталықтардағы және республикалық маңызы бар қалалардағы, сонымен қатар «бір терезе» принципі бойынша Семей қаласындағы Кәсіпкерлерге қызмет көрсету орталықтарында (одан әрі – КҚКО) көрсетіледі. Қажет болған жағдайда, клиенттің қызметтердің ҰКП анықталған түрлері бойынша кәсіпорынға шығуына рұқсат етіледі. Қызметтердің түрлері бойынша сервистік қолдау сондай-ақ 27 моноқалалардағы, аудан орталықтарындағы және кіші қалалардағы Кәсіпкерлерді қолдау орталықтарында (одан әрі – КҚО) кәсіпкерлерден келіп түскен өтінімдердің жинақталу шамасына қарай, немесе Кәсіпкерлікке

қолдау көрсетудің мобильдік орталықтарының (одан әрі – КҚКМО) құрамында кеңесшілердің сапарға шығуы арқылы, немесе ӨКП базасында көрсетіледі.

Сервистік қолдау бойынша қызметтерді іске асыру мақсатында ҚР ҰЭМ мен ҰКП арасында 2015 жылдың 13 сәуірінде №57/13/04/15-ҰКП/1 қызметтерді мемлекеттік сатып алу туралы Шарт жасалды. Сервистік қолдау көрсету мониторингін жүзеге асыру үшін ҚР ҰЭМ мен «Даму» Қорының арасында 2015 жылдың 30 сәуірінде №71 қызметтерді мемлекеттік сатып алу туралы Шарт жасалды.

Жоғарыда көрсетілген шарттар сервистік қызметтер көрсету, сервистік қызметті ұсыну мониторингі және есептерді ұсыну жөніндегі тараптардың құқықтары мен міндеттерін айқындайды.

Сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі «Даму» Қорымен 2015 жылдың 13 тамызында ҚР Ұлттық экономика министрінің №606 бұйрығымен бекітілген және «Әділет» ақпараттық – құқықтық жүйесінде осы Бұйрықтың мемлекеттік тіркелгенінен кейін жарияланған Сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдіснамасына (одан әрі - Әдіснама) сәйкес жүзеге асырылады.

Әдіснамаға сәйкес Қаржылық емес қолдау операторы, яғни ҰКП және (немесе) ӨКП есеп беру тоқсанынан кейінгі айдың 10 күніне дейінгі мерзімде, ал қорытынды Ақпаратты есеп беру жылының 10 желтоқсанынан кеш емес мерзімде «Даму» Қорының аймақтық филиалдарына Сервистік қолдауды жүзеге асыру барысы туралы ақпаратты (одан әрі - Ақпарат) ұсынады. ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылған Ақпараттың негізінде «Даму» Қорымен статистикалық көрсеткіштерге талдау жасалады

Мониторинг жүргізу негіздері болып табылады:

- 1) ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылатын Excel электронды форматындағы Әдіснамаға 1 қосымшаға сәйкес форма бойынша ақпарат;
- 2) Сервистік компаниялардың менеджер-кеңесшілерімен және (немесе) кеңесшілерімен толтыру үшін ұсынылатын Әдіснаманың 2 Қосымшасына сәйкес форма бойынша көрсетілген қызметтер сапасын бағалау анкетасы;
- 3) ҰКП және (немесе) ӨКП көрсетілетін, көрсетілген қызметтерді растайтын және «Даму» Қорына ұсынылатын қызметтердің жасасқан шарттары мен акттерінің көшірмелері.

2015 жылдың 4 тоқсанындағы ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылған Ақпаратқа сәйкес сервистік қолдау барлық 14 облыстарда және Астана және Алматы ққ. ұсынылған. ҰКП және (немесе) ӨКП «Даму» Қорына ағымдағы жылдың 3 тоқсаны үшін Оңтүстік Қазақстан облысындағы 215 қызметтер немесе 152 Клиенттер бойынша (одан әрі - ОҚО) Ақпарат, сонымен қатар екі лот: Маркетинг мәселелері бойынша қызметтер және Менеджмент мәселелері бойынша қызметтер бойынша Солтүстік Қазақстан облысының (одан әрі - СҚО) 64 Клиенті бойынша Қызметтер көрсету туралы шарттар ұсынылмаған. 216 Клиент бойынша ОҚО және СҚО мәліметтері ҰКП және

(немесе) ӨКП тарапынан жоғарыда көрсетілген бұзылыстардың нәтижесінде «Даму» Қорымен сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі бойынша есептен а.ж. 3 тоқсаны үшін алынып тасталды.

а.ж. 4 тоқсанында ӨКП ұсынылған 842 Клиент немесе 1 963 қызметтер мөлшеріндегі 2015 жылдың қыркүйек айы үшін ОҚО бойынша мәліметтер «Даму» Қорымен ағымдағы жыл бойынша Клиентпен жалпы мөлшерде есепке алынады. СҚО бойынша 64 Клиент немесе 116 қызметтер мөлшеріндегі ұсынылған мәліметтер де Қорытынды есепке қосылған. Осыдан келіп, Қорытынды есептегі статистикалық мәліметтерді талдау осы мәліметтерді ескере отырып келтірілген.

**Сонымен, 2015 жыл бойы 25.11.2015ж. жағдай бойынша 35 199 шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне (одан әрі - ШОКС) 57 345 қызмет көрсетілген.**

Сонымен бірге, көрсетілген қызметтердің саны өткен жылдың осы кезеңімен салыстарғанда 178%-ға, ШОКС саны іс жүзінде 221%-ға ұлғайды.

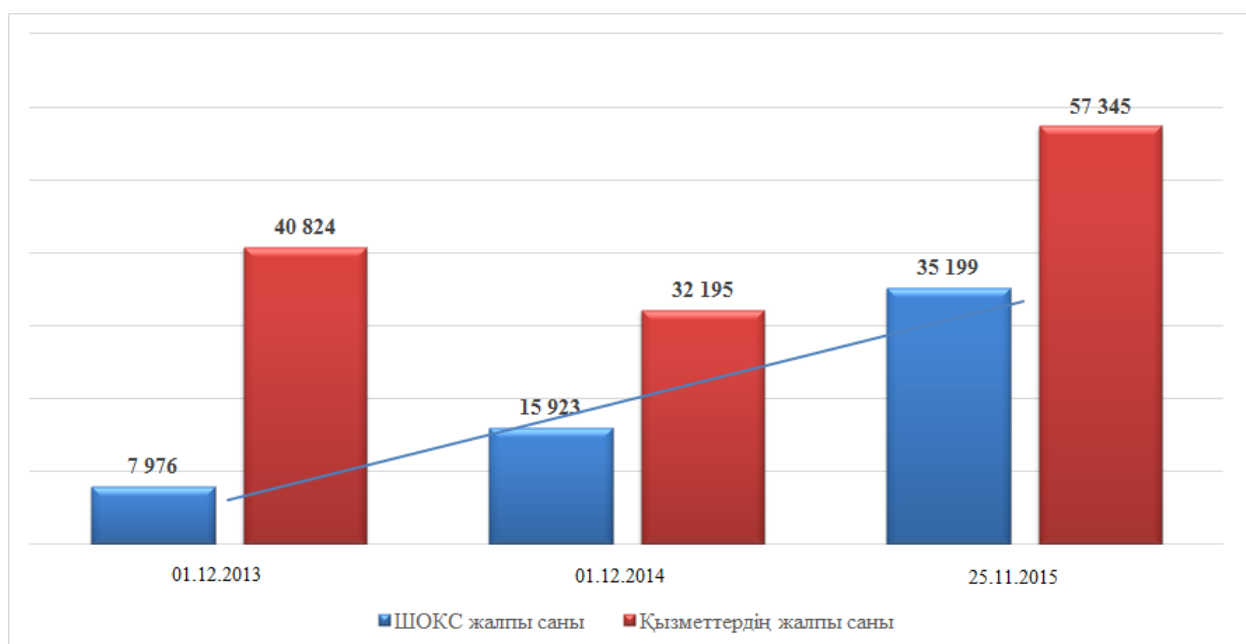


Диаграмма 1. ШОКС және қызметтердің жалпы саны

А.ж. төртінші тоқсанының ақпараты ӨКП 2015 жылдың 25 қарашасындағы жағдай бойынша «Даму» Қорының өңірлік филиалдарына ұсынылған. Осыдан келіп, а.ж. 4 тоқсанының статистикалық көрсеткіштерін талдау а.ж. 25 қарашасындағы жағдай бойынша ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылған мәліметтер негізінде өткізілетін болады.

**Есептегі жылдың қазан-қараша айлары үшін 25.11.2015ж. жағдай бойынша 15 161 ШОКС 24 246 сервистік қызметтер көрсетілген.**

## 2. КӨРСЕТІЛГЕН МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САНЫ МЕН ТІЗІЛІМІ, СОНЫМЕН ҚАТАР ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТІЛГЕН КЛИЕНТТЕР САНЫ БОЙЫНША СТАТИСТИКАЛЫҚ КӨРСЕТКІШТЕРДІ ТАЛДАУ

### 2.1. Өңірлер бойынша қимада қызметтер көрсетілген клиенттер саны

А.ж. қазан-қараша айлары үшін 14 өңірде және Астана және Алматы қк. 15 161 ШОКС 24 246 қызмет көрсетілді. *Кесте 1* өңірлік қимада қызметтер көрсетілген әмбебап Клиенттер саны көрсетілген

*Кесте 1. А.ж. қазан-қараша айларындағы өңірлер бойынша ШОКС және қызметтер саны*

Облыс/қала	ШОКС саны	Қызметтер саны
ОҚО	2 157	4 022
ШҚО	1 828	3 831
Алматы қ.	2 193	3 297
Алматы	2 371	2 582
Қарағанды	1 070	1 671
Ақмола	447	1 291
Атырау	540	975
Астана қ.	581	963
Ақтөбе	537	939
Жамбыл	645	887
Маңғыстау	613	816
Павлодар	565	782
СҚО	483	718
Қостанай	424	698
БҚО	468	509
Қызылорда	239	265
<b>Барлығы</b>	<b>15 161</b>	<b>24 246</b>

*Кесте 1 және Диаграмма 2* өңірлер бойынша қимада төртінші тоқсанның қазан-қараша айлары үшін мәліметтер сипатталған.

*Диаграмма 2* көрсетілгендей, қызметтердің ең көп саны ОҚО – 4 022 қызмет, Шығыс Қазақстан облысында (одан әрі - ШҚО) -3 831 қызмет көрсетілген. Клиенттер бойынша қимада Клиенттердің ең үлкен саны Алматы облысында – 2 371 ШОКС және Алматы облысына – 2 193. Қызметтер мен Клиенттер бойынша ең аз саны Қызылорда облысына тиесілі, онда 239 ШОКС 265 қызмет көрсетілген.

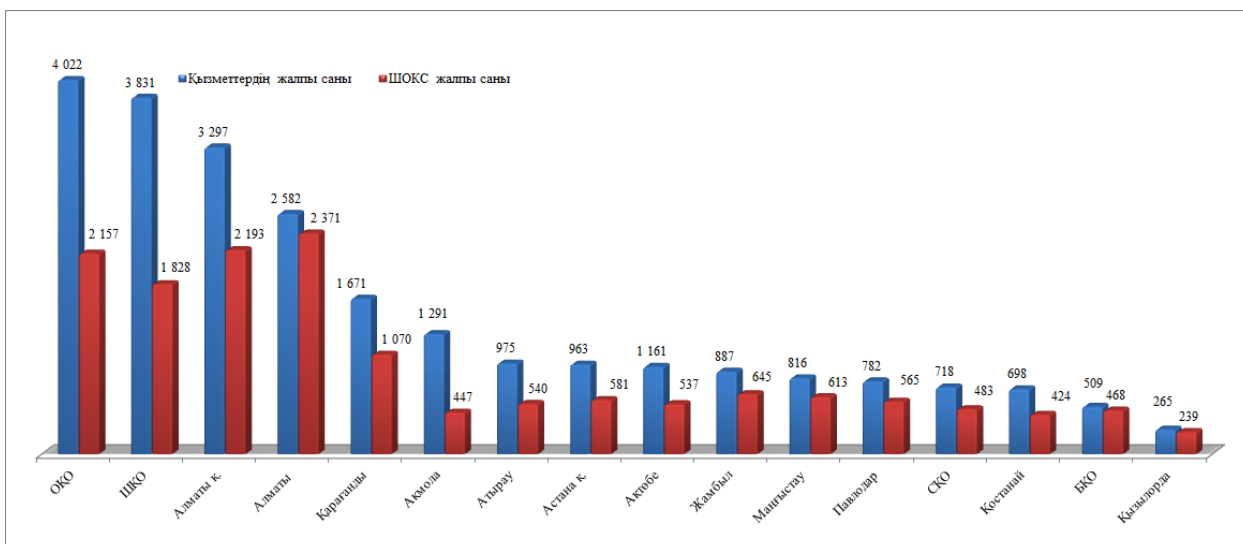


Диаграмма 2. А.ж. қазан-қараша айлары бойынша өңірлер қимасындағы қызметтер мен ШОКС жалпы саны

Тоқсан айлары бойынша қимада есеп беру кезеңінде сервистік компаниялармен қазан айында – 6 258 ШОКС 11 397 қызмет көрсетілді, қараша айында – 12 849 қызмет 8 903 ШОКС. Қызметтердің ең көп саны а.ж. қараша айында 25 күнтізбелік күнде көрсетілді.

Диаграмма 3 2015 жылдың сәуір айынан бастап 25 қарашасына дейінгі мерзім үшін мәліметтер көрсетілген.

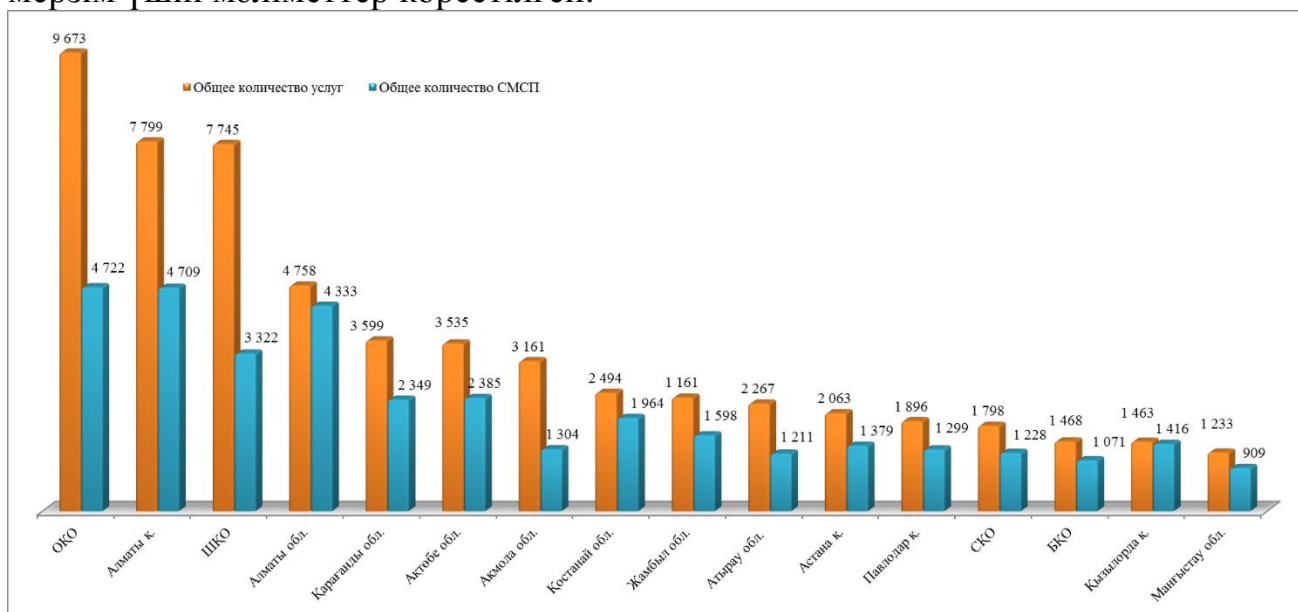


Диаграмма 3. 2015 жылдағы өңірлер қимасындағы қызметтер мен ШОКС жалпы саны.

2015 жылдың қызметтерінің саны бойынша жетекші орындарда 9 673 санымен ОҚО, 7 799 қызметтермен ШҚО, сонымен қатар 7 745 қызмет санымен Алматы қ. алады. ОҚО мен ШҚО Клиенттер саны бойынша алғашқы орындарға ие, сәйкесінше ондағы көрсеткіш 4 722 және 4 709. Клиенттер саны бойынша үшінші орында Алматы облысы, онда сервистік қызметтер 4 333 Клиентке көрсетілген. Қызылорда облысы қызметтер мен Клиенттер саны бойынша төменгі көрсеткіштерге ие болды, көрсеткіштері– 1 233 қызмет және 909 ШОКС.



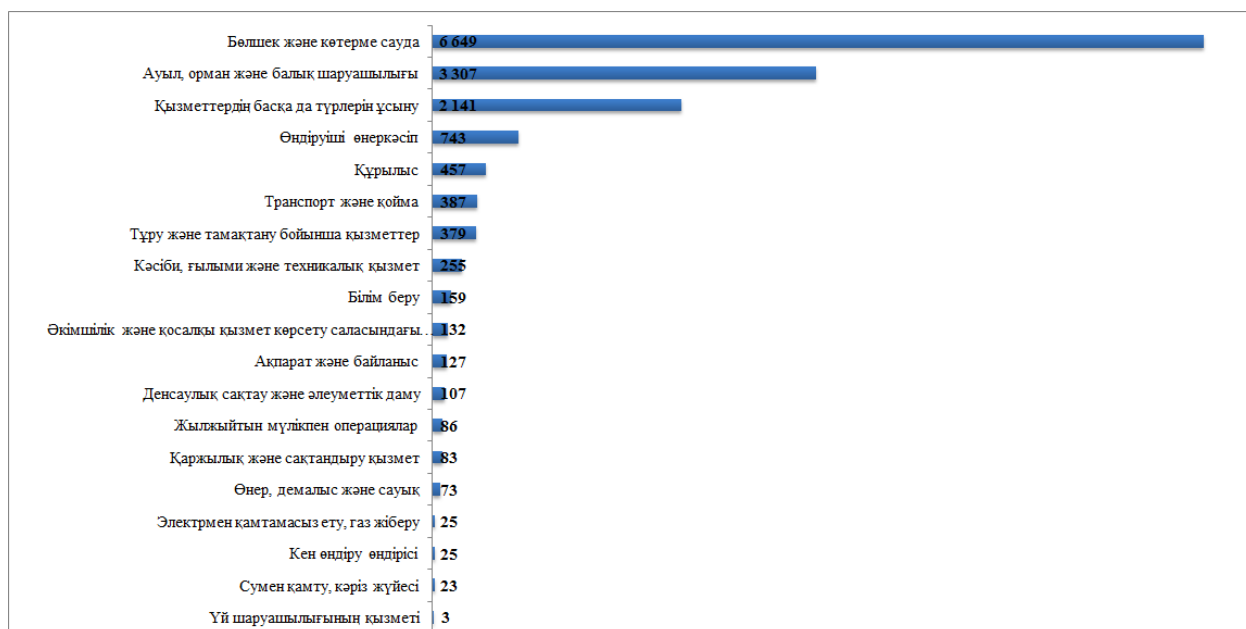
Орташа алғанда, ағымдағы жыл бойынша бір ШОКС 2 қызметтен келеді.

## 2.2. Өңірлер бойынша экономика салаларының қимасында қызметтер көрсетілген клиенттер саны

Бірыңғай бағдарламаға сәйкес сервистік қолдау экономиканың барлық секторында қызмет ететін ШОКС ұсынылады. А.ж. қазан-қараша айлары бойынша экономиканың түрлі салаларынан 15 161 ШОКС сервистік қолдауға жүгінді. Өңірлер бойынша экономиканың түрлі салаларында қызмет ететін және сервистік қолдау бойынша қызметтер алған ШОКС саны *Диаграмма 4* көрсетілген.

*Диаграмма 4* көрсетілгендей, жүгінгендердің ең көп саны «Бөлшектік және көтерме сауда; автомобиль мен мотоциклдерді жөндеу» саласында – 6 649 адам, ол жалпы санының 43,8% құрайды, ең аз саны «Үй қызметшісін жалдайтын және өз тұтынуы үшін тауарлар мен қызметтер өндіретін үй шаруашылықтарының қызметі» саласынан – барлығы 3 субъект.

Өңірлік қимада ШОКС ең үлкен көрсеткіші Алматы облысының сервистік компанияларының кеңесшілеріне жүгінді – 2 371 ШОКС, олардың ішінде ең көп адамдар саны – 995 «Ауыл, орман және балық шаруашылығы» саласында айналысады, 956 көтерме-бөлшектік саудамен айналысады, 231 адам қызметтердің басқа да түрлерімен айналысады, қалған 189 адам түрлі салаларда айналысады.



*Диаграмма 4. А.ж. қазан-қараша айлары үшін экономика салалары бойынша ШОКС саны*

Диаграмма 5 экономика салаларының қимасындағы ШОКС жалпы саны 2015 жылы сервистік қолдауды жүзеге асыру уақытындағы жалпы санын көрсетеді.

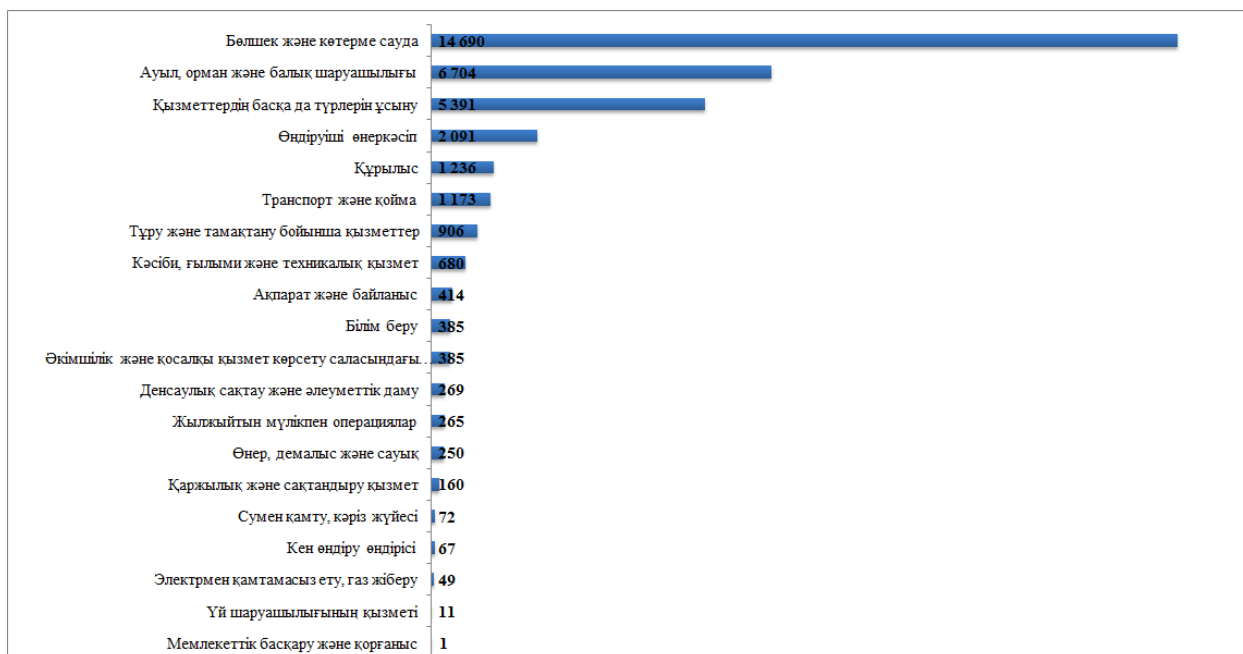


Диаграмма 5. 2015 жылдағы экономика салалары бойынша ШОКС саны.

Жалпы алғанда, салалар қимасындағы өңірлердегі сервистік қызметке жүгінгендерді талдау кәсіпкерлердің ең көп саны: «Көтерме және бөлшектік сауда; автомобильдер мен мотоциклдерді жөндеу» - 14 690 (41,7%), «Ауыл, орман және балық шаруашылығы» - 6 704 (19%), «Қызметтердің басқа да түрлерін ұсыну» - 5 391 (15,3%) және «Қай өңдеу өнеркәсібі» - 2 091 (5,9%) салаларында жұмыс істейтінін көрсетті.

Тоқсан бойынша қимада «Көтерме және бөлшектік сауда; автомобильдер мен мотоциклдерді жөндеу» 3 тоқсанда жүгінгендер – 7 568, «Ауыл, орман және балық шаруашылығы» 4 тоқсанда жүгінгендер – 3 307, «Қызметтердің басқа да түрлерін ұсыну» 3 тоқсанда – 3 012 салаларында жұмыс істейтін ШОКС ең көп саны.

### 2.3. Өңірлер бойынша ұйымдастырушылық-құқықтық формалар қимасындағы клиенттер кәсіпорындарының саны

2015 жылдың қазан-қараша айларында сервистік қолдауға жүгінген жеке кәсіпкер (одан әрі - ЖК) түріндегі ШОКС – 10 451 адам, ол 69% жауапкершілігі шектеулі серіктестік түрінде (одан әрі - ЖШС) – 2 392 ШОКС немесе 15,8%, ауыл шаруашылығы (одан әрі - АШ) – 2 283 субъект (15,1%), қалған 0,1% - акционерлік қоғамдар (одан әрі - АҚ), өндірістік кооперативтер (одан әрі - ӨК) және заңнамаға сәйкес қызмет ететін басқа да ШОКС айналысады.

Сервистік көмек алуға жүгінгендердің ең көп мөлшері – ЖК ретінде тіркелген кәсіпкерлер, олардың саны 10 451 немесе 69%. Олардың 1873 ШОКС немесе 18% Алматы қ. тіркелген.

Кесте 2 көрсетілгендей, субъектілердің ең аз саны ӨК және АҚ, оларға саны бойынша 23,9 және 3 келеді, ол қолдау сұрап келгендердің жалпы санының 1% құрайды. Олардың субъектілерінің ең көп саны ОҚО ЖК - 18,

АҚ формасында 3 ең көп санымен Маңғыстау облысының кәсіпкерлері жүгінген.

Кесте 2. Өңірлер бойынша ұйымдастырушылық-құқықтық формадағы ШОКС саны.

Облыс/қала	ЖК	ЖШС	АШ	ӨК	АҚ	Басқасы	Барлығы
Астана қ.	347	231	2		1		581
Алматы қ.	1873	318	1	1			2 193
Алматы	1327	396	648				2 371
Ақмола	345	62	40				447
Ақтөбе	413	70	52	1	1		537
Атырау	423	79	37		1		540
ШҚО	1204	156	467	1			1 828
Жамбыл	390	97	157			1	645
БҚО	292	141	34		1		468
Қарағанды	751	199	118	1	1		1 070
Қызылорда	197	13	29				239
Қостанай	323	50	51				424
Маңғыстау	450	142	18		3		613
Павлодар	433	50	82				565
СҚО	292	94	94	1		2	483
ОҚО	1391	294	453	18	1		2 157
<b>Барлығы</b>	<b>10 451</b>	<b>2 392</b>	<b>2 283</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>15 161</b>

16 өңірдің 6 өңірінде ӨК түрінде тіркелген кәсіпкерлер байқалады, осындай кәсіпкерлердің жалпы саны 23 адам немесе ШОКС жалпы санының 0,1 %.

АҚ ретінде ұсынылған ШОКС 16 өңірдің 4 тіркелген, олардың жалпы саны 9 субъект немесе қолдау көрсетілгендердің жалпы санының 0,1% құрады.

Кесте 2. 2015 жылдың айлары бойынша ұйымдастырушылық-құқықтық формасындағы ШОКС саны.

Қызмет көрсетілген ай	ЖК	ЖШС	АШ	ӨК	АҚ	Басқасы	Барлығы
сәуір	36	12	2			1	51
мамыр	157	38	20			3	218
маусым	772	252	113	5	5	3	1 150
шілде	2 800	784	469	11	1	18	4 083
тамыз	5 203	1 249	695	5	5	29	7 186
қыркүйек	5 352	1 266	702	10	3	17	7 350
қазан	4 120	1 443	684	6	2	3	6 258
қараша	6 331	1 070	1 478	17	7	0	8 903

Барлығы	23 806	5 812	4 028	49	18	67	35 199
---------	--------	-------	-------	----	----	----	--------

А.ж. сәуір айынан бастап 25 қарашасына дейінгі мерзімде ЖК формасында тіркелген ШОКС саны 23 806 субъект немесе 68% құрайды. ЖШС формасында есеп беру кезеңінде 5 812 ШОКС немесе 17% жүгінген. Сервистік қызметтерге АШ ретіндегі 4 028 (11%) кәсіпкер жүгінді. ӨК, АҚ және басқа да формалар түрінде 134 ШОКС жүгінді, ол ШОКС жалпы санынан 1% құрайды.

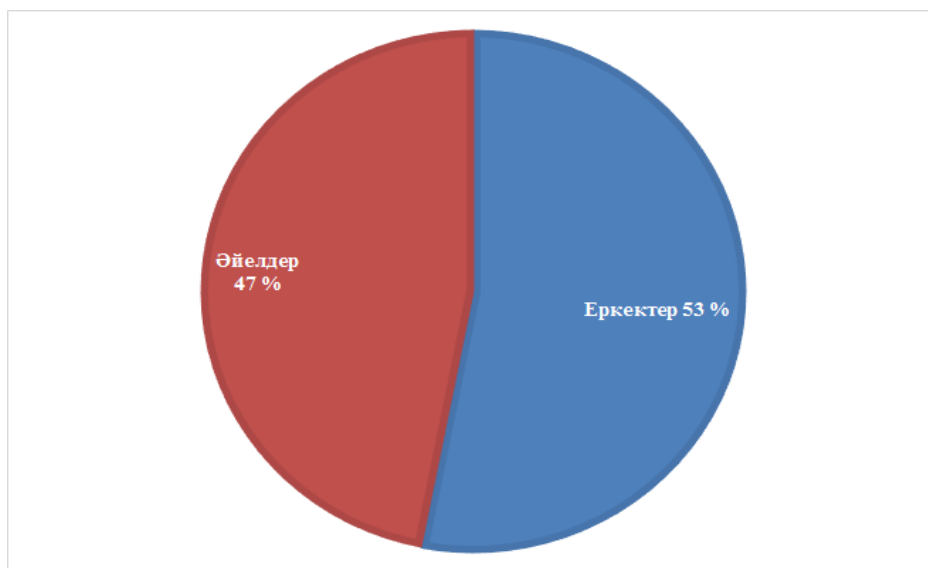
Барлығы, есептік кезеңде сервистік қолдау алу үшін 35 199 кәсіпкер жүгінген, олардың ішінде жүгінулердің барынша көп мөлшері ағымдағы жылдың қараша айында байқалады – 8 903 адам құрады. Сонымен, қараша айында жүгінген ЖК саны 6 331, ЖШС – 1 070, АШ – 1 478 адамды, сонымен қатар басқа ұйымдық-құқықтық нысандарда 24 ШОКС құрады.

Бірқатар өңірлерде бір кәсіпкерге әртүрлі меншік нысаны бар бірнеше субъектілер тіркелген деректер де бар.

Сонымен, мысалы, ОҚО ӨКП ұсынылған деректерге сәйкес, а.ж. 3 тоқсанында кәсіпкер Елибаева А.С. сервистік қолдау алу үшін «Dostyk Tour Company» ЖШС, Елибаева А.С.ЖК және «AdSmart» ЖШС атынан жүгінген.

#### 2.4. Өңірлер бойынша гендерлік қимада қызметтер көрсетілген клиенттер саны

Гендерлік қимада төртінші тоқсанның екі айы үшін қатысушы – ер адамдардың жалпы саны 8 046 адамды құрайды, бұл 53% құрайды, ал қатысушы-әйелдердің саны – 7 115 адамды немесе 47% құрайды. Бұл статистика *Диаграмма 6* көрсетілген.



*Диаграмма 6. А.ж. қазан-қараша айлары бойынша Гендерлік қимадағы клиенттер саны*

Өңірлік қимада, *Диаграмма 6* көрінгендей, әйелдерде басымдылық Алматы қ. байқалады, онда 597 кәсіпкер-әйел саны еркектерге қарағанда

артық. Ерлердегі басымдылық 16 өңірдің 14 байқалады, олардың ішінде басымшылық ОҚО көрінеді – әйелдерге қарағанда 671 ерлер артық.

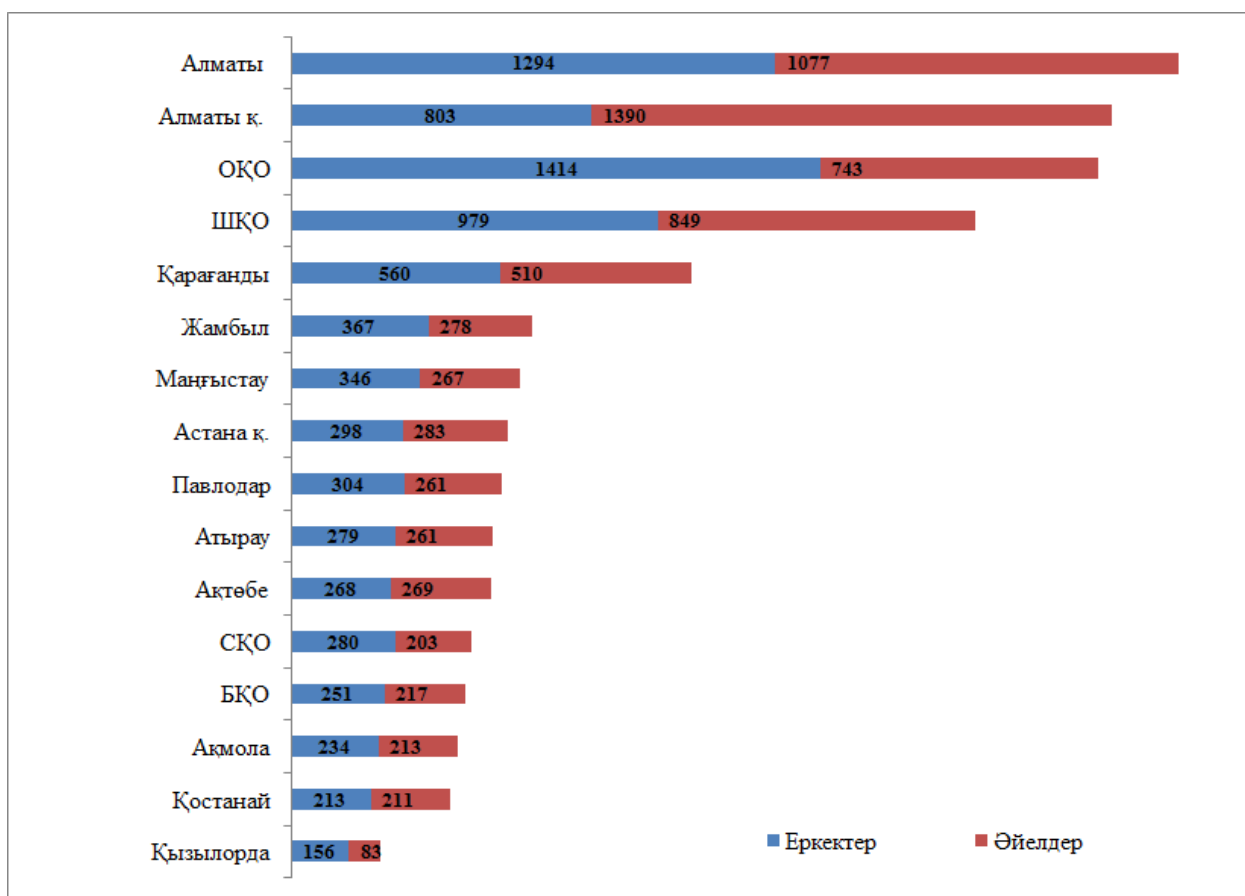


Диаграмма 7. А.ж. қазан-қараша айларындағы өңірлер бойынша гендерлік қимадағы ШОКС саны

2015 жылдың 8 айында ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылған мәліметтерге сәйкес ерлер саны 18 791 немесе 53% құрайды, әйелдер саны – 16 408 немесе 47%. Диаграмма 8 сервистік қолдауды жүзеге асырудың барлық мерзіміндегі Клиенттер саны көрсетілген.

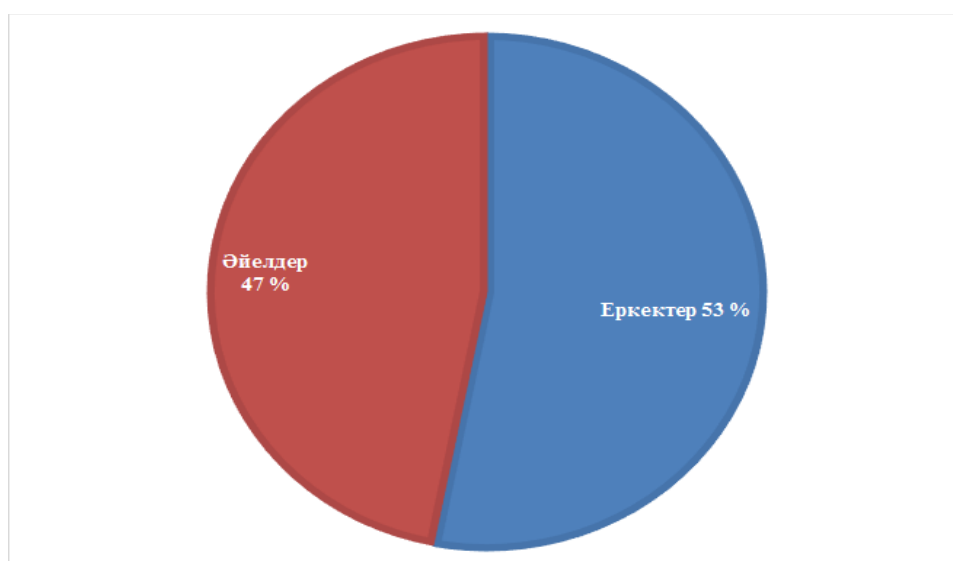


Диаграмма 8. К2015 жылдағы Гендерлік қимадағы клиенттер саны.

Айлар бойынша қимада еркектердің ең көп саны а.ж. қараша айында келген, еркектер (4 692) және әйелдер (4 239), еркектердің ең аз саны (34) және әйелдер (18) сәуір айында жүгінген.

*Кесте 3. 2015 жылдың айлары бойынша гендерлік қимада ШОКС саны.*

<b>Қызмет көрсетілген айы</b>	<b>еркектер</b>	<b>әйелдер</b>
сәуір	34	18
мамыр	125	92
маусым	670	480
шілде	2309	1774
тамыз	3778	3410
қыркүйек	3829	3519
қазан	3354	2876
қараша	4692	4239
<b>Барлығы:</b>	<b>18 791</b>	<b>16 408</b>

## 2.5. Жас санаты бойынша клиенттер саны

Сервистік қолдау алу үшін 17-ден 58 жас аралығындағы және одан жоғары жастағы ШОКС жүгінеді. А.ж. қазан-қараша айларында сервистік қолдауды 17-ден 29 жасқа дейінгі 2 206 кәсіпкер алды, бұл есеп бойынша жалпы саннан 15% құрайды.

Қызметтердің барынша көп мөлшерін 30-дан 49 жас аралығындағы ШОКС алды – 7 468 кәсіпкер немесе 49%.

50-ден 57 жасқа дейінгі 3 179 кәсіпкерлерге сервистік қолдау көрсетілді, бұл ШОКС жалпы санынан 21% құрайды.

Кәсіпкерлердің барынша аз мөлшері сервистік қызметтер алу үшін 58 жоғары жастағы адамдар жүгінген – 2 308 адам немесе 15%.

Өңірлер бойынша а.ж. қазан-қараша айлары бойынша жас ерекшелік қимасындағы ШОКС саны *Кесте 4* бейнеленген.

*Кесте 4. А.ж. қазан-қараша айлары үшін өңірлер бойынша жас ерекшелік қимасындағы ШОКС саны*

<b>Облыс/қала</b>	<b>17-29</b>	<b>30-49</b>	<b>50-57</b>	<b>58 және жоғары</b>	<b>Барлығы</b>
Астана қ.	165	313	70	33	581
Алматы қ.	341	1 173	430	249	2 193
Алматы	180	939	610	642	2 371
Ақмола	52	234	103	58	447
Ақтөбе	79	271	121	66	537
Атырау	118	270	88	64	540
ШҚО	203	846	448	331	1 828
Жамбыл	82	315	129	119	645
БҚО	66	266	102	34	468

Қарағанды	200	542	199	129	1 070
Қызылорда	39	130	39	31	239
Қостанай	71	207	83	63	424
Маңғыстау	109	354	94	56	613
Павлодар	82	291	122	70	565
СҚО	64	235	117	67	483
ОҚО	355	1 082	424	296	2 157
<b>Барлығы</b>	<b>2 206</b>	<b>7 468</b>	<b>3 179</b>	<b>2 308</b>	<b>15 161</b>

Кесте 4 көрінгендей, жас, орта жастағы тұлғалардың жүгінулерінің барынша сөп саны ОҚО байқалады, зейнеткерлік алды Алматы облысында және зейнеткерлік жастағы тұлғалардың барынша көп мөлшері ОҚО сәйкес келеді.

А.ж. сәуір айынан бастап қараша айына дейінгі мерзім үшін 17 жастан бастап 29 жасқа дейінгі 5 545 кәсіпкер сервистік көмекке жүгінгі, ол есеп бойынша жалпы санының 16% құрайды.

Қызметтердің көп мөлшерін 30 және 49 жас аралығындағы 17 626 кәсіпкер немесе 50% ШОКС алған.

50 жастан бастап 57 жасқа дейінгі аралықтағы 7 195 кәсіпкерге сервистік көмек көрсетілді, ол ШОКС жалпы санының 20% құрайды.

Кәсіпкерлердің ең аз саны сервистік қызметке жүгінген 58 және одан жоғары жастағылар болды – 4 833 адам немесе 14%.

Айлар бойынша қимада есеп беру кезеңінің бойында 17 және 29 жас аралығында ШОКС ең көп мөлшері тамыз айында көрініс тапты – 1 226, 30 жастан бастап 49 жасқа дейінгі жаста – а.ж. қараша айында 4 383 адам, зейнеткерлік жасқа дейінгі жастағылардың ең көп мөлшері қыркүйек айында 1 486 адам, және зейнеткерлік жастағы ШОКС 1 386 а.ж. қараша айында жүгінді.

Кесте 5. 2015 жылдың айлары бойынша жас ерекшелік қимасындағы ШОКС саны.

Қызмет көрсетілген ай	17-29	30-49	50-57	58 и выше	Всего
сәуір	11	27	13	1	52
мамыр	46	109	44	18	217
маусым	209	597	232	112	1 150
шілде	686	2 051	811	534	4 082
тамыз	1 226	3 679	1 430	852	7 187
қыркүйек	1 161	3 695	1 486	1 008	7 350
қазан	983	3 085	1 268	922	6 258
қараша	1 223	4 383	1 911	1 386	8 903
<b>Барлығы:</b>	<b>5 545</b>	<b>17 626</b>	<b>7 195</b>	<b>4 833</b>	<b>35 199</b>

## 2.6. Өңірлер қимасында кәсіпкерлік субъектісінің санаттары бойынша қызметтер көрсетілген клиенттер саны

Есеп беру жылында сервистік қолдауды алған 15 161 кәсіпорындардың ішінен 14 940 кәсіпорын шағын бизнеске жатады, ол жүгінгендердің жалпы санының 99% құрайды.

Орта бизнеске 221 кәсіпорын немесе қолдау сұрап келгендердің 1% құрайды.

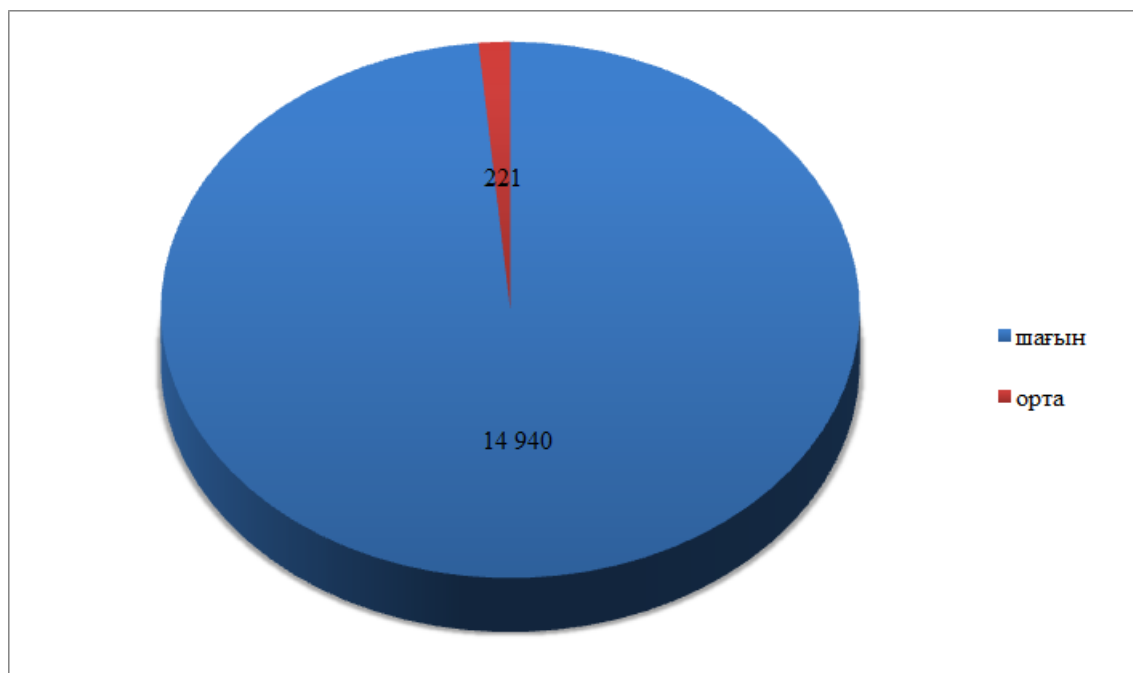


Диаграмма 9. 2015 жылдың қазан-қараша айлары бойынша кәсіпорын көлемі бойынша ШОКС саны.

Өңірлік қимада, *Диаграмма 10* көрсетілгендей, шағын бизнеске қатысты кәсіпорындардың көп саны Алматы облысына жатады – 2 363 кәсіпорын, Алматы қаласына – 2 142 кәсіпорын және ОҚО – 2 111 кәсіпорын.

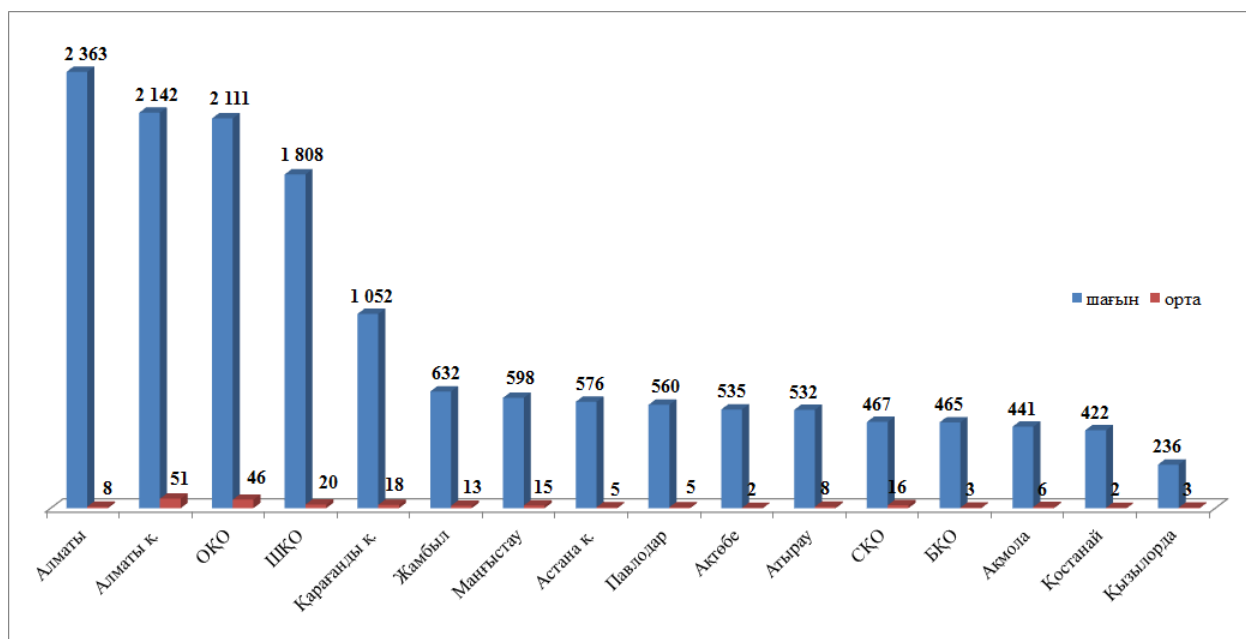




Диаграмма 10. 2015 жылдың қазан-қараша айларының қимасындағы кәсіпорын көлемі бойынша ШОКС саны.

Орта бизнеске жататын кәсіпорындардың көп саны Алматы қ. байқалады– 51 адам, ОҚО– 46 және ШҚО облысында–20 субъект. Орта бизнестің бірдей көрсеткіші Астана қ. мен Павлодар облысына тиесілі.

Қызылорда облысында шағын бизнеске жататын кәсіпорындардың ең аз саны байқалады.

Қостанай облысында – орта бизнестегі адамдардың жүгінуінің ең аз саны байқалған.

Ағымдағы жылдың 8 айында шағын бизнеске жататын кәсіпорындардың жалпы саны 34 380 немесе 98% құрайды, орта бизнес саны 819 немесе 2%.

Диаграмма 11 2015 жылдағы кәсіпорын өлшемі бойынша ШОКС саны ұсынылған.

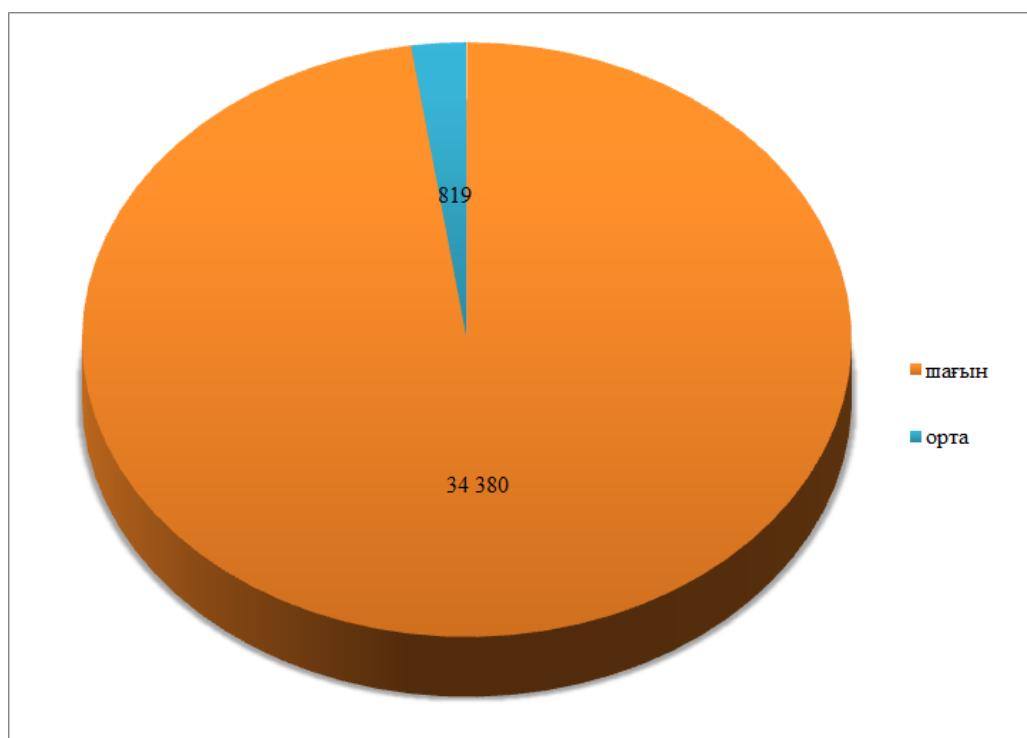


Диаграмма 11. 2015 жылға кәсіпорын көлемі бойынша ШОКС саны.

## 2.7. Өңірлік қимадағы көрсетілген қызметтер тізілімі бойынша сандық көрсеткіштер

Бірыңғай бағдарламаға сәйкес, сервистік қолдау қызметтердің 8 түрлері бойынша ұсынылады. Төртінші тоқсанның екі айында (қазан, қараша) 15 161 ШОКС 24 246 қызмет түрлері көрсетілген.

Кеңес берулердің ең үлкен көрсеткіші бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізуге байланысты қызмет түрлері бойынша, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрумен байланысты қызметтердің ең көп саны көрсетілді – 5 525 қызмет, ол көрсетілген қызмет түрлерінің жалпы санының 23% құрайды, олардың ішінде 919 қызмет немесе 11% ОҚО қатысты. Осы

лот бойынша қызметтердің ең саны Батыс Қазақстан облысында анықталған – 99 қызмет немесе жалпы санының 1%.

Заң мәселелері бойынша қызметтердің ең көп саны ШҚО көрсетілген және 389 қызмет немесе осы лот бойынша көрсетілген қызметтердің 18% құрады.

Маркетингтік қызметтер бойынша кәсіпкерлер негізінде бизнес-жоспарларды әзірлеуге жүгінеді. Мысалы, ОҚО маркетингтік сұрақтар бойынша 881 қызмет.

Атап өтетіні, Қазақстан Республикасы Кедендік одаққа қосылған соң, кедендік рәсімдер бойынша қызметтер саны өсті және 2 098 қызметті қамтыды немесе көрсетілген қызметтің жалпы санының 9% құрады. Қызығушылық ШҚО байқалады, онда осы лот бойынша 389 қызмет көрсетілген немесе кедендік рәсімдер бойынша барлық қызметтердің 18%.

Қызметтердің ең аз саны менеджмент мәселелері бойынша көрсетілген – 787 қызмет, ол қызметтердің жалпы мөлшерінің 3% құрайды. Осы лот бойынша Жамбыл облысының кәсіпкерлерінен өтініштер келіп түскен жоқ.

Кесте 6. А.ж. қазан-қараша айлары үшін өңірлер қимасындағы лоттар бойынша көрсетілген қызметтер саны.

Облыс/қала	<i>Бухгалтерлік және салықтық есепке алу, сонымен қатар статистикалық есептілікті қалыптастырумен байланысты қызмет түрлері</i>	<i>Кедендік рәсімдер бойынша қызмет түрлері</i>	<i>Менеджмент жүйесін енгізу бойынша барлық процесе кеңес беру және толық демеу</i>	<i>Заң қызметтерін көрсету</i>	<i>Маркетинг мәселелері бойынша қызметтер</i>	<i>Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер</i>	<i>Мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың сатып алуларымен және әсер қойнауын пайдаланушылармен байланысты қызмет түрлері</i>	<i>Менеджмент мәселелері бойынша қызметтер</i>	Барлығы
Астана қ.	50	29	44	173	308	102	36	221	963
Алматы қ.	469	603	273	456	1012	191	220	73	3 297
Алматы	700	206	82	512	562	358	82	80	2 582
Ақмола	389	38	17	618	130	37	39	23	1 291
Ақтөбе	354	46	22	184	229	62	17	25	939
Атырау	201		57	73	521	74	41	8	975
ШҚО	379	389	63	2 234	427	108	155	76	3 831
Жамбыл	357	46	18	182	221	42	21	-	887
БҚО	99	95	28	68	77	41	75	26	509
Қарағанды	543	65	74	279	405	182	74	49	1 671
Қызылорда	137	7	8	74	9	14	6	10	265

Қостанай	293	61	32	134	80	64	33	1	698
Маңғыстау	239	28	16	229	156	82	32	34	816
Павлодар	164	37	54	176	283	23	31	14	782
СҚО	232	81	31	223	83	27	36	5	718
ОҚО	919	367	195	1352	881	81	85	142	4 022
<b>Барлығы</b>	<b>5 525</b>	<b>2 098</b>	<b>1 014</b>	<b>6 967</b>	<b>5 384</b>	<b>1 488</b>	<b>983</b>	<b>787</b>	<b>24 246</b>

Жыл бойынша көрсеткіштер бойынша талдау жасайтын болсақ, ағымдағы жылы айтарлықтай сұранысқа ие қызметтер заң қызметтері болып табылды. 2015 жылдағы көрсетілген заң қызметтерінің саны 16 751 құрады. Заң қызметтерімен бірге сұранысқа ие қызметтердің бірі бухгалтерлік және салықтық есепті есепке алу, сонымен қатар статистикалық есептілікті жүргізумен байланысты қызметтер болып табылады, олардың шеңберінде 14 761 қызмет көрсетілген. Кәсіпкерлер арасындағы айтарлықтай сұранысқа ие емес қызметтер менеджмент мәселелері бойынша қызметтер болып табылады, олардың көмегімен жылына 1 654 қызмет көрсетілген.

Кесте 7. 2015 жылдағы өңірлер бойынша лоттарда көрсетілген қызметтер саны.

Облыс/қала	<i>Бухгалтерлік және салықтық есепке алу, сонымен қатар статистикалық есептілікті қалыптастырумен байланысты қызмет түрлері</i>	<i>Кедендік рәсімдер бойынша қызмет түрлері</i>	<i>Менеджмент жүйесін енгізу бойынша барлық процесте кеңес беру және толық деңгей</i>	<i>Заң қызметтерін көрсету</i>	<i>Маркетинг мәселелері бойынша қызметтер</i>	<i>Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер</i>	<i>Мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың сатып алуларымен және жер қойнауын пайдаланушылармен байланысты қызмет түрлері</i>	<i>Менеджмент мәселелері бойынша қызметтер</i>	Барлығы
сәуір	2	6		32	20				60
мамыр	86	55		188	36		1	4	370
маусым	582	239	84	886	308	31	57	70	2 257
шілде	2017	559	313	2058	816	410	270	188	6 631
тамыз	3622	863	562	3081	1888	592	736	248	11 592
қыркүйек	2927	927	440	3539	2318	817	864	357	12 189
қазан	2581	1190	522	3326	2271	751	414	342	11 397
қараша	2944	908	492	3641	3113	737	569	445	12 849
<b>Барлығы:</b>	<b>14 761</b>	<b>4 747</b>	<b>2 413</b>	<b>16 751</b>	<b>10 770</b>	<b>3 338</b>	<b>2 911</b>	<b>1 654</b>	<b>57 345</b>

## 2.8. Сервистік компаниялармен, ҰКП және (немесе) ӨКП көрсетілген қызметтер саны

Есеп беру мерзімінде барлық ҰКП сервистік қолдау жүзеге асырылған, Сервистік компаниялармен жасасқан шарттардан басқа ҰКП қызметкерлерімен жеке еңбек шарттары жасалған.

Осыдан келіп, ӨКП қызметкерлерімен Алматы облысы бойынша - 3 лот, Батыс Қазақстан облысы (одан әрі - БҚО), СҚО бойынша 5 лоттардан қызметтер көрсетіледі, Атырау облысы және Астана қ. бойынша – 4 лот, Қызылорда облысы, ШҚО, ОҚО, Жамбыл және Ақмола облыстары бойынша – 8 лот, Қостанай облысы мен Алматы қ. бойынша – 4 лоттар, Ақтөбе облысы – 7 лот, Қарағанды және Павлодар облыстары – 4 лот бойынша қызметтер көрсетілді.

Сервистік компанияларды конкурстық іріктеу 2015 жылдың 25 ақпанында Қазақстан Республикасы Ұлттық кәсіпкерлер палатасының Президиумының №2 хаттамалық шешімімен бекітілген қазақстан Республикасының Мемлекеттік жоспарлау жүйесінің құжаттарымен қарастырылған кәсіпкерлерді сервистік қолдауды қоса алғанда, кәсіпкерлік қызметпен айналысуға талаптанушы жеке тұлғалар мен кәсіпкерлік субъектілерді қаржылық емес қолдауды ұсыну тәртібі туралы ережеде бекітілген талаптарға сәйкес өткізілді.

Облыстар мен республикалық маңызы бар қалалардың ҰКП конкурстық іріктеу нәтижелері бойынша еліміздің 14 өңірінде қызметтер көрсету үшін ҰКП 28 сервистік компаниялары мен қызметкерлері белгіленді. конкурстық іріктеуден өткен сервистік компаниялардың тізімі *Кесте 8* көрсетілген.

*Кесте 8. Сервистік компаниялар тізімі.*

Облыс/қала	Сервистік компания/ҰКП атауы	Лот атауы
БҚО	«Шағын бизнес орталығы» Қауымдастығы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
	БҚО өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
	«NewConsulting» ЖШС	№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
	«БҚО кәсіпкерлер қауымдастығы» ОЮЛ	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
	БҚО бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер

		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
СҚО	СҚО бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
	«BP Analytics» ЖШС	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
	"Кызылжар-Экспертиза" ЖШС	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
«BP Analytics» ЖШС	№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер	
Атырау	«Атырау облысы бойынша кәсіпкерлер мен жұмыс берушілердің одағы» АҚ	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
	«Атырау облысы бойынша кәсіпкерлер мен жұмыс берушілердің одағы» АҚ	№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
	"Консалтинговая компания "Консул" ЖШС	№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
	"Консалтинговая компания "Консул" ЖШС	№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
	Атырау облысы бойынша өңірлік	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер

	кәсіпкерлер палатасы	№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
Қостанай	Қостанай облысы бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
	"Иволга-Растр" ЖШС	№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
	"Прэко Консалтинг" ЖШС	№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
№ 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер		
Алматы қ.	«KLS» ЖШС	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
	«АбиА Консалт»	№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
	«Тактика» ЖК «ҚР жобалық менеджерлерінің одағы»	№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер № 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
	«Тактика» ЖК	№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
	Алматы қ. бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер №4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету №5 қызмет – Маркетинг мәселелері

		жөніндегі қызметтер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
		№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
Қызылорда	Қызылорда облысы бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
		№ 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
Алматы	Алматы облысы бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
	"ЖанАс консалт" ЖШС	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
"Атамекен" Талдықорған	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер	

	кәсіпкерлер кеңсінің қауымдастығы ОЮЛ	№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
		№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
Астана қ.	"АудБух" ЖШС	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
	Астана қ. бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
	"Астана қаласының кәсіпкерлер құқығын қорғау бойынша қауымдастық " ОЮЛ	№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
	"ARG Group LTD" ЖШС	№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
	"Самгау Консалтинг" заң компаниясы» ЖШС	№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
	Астана қ. бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер		
ОҚО	ОҚО кәсіпкерлерінің аймақтық палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер



		№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
ШҚО	ШҚО бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
		№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
Жамбыл	Жамбыл облысы бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
		№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
Ақтөбе облысы	Ақтөбе облысының ӨКП	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер

	«КазЦОК» ЖШС	№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
	Ақтөбе облысының ӨКП	№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
	Ақтөбе облысының ӨКП	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
	Ақтөбе облысының ӨКП	№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
	Ақтөбе облысының ӨКП	№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
	Ақтөбе облысының ӨКП	№ 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
Қарағанды	Қарағанды облысы бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
	"КТП-сервис" ЖШС	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
	"ВЦ Консалтинг Сертифик" ЖШС	№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
"Center AT" ЖШС	№ 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер	
Павлодар	«Санжар ПВ» ЖШС	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
	"Агенство по привлечению инвестиций" ЖШС	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№ 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері

		жөніндегі қызметтер
	Павлодар облысы бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
Ақмола	Ақмола облысы бойынша кәсіпкерлер палатасы	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
		№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
		№ 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
Маңғыстау	«Маңғыстау индустриалды палатасы» Заңды тұлғалар бірлестігі	№1 қызмет - Бухгалтерлік және салықтық есепті жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті құрастырумен байланысты қызметтер
		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
	Маңғыстау облысы бойынша кәсіпкерлер палатасы	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№3 қызмет – Менеджмент жүйелерін енгізу жөніндегі барлық процестерге кеңес беру және толық алып жүру
		№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
		№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер

	№7 қызмет – мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың және жер қойнауын пайдаланушылардың сатып алуларымен байланысты қызметтер
	№ 8 қызметтер – Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер

**Атырау облысында** қазан-қараша айларында 540 ШОКС 975 қызметтер ұсынылған, оның ішінде тіркелген ЖК- 423, ЖШС түріндегі кәсіпкерлер – 43, 37АШ және 1 АҚ. Гендерлік қимада, ерлер саны 279, әйелдер саны -261.

Сервистік қызметтер ӨКП сервистік компаниялармен, төрт өкілдерімен ұсынылады, олармен а.ж. 01 шілдесінен бастап 25 қарашасына дейін 1211 ШОКС 2 267 қызмет көрсетілген.

**Қызылорда облысында** барлық 8 лоттары бойынша қызмет көрсету ӨКП қызметкерлерімен жүргізіледі. Төртінші тоқсанынның 2 айында а.ж. 25 қарашасындағы жағдай бойынша ӨКП қызметкерлерімен 239 Клиентке 265 қызмет көрсетілген. Негізінде, көмекке ЖК ретінде тіркелген 197 адам жүгінді, ЖШС ұйымдастырушылық-құқықтық формасы бар Клиенттер саны – 13, ал АШ - 29. Жынысы бойынша алып қарасақ, 156 еркек, 83 әйелдер болған.

Қызметтер а.ж. 22 маусымынан бастап 25 қарашаға дейін ұсынылған. Осы мерзімде 1 463 қызмет көрсетілсе, 1 416 Клиенттерге қызмет көрсетілген.

**Қарағанды облысында** 2015 жылдың қазан-қараша айларында 1 671 ШОКС қызметк өрсетілді, оларға 1 070 қызмет көрсетілді. Барлық қызмет түрлері ӨКП қызметкерлермен ғана көрсетілді. Көмекке жүгінген ЖК саны 751 адамды құрады, ЖШС – 199, АШ – 118, қалған екі қызмет ӨК мен АҚ көрсетілген. Гендер бойынша еркектер саны – 560, әйелдер саны - 510.

Сервистік қызмет бойынша қызмет түрлері 2015 жылдың 23 маусымынан бастап көрсетіле бастаған, осы мерзімде ҰКП қызметкерлерімен 3 599 қызмет көрсетілсе, 2 349 ШОКС қызмет көрсетілген.

**Қостанай облысында** қызмет түрлері ҚКП қызметкерлерімен 4 лот бойынша ұсынылған, қалған 4 лот сервистік компаниялардың қызметкерлерімен ұсынылған. А.ж. 01 қыркүйегінен бастап 25 қарашасына дейін 424 Клиентке 698 қызмет көрсетілген. Ұйымдастырушылық-құқықтық формалар қимасында ЖК саны 323 құрайды, ЖШС – 50 және АШ – 51.

Ерлер әйелдерге қарағанда 2 артық. Мысалы, ерлер саны – 213, ал әйелдер саны – 211.

Сервистік қолдауды жүзеге асыр мерзімінен бастап, а.ж. 15 маусымынан бастап 25 қарашаға дейін 1 964 Клиент келді, оларға 2 494 қызмет түрлері көрсетілді.

**ОҚО** барлық 8 лоттары бойынша қызмет көрсету ӨКП қызметкерлерімен жүргізіледі. Қазан-қараша айларында 2 157 ШОКС 1 022 қызмет көрсетілді, олардың ішінде ЖК ретінде тіркелгені – 1 391, ЖШС түріндегі кәсіпкерлер – 294, 453 АШ, 18 ӨК және 1 АҚ. Гендерлік қимада еркектер саны 1 414, әйелдер саны – 743.

А.ж. 01 маусымынан бастап 25 қарашасына дейін ӨКП өкілдерімен 4 722 ШОКС 9 673 қызмет көрсетілді.

**Алматы қ.** 4 сервисных компания мен ҰКП қызметкерлерінің 8 лоттары бойынша сервистік қызметтер көрсетілген. Төртінші тоқсанның екі айында ӨКП қызметкерлерімен және сервистік компаниялардың кеңес берушілерімен 2 193 Клиентке 3 297 қызмет көрсетілді. Негізінде, қолдау көрсетуге ЖК ретінде тіркелген кәсіпкерлер жүгінді, олар – 1 873 адам, ЖШС ұйымдастырушылық-құқықтық формасы бар Клиенттер саны - 318, АШ мен ӨК бір кәсіпкерден. Жынысы бойынша жүгінген еркектер саны - 803, әйелдер – 1 390.

Қызметтер а.ж. 04 маусымынан бастап 25 қарашасына дейін ұсынылған. Осы мерзімде 7 799 қызмет көрсетілсе, 4 709 Клиентке қызмет ұсынылды.

**Аөтөбе облысында** 2015 жылдың қазан-қараша айларында 939 қызмет көрсетілген, 537 ШОКС келді. «Менджмент жүйесін енгізу бойынша барлық процеске кеңес беру және толық демеу» қызметінен басқа барлық қызмет түрлері ӨКП қызметкерлерімен ғана ұсынылды. Қолдау сұрап келген ЖК саны 413, ЖШС саны – 70, АШ саны – 52, қалған екі қызмет ӨК мен АҚ көрсетілген. Гендер бойынша еркектер саны 268, әйелдер саны - 269.

Сервистік қолдау бойынша қызметтер 2015 жылдың 1 сәуірінен басталды, ҰКП қызметкерлерімен және «КазЦОК» ЖШС компаниясының кеңесшілерімен 3 535 қызмет ұсынылды, 2 385 ШОКС қызмет көрсетілді.

**ШҚО** қызметтер ӨКП қызметкерлерімен көрсетілді. А.ж. 01 қазанынан бастап 25 қарашасына дейін 1828 Клиентке 3 831 қызмет көрсетілді. Ұйымдастырушылық –құқықтық формалар қимасында ЖК саны - 1 204, ЖШС – 156 АШ– 467, және ӨК - 1.

Еркектер саны әйелдерге қарағанда 130 адамға артық. Мысалы, еркектер саны – 979, ал әйелдер саны – 849 құрайды.

Сервистік қолдауды жүзеге асыру кезеңінде а.ж. 22 мамырынан бастап 25 қарашасына дейін 3 322 Клиент жүгініп, оларға 7 745 қызмет көрсетілді.

**БҚО** сервистік қызмет көрсетуге 3 компания мен ӨКП қызметкерлері тартылды. Қызметтер барлық 8 лоттар бойынша көрсетілді. Қазан-қараша айларында 468 ШОКС 509 қызмет көрсетілді, олардың ішінде ЖК ретінде тіркелгендері– 292, ЖШС түріндегі кәсіпкерлер - 141, 34 АШ және 1 АҚ. Гендерлік қимада еркектер саны - 251, әйелдер саны – 217.

ӨКП және сервистік компаниялар өкілдерімен а.ж. 02 шілдесінен бастап 25 қарашасына дейін 1 071 ШОКС 1 468 қызмет көрсетілді.

**СҚО**, сервистік қызмет көрсетуге 2 сервистік компания және ӨКП атсалысқан. Төртінші тоқсанның 2 айында 25 қарашадағы жағдай бойынша қызмет көрсетілді. Негізінде, ЖК ретінде тіркелген адамдар саны – 292 адам, 94 Клиент санымен ЖШС және Аш ұйымдастырушылық-құқықтық формасы бар Клиенттер жүгінді, ӨК түрінде 1 адам келді, қалған 2 адам ҰҚФ басқа адамдар. Жынысы бойынша 280 еркектер, 203 әйелдер жүгінді.

Қызметтер а.ж. 01 шілдесінен бастап 25 қарашасына дейін ұсынылды. Осы кезеңде 1 228 қызмет көрсетілсе, 1 798 Клиентке қызмет ұсынылды.

**Алматы облысында** Маркетинг қызметтері бойынша "ЖанАс консалт" ЖШС көрсеткен, мемлекеттік сатып алуларға байланысты қызметтер, ұлттық компаниялар мен жер қойнауын сатып алу бойынша қызметтер, сонымен қатар менеджмент мәселелері бойынша қызметтер «Атамекен» ОЮЛ Талдықорған кәсіпкерлер одағының қауымдастығымен көрсетілген. Басқа лоттардың барлығы ӨКП ұсынылған. Қазан-қараша айларында 2 371 ШОКС 2 582 қызмет көрсетілді, олардың ішінде ЖК ретінде тіркелгендері – 1 327, ЖШС ретіндегі кәсіпкерлер – 396 және 648 АШ. Гендерлік қимада еркектер саны- 1 294, әйелдер саны – 1 077.

А.ж. 07 шілдесінен бастап 25 қарашасына дейін 4 333 ШОКС 4 758 қызмет көрсетілді.

**Астана қ.** Ақпараттық технологиялар саласында қызмет көрсету, мемлекеттік сатып алуларға байланысты қызметтер, ұлттық компаниялар мен жер қойнауын сатып алу бойынша қызметтер және кедендік қызметтер ӨКП көрсетілген. Барлық басқа лоттар сервистік компания кеңесшілерімен ұсынылған. Сервистік қолдау осы өңірде а.ж. 03 тамызынан бастап іске қосылды. Мысалы, төртінші тоқсанның екі айында а.ж. 25 қарашасындағы жағдай бойынша 581 Клиентке 963 қызмет көрсетілген.

Еркектер саны әйелдерге қарағанда 15 адамға артық. Мысалы, еркектер саны – 298, ал әйелдер саны – 283 құрайды.

Сервистік қолдауды жүзеге асыру мерзімінен бастап 25 қарашасына дейін 1 379 Клиентке 2 063 қызмет көрсетілді.

**Жамбыл облысында** 2015 жылдың қазан-қараша айларында 645 ШОКС 887 қызмет түрлері көрсетілді. Барлық қызмет түрлері ӨКП қызметкерлерімен көрсетіліп келеді. Қолдау көрсетуді сұрап келген ЖК саны 390, ЖШС саны – 97, АШ – 157, бір қызмет басқа ҰҚФ ұсынылған. Гендерлік қимада еркектер саны- 367, әйелдер саны – 278.

Сервистік қолдау бойынша қызметтер 2015 жылдың 01 шілдесінен бастап көрсетіліп келеді, осы кезеңде ҰКП қызметкерлерімен 2 393 қызмет көрсетілсе, 1 598 ШОКС қызмет ұсынылды.

**Павлодар облысында** екі сервистік компаниялармен және ӨКП қызметкерлерімен қазан-қараша айларында 565 ШОКС 782 қызмет көрсетілген. Негізінде, қолдау сұрап ЖК ретінде – 433 адам тіркелген, ЖШС ұйымдастырушылық-құқықтық формасында – 50, АШ – 82. Жынысы бойынша, 304 еркек жүгінді, әйелдер саны – 261.

Осы өңірдегі сервистік қызметті жүзеге асыру а.ж. шілде айының басына келеді, мысалы қызметтердің ұсыну уақытынан бастап 1 896 қызмет 1299 Клиентке көрсетілген.

**Ақмола облысында** ӨКП қызметкерлерімен барлығы 8 лот орындалған. Қазан-қараша айларында 447 ШОКС 1 291 қызмет көрсетілген, олардың ішінде ЖК түрінде тіркелгендер – 345, ЖШС – 62, 40 АШ. Гендерлік қимда еркектер саны 304, әйелдер саны – 261.

ӨКП өкілдерімен а.ж. 01 шілдесінен бастап 25 қарашасына дейін 1 304 ШОКС 3 161 қызмет көрсетілген.

**Маңғыстау облысында** ӨКП қызметкерлерімен 6 лот ұсынылды, қалған 2 лот «Маңғыстау индустриалды палатасымен» ұсынылған.

Қазан-қараша айларында 613 ШОКС 816 қызмет ұсынылды, олардың ішінде ЖК ретінде тіркелгені– 450, ЖШС түріндегі кәсіпкерлер– 142 және 18 АШ. Гендерлік қимда еркектер саны 346, әйелдер саны –267.

А.ж. 07 шілдесінен бастап 25 қарашасына дейін 909 ШОКС 1 233 қызмет ұсынылды.

### **3. ҚЫЗМЕТТЕР АЛУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН БАҒАЛАУҒА ЖӘНЕ МЕМЛЕКЕТТІК ҚОЛДАУ ҰСЫНЫЛАТЫН ҚҰРАЛДАРЫНЫҢ СҰРАНЫСҚА ИЕ БОЛУЫН БАҒАЛАУҒА БАҒЫТТАЛҒАН СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ САПАСЫНА АУДИТ ЖҮРГІЗУ**

#### **3.1. Көрсетілген қызметтер/кеңес берулердің сапасын және қанағаттану деңгейін бағалау бойынша сандық көрсеткіштер**

Кәсіпкерлерден сауалнамалық сұрау алу кәсіпкерлер қызмет алғаннан кейін жүргізілді. Кәсіпкерлер қызметтер сапасын бағалау жөніндегі Сауалнаманы (одан әрі – Сауалнама) толтырды және оны урнаға-жәшікке салды. Сауалнамалық деректерді өңдеу және талдау «Даму» Қорының менеджерлерімен жүзеге асырылды.

Алайда, урналарды/жәшіктерді ашқан кезде және Сауалнамалардың санын санау кезінде, «Даму» Қорының менеджерлерімен Сауалнамалар санының Мәлімдеушілер тізілімінде көрсетілген алынған қызметтермен сәйкессіздігі айқындалды. Сонымен, есептік кезең ішіндегі көрсетілген қызметтердің саны – 24 246, урналардан алынған сауалнамалардың жалпы саны – 18 739.

Сауалнамалардағы сұрақтардың тізімі және оларға жауаптар сервистік компаниялардың кеңесшілерінің жұмыс сапасын және алынған кеңестердің/қызметтердің сапасын бағалауға мүмкіндік береді.

Сервистік компаниялар кеңесшілерінің жұмыс сапасы көрсетілген қызметтердің пайдалылығының деңгейі туралы сұрақтарға жауап беру, көрсетілген қызметтен күтілетін болжамдардың сенімділігін және көрсетілетін қызметтердің қанағаттану деңгейі бойынша анықталды.

Алынған кеңестердің пайдалылығы бойынша – 16 994 қызмет кәсіпкерлермен бес баллдық шкаламен бағаланған, 1000 артық қызмет сервистік қолдау бойынша «Жақсы» бағасына ие болды және 22 қызмет «қанағаттанарлық» деп бағаланды.

Көрсетілген қызметтердің сапасына барлық сұрау жүргізілген клиенттер риза екендіктерін білдірді. Сауалнамаға талдау жасау бойынша осындай қорытынды жасалынды, онда кәсіпкерлер 17 550 қызметті бес баллдық шкала бойынша, 977 қызметті – «жақсы» және 9 қызметті – «қанағаттанарлық» деп бағалады.

«Алынған қызметтерден күтілетін үміттердің ақталғандық бағасы» критерийі бойынша: 16 966 қызмет – «өте жақсы», 1 203 қызмет – «жақсы» және 10 қызмет – «қанағаттанарлық».

Мониторингті сапалы жүргізу үшін көрсетілген қызметтің әрбір түрі бойынша барлық сауалнамалардың болуы қажет екендігін атап өту қажет.

### **3.2. Қызметтерге клиенттердің жүгінуінің мақсаты бойынша көрсеткіштер**

Сервистік қолдау алғаннан кейін бизнесті кеңейту бойынша қатысушылар көрсеткіштеріне талдау кеңестер немесе қызметтер алғаннан кейін кәсіпкерлермен толтырылған Сауалнамаларға берілген жауаптардан қалыптастырылады. Сонымен, кәсіпкерлер қызметтердің бірнеше түрлерін ала алады және қызметтердің әрбір түріне жеке Сауалнама толтырылады. Сонымен бірге, қызметтердің бірнеше түрлерін алу кезінде кәсіпкерлер әртүрлі сауалнамаларда әртүрлі мақсаттарды көрсете алатынын есепке алу қажет.

*Кесте 9* көрінгендей, Сауалнамалардағы сұрақтарға жауап берген кәсіпкерлердің барынша көп саны – 6 072, «Бизнесте жаңа бағыт ашу» мақсатының бар екендігін көрсетті, 4 656 ШОКС өндіріс көлемін ұлғайтқылары келетіндіктерін білдірді, 3 013 кәсіпкердің одан арғы мақсаты «Тауарлар мен қызметтердің сапасын көтеру» болып табылды, 2 260 адам жаңа нарықтарды игергілері келетіндіктерін, ал қалған 1 065 адам – өзінің бизнесін дамыту жөнінде басқа мақсаттарының бар екендігін білдірді.

*Кесте 9. А.ж. қазан-қараша айлары үшін қызметтерге Клиенттердің жүгінуі бойынша ШОКС саны*



Облыс/қала	Бизнесте жаңа бағыт ашу	Жаңа нарықты меңгеру	Өндіріс көлемін арттыру	Тауарлар мен қызметтер сапасын арттыру	Басқалары
Астана қ.	165	81	293	162	
Алматы қ.	1367	439	78	763	9
Алматы	1063	338	967	265	0
Ақмола	182	114	138	200	89
Ақтөбе	216	65	217	272	
Атырау	370	68	195	45	14
ШҚО	94	91	297	249	757
Жамбыл	245	89	275	75	
БҚО	209	100	120	80	
Қарағанды	302	287	307	227	13
Қызылорда	128	35	61	47	
Қостанай	98	42	108	152	114
Маңғыстау	212	35	243	18	35
Павлодар	187	95	151	210	34
СҚО	102	125	217	135	
ОҚО	1 132	256	989	113	
<b>Барлық анкеталар</b>	<b>6 072</b>	<b>2 260</b>	<b>4 656</b>	<b>3 013</b>	<b>1 065</b>

Алайда, кеңестер алғаннан кейін кәсіпкерлердің барлығы Сауалнамаларды толтырмағанын айта кеткен жөн. Бұл жөнінде алынған Сауалнамалардың жалпы саны 18 739: толығымен толтырылған 16 249 Сауалнама, жартылай толтырылған немесе толтырылмаған – 2 490.

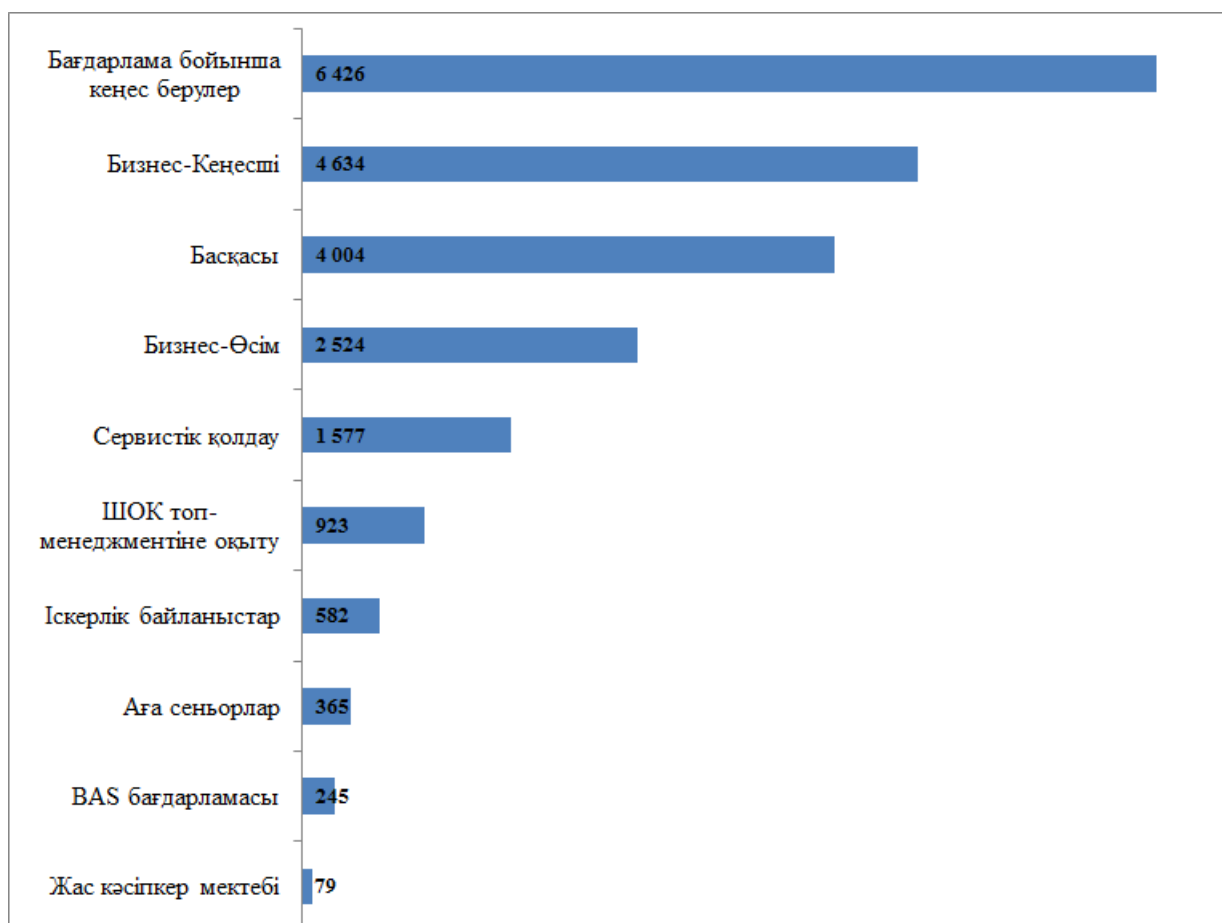
Мониторинг жүргізу аясында, «Даму» Қорының Өңірлік филиалдарының менеджерлерімен телефон арқылы Сауалнаманың толтырылу дұрыстығына қосымша сауалнамалық сұрау жүргізілді. Мысалы, есеп беру мерзімінде 5 өңірде «Сервистік қолдауды іске асыруға мониторинг жүргізу аясында айқындалған бұзақылықтар» Тарауын көрсетілген бұзақылықтар анықталды.

### **3.3. Клиентер арасында мемлекеттік қолдаудың қаржылық және қаржылық емес құралдарының сұранысқа ие болуының көрсеткіштері**

Мониторинг жүргізу барысында кәсіпкерлердің «Бизнестің жол картасы 2020» Бағдарламасының (одан әрі – Бағдарлама) басқа бағыттарына одан арғы қатысуы бойынша сауалнамалық сұрау жүргізілді.

Сауалнамалық сұраудың нәтижелері Бағдарлама құралдары кәсіпкерлердің арасында қажет екендігін көрсетті. Сауалнамада кәсіпкерлердің өздері қатысқылары келген қолдаудың бірнеше құралдарын көрсету мүмкіндіктері бар.

Бағдарламаны іске асыру аясында кәсіпкерлерге қаржылық және қаржылық емес қолдау ұсынылады. Қаржылық емес қолдау ШОКС сервистік қызметтер ұсынуды, Бағдарлама бойынша кеңестер көрсетуді, «Бизнес-Кеңесші» және «Бизнес-Өсу» жобалары бойынша оқытылды, сонымен қатар «Шағын және орта бизнестің топ-менеджментін оқыту», «Іскерлік байланыстар», «Аға сеньорлар» жобаларына, BAS Бағдарламасына және Бағдарлама аясында басқа жобаларға қатысуды қарастырады. 12 *Диаграммада* сауалнамалық сұрау нәтижелері ұсынылған.



*Диаграмма 12. 2015 ж. қазан-қараша бойынша Бағдарламаға одан әрі қатысу бойынша сауалнама жүргізілген қатысушылар саны*

Сауалнамалық сұрауға қатысушылар – сервистік қызметтер алушы кәсіпкерлер Бағдарлама бойынша кеңестер алуға барынша көп қызығушылық танытып отыр. Олардың саны, Сауалнамалар деректеріне сәйкес, 6 426 кәсіпкерді құраған. Кәсіпкерлердің Сауалнамаларды толтыру кезінде белсенділік танытқандарын атап өткен жөн. Сонымен, бір кәсіпкер толтырылған Сауалнамада өзі қатысқысы келетін бірнеше жобаларды көрсетті.

BAS Бағдарламасы жобасы кәсіпкерлердің арасында барынша аз қажеттілікті «Жас кәсіпкер мектебі» көрсетті, тек қана 79 кәсіпкер оған қатысқылары келетіндіктерін білдірді.

Өңірлік қимада Сауалнамалардың қорытындылары *Кесте 10* көрсетілген.

Кесте 10. 2015 жылдың қазан-қараша айлары бойынша Өңірлік қимадағы Бағдарламаның қаржылық емес құралдарында одан әрі қатысу бойынша сауалнамалық сұрастыру қатысушыларының саны.

Облыс/қала	«Бизнес – Кеңесші»	"Бизнес-Өсім"	«Топ-Менеджмент»	«Іскерлік байланыстар»	«Аға Сеньорлар»	Сервистік қолдау	БЖК 2020 кеңес берулері	Жас кәсіпкер мектебі	ВАС бағдарламасы	Басқасы	Барлық сауалманалар
Астана қ.	138	147	93	113	72	0	167		58	44	<b>898</b>
Алматы қ.	1202	736	123	89	28	0	469	9	0	2656	<b>5312</b>
Алматы	503	219	105	55	56	0	1 678	2	45	0	<b>2582</b>
Ақмола	99	86	65	18	23	1	228		10	216	<b>680</b>
Ақтөбе	214	49	10	13	17		478		5	13	<b>887</b>
Атырау	148	58	32	18	23	1	299	17	9		<b>637</b>
ШҚО	285	90	24	19	1	1 230	652		2	10	<b>2313</b>
Жамбыл	114	0	8	7	7		496	28			<b>660</b>
БҚО	49	54	22	9	8	0	362		1	4	<b>509</b>
Қарағанды	168	78	78	65	24	162	554	7	36	6	<b>1178</b>
Қызылорда	73	14	6	10	11	29	111		0	21	<b>265</b>
Қостанай	39	12	14	14	4		282	5	16	101	<b>698</b>
Маңғыстау	0	0	0	0	0	78	18	0	0	<b>0</b>	<b>96</b>
Павлодар	58	39	20	20	9	31	484	11	40	<b>657</b>	<b>1369</b>
СҚО	96	94	46	63	16		127				<b>442</b>
ОҚО	1448	848	277	69	66	45	21		23	276	<b>3073</b>
<b>Барлығы</b>	<b>4 634</b>	<b>2 524</b>	<b>923</b>	<b>582</b>	<b>365</b>	<b>1 577</b>	<b>6 426</b>	<b>79</b>	<b>245</b>	<b>4 004</b>	<b>21 599</b>

Алматы облысының кәсіпкерлерінің көпшілігі Бағдарлама бойынша кеңестер алуға қызығушылық танытты. ШҚО сервистік қолдау алуға барынша қызығушылық танытып отыр. Олардың саны 1 230 адамды құрады.

Сондай-ақ өңірлерде кәсіпкерлердің Бағдарламаның басқа жобаларына қатысуға, «Бизнес-Кеңесші» және «Бизнес - Өсім» жобасы бойынша оқуға және сервистік қолдау алуға қызығушылықтары байқалады.

Бағдарламаны іске асыру аясында «Даму» Қорының кепілі ретінде мемлекеттік қаржылық қолдау алғылары келген кәсіпкерлер, пайыздық мөлшерлемені, гранттық қаржыландыруды және «Даму Start-Up» өнімін субсидиялау Кесте 11 көрсетілген.

Кесте 11. 2015 ж. қазан-қараша айлары өңірлік қимасындағы Бағдарламаның қаржылық құралдардағы одан әрі қатысу бойынша сауалнамаға қатысушылардың саны

Облыс/қала	Кепілдік	Субсидиялау	Гранттық қаржыландыру	ДАМУ –STARTUP	Басқасы	Барлық сауалнамалар
Астана қ.	201	59	241	56	0	<b>557</b>
Алматы қ.	264	382	988	1011	11	2656
Алматы	1039	946	559	160	0	<b>2582</b>
Ақмола	205	163	94	97	161	<b>680</b>
Ақтөбе	267	403	173	81		<b>887</b>
Атырау	137	265	102	23		<b>637</b>
ШҚО	262	569	355	56	1 071	<b>2313</b>
Жамбыл	174	347	146	16		<b>785</b>
БҚО	78	309	113	9	0	<b>509</b>
Қарағанды	470	496	98	153	8	<b>1232</b>
Қызылорда	118	85	47	25	0	<b>265</b>
Қостанай	54	47	66	31	98	<b>698</b>
Павлодар	123	151	72	49	272	<b>657</b>
СҚО	169	193	116	12		<b>665</b>
ОҚО	889	1273	275	348	190	<b>2617</b>
Маңғыстау	85	36	92	0	0	<b>658</b>
<b>Барлығы</b>	<b>4 450</b>	<b>5 688</b>	<b>3 445</b>	<b>2 127</b>	<b>1 811</b>	<b>17 740</b>

Бағдарламаның қаржылық өнімдерінің арасында барынша қажет етілетін екінші деңгейдегі банктердің несиелері бойынша «Пайыздық мөлшерлемені субсидиялау» болып табылады. Қаржылық қолдаудың бұл түрін 5 688 кәсіпкер алғысы келді.

«Кепілдендіру» құралы да және Бағдарлама аясындағы басқа қаржылық құралдар да аз қажет етілмейді. Сауалнамалық сұрауға қатысқандардың арасынан 4 450 кәсіпкер «Даму» Қорының кепілдерін алғысы келеді, 43 445 Клиент Гранттық қаржыландыру алуға қызығушылық танытқан, ал 1 811 кәсіпкер басқа қаржылық құралдарға қатысқылары келетіндіктерін білдірді.

#### **4. СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ МОНИТОРИНГІСІН ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ АЯСЫНДА АНЫҚТАЛҒАН БҰЗЫЛЫСТАР**

Сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингісін жүзеге асыру аясында «Даму» Қорымен қызметтер көрсету бойынша келесі бұзылыстар анықталды:

##### **4.1. Сервистік қолдауды жүзеге асырудың басталуының кешеуілдеген мерзімдері.**

«Әрекеттегі кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды ұсыну» құралы (одан әрі-сервистік қолдау) 2011 жылдың «Бизнестің жол картасы 2020» Бағдарламасының (одан әрі - Бағдарлама) Төртінші бағытының аясында жүзеге асырылады. Бағдарламаға сәйкес 2013 жылға дейін Сервистік қолдауды жүзеге асыру үшін жауапты Операторы болып Жергілікті атқарушы органның (одан әрі - ЖАО) құрылымдық бөлімшесі болып табылады. 2014 жылдан бастап Бағдарламасының Төртінші бағытының аясында кәсіпкерлерге мемлекеттік қаржылық емес қолдау көрсететін Қаржылық емес қолдау, сонымен қатар сервистік қолдау операторы ҰКП болып табылады.

2011 жылдан бастап 2014 жж. дейін қолдау көрсету құралдары ЖАО құрылымдық бөлімшелеріне нысаналы трансферттер түрінде бөлінген. 2015 жылы тікелей ҰКП 2015 жылдың 13 сәуіріндегі қызметерді мемлекеттік сатып алулар туралы №57/13/04/15-НПП/1 шарт бойынша.

Жыл сайын өңірлердегі сервистік қолдауды жүзеге асыру мамыр айынан бастап қыркүйек айына дейінгі аралықта. Мысалы, 2014 жылы 15 өңірде сервистік қолдау өз қызметін маусым-шілде айларында жүзеге асырылған, Маңғыстау облысында сервистік қызметтер қыркүйек айынан бастап ұсыныла бастады. Бұл ЖАО құрылымдық бөлімшелері Бағдарламада көрсетілген шарттарға сәйкес конкурстық іріктеуден өткізілген.

Алайда, аталған жағдай осы жылы да қайтalandы. 16 өңірдің ішінен тек Ақтөбе облысында ғана сервистік қолдау сәуір айынан бастап, ал Шығыс Қазақстан облысында мамыр айынан бастап, ал қалған 14 өңірде сервистік қолдау а.ж. маусым, шілде немесе тамыз айларынан бастау алған.

Сонымен қоса, 126 сервистік қызметтердің ішінен 97 ҰКП және (немесе) ӨКП қызметкерлерімен ұсынылады, және тек олардың ішіндегі 29 ғана конкурстық іріктеуден өткен сервистік компаниялармен ұсынылады.

##### **4.2. Сервистік қолдауды жүзеге асыру барасы туралы ақпаратты ұсыну мерзімінің бұзылысы**

Әдіснамасының 7 т. сәйкес ҰКП және (немесе) ӨКП «Даму» Қорының аймақтық филиалдарына есеп беру тоқсанынан кейінгі айдың 10 күні, ал қорытынды Ақпаратты есеп беру жылының 10 желтоқсанынан кеш емес жолдама хатымен (сопроводительное) сервистік демеуді жүзеге асыру барысы туралы ақпаратты ұсынуы керек. Әдіснаманың 11 т. сәйкес «Даму» Қорына Ақпаратта сипатталған жасасқан шарттар мен көрсетілген қызметтердің

актлерінің көшірмелері ұсынылады. Алайда, 2015 жыл ағамында ҰКП және (немесе) ӨКП тарапынан Ақпарат және шарттар мен көрсетілген қызметтер актлерін ұсынбай жағдайлары кездесті.

Осы бұзушылық а.ж. 3 тоқсаны үшін сервистік қолодауды жүзеге асыру мониторингі туралы есепте сипатталған.

Аталған бұзылыс сервистік компания кеңесшілерінің тарапынан сервистік қызметтерді сапасыз ұсыну, сонымен қатар ШОКС аталған қызметтерін ұсынудың тиісті болмауының қаупін тудырады. Осыдан келіп, РБ бөлінген қаражатты пайдалану тиімділігі туралы мәселе туындайды.

#### 4.3. Сервистік қолдауды алған Клиенттерді анкеталау нәтижелері

Әдіснаманың 25 т. сәйкес «Даму» Қоры есеп беру жылында қызметтер көрсетілген Клиенттердің жалпы санының 5% кем емес көлемде телефонмен сауалнама жүргізуді жүзеге асырады. *Кесте 12* телефонды сұрастыру жолымен ШОКС анкеталау нәтижелері келтірілген.

*Кесте 12. Өңірлер бойынша ШОКС сауалнама жүргізу қорытындылары.*

№	Өңір	Клиенттердің жалпы саны	Сұралғандардың жалпы саны		Оның ішінде, а.ж. сервистік қолдауды алуға жүгінген жокпыз деп жауап берді
			адам	%	
1	Алматы қ.	2 193	130	6%	
2	ОҚО, Шымкент қ.	2 157	195	9%	
3	Астана қ.	581	29	5%	1
4	Алматы облысы, Талдықорған қ.	2 371	131	6%	
5	ШҚО, Өскемен қ.	1 828	165	9%	
6	Ақтөбе облысы, Ақтөбе қаласы	537	57	10%	3
7	Жамбыл облысы, Тараз қ.	645	35	5%	
8	СҚО, Петропавлов қ.	483	30	6%	
9	Атырау облысы, Атырау қ.	540	33	6%	
10	БҚО, Орал қ.	468	26	6%	
11	Қарағанды обл, Қарағанды қ.	1 070	86	8%	1
12	Маңғыстау облысы, Ақтау қаласы	613	48	8%	
13	Қызылорда облысы, Қызылорда қ.	239	42	17%	22
14	Костанайская область, г. Костанай	424	40	9%	
15	Ақмола облысы, Көкшетау қаласы	447	37	8%	12
16	Павлодар облысы, Павлодар қ.	565	40	7%	3
<b>Барлығы:</b>		<b>15 161</b>	<b>1 124</b>	<b>8%</b>	<b>42</b>

А.ж. 3 тоқсанында сервистік қызметтер көрсетілген Клиенттерден телефонмен сауалнама жүргізу нәтижесінде келесі бұзылыстар анықталды:

1) Астана қ. ӨКП ұсынылған Ақпараттағы Клиенттердің тізімінен Қостанай облысы бойынша «Даму» Қорының аймақтық филиалының қызметкерлерімен 29 Клиент сұралды. Сервистік қызметтер алуы бойынша Клиенттерге сауалнама жүргізу кезінде сұралған 1 адам ағымдағы жылы сервистік қызметке жүгінбегені анықталды.

2) Осыған ұқсас жағдай Ақтөбе облысында анықталған, телефонды сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша 3 адам есеп беру жылында сервистік қызметке жүгінбегені туралы айтты.

3) Қарағанды қ. сұралғандардың 1 ағымдағы жылы қызметтерге жүгінбегенін айтты, алайда Ақпаратта осы мәлімет берілген.

4) Қызылорда облысында 22 адам қызметтерге жүгінбегені туралы айтты.

5) Ақмола облысында сауалнама жүргізілгендердің жалпы санынан 12 адам ӨКП Ақпаратында көрсетілген қызмет түрлеріне емес, Клиент сөздері бойынша сервистік қызметтің басқа түрлері көрсетілгені туралы мәлімдеді.

6) Павлодар қаласы 40 сұралғандың жалпы санынан 3 ШОКС есеп беру кезеңінде сервистік қолдауға жүгінбегені туралы айтты.

7) Барлық басқа аймақтық филиалдарда, сонымен қоса жоғарыда аталғандарда, «Даму» Қорымен сервистік қызмет көрсету мониторингін жүзеге асыру кезінде Клиенттердің телефон номерлерімен белгілі бір қиындықтар туындады. Мысалы, ҰКП және (немесе) ӨКП Ақпаратында Клиенттердің көбінің телефон номерлері дұрыс көрсетілмеген, немесе ұсынылған ҰКП және (немесе) ӨКП Ақпаратында ұсынылған Клиенттердің телефон номерлері жоқ. Сонымен қоса, бірнеше Клиенттерге бірдей телефон номері жазылған. Сонымен қатар, қоңырау шалу кезінде кейбір Клиенттерде ӨКП қызметкерлерінің номері көрсетілген.

Осыдан келіп, өткізілген мониторинг нәтижелері бойынша а.ж. 4 тоқсаны үшін ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылған Клиенттердің тізімінде есеп беру жылында фактілі түрде сервистік қызмет көрсетілмеген Клиенттер көрсетілген, ол РБ бөлінген қаражаттың пайдаланылуының тиімділігіне күмән тудырады.

#### **4.4. Ақпаратты қате толтыру, жүйелі түрде қателер жіберу**

Өткізілген мониторинг аясында ҰКП Ақпаратты қате ұсыну фактлері анықталған. Әдінамаға сәйкес сапасыз толтыру Әдіснаманың 5 т. көрсетілген статистикалық көрсеткіштерді сараптау үшін ҰКП ұсынылған Ақпараттың мәліметтерінің біреуінің болмауы болып табылады. Алайда ҰКП ұсынылған Ақпаратта көптеген қателіктер болады: Клиенттердің Т.А.Ә., туған жылы, Клиенттердің кәсіпорындарының атауы, экономика саласы, экономиканың саласының бөлігі, Клиенттердің жүгінген күні, телефон номерлері, ЖСН дұрыс толтырылмайды, сонымен қатар грамматикалық қателіктер және т.б.

жіберіледі. «Даму» Қорымен түзетуге бағытталған кезде, ҰКП Ақпаратты сол қалпында қайта жібереді.

Есеп беру кезеңінде осындай жағдай барлық аймақтарда туындады, онда «Даму» Қорының аймақтық филиалдарымен тексеру нәтижесінде ҰКП және (немесе) ӨКП тексеру барысында анықталған (2,3 тоқсаныдардың есептеріне хаттардың көшірмелері есепке CD-дискісінде қосымшалады) кателерін түзету үшін хаттар жолданған

Атап өтетін жайт, осындай бұзылыстар жүйелі түрде болып тұрады және ҰКП және (немесе) ӨКП сервистік компания кеңесшілерінің Ақпаратты толтыру сапасын жақсарту және «Даму» Қорына ұсынған сайын Ақпаратта жіберілетін ескертулерді түзету бойынша ешқандай шаралар қолданбайды.

#### **4.5. Қызметтердің мемлекеттік сатып алулар туралы шарты бойынша өз міндеттемелерін тиіссіз орындау**

Жоғарыда айтылғандай, Әдіснаманың 11 т. сәйкес ҰКП және (немесе) ӨКП «Даму» Қорына қызметтердің көрсетілгенін растайтын шарттар мен актлердің көшірмелерін ұсынуы керек. ҰКП және (немесе) ӨКП көрсетілген мәліметтер сәйкес шарттармен және қызметтер актісімен расталмаған болса, сонымен қатар нұсқалған көрсетілген қызметтердің мерзімі және (немесе) тізіліміне сәйкес келмесе, онда олар ұсынылған Ақпараттан алынып тасталады және «Даму» Қорымен мониторинг бойынша есепті қалыптастыру кезінде есепке алынбайды.

Ақпаратты тексеру кезінде көптеген аймақтарда Клиенттердің және компания кеңесшілерінің көрсетілген қызметтер шарттары мен актлерінде мөрі мен қолының болмауының фактлері анықталған. Сонымен қоса, Көрсетілген қызметтер Актілері мен Ақпараттағы мәліметтерде айырмашылықтар бар, мысалы, Т.А.Ә., ЖК/ЖШС/АШ куәлігі, куәліктің берілген күні сервистік қызметтер атауы және т.б. байқалған.

Бұл бұзылыс ӨКП тарапынан шарттар жасалмаған және көрсетілген қызметтер актлеріне қол қойылмаған кәсіпкерлерге сервистік қолдау ұсынудың тиісті еместігі туралы мәлімдейді, ол осы Клиенттерге қызметтер көрсетілмеген мәліметке негіз болады.

#### **4.6. Бизнесі қолдау және дамытудың бірыңғай бағдарламасының 288 б. Бұзылысы**

Бірыңғай бағдарламаға сәйкес сервистік қолдау экономиканың барлық секторларында қызмет ететін кіші және орта кәсіпкерліктің субъектілеріне көрсетіледі. Есеп беру жылында Қызылорда облысының ӨКП Ақпаратында ФОО кәсіпорнының статусы бар Клиент сипатталған, ал Астана қ. ӨКП Ақпаратында өнеркәсіп топтары анықталған. Осыған байланысты «Даму» Қорының аймақтық филиалының менеджерлерінде Клиенттердің кәсіпорындарының статусы (кіші, орта, ірі) бойынша сенімсіздік туындаған, алайда осы Клиенттердің кіші немесе орта кәсіпкерлік субъектісінің статусын анықтау бойынша құжаттарды ресми түрде сұратуда ӨКП



қызметкерлері сұратылған құжаттарды ұсынбаған. Осындай сипаттағы бұзылыстар реттеуші құжаттарға сәйкес сервистік қызметтер көрсетудің тиісті сақталуының мақсатында сервистік қолдауды алу үшін жүгінген кәсіпкерлер субъектілерінің статусына ҰКП және (немесе) ӨКП тарапынан қадағалаудың болмауын көрсетеді.

#### **4.7. Сервистік қызмет сапасын бағалау анкеталарының бланктерімен Клиенттерлі қамтамасыз ету бойынша міндеттемелерді орындамау, сонымен қатар мәліметтер фактісі мен толтыру толықтығы бойынша қадағалаудың болмауы**

Сервистік қолдауды ұсыну мониторингі анкеталық сауалнама өткізуді қарастырады. Сауалнама жүргізу нәтижесі қызметтер алынған соң кәсіпкерлермен толтырылатын Анкета болып табылады. Анкеталарды сапасыз толтыру сараптама жүргізуге және кеңесшілердің жұмысының сапасын және көрсетілген қызметтердің сапасын бағалауға, сонымен қатар Бірыңғай бағдарламада одан әрі қатысу үшін бизнесті кеңейту бойынша көрсеткіштерді бағалауға мүмкіндік бермейді. Мысалы, Анкеталарды толтыру кезінде қызмет көрсетілген кәсіпкерлер Анкеталарда Т.А.Ә., көрсетілген қызметтердің атауын, көрсетілген қызметтің күні мен орнын, кеңесшінің Т.А.Ә., ұсынылған қызметтердің сапасын бағалауды көрсетпеген, сонымен қатар Клиенттердің қолдары мен мөрлері болмаған, ол сауалнама нәтижелерін сараптауды қиындата түседі.

Көптеген аймақтарда Клиенттер сұрақтарға ескі формалар бойынша жауап берген, олар сервистік компаниялардың кеңесшілерімен ұсынылған. Бұл кеңесшілер Клиенттерді анкеталардың жаңартылған бланктерімен қамтамасыз етпейтіні туралы қорытынды тудырады. Бұл Клиенттердің мәліметтерді толтыру фактісі мен толықтығы бойынша бақылаудың толығымен жоқтығы туралы айтады.

#### **Басшылар:**

**Басқарушы директор –**

**Г. Лесбеков**

**Басқарма мүшесі**

**Байланыс телефоны:**

8-727-2-44-55-66, іш.1005

**Электрондық мекенжайы:**

Gabit.Lesbekov@fund.kz

**Оқыту және сервистік қолдау  
департаментінің директоры**

**А. Романов**

**Байланыс телефоны:**

8-727-2-44-55-66, іш. 2001

**Электрондық мекенжайы:**

Andrey.Romanov@fund.kz

**Орындағандар:**

**Оқыту және сервистік қолдау  
департаментінің бас менеджері**

**Контактный телефон:**

**Электронный адрес:**

**Г. Закирбекова**

8-727-2-44-55-66, іш. 2010  
Gulden.Zakirbekova@fund.kz