



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

**«ӘРЕКЕТ ЕТЕТІН КӘСІПКЕРЛІК ҚЫЗМЕТТІ ЖҮРГІЗУГЕ СЕРВИСТІК
ҚОЛДАУДЫ ҰСЫНУ» ҚҰРАЛЫН ІСКЕ АСЫРУ МОНИТОРИНГІ
ЖӨНІНДЕГІ ЕСЕП**

2015 жылдың 3 тоқсанындағы жағдай

**ӘРЕКЕТ ЕТЕТІН КӘСІПКЕРЛІК ҚЫЗМЕТТІ ЖҮРГІЗУГЕ
СЕРВИСТІК ҚОЛДАУ ҰСЫНУ» ҚҰРАЛЫН
ІСКЕ АСЫРУ МОНИТОРИНГІ ЖӨНІНДЕГІ
ЕСЕПТІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ**

1. КІРІСПЕ: СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ АҚПАРАТ	3
2. КӨРСЕТІЛГЕН МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САНЫ МЕН ТІЗІЛІМІ, СОНЫМЕН ҚАТАР ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТІЛГЕН КЛИЕНТТЕР САНЫ БОЙЫНША СТАТИСТИКАЛЫҚ КӨРСЕТКІШТЕРДІ ТАЛДАУ	5
2.1. Өңірлер бойынша қимада қызметтер көрсетілген клиенттер саны	5
2.2. Өңірлер бойынша экономика салаларының қимасында қызметтер көрсетілген клиенттер саны	7
2.3. Өңірлер бойынша экономика салаларының қимасындағы кәсіпорын клиенттерінің саны.....	8
2.4. Өңірлер бойынша гендерлік қимада қызметтер көрсетілген клиенттер саны	9
2.5. Жас санаты бойынша клиенттер саны	10
2.6. Өңірлер қимасында кәсіпкерлік субъектісінің санаттары бойынша қызметтер көрсетілген клиенттер саны.....	11
2.7. Өңірлік қимадағы көрсетілген қызметтер тізілімі бойынша сандық көрсеткіштер.....	12
2.8. Сервистік компаниялармен, ҰКП және (немесе) ӨКП көрсетілген қызметтер сан	13
Есеп беру мерзімінде барлық ҰКП сервистік қолдау жүзеге асырылған, Сервистік компаниялармен жасасқан шарттардан басқа ҰКП қызметкерлерімен жеке еңбек шарттары жасалған.	13
3. ҚЫЗМЕТТЕР АЛУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН БАҒАЛАУҒА ЖӘНЕ МЕМЛЕКЕТТІК ҚОЛДАУ ҰСЫНЫЛАТЫН ҚҰРАЛДАРЫНЫҢ СҰРАНЫСҚА ИЕ БОЛУЫН БАҒАЛАУҒА БАҒЫТТАЛҒАН СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ САПАСЫНА АУДИТ	23
3.1. Көрсетілген қызметтер/кеңес берулердің сапасын және қанағаттану деңгейін бағалау бойынша сандық көрсеткіштер	23
3.2. Қызметтерге клиенттердің жүгінуінің мақсаты бойынша көрсеткіштер	24
3.3. Клиентер арасында мемлекеттік қолдаудың қаржылық және қаржылық емес құралдарының сұранысқа ие болуының көрсеткіштері	26
4. СЕРВИСТІК ҚОЛДАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ МОНИТОРИНГІСІН ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ АЯСЫНДА АНЫҚТАЛҒАН БҰЗЫЛЫСТАР	29
4.1. Сервистік қолдауды жүзеге асыру барасы туралы ақпаратты ұсыну мерзімінің бұзылысы	29
4.2. Сервистік қолдауды алған Клиенттерді анкеталау нәтижелері	30

4.3. Ақпаратты қате толтыру, жүйелі түрде қателер жіберу	32
4.4. Қызметтердің мемлекеттік сатып алулар туралы шарты бойынша өз міндеттемелерін тиіссіз орындау	33
4.5. Бизнесті қолдау және дамытудың бірыңғай бағдарламасының 288 б. Бұзылысы.....	35
4.6. Сервистік қызмет сапасын бағалау анкеталарының бланктерімен Клиенттерлі қамтамасыз ету бойынша міндеттемелерді орындамау, сонымен қатар мәліметтер фактісі мен толтыру толықтығы бойынша қадағалаудың болмауы	35

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 конкурстың 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 «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 3 тоқсанындағы ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылған Ақпаратқа сәйкес сервистік қолдау барлық 14 облыстарда және Астана және Алматы ққ. ұсынылған. Осыған байланысты, 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, екі өңірдегі сервистік қызметтердің нақты көрсетілуін есеп беру кезеңінде растау мүмкін болмай

отыр. 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 алынып тасталды.

Осыған байланысты, осы есепте көрсетілген өңірлер қимасында сипатталатын статистикалық көрсеткіштер талдауы ҰКП және (немесе) ӨКП уақытында жіберілген есеп беру мерзімінің Ақпараты бойынша жүргізіледі.

01.10.2015 жылғы жағдай бойынша есептік кезең ішінде 17 713 шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне (одан әрі ШОКС) 28 333 қызмет көрсетілді. Сонымен бірге, көрсетілген қызметтердің саны өткен жылдың осы кезеңімен салыстарғанда 129%-ға, ШОКС саны іс жүзінде 172%-ға ұлғайды.

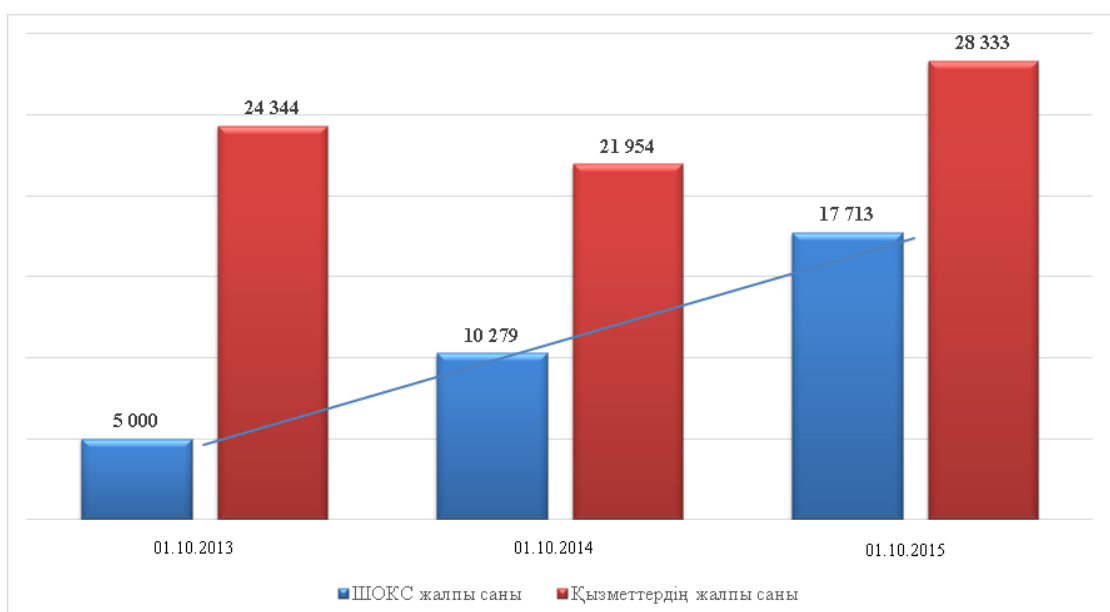


Диаграмма 1. ШОКС пен қызметтердің жалпы саны

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

Есептік кезең ішінде 14 өңірде және Астана және Алматы қ. 17 713 ШОКС 28 333 қызмет көрсетілді. *Кесте 1* өңірлік қимада қызметтер көрсетілген әмбебап Клиенттер саны көрсетілген.

Кесте 1. А.ж. 3 тоқсанындағы ШОКС және қызметтер саны

Облыс/қала	ШОКС саны	Қызметтер саны
Алматы қ.	2 481	4 426
Алматы	1 962	2 176
Қостанай	1 496	1 752

Ақтөбе	1 412	2 071
Қарағанды	1 275	1 923
ШҚО	1 248	3 245
ОҚО	1 219	2 527
Қызылорда	1 134	1 154
Жамбыл	953	1 506
Астана қ.	798	1 100
Ақмола	767	1 732
Павлодар	734	1 114
СҚО	681	964
Атырау	654	1 267
БҚО	603	959
Маңғыстау	296	417
Барлығы	17 713	28 333

Кесте 1 және Диаграмма 2 а.ж. қыркүйек айында қызметтер көрсетілгендерінен басқа ОҚО бойынша, ал СҚО екі лот бойынша қызметтер мен Клиенттерден басқа мәліметтер көрсетілген.

Диаграмма 2 көрсетілгендей, қызметтердің ең көп саны Алматы қ. – 4 426 қызмет, Шығыс Қазақстан облысында (одан әрі - ШҚО) -3 245 қызмет көрсетілген. Клиенттер бойынша қимада Клиенттердің ең үлкен саны Алматы қ. – 2 481 ШОКС және Алматы облысына – 1 962. Қызметтер мен Клиенттер бойынша ең аз саны Маңғыстау облысына тиесілі, онда 296 ШОКС 417 қызмет көрсетілген.

Орташа алғанда бір ШОКС 2 қызметтен келеді.

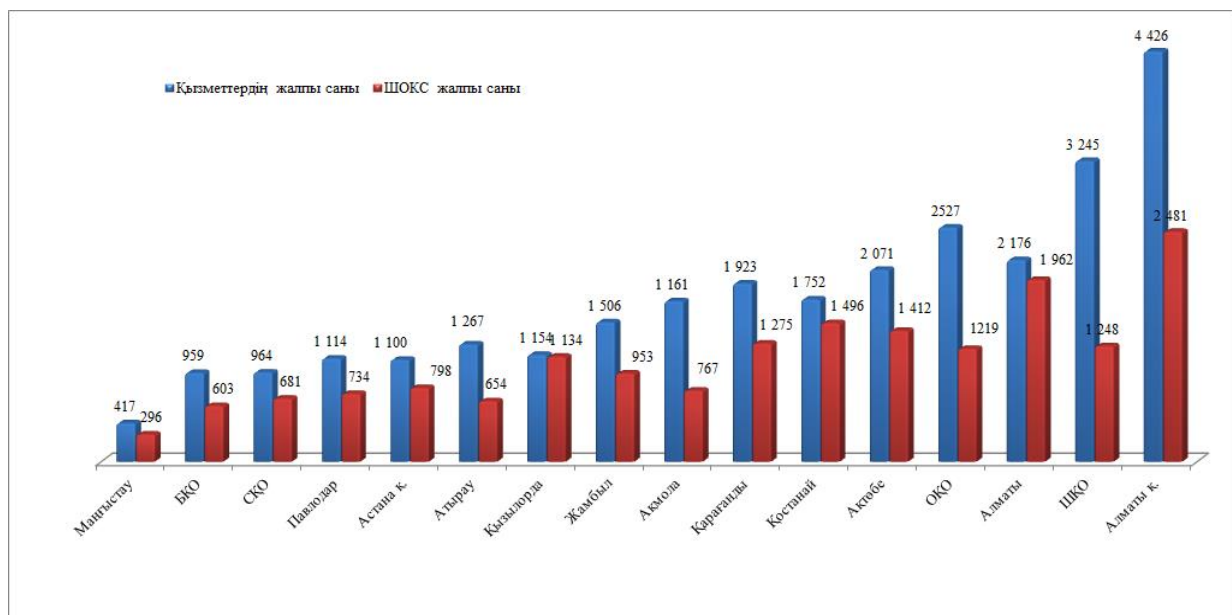


Диаграмма 2. Өңірлер қимасындағы қызметтер мен ШОКС жалпы саны

Тоқсан айлары бойынша қимада есеп беру кезеңінде сервистік компаниялармен шілде айында –4 068 ШОКС 6 518 қызмет көрсетілді, тамыз

айында – 11 412 қызмет 7 149 ШОКС а.ж. қыркүйек айында – 10 403 қызмет 6 496 ШОКС. Қызметтердің ең көп саны а.ж. тамыз айында көрсетілді.

2.2. Өңірлер бойынша экономика салаларының қимасында қызметтер көрсетілген клиенттер саны

Бірыңғай бағдарламаға сәйкес сервистік қолдау экономиканың барлық секторында қызмет ететін ШОКС ұсынылады. Есеп беру мерзімінде экономиканың түрлі салаларынан 17 713 ШОКС сервистік қолдауға жүгінді. Өңірлер бойынша экономиканың түрлі салаларында қызмет ететін және сервистік қолдау бойынша қызметтер алған ШОКС саны *Диаграмма 3* көрсетілген.

Диаграмма 3 көрсетілгендей, жүгінгендердің ең көп саны «Бөлшектік және көтерме сауда; автомобиль мен мотоциклдерді жөндеу» саласында – 7 352 адам, ол жалпы санының 41,5% құрайды, ең аз саны «Мемлекеттік басқару және қорғаныс» саласынан – барлығы 1 субъект немесе 0,01%.

Өңірлік қимада ШОКС ең үлкен көрсеткіші Алматы сервистік компанияларының кеңесшілеріне жүгінді – 2 481 ШОКС, олардың ішінде ең көп адамдар саны – 1 675 бөлшектік-көтерме саудасымен айналысады, 216 адам «Қызметтердің басқа да түрлерін ұсыну» саласымен айналысады, 112 адам қайта өңдеуші өнеркәсіппен шұғылданады, 478 ШОКС басқа салаларда қызмет етеді.

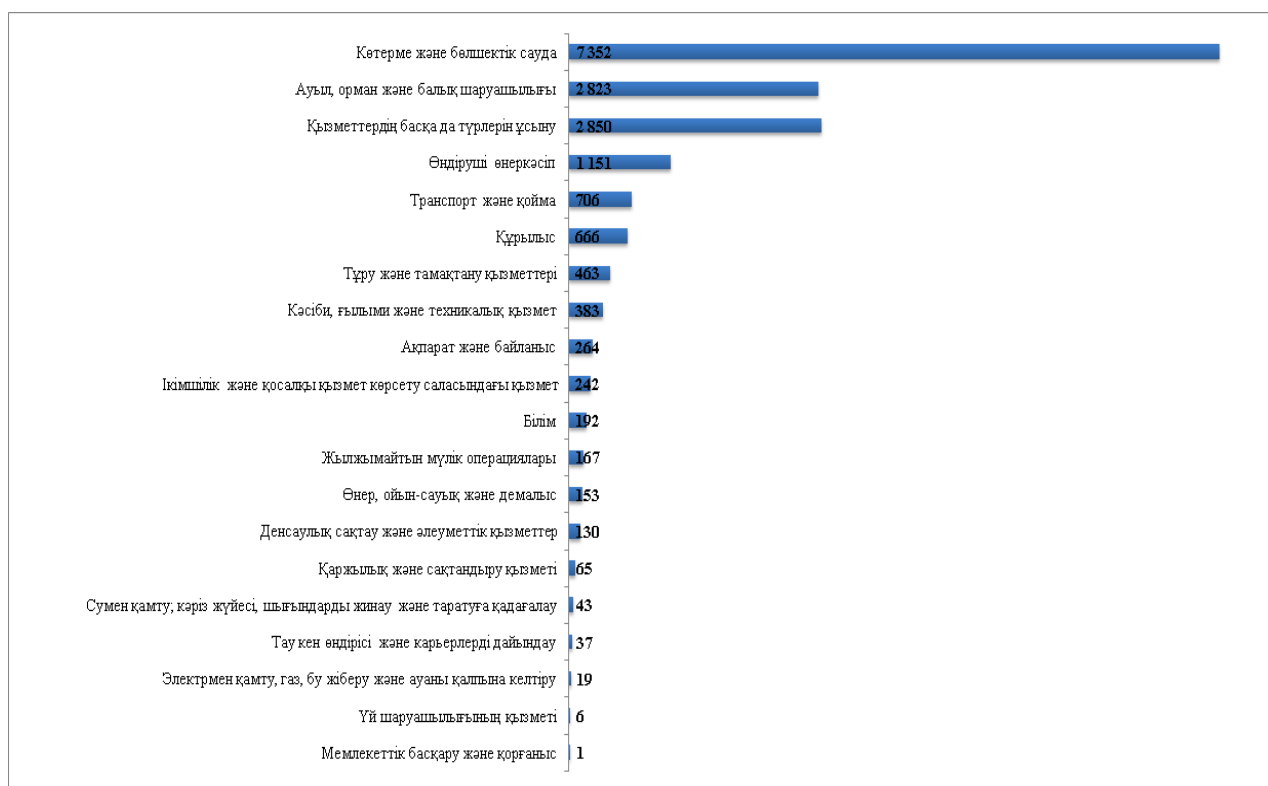


Диаграмма 3. Экономика салалары бойынша ШОКС саны

Жалпы алғанда, салалар қимасындағы өңірлердегі сервистік қызметке жүгінгендерді талдау кәсіпкерлердің ең көп саны: «Көтерме және бөлшектік сауда; автомобильдер мен мотоциклдерді жөндеу» - 7 352 (41,5%), «Ауыл,

орма және балық шаруашылығы» - 2 823 (16%), «Қызметтердің басқа да түрлерін ұсыну» - 2 850 (16,1%) және «Қай өңдеу өнеркәсібі» - 1 151 (6,5%) салаларында жұмыс істейтінін көрсетті.

Көтерме-бөлшектік саудада кәсіпкерлердің ең көп саны Алматы қ. – 23% Алматы облысында –11% жұмысбасты.

Қайта өңдеу өнеркәсібінде жұмысбастылардың ең көп саны Қарағанды облысына тиесілі және 145 адамнан тұрады, немесе осы салада сервистік көмекке жүгінгендердің жалпы ШОКС 13%.

2.3. Өңірлер бойынша экономика салаларының қимасындағы кәсіпорын клиенттерінің саны

Есеп беру кезеңінде сервистік қолдауға жүгінген жеке кәсіпкер (одан әрі - ЖК) түріндегі ШОКС – 12 761 адам, ол 72% жауапкершілігі шектеулі серіктестік түрінде (одан әрі - ЖШС) – 3 196 ШОКС немесе 18%, ауыл шаруашылығы (одан әрі - АШ) – 1 661 субъект (9%), қалған 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 12 761 немесе 72%. Олардың 979 ШОКС немесе 16% Алматы қ. тіркелген.

Кесте 2 көрсетілгендей, субъектілердің ең аз саны ӨК және АӨ, оларға саны бойынша 22 және 9 келеді, ол қолдау сұрап келгендердің жалпы санының 0,1% құрайды. Олардың субъектілерінің ең көп саны ОҚО ЖК - 9, АҚ формасында 3 ең көп санымен ШҚО кәсіпкерлері жүгінген.

Кесте 2. Өңірлер бойынша ұйымдық-құқықтық нысандағы ШОКС саны

Облыс / қала	ЖК	ЖШС	АШ	ҚК	АҚ	Өзге	Барлығы
Астана қ.	514	283	1				798
Алматы қ.	1979	497	3	2			2 481
Алматы	1 348	296	315			3	1 962
Ақмола	549	129	88	1			767
Ақтөбе	1105	153	149	2		3	1 412
Атырау	478	144	29	1	1	1	654
ШҚО	928	195	120		3	2	1 248
Жамбыл	614	96	231	1	1	10	953
БҚО	460	86	56	1			603
Қарағанды	894	259	120	1	1		1 275
Қызылорда	929	122	80	1		2	1 134
Қостанай	1087	240	163	1	2	3	1 496
Маңғыстау	175	117	4				296
Павлодар	506	112	94	1		21	734
СҚО	439	150	89	1		2	681
ОҚО	756	317	119	9	1	17	1 219
Барлығы	12 761	3 196	1 661	22	9	64	17 713

ЖШС нысанында тіркелген ШОКС саны 3 196 субъектіні немесе 18% құрайды. АШ нысанында 1 661 субъектіні немесе 9% құрайды.

Астана қ. және Алматы, Маңғыстау облысынан, сонымен қатар ШҚО мен ШҚО басқа, барлық өңірлерде ЖК түрінде тіркеуден өткен кәсіпкерлердің жүгінуі байқалады, барлық осындай кәсіпкерлер 22 адамды немесе ШОКС жалпы санынан 0,1 % құрайды.

АҚ ретінде ұсынылған ШОКС, 6 өңірдің 6 ғана белгіленген, оның жалпы саны 9 субъект немесе қолдауды қабылдағандардың 0,1% құрайды.

Барлығы, есептік кезеңде сервистік қолдау алу үшін 17 713 кәсіпкер жүгінген, олардың ішінде жүгінулердің барынша көп мөлшері ағымдағы жылдың тамыз байқалады – 7 166 адам құрады. Сонымен, тамыз айында жүгінген ЖК саны 5 191, ЖШС – 1 241 адамды, сонымен қатар басқа ұйымдық-құқықтық нысандарда 734 ШОКС құрады.

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

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

2.4. Өңірлер бойынша гендерлік қимада қызметтер көрсетілген клиенттер саны

Гендерлік қимада қатысушы – ер адамдардың жалпы саны 9 217 адамды құрайды, бұл 53% құрайды, ал қатысушы-әйелдердің саны – 8 410 адамды немесе 47% құрайды.

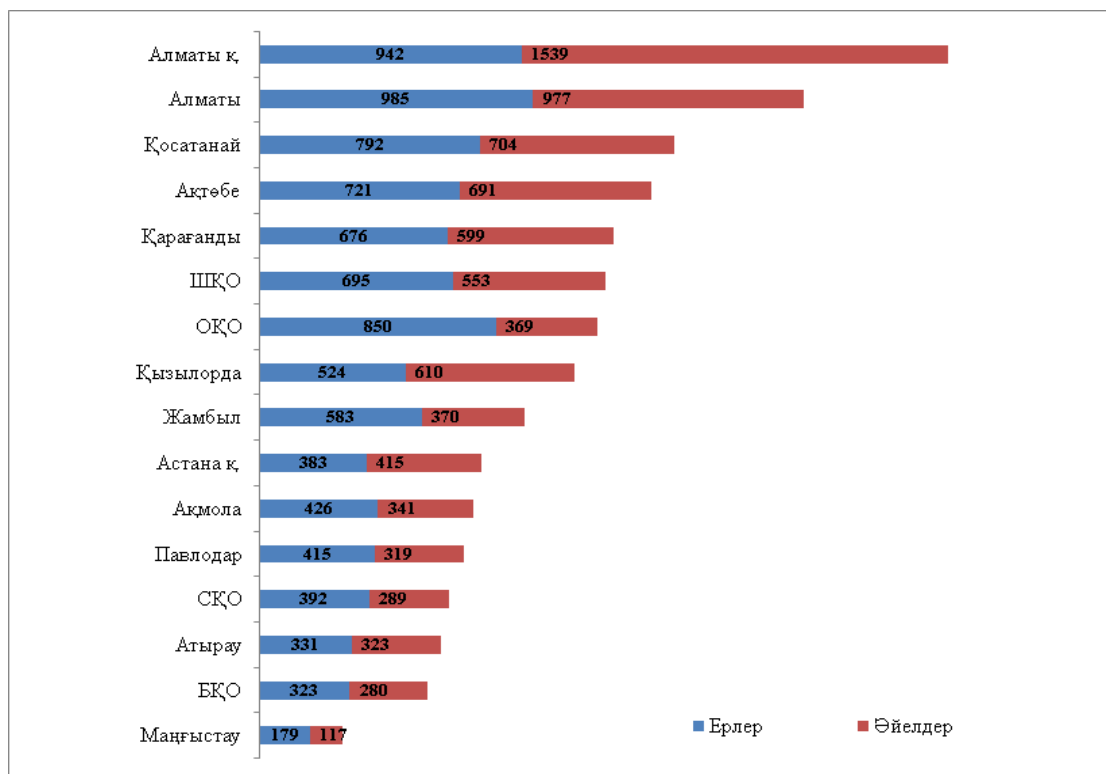


Диаграмма 4. Өңірлер бойынша гендерлік қимадағы ШОКС саны

Өңірлік қимада, *Диаграмма 4* көрінгендей, әйелдерде басымдылық Алматы қ. байқалады, онда 597 кәсіпкер-әйел саны еркектерге қарағанда артық. Ерлердегі басымдылық 16 өңірдің 13 байқалады, олардың ішінде басымшылық ШҚО көрінеді – әйелдерге қарағанда 481 ерлер артық.

2.5. Жас санаты бойынша клиенттер саны

Сервистік қолдау алу үшін 17-ден 58 жас аралығындағы және одан жоғары жастағы ШОКС жүгінеді. Есептік кезең ішінде сервистік қолдауды 17-ден 29 жасқа дейінгі 2 878 кәсіпкер алды, бұл есеп бойынша жалпы саннан 16% құрайды.

Қызметтердің барынша көп мөлшерін 30-дан 49 жас аралығындағы ШОКС алды – 8 978 кәсіпкер немесе 51%.

50-ден 57 жасқа дейінгі 3 561 кәсіпкерлерге сервистік қолдау көрсетілді, бұл ШОКС жалпы санынан 20% құрайды.

Кәсіпкерлердің барынша аз мөлшері сервистік қызметтер алу үшін 58 жоғары жастағы адамдар жүгінген – 2 296 адам немесе 13%.

Өңірлер бойынша жас ерекшелік қимасындағы ШОКС саны *Кесте 3* бейнеленген.

Кесте 3. Өңірлер бойынша жас ерекшелік қимасындағы ШОКС саны

Облыс/қала	17-29	30-49	50-57	58 және жоғары	Барлығы
Астана қ.	238	446	68	46	798
Алматы қ.	340	1421	463	257	2 481
Алматы	185	859	508	410	1 962
Ақмола	120	365	180	102	767
Ақтөбе	276	701	261	174	1 412
Атырау	131	306	136	81	654
ШҚО	185	630	302	131	1 248
Жамбыл	114	443	208	188	953
БҚО	91	331	113	68	603
Қарағанды	277	635	212	151	1 275
Қызылорда	184	575	236	139	1 134
Қостанай	240	761	298	197	1 496
Маңғыстау	76	156	42	22	296
Павлодар	105	383	153	93	734
СҚО	88	348	157	88	681
ОҚО	228	618	226	147	1 219
Барлығы	2 878	8 978	3 563	2 294	17 713

Кесте 3 көрінгендей, жас, орта жастағы тұлғалардың жүгінулерінің барынша сөп саны Алматы қ. байқалады, зейнеткерлік алды және зейнеткерлік жастағы тұлғалардың барынша көп мөлшері Алматы облысына сәйкес келеді.

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

Есеп беру жылында сервистік қолдауды алған 17 713 кәсіпорындардың ішінен 17 248 кәсіпорын шағын бизнеске жатады, ол жүгінгендердің жалпы санының 97% құрайды.

Орта бизнеске 465 кәсіпорын немесе қолдау сұрап келгендердің 3% құрайды.

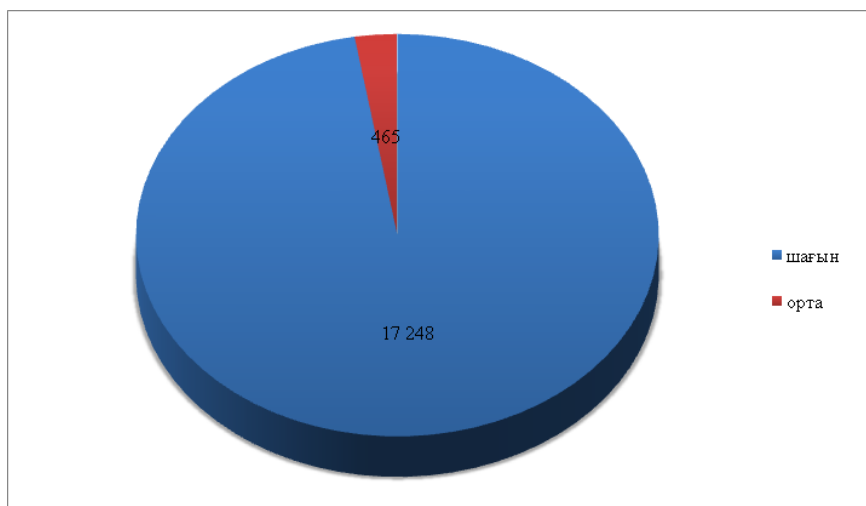


Диаграмма 5. Кәсіпорын мөлшері бойынша ШОКС саны

Өңірлік қимада, *Диаграмма 6* көрсетілгендей, шағын бизнеске қатысты кәсіпорындардың көп саны Алматы қ. жатады – 2 405 кәсіпорын, Алматы облысына – 1 958 кәсіпорын және Ақтөбе облысына – 1 402 кәсіпорын.

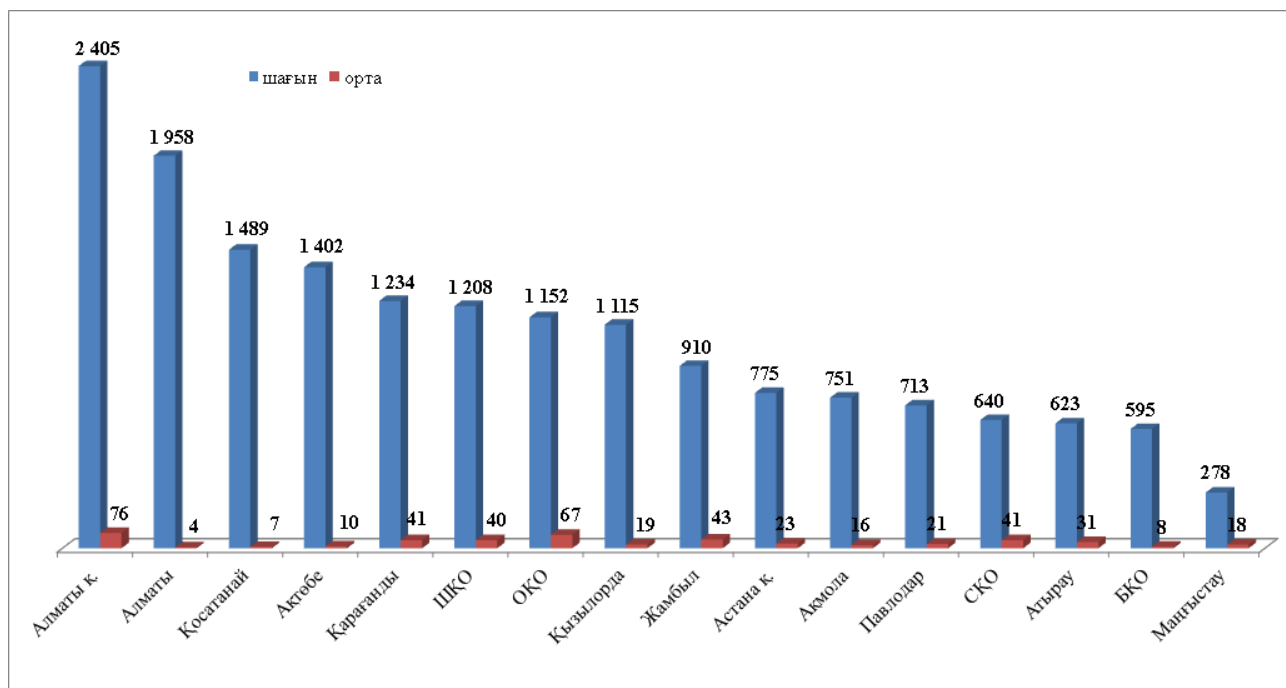


Диаграмма 6. Өңірлер қимасындағы кәсіпорындар мөлшері бойынша ШОКС саны

Орта бизнеске жататын кәсіпорындардың көп саны Алматы қ. байқалады– 76 адам, ОҚО– 67 және Жамбыл облысында– 43 субъект. Орта бизнестің бірдей көрсеткіші Қарағанды және СҚО тиесілі.

Маңғыстау облысында шағын бизнеске жататын кәсіпорындардың ең саны байқалады.

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

2.7. Өңірлік қимадағы көрсетілген қызметтер тізілімі бойынша сандық көрсеткіштер

Бірыңғай бағдарламаға сәйкес, сервистік қолдау қызметтердің 8 түрлері бойынша ұсынылады. есеп беру кезеңінде 17 713 ШОКС 28 333 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 – 8 034 қызмет, ол көрсетілген қызмет түрлерінің жалпы санының 28% құрайды, олардың ішінде 911 қызмет немесе 11% Ақтөбе облысына қатысты. Осы лот бойынша қызметтердің ең саны Маңғыстау облысында анықталған – 110 қызмет немесе жалпы санының 1%.

Заң мәселелері бойынша қызметтердің ең көп саны ШҚО көрсетілген және 1 410 қызмет немесе осы лот бойынша көрсетілген қызметтердің 18% құрады.

Маркетингтік қызметтер бойынша кәсіпкерлер негізінде бизнес-жоспарларды әзірлеуге жүгінеді. Мысалы, Алматы қ. маркетингтік сұрақтар бойынша 943 қызмет.

Атап өтетіні, Қазақстан Республикасы Кедендік одаққа қосылған соң, кедендік рәсімдер бойынша қызметтер саны өсті және 2 115 қызметті қамтыды немесе көрсетілген қызметтің жалпы санының 7% құрады. Қызығушылық ШҚО байқалады, онда осы лот бойынша 376 қызмет көрсетілген немесе кедендік рәсімдер бойынша барлық қызметтердің 18%.

Қызметтердің ең аз саны менеджмент мәселелері бойынша көрсетілген – 728 қызмет, ол қызметтердің жалпы мөлшерінің 3% құрайды. Осы лот бойынша СҚО және Ақмола облысының кәсіпкерлерінен өтініштер келіп түскен жоқ.

Кесте 4. Өңірлер қимасындағы лоттар бойынша көрсетілген қызметтер саны.

Облыс/қала	Бухгалтерлік және салықтық есепке алу, сонымен қатар статистикалық есептілікті қалыптастырумен байланысты қызмет түрлері	Кедендік рәсімдер бойынша қызмет түрлері	Менеджмент жүйесін енгізу бойынша барлық процеске кеңес беру және толық деңгей	Заң қызметтерін көрсету	Маркетинг мәселелері бойынша қызметтер	Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер	Мемлекеттік сатып алулармен, ұлттық компаниялардың сатып алуларымен және жер қойнауын пайдаланушылармен	Менеджмент мәселелері бойынша қызметтер	Барлығы
Астана қ.	324	39	12	277	188	87	67	106	1 100
Алматы қ.	886	265	495	643	943	400	642	152	4 426
Алматы	829	37		629	380	275	12	14	2 176
Ақмола	613	46	22	789	153	57	52		1 732
Ақтөбе	911	87	21	465	411	108	47	21	2 071
Атырау	256	168	111	220	381	27	47	57	1 267
ШҚО	554	376	44	1 410	417	151	198	95	3 245
Жамбыл	396	54		691	279	44	28	14	1 506
БҚО	428	81	24	68	228	43	73	14	959
Қарағанды	580	119	45	519	342	69	201	48	1 923
Қызылорда	367	45	54	407	138	63	50	30	1 154
Қосатанай	683	97	44	341	152	265	119	51	1 752
Маңғыстау	110	37	39	120	39	37	33	2	417
Павлодар	176	140	109	356	132	46	132	23	1 114
СҚО	255	213	50	362		30	54		964
ОҚО	666	311	173	653	460	96	67	101	2 527
Барлығы	8 034	2 115	1 243	7 950	4 643	1 798	1 822	728	28 333

Көрсетілген қызметтердің мөлшерін талдау Өтінім беруші-тізілім мәліметтеріне сәйкес өткізілген.

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

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 Астана 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 5 көрсетілген.

Кесте 5. 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 кәсіпкерлер палатасы	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер	
		№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	№6 қызмет – Ақпараттық технологияларға қызмет көрсету саласындағы кеңес берулер
	«ҚР жобалық менеджерлерінің одағы»	№ 8 қызметтер –Менеджмент мәселелері жөніндегі қызметтер
	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		

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
	"ЖанАс консалт" ЖШС	№5 қызмет – Маркетинг мәселелері жөніндегі қызметтер
	"Атамекен" Талдықорған кәсіпкерлер кеңсінің қауымдастығы ОЮЛ	№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
		№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

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

	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

		№4 қызмет – Заңгерлік қызметтер көрсету
		№2 қызмет – Кедендік процедуралар бойынша қызметтер
	Павлодар облысы бойынша өңірлік кәсіпкерлер палатасы	№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 есеп беру мерзімінде а.ж. 01 шілдеден бастап 30 қыркүйекке дейін 8 лоттар бойынша 1 267 қызметтер ұсынылған Атырау облысының ӨКП екі сервистік компаниялары мен қызметкерлерінің кеңесшілерімен көрсетілді.

Қызылорда облысында 1 134 Клиенттерге 1 154 сервистік қызметтердің 8 лоттары бойынша қызмет көрсетуге тартылған ӨКП кеңесшілер.

Қарағанды облысында ӨКП қызметкерлерімен ғана 8 лоттар бойынша қызметтер көрсетілді. Есеп беру мерзімінде 1 923 қызметтер көрсетілді.

Қостанай облысында қызметтер 4 лот бойынша (бухгалтерлік және салықтық есеп беруді жүргізумен, сонымен қатар статистикалық есептілікті қалыптастырумен, Кедендік рәсімдер бойынша қызметтер, Заң қызметтерін көрсету, Мемлекеттік сатып алулармен байланысты қызметтер, ұлттық компаниялар мен жер қойнауын пайдаланушыларды сатып алулармен) көрсетілген. Қалған лоттар бойынша қызметтер екі компаниямен ұсынылған. Барлығы – 1 752 қызмет көрсетілген.

ОҚО ӨКП қызметкерлерімен есеп беру жылының шілде және тамыз айларында 2 527 сервистік қызметтер ұсынылған. ШОКС саны – 1 219. а.ж. қыркүйек айында ҰКП және (немесе) ӨКП қызметкерлерімен Ақпарат ұсынылмаған.

Алматы қ. 4 сервисных компания мен ҰКП қызметкерлерінің 8 лоттары бойынша сервистік қызметтер көрсетілген – 4 426. Олардың ішінде ең үлкен саны Алматы қ. ӨКП қызметкерлері көрсетілді - 3 114 қызмет. Қызметтердің ең аз саны менеджмент мәселелері бойынша «ҚР жобалық менеджерлерінің одағы» ОЮЛ компаниясымен көрсетілді– барлығы 152 қызмет.

Ақтөбе облысында есеп беру мерзімінде сервистік қызмет көрсету бойынша «КазЦОК» ЖШС кеңесшілері ғана тартылды. барлығы 1 412 ШОКС 2 071 қызмет көрсетілді.

ШҚО ҰКП кеңесшілерімен 8 лоттар бойынша қызметтер көрсетілген. Есеп беру мерзіміндегі барлық қызметтер – 3 245, ШОКС – 1 248.

БҚО сервистік қызмет көрсетуге 3 сервистік компания және ҰКП атсалысқан. Қызметтер 8 лот бойынша ұсынылған, есеп беру мерзімінде барлығы 959 қызмет көрсетілген.

СҚО, сервистік қызмет көрсетуге 3 сервистік компания және ӨКП атсалысқан. 8 лот бойынша қызметтер көрсетілген. Барлық қызметтер саны – 964.

Алматы облысында Маркетинг қызметтері бойынша "ЖанАс консалт" ЖШС көрсеткен, Кеден рәсімдері бойынша қызметтер, мемлекеттік сатып алуларға байланысты қызметтер, ұлттық компаниялар мен жер қойнауын сатып алу бойынша қызметтер, сонымен қатар менеджмент мәселелері бойынша қызметтер «Атамекен» ОЮЛ көрсетілген. Басқа лоттардың барлығы ӨКП ұсынылған. Барлығы 2 176 қызмет көрсетілген

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. Осы өңірдегі сервистік қолдау а.ж. тамыз айынан бастап көрсетіліп келеді. Мысалы, тамыз, қыркүйек айларында 1 100 қызмет көрсетілген.

Жамбыл облысында есеп беру мерзімінде 953 Клиентке қызмет көрсетілген. оларға ӨКП кеңесшілерімен 1 506 қызмет ұсынылған.

Павлодар облысында ӨКП қызметкерлерімен 1 114 қызмет ұсынылған. Сервистік қызмет көрсету бұл өңірде а.ж. шілде айынан басталған.

Ақмола облысында ұсынылған мәліметтер бойынша а.ж. 01 шілдесінен бастап 30 қыркүйегіне дейін 767 Клиентке қызмет көрсетілген, оларға 1 732 қызмет ұсынылған. ӨКП қызметкерлерімен барлығы 8 лот орындалған.

Маңғыстау облысында ӨКП қызметкерлерімен 6 лот ұсынылды, қалған 2 лот «Маңғыстау индустриалды палатасымен» ұсынылған. Барлық ұсынылған қызметтер саны 417, ШОКС саны – 296.

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

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 – 28 333, урналардан алынған сауалнамалардың жалпы саны – 21 470.

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 – 18 264 қызмет кәсіпкерлермен бес баллдық шкаламен бағаланған, 1000 артық қызмет сервистік қолдау бойынша «Жақсы» бағасына ие болды және 34 қызмет «қанағаттанарлық» деп бағаланды.

«Алынған қызметтерден күтілетін үміттердің ақталғандық бағасы» критерийі бойынша Жамбыл және Қостанай облыстары бойынша «нашар» деген баға алған қызмет бар, қалған қызметтер жақсы бағалар алды: 16 851 қызмет – «өте жақсы», 890 қызмет – «жақсы» және 45 қызмет – «қанағаттанарлық».

Көрсетілген қызметтердің сапасына барлық сұрау жүргізілген клиенттер риза екендіктерін білдірді. Сауалнамаға талдау жасау бойынша осындай қорытынды жасалынды, онда кәсіпкерлер 18 655 қызметті бес баллдық шкала бойынша, 986 қызметті – «жақсы» және 27 қызметті – «қанағаттанарлық» деп бағалады.

«Алынған қызметтерден күтілетін үміттердің ақталғандық бағасы» критерийі бойынша Жамбыл және Қостанай облыстары бойынша «нашар» деген баға алған қызмет бар, қалған қызметтер жақсы бағалар алды: 17 451 қызмет – «өте жақсы», 968 қызмет – «жақсы» және 48 қызмет – «қанағаттанарлық».

Көрсетілген қызметтер сапасына Клиенттердің көбісі риза болды. Критерийлердің әрқайсысы бағалаудың бес баллдық шкаласы бойынша 20 027 қызмет бағаланды, қызметтердің 986 артығы «жақсы» бағасымен бағаланды, 32 қызмет «қанағаттанарлық» деп бағаланды.

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 6 көрінгендей, Сауалнамалардағы сұрақтарға жауап берген кәсіпкерлердің барынша көп саны – 6 432, «Бизнесте жаңа бағыт ашу» мақсатының бар екендігін көрсетті, 5 070 ШОКС өндіріс көлемін ұлғайтқылары келетіндіктерін білдірді, 4 766 кәсіпкердің одан арғы мақсаты «Тауарлар мен қызметтердің сапасын көтеру» болып табылды, 3 224 адам жаңа нарықтарды игергілері келетіндіктерін, ал қалған 806 адам – өзінің бизнесін дамыту жөнінде басқа мақсаттарының бар екендігін білдірді.

Кесте 6. Сервистік қолдау алғаннан кейін бизнесті кеңейту бойынша ШОКС саны

Облыс/қала	Бизнесте жаңа бағыт ашу	Жаңа нарықты меңгеру	Өндіріс көлемін арттыру	Тауарлар мен қызметтер сапасын арттыру	Басқалары
Астана қ.	199	98	159	210	
Алматы қ.	1393	776	89	948	18
Алматы	833	272	734	293	
Ақмола	262	179	234	275	
Ақтөбе	377	177	530	862	7
Атырау	284	181	433	179	
ШҚО	210	81	265	129	579
Жамбыл	374	153	600	189	
БҚО	193	86	178	158	
Қарағанды	278	257	271	201	15
Қызылорда	410	92	300	213	
Қостанай	329	126	276	428	138
Маңғыстау	48	42	66	26	
Павлодар	220	122	199	210	
СҚО	136	184	183	205	
ОҚО	886	398	553	240	49
Барлық анкеталар	6 432	3 224	5 070	4 766	806

Алайда, кеңестер алғаннан кейін кәсіпкерлердің барлығы Сауалнамаларды толтырмағанын айта кеткен жөн. Бұл жөнінде алынған Сауалнамалардың жалпы саны 21 470: толығымен толтырылған 31 363 Сауалнама, жартылай толтырылған немесе толтырылмаған – 107.

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-Өсім» 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. 7 Диаграммада сауалнамалық сұрау нәтижелері ұсынылған.

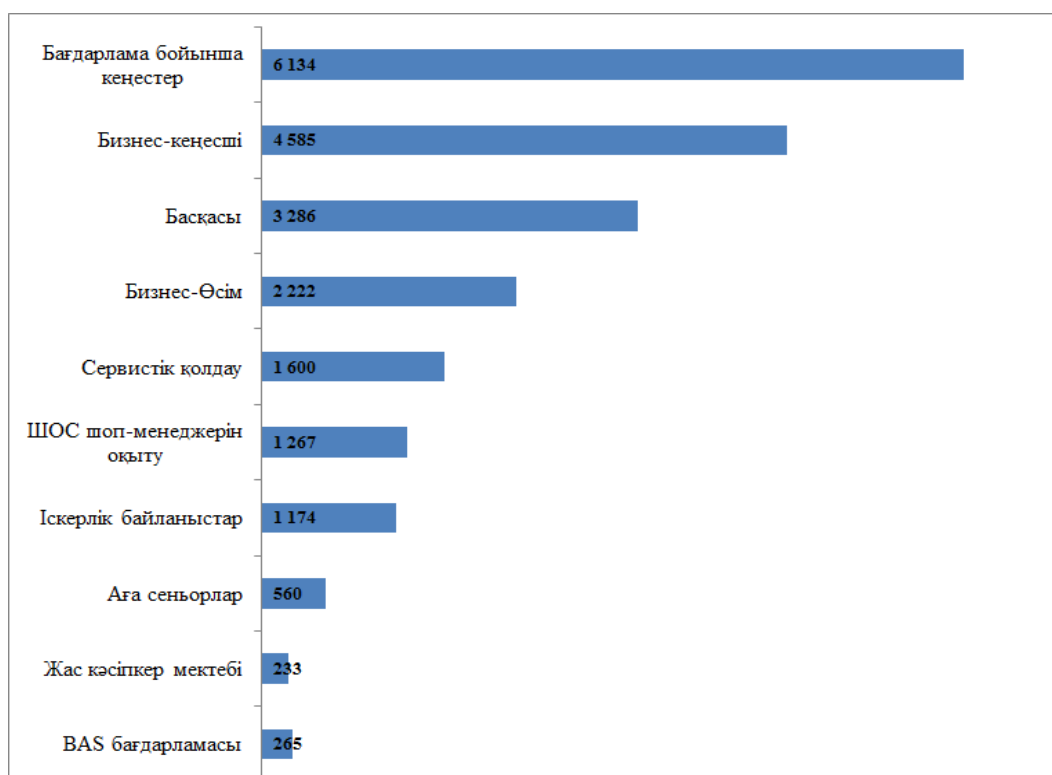


Диаграмма 7. Бағдарламаға одан ары қатысу бойынша сауалнамалық сұрауға қатысушылардың саны

Сауалнамалық сұрауға қатысушылар – сервистік қызметтер алушы кәсіпкерлер Бағдарлама бойынша кеңестер алуға барынша көп қызығушылық танытып отыр. Олардың саны, Сауалнамалар деректеріне сәйкес, 6 134 кәсіпкерді құраған. Кәсіпкерлердің Сауалнамаларды толтыру кезінде белсенділік танытқандарын атап өткен жөн. Сонымен, бір кәсіпкер

толтырылған Сауалнамада өзі қатысқысы келетін бірнеше жобаларды көрсетті.

ВАС Бағдарламасы жобасы кәсіпкерлердің арасында барынша аз қажеттілікті көрсетті, тек қана 265 кәсіпкер оған қатысқылары келетіндіктерін білдірді.

Өңірлік қимадағы Сауалнама нәтижелері *Кесте 7* бейнеленген.

Кесте 7. Өңірлік қимадағы Бағдарламаның қаржылық емес құралдарына одан арғы қатысу бойынша сауалнамалық сұрауға қатысушылардың саны

Облыс/қала	«Бизнес – Кеңесші»	«Бизнес-Кеңесші 2»	«Топ–Менеджмент»	«Іскерлік байланыстар»	«Аға Сеньорлар»	Сервистік қолдау	БЖК 2020 кеңес берулері	Жас кәсіпкер мектебі	ВАС бағдарламасы	Басқасы
Астана қ.	137	107	56	61	30	0	94		18	73
Алматы қ.	1223	577	356	438	113	196	202		16	103
Алматы	1180	184	91	23	39	9	674	6	3	0
Ақмола	134	116	107	38	46	2	410		26	53
Ақтөбе	512	190	26	24	23	2	1126		11	63
Атырау	143	107	182	105	56	6	248	64	17	
ШҚО	94	98	24	18	7	516	268		1	640
Жамбыл	239	57	39	20	9	805	1	54	1	87
БҚО	62	134	23	29	39	0	297		9	22
Қарағанды	146	133	83	54	42		578	83	42	7
Қызылорда	141	125	32	38	20	0	638	7	24	1025
Қостанай	111	89	46	46	22		852	8	49	99
Маңғыстау										
Павлодар	57	37	23	37	7		576	11	7	51
СҚО	100	92	78	114	54		165		12	
ОҚО	306	176	101	129	53	64	5		29	1063
Барлығы	4 585	2 222	1 267	1 174	560	1 600	6 134	233	265	3 286

Ақтөбе облысының кәсіпкерлерінің көпшілігі Бағдарлама бойынша кеңестер алуға қызығушылық танытты. Жамбыл облысының сервистік қолдау алуға барынша қызығушылық танытып отыр. Олардың саны 805 адамды құрады.

Сондай-ақ өңірлерде кәсіпкерлердің Бағдарламаның басқа жобаларына қатысуға, «Бизнес-Кеңесші» 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 8 көрсетілген.

Кесте 5. Өңірлік қимадағы Бағдарламаның қаржылық құралдарына одан арғы қатысу бойынша сауалнамалық сұрауға қатысушылардың саны

Облыс/қала	Кепілдік	Субсидиялау	Гранттық қаржыландыру	ДАМУ –STARTUP	Басқасы
Астана қ.	112	135	87	122	0
Алматы қ.	364	713	1 245	896	6
Алматы	676	982	853	57	0
Ақмола	297	202	178	96	
Ақтөбе	631	687	295	99	
Атырау	267	237	131	49	2
ШҚО	73	534	113	40	579
Жамбыл	336	538	251	61	
БҚО	121	266	194	34	0
Қарағанды	378	359	218	231	6
Қызылорда	406	438	132	96	0
Қостанай	185	140	151	107	76
Павлодар	139	312	147	43	165
СҚО	218	217	183	101	
ОҚО	519	560	354	308	0
Маңғыстау	72	0	0	0	43
Барлығы	4 722	6 320	4 532	2 340	834

Бағдарламаның қаржылық өнімдерінің арасында барынша қажет етілетін екінші деңгейдегі банктердің несиелері бойынша «Пайыздық мөлшерлемені субсидиялау» болып табылады. Қаржылық қолдаудың бұл түрін 6 005 кәсіпкер алғысы келді.

«Кепілдендіру» құралы да және Бағдарлама аясындағы басқа қаржылық құралдар да аз қажет етілмейді. Сауалнамалық сұрауға қатысқандардың арасынан 4 722 кәсіпкер «Даму» Қорының кепілдерін алғысы келеді, 4 532 Клиент Гранттық қаржыландыру алуға қызығушылық танытқан, ал 834 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 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, Ақмола және Маңғыстау облыстары бойынша ҰКП және (немесе) ӨКП а.ж. 3 тоқсанында жасасқан шарттар мен көрсетілген қызметтердің актлері туралы Ақпарат пен көшірмелері ұсынылмаған. Әдіснаманың 13 т. сәйкес есеп беру айынан кейінгі айдың 30 кеш емес тоқсан сайын ҰКП және (немесе) ӨКП ұсынылған Ақпараттың негізінде сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі туралы есепті өкілетті органға жолдайды. ҰКП және (немесе) ӨКП Ақпаратты және қажетті құжаттарды ұсыну мерзімдері бұзылған жағдайда «Даму» Қоры 5 жұмыс күнінің ағымында өкілетті органға есепті дайындаудың мүмкін еместігі туралы ескерту хатты бағыттауы керек. Осыған байланысты «Даму» Қоры ҚР МНЭ Ақмола және Маңғыстау облыстары бойынша а.ж. 3 тоқсанының есебінің өкілетті органға ұсынудың мүмкін болмайтыны туралы 14.10.2015 жылғы №04-4-16/3476 хатымен жіберілді.

Осы бұзушылық а.ж. 3 тоқсаны үшін сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі туралы есепте сипатталған. Ақмола облысындағы 26 күні және Маңғыстау қаласындағы 25 күн бұзылысымен а.ж. 3 тоқсаны үшін Ақпарат, шарттар мен көрсетілген қызметтер көшірмелері ӨКП тиісті емес түрде ұсынылған. хатымен

10.11.2015 ж. №30-5/28489 ҚР ҰЭМ а.ж. 3 тоқсаны үшін сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі бойынша есеп «Даму» Қорына қосымша қаралуға жолданды. Осыған байланысты Маңғыстау және Ақмола облыстары бойынша 2015 жылдың 3 тоқсаны үшін сервистік қолдауды жүзеге асыруды мониторингтеу бойынша мәліметтер қосылған.

Осымен қоса, ОҚО мен Астана қ. 2015 жылдың қыркүйек айының Ақпараты «Даму» Қорының аймақтық филиалдарына ӨКП сәйкес шарттары мен көрсетілген қызметтерінсіз, көптеген қателіктерімен ұсынылған, осыған байланысты жолдама хатымен бірге жоюын талап ететін ескертулерді көрсете отырып, ӨКП Ақпарат бағытталған. Әдіснаманың 10 т. сәйкес ҰКП және (немесе) ӨКП хат түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінің

ағымында ескертулерді түзетуі керек, Ақпаратты және қосалқы құжаттарды «Даму» Қорына қайта бағыттайды. Алайда, ОҚО мен Астана қ. бойынша ӨКП а.ж. қосымша толықтырылған есепті ұсыну мерзімінің бұзылуына байланысты Қор Өкілетті органға а.ж. қыркүйек айының ОҚО және Астана қ. бойынша сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингісінің есебін қыркүйек айының мәліметтерін есепке алмай жіберуге мәжбүр болды.

Астана қ. ӨКП а.ж. қыркүйек айы үшін қосымша толықтырылған Ақпарат Қордың АФ 5 күн бұзылысымен жеткізілді. Осыған байланысты а.ж. 3 тоқсаны үшін сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі бойынша есепте қосымша толықтыруға «Даму» Қорына ҚР ҰЭМ бағытталған мәліметтер есепке алынады.

ОҚО 2015 жылдың 10 қазанында ӨКП қызметкерлерімен а.ж. қыркүйек айы үшін көрсетілген қызметтер шарттары мен акттері ұсынылған, алайда Ақпаратта осы 152 ШОКС және 2015 қызмет мөлшеріндегі Клиенттердің болмауына байланысты ӨКП ескертулерді жою үшін 13.10.2015 ж. №42-921 хатымен ӨКП бағытталды. «Даму» Қорына қосымша толықтыруға сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі бойынша есепті бағыттау туралы ҚР ҰЭМ 10.11.2015 ж. №30-5/28489 хатын алған уақытта ӨКП ескертулерді жоюымен Қор АФ қосымша толықтырылған ақпарат ұсынылмаған. Осыған байланысты қкілетті органға ОҚО ӨКП 152 Клиенті, 215 қызмет түрлері бойынша а.ж. қыркүйек айының есебін жіберу және сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингісін өткізу мүмкін болмайды.

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.

4.2. 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. ___ кестеде телефонды сұрастыру жолымен ШОКС анкеталау нәтижелері келтірілген.

Кесте __. Өңірлер бойынша ШОКС анкеталау нәтижелері.

№	Өңір	Клиенттердің жалпы саны	Сұралғандардың жалпы саны		Олардың ішінде анықталған бұзылыстар			
			адам	%	А.ж. сервистік қолдауға жүгінбегендер	Клиентке сервистік қолдау ұсынылған, алайда Клиент бас тартқан	Клиент кезекте, осы кезде сервистік қолдау	Клиент қызмет түрін басқа жерден алғаны туралы айтты
1	Алматы қ.	2 481	130	5%	4			
2	ОҚО, Шымкент қ.	1 219	75	6%	1			
3	Астана қ.	798	49	6%	5		1	
4	Алматы облысы, Талдықорған қ.	1 962	104	5%				

5	ШҚО, Өскемен қ.	1 249	75	6%				
6	Ақтөбе облысы, Ақтөбе қаласы	1 431	96	7%				2
7	Жамбыл облысы, Тараз қ.	955	87	9%				
8	СҚО, Петропавл қ.	681	37	5%				
9	Атырау облысы, Атырау қ.	654	33	5%				
10	БҚО, Орал қ.	603	35	6%	2			
11	Қарағанды облысы, Қарағанды қ.	1 275	73	6%				
12	Маңғыстау облысы, Ақтау қ.	296	20	7%				
13	Қызылорда облысы, Қызылорда қ.	1 134	57	5%	5			
14	Қостанай облысы, Қостанай қ.	1 496	123	8%	3	1	1	
15	Ақмола облысы, Көкшетау қ.	767	52	7%	1			
16	Павлодар облысы, Павлодар қ.	734	38	5%				
Барлығы:		17 735	1 084	6%	21	1	2	2

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

1) Қостанай облысының ӨКП ұсынылған Ақпараттағы Клиенттердің тізімінен Қостанай облысы бойынша «Даму» Қорының аймақтық филиалының қызметкерлерімен 123 Клиент сұралды. Сервистік қызметтер алуы бойынша Клиенттерге сауалнама жүргізу кезінде сұралған 3 адам ағымдағы жылы сервистік қызметке жүгінбегені анықталды, 1 Клиентке сервистік қолдауды қолдану ұсынылғаны туралы айтты, алайда Клиент бас тартқан, ал «Қандай сервистік қызмет немесе кеңес көрсетілді?» деген сұраққа «ІС-Бухгалтерия» бағдарламасын орнатуға өтінім бергені туралы, бірақ қызмет көрсетілмегені және өтінім бергенінен бастап 3 апта ағымында бағдарламаны орнатуды күтіп жүргені туралы айтты.

2) Осыған ұқсас жағдай ОҚО анықталған, телефонды сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша 1 адам есеп беру жылында сервистік қызметке жүгінбегені туралы айтты.

3) Астана қ. сұралғандардың 5 ағымдағы жылы қызметтерге жүгінбегенін айтты, олардың ішінде 1 ШОКС «Бизнес- Кеңесші» жобасында қатысқаны туралы айтты, ол жерде кедендік процедуралар бойынша қызмет көрсетулер туралы таныстырылымымен кеңесші шыққанын айтты. Сонымен

қатар тағы бір Клиент бизнес жоспарды дайындауға құжаттарын тапсырғаны туралы айтты, алайда сервистік компания кеңесшілері оның құжаттарын таба алмаған.

4) Ақтөбе облысында есеп беру жылында Клиенттерге телефонды сауалнама жүргізу барысында 2 адам сервистік қызмет а.ж. қыркүйек айында көрсетілгені туралы мәлімдеді, алайда ӨКП ұсынылған Ақпаратта Клиентке қызмет көрсету мерзімі шілде айы деп көрсетілген.

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

6) 130 сұралған адамдардың 2 ШОКС сервистік қолдауға жүгінбегені туралы айтты, тағы 2 ШОКС ҰКП және (немесе) ӨКП түрлі тренингтері мен семинарларында қатысқаны туралы айтты, оларда қолданыстағы сервистік қызметтер туралы айтылған, алайда Клиенттер бұл қызмет түрлерін пайдаланбаған.

7) БҚО 35 сұралғандың жалпы санынан 2 ШОКС есеп беру кезеңінде сервистік қолдауға жүгінбегені туралы айтты.

8) Ақмола облысында жүргізілген сұрастыру барысында 52 сұралғандың ішінен 1 Клиент есеп беру кезеңінде сервистік қолдауға жүгінбегенін айтты.

9) 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. 3 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.

4.3. 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 (хаттардың көшірмелері есепке CD-дискісінде қосымшаланады) қателерін түзету үшін хаттар жолданған. Ескертулер тізімі бар ұқсас хат ОҚО ӨКП жіберілген (152 ШОКС, 215 қызмет түрлері), алайда ӨКП қызметкерлерімен түзетілген ескертулері бар Ақпарат мониторинг жүргізу үшін «Даму» Қорына ұсынылмаған. Осыған байланысты, ОҚО бойынша сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингісінің есебі ҚР ҰЭМ ұсыныла алмайды.

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.

Сонымен қатар, <http://kgd.gov.kz/ru> Мемлекеттік кірістер комитетінің сайты арқылы ШОКС таңдап тексерген кезде ОҚО келесі бұзылыстар анықталды:

- сайт мәліметтеріне сәйкес 1 Клиент 12.02.2004 ж. 1 Клиент есептен шығарылған, алайда осы Клиентке сервистік қолдау көрсетілген;
- 3 ШОКС түрлі ЖСН көрсетілген, ол әмбебап Клиенттердің санын жасанды арттыруға алып келеді. <http://kgd.gov.kz/ru> сайты арқылы тексерген кезде ЖСН қанағаттандыратын мәліметтер расталмаған.
- ШОКС атауларын Ақпаратқа тиіссіз енгізілуі (5 Клиент). Мысалы, «Серік» АШ ЖСН Керимбекова А.А. ЖК ЖСН болып табылады.

ЖСН тиіссіз көрсетілуі әмбебап Клиенттердің санын жасанды арттыруға алып келеді. ҰКП және (немесе) ӨКП тарапынан Ақпаратты қате толтыру «Даму» Қорының ҚР ҰЭМ есепті уақытылы ұсынбауының қаупін тудырады.

4.4. 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.

СҚО есеп беру жылында ұсынылған құжаттар ішінде келесі үш лоттар бойынша сервистік қызметтер көрсету туралы шарттар толығымен жоқ: Кедендік рәсімдер бойынша қызметтер, Маркетинг мәселелері бойынша

қызметтер және Менеджмент мәселелері бойынша қызметтер. Анықталған бұзылыс фактісі бойынша ӨКП ескертулерді жою және құжаттардың толық бумасын тапсыру туралы хат жолданған. Алайда, ӨКП «Даму» Қорымен Әдіснаманың 11 т. сәйкес талап етілетін құжаттарды тапсырмаған, осыған байланысты жоғарыда көрсетілген лоттардың шеңберіндегі қызметтер ҚР ҰЭМ есебінен алынып тасталған. Осыдан келіп, а.ж. 3 тоқсаны үшін есеп «Даму» Қорымен ҚР ҰЭМ есеп жоғарыда көрсетілген үш тлот бойынша мәліметтерді есепке алмай ұсынылған (329 қызмет түрлері, 148 Клиент).

«Кедендік рәсімдер бойынша қызметтер» лоты бойынша шарттар Қор ӨФ СҚО ӨКП а.ж. 10 қарашасында ұсынылған. осыған байланысты, кедендік қызметтер бойынша мәліметтер (213 қызмет түрлері, 84 Клиент) ҚР ҰЭМ а.ж. 3 тоқсаны үшін «Даму» Қорының қосымша толықтырылған есебәне енгізілді. Алайда, 10.11.2015 ж. ҚР ҰЭМ «Даму» Қорына қосымша толықтыру үшін сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі бойынша есепті жолдау туралы №30-5/28489 хатын алған уақытқа ӨКП Маркетинг мәселелері бойынша қызметтер және Менеджмент мәселелері бойынша қызметтер екі лоты бойынша қызметтер көрсетуге шарттар ұсынылмаған. Осыдан келіп, «Даму» Қорымен сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі есебінен маркетинг мәселелері бойынша 86 қызмет және менеджмент мәселелері бойынша 30 қызмет түрлері алынып тасталған. Жалпы алғанда, есептен 64 әмбебап Клиенттен алынып тасталған.

ОҚО ӨКП кеңесшілерімен және (немесе) қызметкерлерімен қызметтер көрсету бойынша шарттарға қол қою кезінде Шымкент қ. қызметтерді көрсетудің бір орны беріледі, олар КҚО, ОКП және (немесе) ӨКП мекенжайларына сәйкес келмейді. Аталған бұзылыс КҚО, ОКП және (немесе) ӨКП аталған қызметтердің болғаныдығына күмән тудырады.

Сонымен қатар, ОҚО көрсетілген қызметтер шарттары мен актлерінде 280 Клиенттің төлқұжат мәліметтерінің болмауы туралы фактлер анықталған. Осымен қоса, ӨКП қызметкерлерімен жеке тұлғалар сервистік қолдауды алатын заңды тұлғалардың сенімхаттары ұсынылмаған.

Маңғыстау облысында қызметтерді көрсетуге шарттардың барлық формаларында 13.04.2010 жылдағы №301 «Бизнестің жол картасы - 2020» Бағдарламасын бекіту туралы» Қаулысына сілтеме жасалған, бұл жерде сервистік қолдау Бірыңғай бағдарламаның төртінші бағытына сәйкес ұсынылған. Бір Клиент бойынша көрсетілген қызметтер актісін жасасу мерзімі шартқа қол қою күнімен салыстырғанда ерте жасалған, құжаттардың бңреуінде төрт Клиент бойынша (қызмет көрсету туралы шарт және акт) мөр басылған, ал біреуінде жоқ. Қызметтер көрсету туралы шарттарда үш Клиенттер бойынша шарт жасасу мерзімі – 31.12.2014 жылға дейін

Сонымен қатар, 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.

4.5. 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.

4.6. 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. Осы фактлер Атырау, Қызылорда облыстарында анықталған.

Сонымен қатар, «Даму» Қорының менеджерлерінің урна/жәшіктерді ашу кезінде көрсетілген қызметтердің санына Анкеталардың санының сәйкес болмауы анықталған. Алматы қ. – 1 202 қызмет, ОҚО 1 227 қызмет (шілде, тамыз), Атырау облысында – 331 қызмет, Қостанай облысында – 10 қызмет, Ақтөбе облысында – 185 қызмет Анкетамен расталмаған.

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.

14.10.2015ж. ОҚО ӨКП №1948 хатына сәйкес КҚО, ПДО және ПДХО басқа ОҚО сервистік қызметтер Кедендік рәсімдеу орталығы, Мемлекеттік кірістер басқармасы ғимараттарында, сонымен қатар ОҚО ӨКП кеңсесінде көрсетіледі. Сонымен қоса, Кедендік рәсімдеу орталығы, Мемлекеттік кірістер басқармасы ғимараттарында ШОК субъектілерімен, сервистік компания кеңесшілерімен толтырылатын көрсетілетін қызметтер сапасын бағалау анкеталары ҰКП және (немесе) ӨКП қызметкерлерімен, немесе сервистік компания кеңесшілерінің өздерімен одан әрі урналарға салу үшін ОҚО ӨКП кеңсесіне ауыстырылады (хат электронды тасымалдағышта ұсынылған). Осындай бұзылыс сервистік қолдау көрсету мониторингісін жүзеге асыру кезінде мәліметтерді объективті емес бағалау қаупін тудырады.

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**

Г. Закирбекова

Контактный телефон:

8-727-2-44-55-66, іш. 2010

Электронный адрес:

Gulden.Zakirbekova@fund.kz