



**ОТЧЕТ
ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ
ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В РАМКАХ ЕДИНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДДЕРЖКИ И РАЗВИТИЯ
БИЗНЕСА «ДОРОЖНАЯ КАРТА БИЗНЕСА 2020»**

За 3 квартал 2015 года

**СТРУКТУРА ОТЧЕТА
ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ
ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. ВВЕДЕНИЕ: ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ	3
2. АНАЛИЗ СТАТИСТИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО КОЛИЧЕСТВУ И ПЕРЕЧНЮ ОКАЗАННЫХ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ КОЛИЧЕСТВУ КЛИЕНТОВ, ПОЛУЧИВШИХ УСЛУГИ	5
2.1. Количество клиентов, получивших услуги в региональном разрезе.....	5
2.2. Количество клиентов, получивших услуги в разрезе отраслей экономики по регионам	7
2.3. Количество предприятий клиентов в разрезе организационно-правовой формы по регионам	8
2.4. Количество клиентов, получивших услуги в гендерном разрезе по регионам	9
2.5. Количество клиентов по возрастной категории.....	10
2.6. Количество клиентов, получивших услуги по категории субъекта предпринимательства в разрезе регионов	11
2.7. Количественные показатели по перечню оказанных услуг в региональном разрезе	12
2.8. Количество услуг, оказанных сервисными компаниями, НПП и (или) РПП	14
3. АУДИТ КАЧЕСТВА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ, НАПРАВЛЕННЫЙ НА ОЦЕНКУ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ И ВОСТРЕБОВАННОСТИ ПРЕДЛАГАЕМЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ	23
3.1. Качественные показатели по оценке качества полученных услуг/консультаций и степень удовлетворенности	23
3.2. Показатели по цели обращения клиентов за услугами.....	24
3.3. Показатели по востребованности среди клиентов финансовых и нефинансовых инструментов государственной поддержки	25
4. НАРУШЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ	28
4.1. Нарушение сроков предоставления информации о ходе реализации сервисной поддержки	28
4.2. Результаты анкетирования Клиентов, получивших сервисные услуги	29
4.3. Некорректное заполнение Информации, систематическое допущение ошибок	

4.4. Ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору о государственных закупках услуг	33
4.5. Нарушение п. 288 Единой программы поддержки и развития бизнеса	34
4.6. Не исполнение обязательств по обеспечению Клиентов бланками анкет оценки качества сервисных услуг, а также отсутствие контроля по факту и полноте заполнения данных	34

1. ВВЕДЕНИЕ: ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Инструмент «Предоставление сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности» (далее – сервисная поддержка) реализуется в рамках четвертого направления: нефинансовые меры поддержки предпринимательства Единой программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса 2020», утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 марта 2015 года №168 (далее – Единая программа).

В соответствии с Единой программой, Оператором по предоставлению сервисной поддержки является Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан (далее - НПП). НПП оказывает сервисную поддержку на местах через Региональные палаты предпринимателей (далее - РПП) областей, городов республиканского значения и столицы.

Сервисная поддержка оказывается субъектам малого и среднего предпринимательства, действующим во всех секторах экономики. Для предпринимателей специализированные услуги предоставляются бесплатно в виде индивидуальных консультаций.

Консультации оказываются консультантами сервисных компаний, прошедшими конкурсный отбор НПП и (или) РПП, либо оказываются сотрудниками РПП по следующим лотам:

- Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности;
- Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам;
- Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента;
- Услуга №4 - Оказание юридических услуг;
- Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга;
- Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий;
- Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей;
- Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента.

Каждый лот включает в себя различные консультации и услуги, которые предусмотрены в Единой программе. Услуги по сервисной поддержке предоставляются в Центрах обслуживания предпринимателей (далее - ЦОП) в областных центрах и городах республиканского значения, а также в г. Семей по принципу «одного окна». В случае необходимости, допускается выезд на предприятие Клиента по отдельным видам услуг, определенным НПП. Сервисная поддержка по видам услуг предоставляется также в Центрах поддержки предпринимательства (далее - ЦПП) в 27 моногородах, в районных центрах и малых городах, а также посредством выездов консультантов в составе Мобильного центра поддержки

предпринимательства (далее - МЦПП) по мере накопления заявок от предпринимателей, либо на базе РПП.

В целях реализации услуги по сервисной поддержке между Министерством национальной экономики РК (далее – МНЭ РК) и НПП заключен Договор о государственных закупках услуги от 13 апреля 2015 года №57/13/04/15-НПП/1. Для осуществления мониторинга оказания сервисной поддержки между МНЭ РК и Фондом «Даму» заключен Договор о государственных закупках услуги от 30 апреля 2015 года №71.

Вышеуказанные договора определяют права и обязанности сторон по оказанию сервисных услуг, мониторингу реализации сервисной поддержки и представлению отчетов.

Мониторинг реализации сервисной поддержки осуществляется Фондом «Даму» в соответствии с Методикой проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки, утвержденной Приказом Министра национальной экономики РК от 13 августа 2015 года № 606 и опубликованной после государственной регистрации настоящего Приказа в информационно-правовой системе «Әділет» (далее – Методика).

Согласно Методике, Оператор нефинансовой поддержки, то есть НПП и (или) РПП предоставляют информацию о ходе реализации сервисной поддержки (далее – Информация) в региональные филиалы Фонда «Даму» в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом. На основании Информации, предоставленной НПП и (или) РПП Фондом «Даму» проводится анализ статистических показателей.

Источниками для проведения мониторинга являются:

- 1) Информация по форме согласно приложению 1 к Методике в электронном формате Excel, предоставляемая НПП и (или) РПП;
- 2) Анкета оценки качества оказанных услуг по форме согласно приложению 2 к Методике, предоставляемая менеджерами-консультантами и (или) консультантами сервисных компаний Клиентам для заполнения;
- 3) Копии заключенных договоров и актов оказанных услуг, подтверждающие оказание услуги и предоставляемые НПП и (или) РПП Фонду «Даму».

Согласно Информации, представленной НПП и (или) РПП в 3 квартале 2015 года сервисная поддержка предоставлялась во всех 14 областях и гг. Астана и Алматы. В связи с тем, что НПП и (или) РПП не предоставлена в Фонд «Даму» Информация за сентябрь текущего года **по 152 Клиентам или 215 услугам в Южно-Казахстанской области** (далее – ЮКО), а также Договора на оказание услуг **по 64 Клиентам Северо-Казахстанской области** (далее – СКО) по двум лотам: Услуги по вопросам маркетинга и Услуги по вопросам менеджмента, установить фактическое оказание сервисных услуг в двух регионах за отчетный период не предоставляется возможным. В результате вышеуказанных нарушений со стороны НПП и (или) РПП по ЮКО и СКО данные по 216 Клиентам исключены Фондом «Даму» из отчета по мониторингу реализации сервисной поддержки.

В этой связи анализ статистических показателей, отраженных в данном отчете проводится в разрезе регионов, по которым НПП и (или) РПП своевременно предоставлена Информация за отчетный период.

Так, за отчетный период по состоянию на 01.10.2015 г. было оказано 28 333 услуги 17 713 субъектам малого и среднего предпринимательства (далее - СМСП). При этом, количество оказанных услуг по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 129%, а количество СМСП увеличилось практически на 172%.

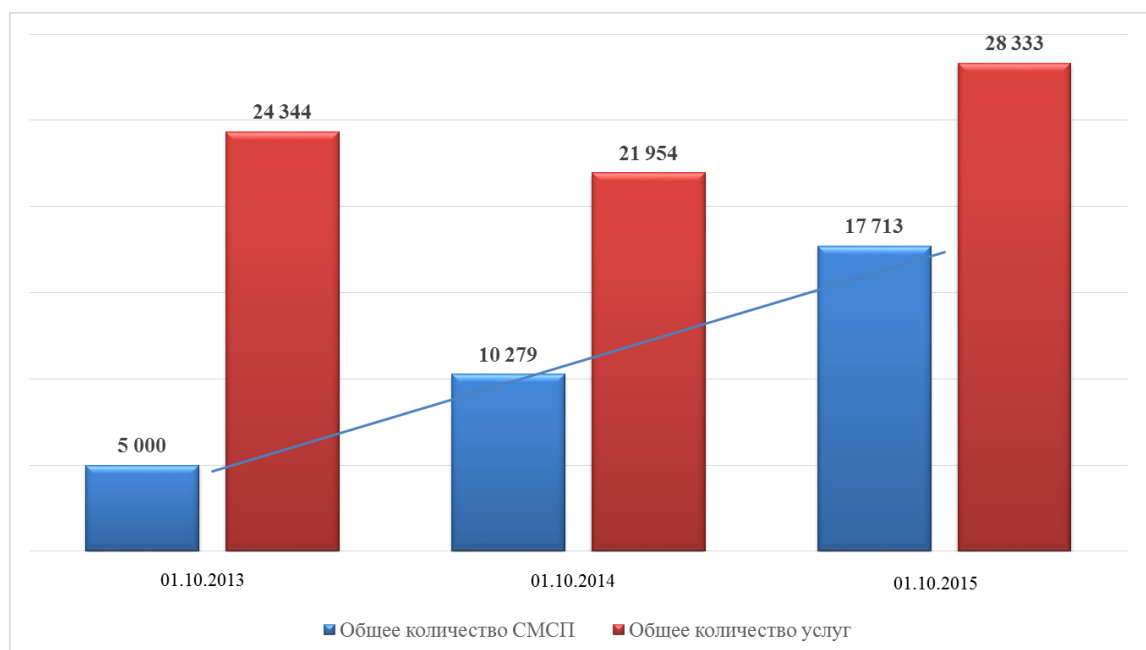


Диаграмма 1. Общее количество СМСП и услуг

2. АНАЛИЗ СТАТИСТИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО КОЛИЧЕСТВУ И ПЕРЕЧНЮ ОКАЗАННЫХ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ КОЛИЧЕСТВУ КЛИЕНТОВ, ПОЛУЧИВШИХ УСЛУГИ

2.1. Количество клиентов, получивших услуги в региональном разрезе

За отчетный период в 14 областях страны и гг. Астана и Алматы оказано 28 333 услуг 17 713 СМСП. В Таблице 1 приведено количество уникальных Клиентов, получивших услуги в региональном разрезе.

Таблица 1. Количество СМСП и услуг по регионам за 3 квартал т.г.

Область\город	Количество СМСП	Количество услуг
г. Алматы	2 481	4 426
Алматинская	1 962	2 176
Костанайская	1 496	1 752
Актюбинская	1 412	2 071
Карагандинская	1 275	1 923

ВКО	1 248	3 245
ЮКО	1 219	2 527
Кызылординская	1 134	1 154
Жамбылская	953	1 506
г. Астана	798	1 100
Акмолинская	767	1 732
Павлодарская	734	1 114
СКО	681	964
Атырауская	654	1 267
ЗКО	603	959
Мангистауская	296	417
Всего	17 713	28 333

В Таблице 1 и Диаграмме 2 отражены данные по ЮКО, за исключением 152 Клиентов, получивших 215 услуг в сентябре т.г., а в СКО данные, за исключением 116 услуг и 64 Клиентов по двум лотам.

Как видно из Диаграммы 2 наибольшее количество услуг оказано в г.Алматы – 4 426 услуг, Восточно-Казахстанской области (далее – ВКО) – 3 245 услуг. В разрезе по Клиентам, наибольшее количество Клиентов приходится также на г.Алматы - 2 481 СМСП и на Алматинскую область – 1 962. Наименьшее количество по услугам и Клиентам приходится на Мангистаускую область, где 296 СМСП оказано 417 услуг.

В среднем, на одного СМСП приходится по 2 услуги.

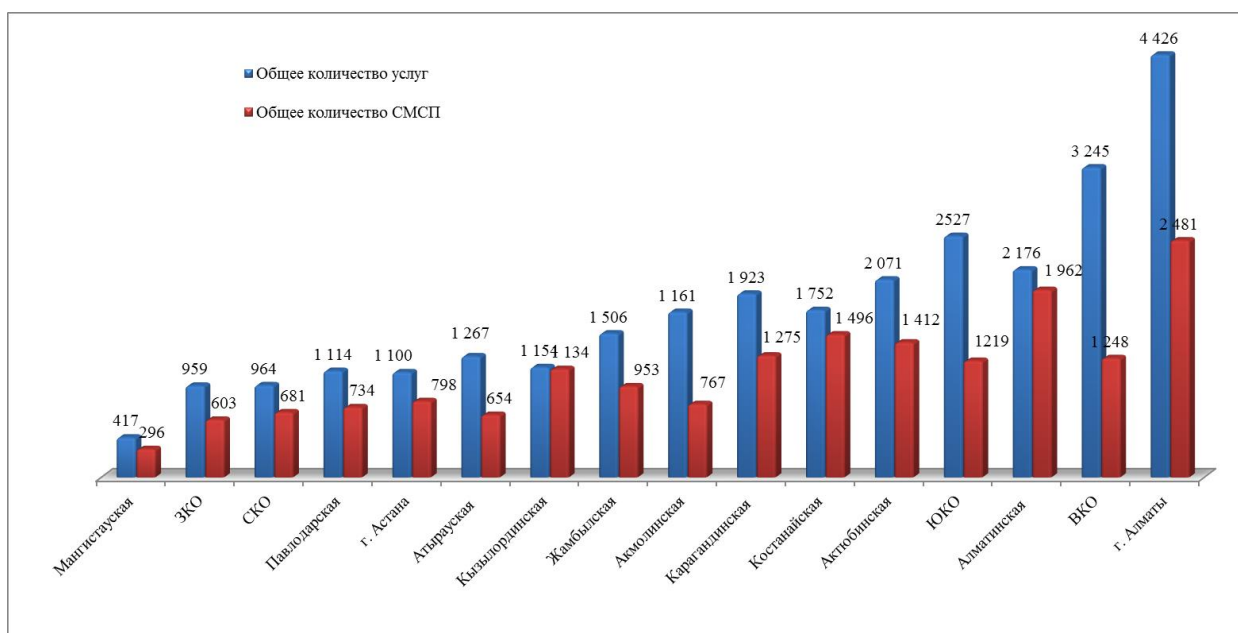


Диаграмма 2. Общее количество услуги и СМСП в разрезе регионов

В разрезе по месяца квартала, за отчетный период сервисными компаниями оказано в июле – 6 518 услуг 4 068 СМСП, в августе – 11 412 услуг 7 149 СМСП и в сентябре месяце т.г. – 10 403 услуги 6 496 СМСП. Наибольшее количество услуг оказано в августе т.г.

2.2. Количество клиентов, получивших услуги в разрезе отраслей экономики по регионам

Сервисная поддержка, согласно Единой программе, предоставляется СМСП, действующим во всех секторах экономики. За отчетный период 17 713 СМСП из различных отраслей экономики получили сервисную поддержку. Количество СМСП, действующих в различных отраслях экономики в разрезе регионов и получивших услуги по сервисной поддержке, приведено в *Диаграмме 3*.

Как видно из *Диаграммы 3*, наибольшее количество обратившихся заняты в отрасли «Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов» – 7 352 человек, что составляет 41,5% от общего количества, а наименьшее количество в отрасли «Государственное управление и оборона» – всего 1 субъект или 0,01%.

В региональном разрезе наибольшее количество СМСП обратились к консультантам сервисных компаний Алматы – 2 481 СМСП, из них наибольшее количество человек – 1 675 заняты в оптово-розничной торговле, 216 человек заняты в отрасли «Предоставление прочих видов услуг», 112 человек заняты в обрабатывающей промышленности, 478 СМСП занимаются в других различных отраслях.

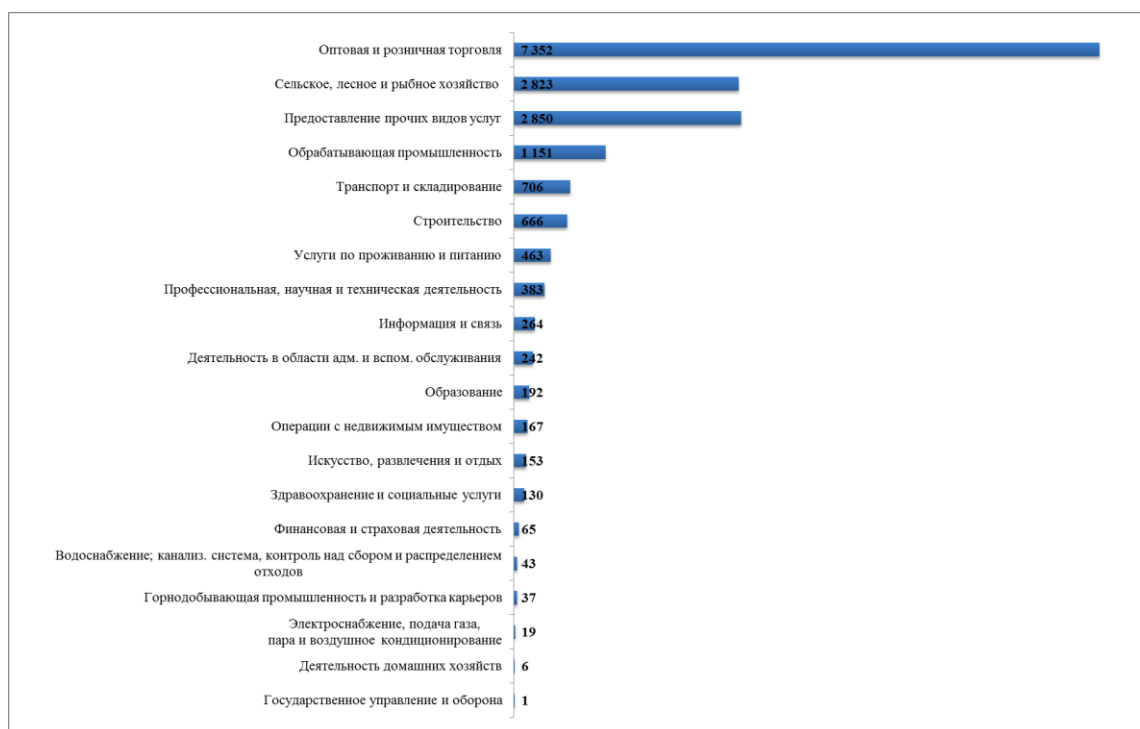


Диаграмма 3. Количество СМСП по отраслям экономики

В целом, анализ обратившихся за сервисной поддержкой в регионах в разрезе отраслей показал, что наибольшее количество предпринимателей работают в отраслях: «Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов» - 7 352 (41,5%), «Сельское, лесное и рыбное хозяйство» - 2 823 (16%), «Предоставление прочих видов услуг» - 2 850 (16,1%) и «Обрабатывающая промышленность» - 1 151 (6,5%).

В оптово-розничной торговле наибольшее количество предпринимателей занято также в г. Алматы – 23% и Алматинской области – 11%.

Наибольшее количество занятых в обрабатывающей промышленности, приходится на Карагандинскую область и составляет 145 человек, или 13% общего количества СМСП, обратившихся за сервисной поддержкой в этой отрасли.

2.3. Количество предприятий клиентов в разрезе организационно-правовой формы по регионам

За отчетный период за получением сервисной поддержки обратились СМСП в виде индивидуальных предпринимателей (далее - ИП) – 12 761 человек, что составляет 72%, в виде товариществ с ограниченной ответственностью (далее – ТОО) – 3 196 СМСП или 18%, крестьянских хозяйств (далее – КХ) – 1 661 субъектов (9%), остальные 1% составляют - акционерные общества (далее - АО), производственные кооперативы (далее - ПК) и другие СМСП, осуществляющие коммерческую деятельность согласно законодательству.

Наибольшее количество обратившихся за получением сервисной поддержки - предприниматели, зарегистрированные в виде ИП, количество которых достигает 12 761 и составляет 72%. Из них 1 979 СМСП или 16% зарегистрированы в г.Алматы.

Наименьшее количество субъектов, как видно из *Таблицы 2*, представлено в форме ПК и АО, на которых приходится по количеству субъектов – 22 и 9 соответственно, что составляет по 0,1% от общего количества субъектов, обратившихся за поддержкой. Из них наибольшее количество субъектов в форме ПК обратились в ЮКО - 9, в форме АО наибольшее количество 3 предпринимателя обратились в ВКО.

Таблица 2. Количество СМСП в организационно-правовой форме по регионам.

Область\город	ИП	ТОО	КХ	ПК	АО	Иное	Всего
г. Астана	514	283	1				798
г. Алматы	1979	497	3	2			2 481
Алматинская	1 348	296	315			3	1 962
Акмолинская	549	129	88	1			767
Актюбинская	1105	153	149	2		3	1 412
Атырауская	478	144	29	1	1	1	654
ВКО	928	195	120		3	2	1 248
Жамбылская	614	96	231	1	1	10	953
ЗКО	460	86	56	1			603
Карагандинская	894	259	120	1	1		1 275
Кызылординская	929	122	80	1		2	1 134
Костанайская	1087	240	163	1	2	3	1 496

Мангистауская	175	117	4				296
Павлодарская	506	112	94	1		21	734
СКО	439	150	89	1		2	681
ЮКО	756	317	119	9	1	17	1 219
Всего	12 761	3 196	1 661	22	9	64	17 713

Количество СМСП, зарегистрированных в форме ТОО составляет 3 196 субъектов или 18%. В виде КХ за отчетный период обратились 1 661 человек, или 9%.

Во всех регионах, кроме г. Астана, Алматинской, Мангистауской, областей, а также ВКО наблюдается обращение предпринимателей, зарегистрированных в виде ПК, всего таких предпринимателей составляет 22 человек или 0,1 % от общего количества СМСП.

СМСП, представленные как АО были отмечены в 6 регионах из 6, их общее количество достигло 9 субъектов или составило 0,1% от общего количества, получивших поддержку.

Всего, в отчетном периоде за получением сервисной поддержки обратились 17 713 предпринимателей, из них наибольшее количество обращений наблюдается в августе т.г. – 7 166 человек. Так, за август месяц количество обратившихся ИП составляет 5 191, ТОО – 1 241, а также 734 СМСП в других организационно-правовых формах.

В некоторых регионах имеются факты, когда на одного предпринимателя зарегистрировано несколько субъектов, имеющие разную форму собственности.

Так, например, согласно данным представленным РПП ЮКО, предприниматель Елибаева А.С. обратилась за сервисной поддержкой от имени ТОО «Dostyk Tour Company», ИП Елибаева А.С. и ТОО «AdSmart».

2.4. Количество клиентов, получивших услуги в гендерном разрезе по регионам

В гендерном разрезе общее количество мужчин-участников составило 9 217 человек, что составляет 53%, а количество женщин-участниц – 8 410 человек или 47%.

В региональном разрезе, как видно из *Диаграммы 4*, явное преимущество в пользу женщин отмечается в г. Алматы, где на 597 женщин-предпринимателей больше, чем мужчин. Преимущество в пользу мужчин наблюдается в 13 регионах из 16, из которых явное преимущество отмечается в ВКО – на 481 мужчин больше, чем женщин.

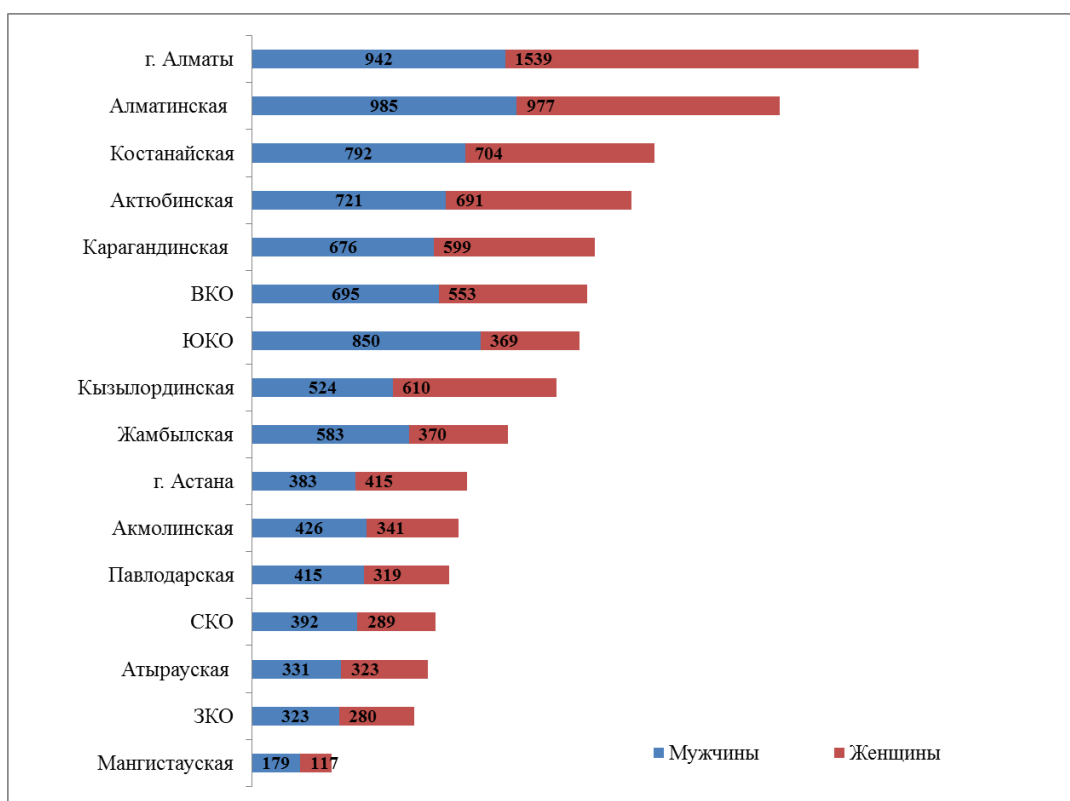


Диаграмма 4. Количество СМСП в гендерном разрезе по регионам

2.5. Количество клиентов по возрастной категории

За сервисной поддержкой обращаются СМСП в возрасте от 17 до 58 лет и выше. За отчетный период сервисную поддержку получили 2 878 предпринимателей в возрасте от 17 до 29 лет, что составляет 16% от общего количества по отчету.

Наибольшее количество услуг получили СМСП в возрасте от 30 до 49 лет – 8 978 предпринимателей или 51%.

3 561 предпринимателям в возрасте от 50 лет до 57 лет также была оказана сервисная поддержка, что составляет 20% от общего количества СМСП.

Наименьшее количество предпринимателей обратились за получением сервисных услуг в возрасте от 58 лет и выше – 2 296 человек или 13%.

Количество СМСП в возрастном разрезе по регионам отражено в *Таблице 3*.

Таблица 3. Количество СМСП в возрастном разрезе по регионам

Область\город	17-29	30-49	50-57	58 и выше	Всего
г. Астана	238	446	68	46	798
г. Алматы	340	1421	463	257	2 481
Алматинская	185	859	508	410	1 962
Акмолинская	120	365	180	102	767
Актюбинская	276	701	261	174	1 412
Атырауская	131	306	136	81	654

ВКО	185	630	302	131	1 248
Жамбылская	114	443	208	188	953
ЗКО	91	331	113	68	603
Карагандинская	277	635	212	151	1 275
Кызылординская	184	575	236	139	1 134
Костанайская	240	761	298	197	1 496
Мангистауская	76	156	42	22	296
Павлодарская	105	383	153	93	734
СКО	88	348	157	88	681
ЮКО	228	618	226	147	1 219
Всего	2 878	8 978	3 563	2 294	17 713

Как видно из *Таблицы 3*, наибольшее количество обращений лиц молодого и среднего возраста наблюдается в г.Алматы, предпенсионного и пенсионного возраста – в Алматинской области.

2.6. Количество клиентов, получивших услуги по категории субъекта предпринимательства в разрезе регионов

За отчетный период из 17 713 предприятий, получивших сервисную поддержку, 17 248 предприятий относятся к малому бизнесу, что составляет 97% от общего количества обратившихся.

К среднему бизнесу относятся всего 465 предприятий или 3% всех обратившихся за поддержкой.

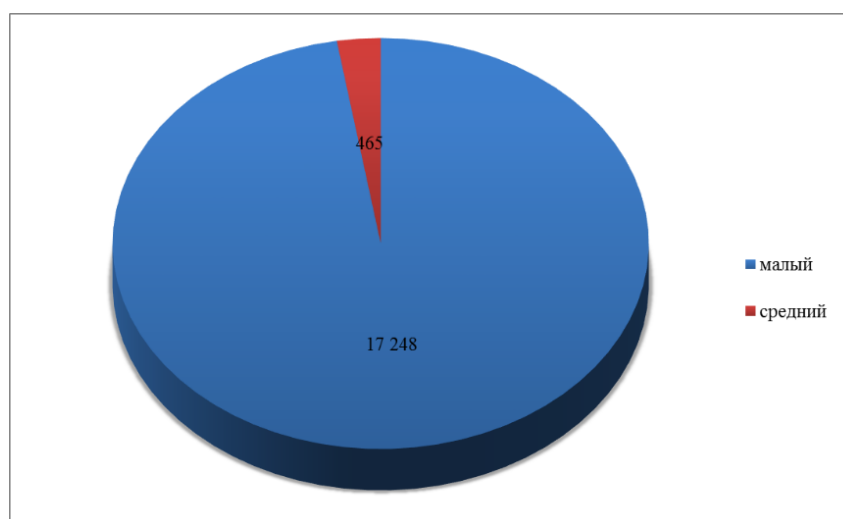


Диаграмма 5. Количество СМСП по размеру предприятия

В региональном разрезе, как видно из *Диаграммы 6*, наибольшее количество предприятий, относящихся к малому бизнесу, приходится на г.Алматы – 2 405 предприятий, Алматинскую область – 1 958 предприятий и на Актюбинскую область – 1 402 предприятий.

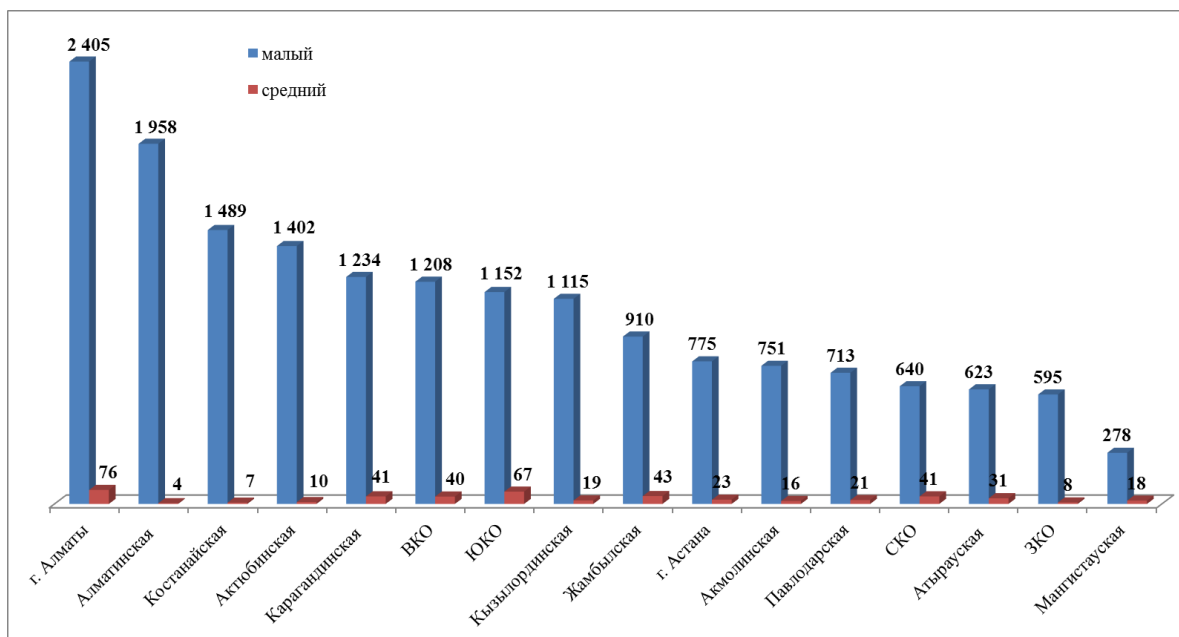


Диаграмма 6. Количество СМСП по размеру предприятия в разрезе регионов

Наибольшее количество предпринимателей, деятельность которых относится к среднему бизнесу наблюдается также в г. Алматы – 76 человек, в ЮКО – 67 человек, и Жамбылской области - 43 субъекта. По одинаковому количеству субъектов среднего бизнеса приходится на Карагандинскую область и СКО.

В Мангистауской области наблюдается наименьшее количество предприятий, относящиеся к малому бизнесу.

В Алматинской области – самое наименьшее обращение лиц в среднем бизнесе.

2.7. Количественные показатели по перечню оказанных услуг в региональном разрезе

Согласно Единой программе, сервисная поддержка предоставляется по 8 видам услуг. За отчетный период было оказано 28 333 услуг 17 713 СМСП.

Наибольшее количество консультаций было оказано по услугам, связанным с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности – 8 034 услуг, что составляет 28% от общего объема оказанных услуг, из них 911 услуг или 11% приходится на Актобинскую область. А наименьшее количество услуг по данному лоту было оказано в Мангистауской области – 110 услуг или 1% от общего количества.

По юридическим вопросам наибольшее количество услуг было оказано в ВКО и составило 1 410 услуг или 18% всех оказанных услуг по данному лоту.

По маркетинговым услугам предприниматели обращаются в основном за разработкой бизнес-планов. Так, например, в г.Алматы по маркетинговым услугам было оказано 943 услуг.

Необходимо отметить, что после вступления Республики Казахстан в Таможенный союз количество услуг по таможенным процедурам возросло и составило 2 115 услуг или 7% от общего объема оказанных услуг. Особый интерес наблюдается в ВКО, где было оказано 376 услуг по данному лоту или 18% всех услуг по таможенным процедурам.

Наименьшее количество услуг было оказано по вопросам менеджмента – 728 услуг, что составляет только 3% всего объема оказанных услуг. По данному лоту услуги заявок от предпринимателей не поступало в СКО и Акмолинской области.

Таблица 4. Количество оказанных услуг по лотам в разрезе регионов.

Область\город	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	Услуги по таможенным процедурам	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	Оказание юридических услуг	Услуги по вопросам маркетинга	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	Услуги по вопросам менеджмента	Всего
г. Астана	324	39	12	277	188	87	67	106	1 100
г. Алматы	886	265	495	643	943	400	642	152	4 426
Алматинская	829	37		629	380	275	12	14	2 176
Акмолинская	613	46	22	789	153	57	52		1 732
Актюбинская	911	87	21	465	411	108	47	21	2 071
Атырауская	256	168	111	220	381	27	47	57	1 267
ВКО	554	376	44	1 410	417	151	198	95	3 245
Жамбылская	396	54		691	279	44	28	14	1 506
ЗКО	428	81	24	68	228	43	73	14	959
Карагандинская	580	119	45	519	342	69	201	48	1 923
Кызылординская	367	45	54	407	138	63	50	30	1 154
Костанайская	683	97	44	341	152	265	119	51	1 752
Мангистауская	110	37	39	120	39	37	33	2	417
Павлодарская	176	140	109	356	132	46	132	23	1 114
СКО	255	213	50	362		30	54		964
ЮКО	666	311	173	653	460	96	67	101	2 527
Итого	8 034	1 115	1 243	7 950	4 643	1 798	1 822	728	28 333

Анализ количества оказанных услуг проводился согласно данным Реестра-заявителей.

2.8. Количество услуг, оказанных сервисными компаниями, НПП и (или) РПП

Во всех РПП, в которых за отчетный квартал реализована сервисная поддержка, помимо Договоров с сервисными компаниями, заключены также индивидуальные трудовые договора с сотрудниками РПП.

Таким образом, сотрудниками РПП по Алматинской области – по 3 лотам, по Западно - Казахстанской области (далее – ЗКО), СКО предоставляются услуги по 5 лотам, по Атырауской области и г.Астана предоставляются услуги по 4 лотам, по Кызылординской области, ВКО, ЮКО, Жамбылской и Акмолинской области по всем 8 лотам, в Костанайской области и в г.Алматы – по 4 лотам, Актюбинской области – по 7 лотам, Карагандинской и Павлодарской области – по 4 лотам.

Конкурсный отбор сервисных компаний проводился в соответствии с требованиями, установленными в Положении о порядке предоставления нефинансовой поддержки физическим лицам, претендующим на занятие предпринимательской деятельностью, и субъектам предпринимательства, включая сервисную поддержку предпринимателей, предусмотренной документами Системы государственного планирования Республики Казахстан, утвержденным протокольным решением Президиума Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан от 25 февраля 2015 года № 2.

По результатам конкурсного отбора РПП областей и городов республиканского значения были определены 28 сервисных компаний и сотрудники РПП для оказания услуг во всех 14 регионах страны. Список сервисных компаний, прошедших конкурсный отбор указан в Таблице 5.

Таблица 5. Список сервисных компаний.

Область\город	Наименование Сервисной компании/РПП	Наименование лота
ЗКО	Ассоциация «Центр малого бизнеса»	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
	Региональная палата предпринимателей по ЗКО	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
	ТОО «NewConsulting»	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
	ОЮЛ «Ассоциация предпринимателей ЗКО»	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга

	Региональная палата предпринимателей по ЗКО	Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
СКО	Региональная палата предпринимателей по СКО	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
	ТОО «BP Analytics»	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
	ТОО "Кызылжар-Экспертиза"	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
ТОО «BP Analytics»	Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента	
Атырауская	ОО "Союз предпринимателей и работодателей по Атырауской области"	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
	ОО "Союз предпринимателей и работодателей по Атырауской области"	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
	ТОО "Консалтинговая компания "Консул"	Услуга №4 - Оказание юридических услуг
	ТОО "Консалтинговая компания "Консул"	Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
	Региональная палата предпринимателей по Атырауской области	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий

		Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
Костанайская	Региональная палата предпринимателей по Костанайской области	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
	ТОО "Иволга-Растр"	Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
	ТОО "Прэко Консалтинг"	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента		
г. Алматы	ТОО «KLS»	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
	ТОО «АбиА Консалт»	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
	ИП «Тактика»	Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
	ОЮЛ «Союз проектных менеджеров РК»	Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
	Региональная палата предпринимателей по г.Алматы	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей		

Кызылординская	Региональная палата предпринимателей по Кызылординской области	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
Алматинская	Региональная Палата предпринимателей по Алматинской области	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
	ТОО "ЖанАс консалт"	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
	ОЮЛ Ассоциация Талдыкорганский Союз предпринимателей "Атамекен"	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента		
г. Астана	ТОО "АудБух"	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
	Региональная палата предпринимателей по г. Астана	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
	ОЮЛ "Ассоциация по защите прав предпринимателей города Астаны"	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента

	ТОО "ARG Group LTD"	Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
	ТОО "Юридическая компания "Самгау Консалтинг"	Услуга №4 - Оказание юридических услуг
	Региональная палата предпринимателей по г.Астана	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
ЮКО	Региональная палата предпринимателей по ЮКО	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
ВКО	Региональная палата предпринимателей по ВКО	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий

		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
Жамбылская	Региональная палата предпринимателей по Жамбылской области	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
		Актюбинская область
Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам		
ТОО "КазЦОК"	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	
РПП Актюбинской области	Услуга №4 - Оказание юридических услуг	
РПП Актюбинской области	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга	
РПП Актюбинской области	Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	
РПП Актюбинской области	Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	
РПП Актюбинской области	Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента	
Карагандинская	Региональная палата предпринимателей по Карагандинской области	
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №5 - Услуги по вопросам

		маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
	ТОО "КТП-сервис"	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
	ТОО "ВЦ Консалтинг Сертифик"	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
	ТОО "Center AT"	Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
Павлодарская	ТОО «Санжар ПВ»	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
	ТОО "Агенство по привлечению инвестиций"	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
	Региональная палата предпринимателей по Павлодарской области	Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента		
Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей		
Акмолинская	Региональная палата Предпринимателей Акмолинской области	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга

		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
Мангистауская	Объединение юридических лиц "Мангистауская индустриальная палата"	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №4 - Оказание юридических услуг
	Региональная палата предпринимателей по Мангистауской области	Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
		Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
		Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
		Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
		Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента

В Атырауской области за отчетный период услуги оказывались консультантами двух сервисных компаний и сотрудниками РПП Атырауской области, которыми предоставлено 1 267 услуг по 8 лотам в период с 01 июля по 30 сентября т.г.

В Кызылординской области консультанты РПП, привлеченные к оказанию услуг, предоставили по 8 лотам 1 154 сервисных услуг 1 134 Клиентам.

В Карагандинской области услуги по всем 8 лотам предоставлялись только сотрудниками РПП. За отчетный период ими было оказано 1 923 услуг.

В Костанайской области услуги предоставлялись сотрудниками РПП по 4 лотам (Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности, Услуги по таможенным процедурам, Оказание юридических услуг, Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей). По остальным лотам услуги предоставлялись двумя компаниями. Всего оказано услуг – 1 752.

В ЮКО сотрудниками РПП за июль и август месяцы отчетного года предоставлено 2 527 сервисных услуг. Количество СМСП – 1 219. За сентябрь т.г. Информация сотрудниками НПП и (или) РПП не предоставлена.

В г.Алматы 4 сервисных компаний, и сотрудники РПП по 8 лотам оказали наибольшее количество сервисных услуг – 4 426 Из них наибольшее количество оказали сотрудники РПП г.Алматы – 3 114 услуг. Наименьшее количество услуг было оказано компанией ОЮЛ «Союз проектных менеджеров РК» по вопросам менеджмента– всего 152 услуги.

В Актюбинской области в оказании сервисных услуг за отчетный период были задействованы консультанты ТОО "КазЦОК" и сотрудники РПП по Актюбинской области. Всего 1 412 СМСП оказано 2 071 услуг.

В ВКО консультантами РПП оказаны услуги по всем 8 лотам. Всего услуг – 3 245, СМСП – 1 248.

В ЗКО в оказании сервисных услуг задействованы 3 сервисных компаний, и сотрудники РПП. Услуги предоставлялись по всем 8 лотам. Всего, за отчетный период оказано 959 услуг.

В СКО, также 2 сервисных компаний, и сотрудники РПП оказывали сервисную поддержку, однако по результатам работы видно, что данный регион занимает одну из последних позиций по количеству предоставленных услуг – 964.

В Алматинской области Услуги по вопросам маркетинга оказывались компанией ТОО "ЖанАс консалт", Услуги по таможенным процедурам, Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей, а также Услуги по вопросам менеджмента оказаны ОЮЛ Ассоциация Талдыкорганский Союз предпринимателей "Атамекен". Все остальные лоты предоставлялись сотрудниками РПП. Всего, за отчетный период оказано 2 176 услуг.

В г.Астана Консультации в сфере обслуживания информационных технологий, Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей и Услуги по таможенным процедурам предоставлялись сотрудниками РПП. Все остальные лоты предоставлялись консультантами сервисных компаний. Сервисная поддержка в этом регионе начала свою реализацию с августа т.г. Так, за август, сентябрь месяцы оказано 1 100 услуг.

В Жамбылской области за отчетный период обслужено 953 Клиентов, которым предоставлено 1 506 услуг сотрудниками РПП.

В Павлодарской области двумя сервисными компаниями и сотрудниками РПП оказано 1 114 услуг. Начало реализации сервисной поддержки в этом регионе –начало июля т.г.

В Акмолинской области по представленным данным за период с 01 июля по 30 сентября т.г. обслужено 767 Клиентов, которым предоставлено 1 732 услуги. Все 8 лотов реализованы сотрудниками РПП.

В Мангистауской области 6 лотов предоставлялись сотрудниками РПП, остальные 2 лота Объединением юридических лиц "Мангистауская

индустриальная палата". Всего количество предоставленных услуг составляет 417, количество СМСП – 296.

3. АУДИТ КАЧЕСТВА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ, НАПРАВЛЕННЫЙ НА ОЦЕНКУ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ И ВОСТРЕБОВАННОСТИ ПРЕДЛАГАЕМЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Качественные показатели по оценке качества полученных услуг/консультаций и степень удовлетворенности

Анкетный опрос предпринимателей проводился после получения услуг предпринимателями. Предприниматели заполняли Анкету по оценке качества услуг (далее - Анкета) и опускали ее в урну/ящики. Обработка и анализ анкетных данных осуществлялись менеджерами Фонда «Даму».

Однако, при вскрытии урны/ящиков и подсчете количества Анкет, менеджерами Фонда «Даму» выявлено несоответствие количества Анкет с оказанными услугами, указанными в Реестре заявителей. Так, количество оказанных услуг за отчетный период – 28 333, общее количество анкет, изъятых из урны – 21 470.

Перечень вопросов в Анкетах и ответы на них позволяют оценивать качество работы консультантов сервисных компаний и качество полученной консультации\услуги.

Качество оказанной услуги предприниматели оценивали, отвечая на вопросы о степени полезности полученной консультации, качестве организации процесса оказания консультаций, степени оправданности ожиданий от полученной услуги и степени удовлетворенности качеством услуг.

По критерию полезности полученной консультации – 18 264 услуг оценены предпринимателями по пятибалльной шкале, более 1 000 услуг по сервисной поддержке получили оценку «хорошо» и 34 услуги оценены как «удовлетворительно».

Качество организации процесса оказания услуг также оценены предпринимателями на высоком уровне, 18 655 услуг оценены предпринимателями на «отлично», 986 услуг отмечены оценкой «хорошо», 27 услуги получили оценку «удовлетворительно».

По критерию «Оценка оправданности ожиданий от полученных услуг» в Жамбылской и Костанайской области имеются по одной услуге, которые отмечены оценкой «плохо», остальные услуги получили хорошие оценки: 17 451 услуг – «отлично», 968 услуг – «хорошо» и 48 услуг – «удовлетворительно».

Качеством оказанных услуг довольны многие опрошенные Клиенты. Такой вывод сделан по анализу Анкет, в которых предприниматели оценили 20 027 услуг по пятибалльной шкале, 986 услуг – оценкой «хорошо» и 32 услуги – «удовлетворительно».

Необходимо отметить, что для качественного проведения мониторинга необходимо наличие всех анкет по каждому виду оказанной услуги.

3.2. Показатели по цели обращения клиентов за услугами

Анализ показателей по цели обращения Клиентов за услугами формируется из ответов Анкет, заполненных предпринимателями после получения консультаций или услуги. Так, предприниматели могут получить несколько видов услуг и на каждый вид услуги заполняется отдельная Анкета. Тем самым, необходимо учесть, что при получении нескольких видов услуг, предприниматель может в разных анкетах указать разные цели.

Как видно из *Таблицы 6*, наибольшее количество предпринимателей – 6 432, ответившие на вопросы в Анкетах, указали, что имеют цель «Открыть новое направление в бизнесе», 5 070 СМСП изъявили желание увеличить объем производства, у 4 766 предпринимателей дальнейшей целью является «Повысить качество товаров и услуг», 3 224 человек хотели бы освоить новые рынки, у остальных 806 человек - иные цели по развитию своего бизнеса.

Таблица 6. Количество СМСП по цели обращения Клиентов за услугами

Область/город	Открыть новое направление в бизнесе	Освоить новые рынки	Увеличить объем производства	Повысить качества товаров и услуг	Иное
г. Астана	199	98	159	210	
г. Алматы	1393	776	89	948	18
Алматинская	833	272	734	293	
Акмолинская	262	179	234	275	
Актюбинская	377	177	530	862	7
Атырауская	284	181	433	179	
ВКО	210	81	265	129	579
Жамбылская	374	153	600	189	
ЗКО	193	86	178	158	
Карагандинская	278	257	271	201	15
Кызылординская	410	92	300	213	
Костанайская	329	126	276	428	138
Мангистауская	48	42	66	26	
Павлодарская	220	122	199	210	
СКО	136	184	183	205	
ЮКО	886	398	553	240	49
Всего Анкет	6 432	3 224	5 070	4 766	806

Однако, надо отметить, что не все предприниматели заполняли Анкеты после получения консультаций. Об этом свидетельствуют данные, что общего количества 21 470 изъятых Анкет: полностью заполнены 21 363 анкет, остальные 107 анкет заполнены частично или вообще не заполнены.

В рамках проведения мониторинга, менеджерами Региональных филиалов Фонда «Даму» были проведены дополнительные анкетные опросы по телефону на предмет достоверности заполнения Анкет. Так, за отчетный квартал в 5 регионах обнаружены нарушения, которые отражены в Главе «Нарушения, выявленные в рамках проведения мониторинга реализации сервисной поддержки».

3.3. Показатели по востребованности среди клиентов финансовых и нефинансовых инструментов государственной поддержки

В ходе проведения мониторинга был проведен анкетный опрос по дальнейшему участию предпринимателей в других направлениях Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» (далее - Программа).

Результаты анкетного опроса показали, что инструменты Программы востребованы среди предпринимателей. В Анкете предприниматели имеют возможность указать несколько инструментов поддержки, в которых они хотели бы принять участие.

В рамках реализации Программы, предпринимателям предлагается финансовая и нефинансовая поддержка. Нефинансовая поддержка предусматривает предоставление СМСП сервисных услуг, оказание консультаций по Программе, обучение по проектам «Бизнес-Советник» и «Бизнес-Рост», а также участие в проектах «Обучение топ-менеджмента малого и среднего бизнеса», «Деловые связи», «Старшие сеньоры», Программе BAS и других проектах в рамках Программы. В Диаграмме 7 представлены результаты анкетного опроса.

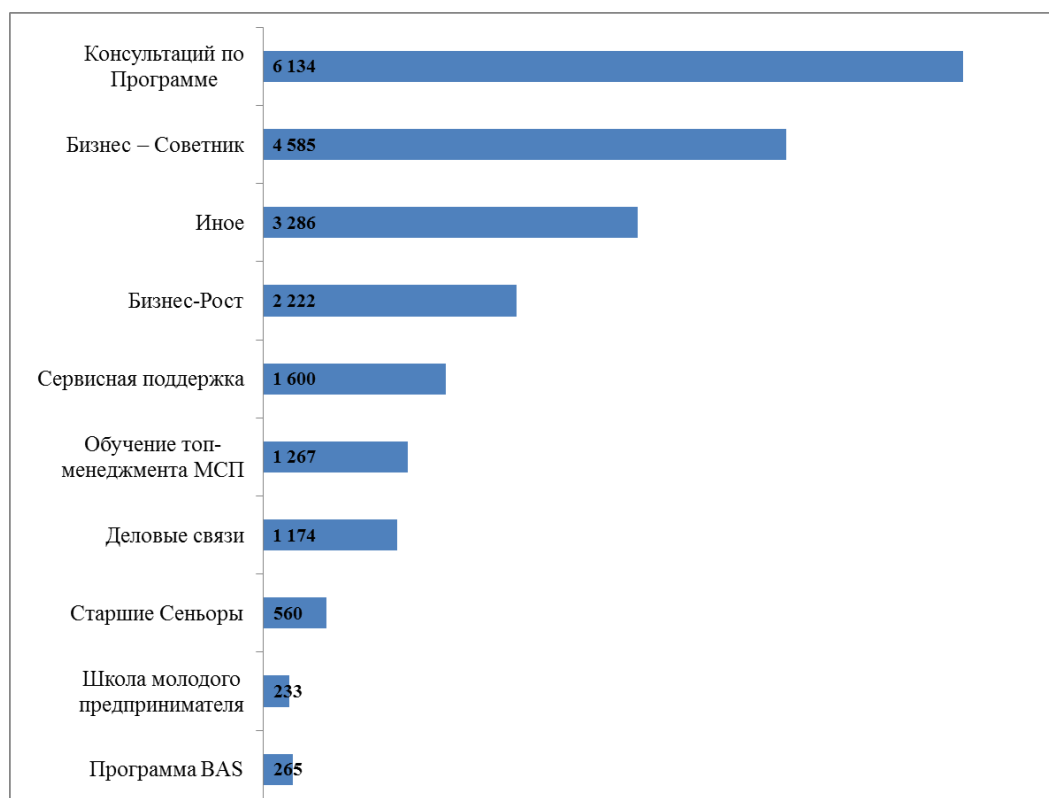


Диаграмма 7. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в Программе

Участники анкетного опроса – предприниматели, получившие сервисные услуги, наиболее заинтересованы в получении консультаций по Программе. Их количество, согласно данным Анкет, составило 6 134 предпринимателей. Необходимо отметить, что предприниматели проявили активность при заполнении Анкет. Так, один предприниматель в заполненной Анкете указывал несколько проектов, в которых он хотел бы участвовать.

Наименее востребован среди предпринимателей проект Программа BAS, только 265 предпринимателей хотели бы принять в нем участие.

В региональном разрезе результаты Анкет отражены в *Таблице 7*.

Таблица 7. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в нефинансовых инструментах Программы в региональном разрезе

Область\город	«Бизнес – Советник»	"Бизнес-Советник 2"	«Топ–Менеджмент»	«Деловые связи»	"Старшие Сеньоры"	Сервисная поддержка	Консультации ДКБ 2020	Школа молодого предпринимателя	Программа BAS	Иное
г. Астана	137	107	56	61	30	0	94		18	73
г. Алматы	1223	577	356	438	113	196	202		16	103
Алматинская	1180	184	91	23	39	9	674	6	3	0
Акмолинская	134	116	107	38	46	2	410		26	53
Актюбинская	512	190	26	24	23	2	1126		11	63
Атырауская	143	107	182	105	56	6	248	64	17	
ВКО	94	98	24	18	7	516	268		1	640
Жамбылская	239	57	39	20	9	805	1	54	1	87
ЗКО	62	134	23	29	39	0	297		9	22
Карагандинская	146	133	83	54	42		578	83	42	7
Кызылординская	141	125	32	38	20	0	638	7	24	1025
Костанайская	111	89	46	46	22		852	8	49	99
Мангистауская										
Павлодарская	57	37	23	37	7		576	11	7	51
СКО	100	92	78	114	54		165		12	
ЮКО	306	176	101	129	53	64	5		29	1063
Всего	4 585	2 222	1 267	1 174	560	1 600	6 134	233	265	3 286

Большинство предпринимателей Актюбинской области заинтересовались в получении консультаций по Программе. В Жамбылской

области наиболее заинтересованы в получении сервисных услуг. Их количество составило 805.

Также в регионах наблюдается заинтересованность предпринимателей в участии в других проектах Программы, в обучении по проекту «Бизнес-Советник» и получении сервисной поддержки.

Предприниматели, желающие в рамках реализации Программы получить государственную финансовую поддержку в виде гарантий Фонда «Даму», субсидирования процентной ставки, грантового финансирования и продукта «Даму Start-Up» показаны в Таблице 8.

Таблица 8. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в финансовых инструментах Программы в региональном разрезе

Область\город	Гарантирование	Субсидирование	Грантовое финансирование	ДАМУ -STARTUP	Иное
г. Астана	112	135	87	122	0
г. Алматы	364	713	1 245	896	6
Алматинская	676	982	853	57	0
Акмолинская	297	202	178	96	
Актюбинская	631	687	295	99	
Атырауская	267	237	131	49	2
ВКО	73	534	113	40	579
Жамбылская	336	538	251	61	
ЗКО	121	266	194	34	0
Карагандинская	378	359	218	231	6
Кызылординская	406	438	132	96	0
Костанайская	185	140	151	107	76
Павлодарская	139	312	147	43	165
СКО	218	217	183	101	
ЮКО	519	560	354	308	0
Мангистауская	72	0	0	0	43
Всего	4 722	6 320	4 532	2 340	834

Среди финансовых продуктов Программы наиболее востребованным является «Субсидирование процентной ставки» по кредитам банков второго уровня. Данный вид финансовой поддержки хотели бы получить 6 005 предпринимателей.

Не менее востребован инструмент «Гарантирование» и другие финансовые инструменты в рамках Программы. 4 722 предпринимателей, из

числа принявших участие в анкетном опросе, хотели бы получить гарантии Фонда «Даму», 4 532 Клиентов заинтересованы в получении Грантового финансирования, 834 предпринимателей хотят принять участие в других финансовых инструментах.

4. НАРУШЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

В ходе осуществления мониторинга реализации сервисной поддержки Фондом «Даму» выявлены следующие нарушения по оказанию услуг:

4.1. Нарушение сроков предоставления информации о ходе реализации сервисной поддержки

В соответствии с п. 7 Методики НПП и (или) РПП должны предоставить в региональные филиалы Фонда «Даму» информацию о ходе реализации сервисной поддержки (далее – Информация) с сопроводительным письмом в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, а итоговую Информацию не позднее 10 декабря отчетного года. Согласно п.11 Методики Фонду «Даму» предоставляются также копии заключенных договоров и актов оказанных услуг, отраженных в Информации. Однако, НПП и (или) РПП по Акмолинской и Мангистауской областям в 3 квартале т.г. не предоставлены в Фонд «Даму» Информация и копии договоров, актов оказанных услуг. Согласно п. 13 Методики Фонд «Даму» ежеквартально не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет в уполномоченный орган отчет по мониторингу реализации сервисной поддержки на основании Информации, предоставленной НПП и (или) РПП. В случае нарушения НПП и (или) РПП сроков предоставления Информации и соответствующих документов, Фонд «Даму» должен в течение 5 рабочих дней направить в уполномоченный орган письмо-уведомление о невозможности подготовки отчета. В этой связи Фондом «Даму» направлено письмо №04-4-16/3476 от 14.10.2015 г. в МНЭ РК о невозможности предоставления в уполномоченный орган отчета за 3 квартал т.г. по Акмолинской и Мангистауской областям.

Данное нарушение также было отражено в отчете о мониторинге реализации сервисной поддержки за 3 квартал т.г.

С нарушением в 26 дней в Акмолинской и 25 дней в Мангистауской области Информация, копии договоров и актов оказанных услуг за 3 квартал т.г. предоставлены РПП в надлежащем виде.

Письмом №30-5/28489 от 10.11.2015 г. МНЭ РК отчет по мониторингу реализации сервисной поддержки за 3 квартал т.г. направлен в Фонд «Даму» на доработку. В этой связи данные по Мангистауской и Акмолинской областям включены в отчет по мониторингу реализации сервисной поддержки за 3 квартал 2015 года.

Вместе с тем, в ЮКО и г. Астана, Информация за сентябрь 2015 года предоставлена РПП в региональные филиалы Фонда «Даму» с

многочисленными ошибками, в связи с чем Информация была направлена с сопроводительным письмом в РПП на доработку с указанием замечаний, требуемых устранения. В соответствии с п. 10 Методики НПП и (или) РПП должен устранить замечания и в течении 3 (трех) рабочих дней со дня поступления письма повторно направляет Информацию и сопутствующие документы в Фонд «Даму». В связи с нарушением сроков предоставления доработанного отчета со стороны РПП ЮКО и г. Астана Фонд был вынужден направить в уполномоченный орган отчет по мониторингу реализации сервисной поддержки за 3 квартал т.г. без учета данных за сентябрь месяц по ЮКО и г.Астана.

РПП г. Астана доработанная Информация за сентябрь т.г. предоставлена в РФ Фонда с нарушением в 5 дней. В этой связи данные учитываются в отчете по мониторингу реализации сервисной поддержки за 3 квартал т.г., направленном МНЭ РК в Фонд «Даму» на доработку.

В ЮКО 10 октября 2015 года сотрудниками РПП были предоставлены договора и акты оказанных услуг за сентябрь т.г., однако в связи с отсутствием данных Клиентов в Информации в количестве 152 СМСП и 215 услуг, в РПП направлено письмо №42-921 от 13.10.2015 г. для устранения замечаний. По состоянию на момент получения письма №30-5/28489 от 10.11.2015 г. от МНЭ РК о направлении отчета по мониторингу реализации сервисной поддержки на доработку в Фонд «Даму», РПП так и не предоставлена доработанная Информация в РФ Фонда с устраненными замечаниями. В связи с чем провести мониторинг реализации сервисной поддержки и предоставить отчет в уполномоченный орган по 152 Клиентам, 215 услугам, оказанным РПП ЮКО за сентябрь т.г. не предоставляется возможным.

Данное нарушение несет за собой риск некачественного предоставления сервисных услуг со стороны консультантов сервисных компаний, а также неправомерности оказания данных услуг СМСП. Таким образом, возникает вопрос об эффективности использования средств, выделенных из РБ.

4.2. Результаты анкетирования Клиентов, получивших сервисные услуги

В соответствии с п. 25 Методики Фонд «Даму» осуществляет телефонный опрос в объеме не менее 5% от общего количества Клиентов, получивших услуги за отчетный период. В *Таблице 9* приведены результаты анкетирования СМСП путем телефонного опроса.

Таблица 9. Результаты анкетирования СМСП по регионам.

№	Регион	Общее количество Клиентов	Общее количество опрошенных	Из них, выявленные нарушения
---	--------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

			чел.	%	Ответили, что не обращались за сервисной поддержкой в т.г.	Клиенту предлагали воспользоваться сервисной поддержкой, но Клиент отказался	Клиент ожидает очереди, на текущий момент не получал сервисную поддержку	Клиент утверждает, что воспользовался услугой в другом месяце
1	г. Алматы	2 481	130	5%	4			
2	ЮКО, г. Шымкент	1 219	75	6%	1			
3	г. Астана	798	49	6%	5		1	
4	Алматинская область, г. Талдыкорган	1 962	104	5%				
5	ВКО, г. Усть-Каменогорск	1 249	75	6%				
6	Актюбинская область, г. Актобе	1 431	96	7%				2
7	Жамбылская область, г. Тараз	955	87	9%				
8	СКО, г. Петропавловск	681	37	5%				
9	Атырауская область, г. Атырау	654	33	5%				
10	ЗКО, г. Уральск	603	35	6%	2			
11	Карагандинская область, г. Караганда	1 275	73	6%				
12	Мангистауская область, г. Актау	296	20	7%				
13	Кызылординская область, г. Кызылорда	1 134	57	5%	5			
14	Костанайская область, г. Костанай	1 496	123	8%	3	1	1	
15	Акмолинская область, г. Кокшетау	767	52	7%	1			
16	Павлодарская область, г. Павлодар	734	38	5%				
Итого:		17 735	1 084	6%	21	1	2	2

В результате проведенного телефонного опроса Клиентов, получивших сервисные услуги в 3 квартале т.г. выявлены следующие нарушения:

1) В Костанайской области из списка Клиентов, предоставленного РПП в Информации, сотрудниками регионального филиала Фонда «Даму» по Костанайской области было опрошено 123 Клиента. При опросе Клиентов на предмет получения ими сервисных услуг 3 опрошенных ответили, что не обращались за сервисными услугами в текущем году, 1 Клиент утверждает, что ему предлагали воспользоваться сервисной поддержкой, однако Клиент

отказался, и ещё 1 человек на вопрос «Какую сервисную услугу или консультацию вы получили?» ответил, что подал заявку на установку программы «1С-Бухгалтерия», но фактически услугу еще не получал и ждет установки программы уже 3 недели с момента подачи заявки.

2) Подобная ситуация сложилась и в ЮКО, где по результатам телефонного опроса 1 человек также ответил, что за отчетный период не обращался за сервисной поддержкой.

3) В г.Астана 5 опрошенных ответили, что не получали сервисные услуги в текущем году, из них 1 СМСП ответил, что принимал участие в проекте «Бизнес-Советник», в котором выступал консультант по таможенным процедурам с презентацией услуг. Ещё 1 Клиент утверждает, что сдал документы на разработку бизнес-плана, однако консультанты сервисных компаний не могут найти его документы.

4) В Актыобинской области в ходе телефонного опроса Клиентов за отчетный период 2 человека ответили, что получили сервисные услуги в сентябре т.г., однако в Информации, предоставленной РПП дата оказания Клиенту услуги указывается июль месяц.

5) В Кызылординской области из общего количества опрошенных 5 человек утверждают, что не получали те услуги, которые указаны в Информации РПП, со слов Клиентов они получили сервисные услуги по другим различным лотам.

6) В г. Алматы 2 СМСП из опрошенных 130 человек ответили, что не обращались за получением сервисной поддержки, ещё 2 СМСП ответили, что принимали участие в различных тренингах и семинарах НПП и (или) РПП, в которых были озвучены виды существующих сервисных услуг, однако фактически Клиенты не воспользовались данными услугами.

7) В ЗКО также из общего количества 35 опрошенных 2 СМСП ответили, что не получали сервисную поддержку за отчетный период.

8) В Акмолинской области в ходе проведенного опроса 1 Клиент из 52 опрошенных ответил, что не получал сервисную поддержку за отчетный квартал.

9) Во всех остальных региональных филиалах, в том числе перечисленных выше, при осуществлении Фондом «Даму» мониторинга оказания сервисной поддержки, возникали определенные сложности с номерами телефонов Клиентов. Так, у большинства Клиентов, в Информации НПП и (или) РПП не верно указаны номера телефонов, либо указанные в представленной Информации телефонные номера Клиентов не существуют. Вместе с тем, имеются случаи, когда нескольким Клиентам присвоены одни и те же номера телефонов. Также при обзвоне было обнаружено, что у некоторых Клиентов, указываются номера телефонов самих сотрудников РПП.

Таким образом, результаты проведенного мониторинга показывают, что в списке Клиентов, предоставленных НПП и (или) РПП за 3 квартал т.г. отражаются Клиенты, которым фактически не оказывалась сервисная

поддержка за отчетный период, что также приводит под сомнение эффективность использования средств, выделенных из РБ.

4.3. Некорректное заполнение Информации, систематическое допущение ошибок

В рамках проведенного мониторинга, выявлены факты некорректного предоставления Информации от НПП. Согласно Методике, некачественным заполнением считается отсутствие в представленной НПП Информации одного из данных для анализа статистических показателей, указанных в п.5 Методики. Однако в представленной Информации НПП имеются многочисленные ошибки, неверно указываются: ФИО Клиентов, даты рождения, наименования предприятий Клиентов, отрасли экономики, подотрасли экономики, дата обращения Клиентов, номера телефонов, ИИН, а также допускаются грамматические ошибки и т.д. При направлении Фондом «Даму» на доработку, НПП возвращают Информацию в таком же виде.

За отчетный период, такая ситуация сложилась практически во всех регионах, где по результатам проверки региональными филиалами Фонда «Даму» направлялись письма в НПП и (или) РПП для устранения замечаний, выявленных в ходе проверки (Копии писем прилагаются к отчету на CD-диске). Аналогичное письмо с перечнем замечаний было направлено и в РПП ЮКО (по 152 СМСП, 215 услугам), однако Информация с устраненными замечаниями за сентябрь т.г. сотрудниками РПП так и не предоставлена Фонду «Даму» для осуществления мониторинга. В связи с чем, отчет по мониторингу реализации сервисной поддержки за сентябрь т.г. по ЮКО не может быть предоставлена в МНЭ РК.

Необходимо отметить, что данное нарушение носит систематический характер и НПП и (или) РПП не предпринимают никаких мер по улучшению качества заполнения консультантами сервисных компаний Информации и устранению замечаний, допускаемых в Информации при каждом предоставлении в Фонд «Даму».

Также, в ЮКО при выборочной проверке СМСП через сайт Комитета государственных доходов <http://kgd.gov.kz/ru> были выявлены следующие нарушения:

- согласно данным сайта 1 Клиент был снят с учета с 12.02.2004 г., однако, данному Клиенту представлена сервисная поддержка;
- 3 СМСП указаны с разными ИИН, что приводит к искусственному увеличению количества уникальных Клиентов. При проверке через сайт <http://kgd.gov.kz/ru>, установлено, что данные удовлетворяющие ИИН не найдены.
- некорректное внесение в Информацию наименования СМСП (5 Клиентов). Например, ИИН КХ «Серік» является ИИН ИП Керимбековой А.А.

Таким образом, некорректное указание ИИН приводит к искусственному увеличению количества уникальных Клиентов. А некорректное заполнение Информации со стороны НПП и (или) влечет за

собой риск несвоевременного предоставления Фондом «Даму» отчета в МНЭ РК.

4.4. Ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору о государственных закупках услуг

Как уже отмечалось ранее, в соответствии с п.11 Методики, НПП и (или) РПП должен предоставить в Фонд «Даму» копии договоров и актов оказанных услуг, подтверждающих оказание услуг. В случае если данные, указанные в Информации НПП и (или) РПП не подтверждены соответствующими договорами и актами оказанных услуг, а также не соответствуют дате и (или) перечню оказанных услуг, указанных в них, то эти данные исключаются из представленной Информации и не учитываются при формировании Фондом «Даму» отчета по мониторингу.

В СКО в предоставленных документах за отчетный квартал полностью отсутствовали договора об оказании сервисных услуг по трем следующим лотам: Услуги по таможенным процедурам, Услуги по вопросам маркетинга и Услуги по вопросам менеджмента. По факту выявленного нарушения в РПП было направлено письмо об устранении замечаний и предоставлении полного пакета документов. Однако, на момент предоставления отчета по мониторингу реализации сервисной поддержки в МНЭ РК, договора по трем лотам РПП не предоставлены. Таким образом отчет за 3 квартал т.г. предоставлен Фондом «Даму» в МНЭ РК без учета данных по трем вышеуказанным лотам (329 услуг, 148 Клиентов).

Договора по лоту «Услуги по таможенным процедурам» предоставлены РПП СКО в РФ Фонд 10 ноября т.г. В связи с чем, данные по таможенным услугам (213 услуг, 84 Клиента) включены в доработанный Фондом «Даму» отчет за 3 квартал т.г. в МНЭ РК. Однако, по состоянию на момент получения письма МНЭ РК №30-5/28489 от 10.11.2015 г. о направлении отчета по мониторингу реализации сервисной поддержки на доработку в Фонд «Даму», РПП не предоставлены договора на оказание услуг по двум следующим лотам Услуги по вопросам маркетинга и Услуги по вопросам менеджмента. Таким образом, Фондом «Даму» из отчета по мониторингу реализации сервисной поддержки исключены 86 услуг по вопросам маркетинга и 30 услуг по вопросам менеджмента. В общем количестве, из отчета исключены данные по 64 уникальным Клиентам.

В ЮКО при заключении договоров по оказанию услуг консультантами и (или) сотрудниками РПП указывается одно и то же место оказания услуг в г. Шымкент, не соответствующее адресам ЦОП, ЦПП и (или) РПП. Данное нарушение ставит под сомнение фактическое оказание данных услуг в ЦОП, ЦПП и (или) РПП.

Также, в ЮКО в договорах и актах оказанных услуг выявлены факты отсутствия паспортных данных по 280 Клиентам. Вместе с тем, сотрудниками РПП не предоставлены доверенности от юридических лиц, от имени которых сервисную поддержку получают физические лица.

В Мангистауской области во всех формах договоров на оказание услуг имеется ссылка на Постановление № 301 от 13.04.2010 года "Об утверждении Программы "Дорожная карта бизнеса-2020", тогда как сервисная поддержка предоставляется в соответствии с четвертым направлением Единой программы. По одному Клиенту дата заключения акта оказанных услуг раньше, чем дата подписания договора, по четырем Клиентам в одном из документов (договор и акт оказанных услуг) присутствует печать, а в другом отсутствует. По трем Клиентам в договорах об оказании услуг срок действия договора - до 31.12.2014 года.

Также, во многих регионах, при проверке Информации выявлены факты отсутствия подписи/печати Клиентов и консультантов сервисных компаний в договорах и актах оказанных услуг. Вместе с тем, данные, указанные в Информации и Актах оказанных услуг расходятся, например, ФИО, свидетельство ИП/ТОО/КХ, дата выдачи свидетельства, наименование сервисных услуг и т.д.

Данное нарушение свидетельствует о неправомерности со стороны РПП предоставления сервисной поддержки предпринимателям, с которыми не заключены договора и не подписаны акты оказанных услуг, что дает основание полагать, что данным Клиентам услуги не были оказаны.

4.5. Нарушение п. 288 Единой программы поддержки и развития бизнеса

В соответствии с Единой программой сервисная поддержка оказывается субъектам малого и среднего предпринимательства, действующим во всех секторах экономики. За отчетный период в Информации РПП Кызылординской области отражен Клиент со статусом предприятия ФОО, а в г.Астана в Информации РПП имеются промышленные группы. В этой связи у менеджеров регионального филиала Фонда «Даму» сложились сомнения по статусу предприятия Клиентов (малый, средний, крупный), однако при официальном запросе документов по определению статуса субъекта малого или среднего предпринимательства этих Клиентов, сотрудниками РПП не предоставлены запрошенные документы. Нарушения такого характера показывают отсутствие контроля со стороны НПП и (или) РПП за статусом субъектов предпринимателей, обратившихся за получением сервисной поддержки, в целях соблюдения правомерности оказания сервисных услуг в соответствии с регламентирующими документами.

4.6. Не исполнение обязательств по обеспечению Клиентов бланками анкет оценки качества сервисных услуг, а также отсутствие контроля по факту и полноте заполнения данных

Мониторинг предоставления сервисной поддержки предусматривает проведение анкетного опроса. Результатом опроса является Анкета, которая заполняется предпринимателями после получения услуги. Некачественное заполнение Анкет не позволяет проводить анализ и оценить качество работы

консультантов и качество полученной услуги, а также показателей по расширению бизнеса, дальнейшему участию в Единой программе. Так, предприниматели, получившие услуги при заполнении Анкет не указывали в Анкетах ФИО, наименование полученной услуги, дату и место полученной услуги, ФИО консультанта, оценку качества предоставленных услуг, и даже отсутствовали подписи и печати Клиентов, что намного осложняет проведение анализа результатов опроса. Данные факты были замечены в Атырауской, Кызылординской областях.

Также, при вскрытии урны/ящиков менеджерами Фонда «Даму» были обнаружены факты несоответствия количества Анкет с количеством оказанных услуг. В г. Алматы – 1 202 услуги, в ЮКО 1 227 услуг (июль, август), в Атырауской области – 331 услуг, Костанайской области – 10 услуг, в Актюбинской области – 185 услуг, в ЗКО – 344 услуг не подтверждаются Анкетами.

Во многих регионах, Клиенты ответили на вопросы по старым формам Анкет, которые были предложены консультантами сервисных компаний. Откуда следует, что консультанты не обеспечивают Клиентов обновленными бланками анкет. Это означает, что полностью отсутствует контроль по факту и полноте заполнения данных Клиентами.

Согласно письма РПП ЮКО №1948 от 14.10.2015 г. за в ЮКО помимо ЦОП, ЦПП и МЦПП, сервисные услуги предоставляются в зданиях Центра таможенного оформления, Управления государственных доходов, а также в офисе РПП ЮКО. Так, в соответствии с письмом Анкеты оценки качества оказанных услуг, заполняемые субъектами МСП в зданиях Центра таможенного оформления, Управления государственных доходов, консультантами сервисных компаний перенаправляются в офис РПП ЮКО для вложения их в урны (письмо прилагается на электронном носителе). Тем самым, имеется риск нарушения конфиденциальности опроса Клиентов и необъективной оценки данных при осуществлении мониторинга оказания сервисной поддержки.

Руководители:

**Управляющий директор –
член Правления**

Контактный телефон:

Электронный адрес:

Г. Лесбеков

8-727-2-44-55-66, вн.1005

Gabit.Lesbekov@fund.kz

**Директор департамента обучения и
сервисной поддержки**

Контактный телефон:

Электронный адрес:

А. Романов

8-727-2-44-55-66, вн. 2001

Andrey.Romanov@fund.kz

Исполнители:

**Главный менеджер Департамента
обучения и сервисной поддержки**
Контактный телефон:
Электронный адрес:

Г. Закирбекова
8-727-2-44-55-66, вн. 2010
Gulden.Zakirbekova@fund.kz