



АО «ФОНД РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА «ДАМУ»

**ОТЧЕТ ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ  
ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА  
В РАМКАХ ПРОГРАММЫ  
«ДОРОЖНАЯ КАРТА БИЗНЕСА 2020»  
ЗА ОКТЯБРЬ МЕСЯЦ**

По состоянию на 01 ноября 2014 года

# СТРУКТУРА ОТЧЕТА ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ .....	2
2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА В РЕГИОНАХ .....	2
3. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ОТРАСЛЕВОМ И РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗАХ: ПО 14 ОБЛАСТЯМ И ГОРОДАМ АСТАНА И АЛМАТЫ .....	4
4. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ФОРМЫ.....	6
5. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО РАЗМЕРУ ПРЕДПРИЯТИЯ .....	8
6. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ГЕНДЕРНОМ РАЗРЕЗЕ.....	9
7. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ВОЗРАСТНОМ РАЗРЕЗЕ .....	11
8. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РЕГИОНАХ, СОГЛАСНО ПРОВЕДЕННОМУ АНКЕТНОМУ ОПРОСУ .....	12
9. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УЧАСТНИКОВ ПО РАСШИРЕНИЮ БИЗНЕСА ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	16
10. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА СОЗДАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	17
11. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО ИХ ДАЛЬНЕЙШЕМУ УЧАСТИЮ В ДРУГИХ НАПРАВЛЕНИЯХ ПРОГРАММЫ ДКБ-2020 .....	17
12. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ВИДАМ КОНСУЛЬТАЦИЙ.....	20
13. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ В РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ; КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ И ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ СЕРВИСНЫМИ КОМПАНИЯМИ.....	23
14. НАРУШЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	32
15. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	33

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

«Сервисная поддержка ведения действующего бизнеса» (далее – сервисная поддержка) реализуется в рамках четвертого направления Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» в соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан от 13 апреля 2010 года №301 (далее - Постановление).

Согласно Постановлению, Оператором по предоставлению сервисной поддержки является Национальная палата предпринимателей (далее - НПП). НПП оказывает сервисную поддержку на местах через Региональные палаты предпринимателей (далее - РПП) областей, городов республиканского значения и столицы, которые предоставляют услуги самостоятельно, либо посредством привлечения сервисных компаний. Сервисная поддержка оказывается, согласно Постановлению, по 7 лотам:

- 1) Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности;
- 2) Услуги по таможенным процедурам;
- 3) Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента;
- 4) Оказание юридических услуг;
- 5) Услуги по вопросам маркетинга;
- 6) Консультации в сфере обслуживания информационных технологий;
- 7) Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей.

Каждый лот включает в себя различные консультации и услуги, которые предусмотрены Постановлением.

Консультации и услуги по сервисной поддержке предоставляются субъектам малого и среднего предпринимательства, действующим во всех секторах экономики.

АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее – Фонд «Даму»), согласно Постановлению, является Оператором четвертого направления и осуществляет мониторинг предоставления сервисной поддержки.

## **2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА В РЕГИОНАХ**

Сервисная поддержка в 2014 году начала предоставляться РПП и сервисными компаниями в 16 регионах. В Кызылординской по 7 лотам, Жамбылской по 6 лотам и Алматинской областях по 4 лотам услуги оказываются консультантами РПП. В остальных регионах сервисную поддержку оказывают консультанты сервисных компаний, которые были отобраны РПП в результате проведения конкурса.

РПП в 2014 году к оказанию сервисных услуг привлекло 57 сервисных компаний, что превышает количество компаний 2013 года, участвовавших в сервисной поддержке, в два раза.

В октября месяце было оказано 5 462 услуги 2 990 субъектам малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП).

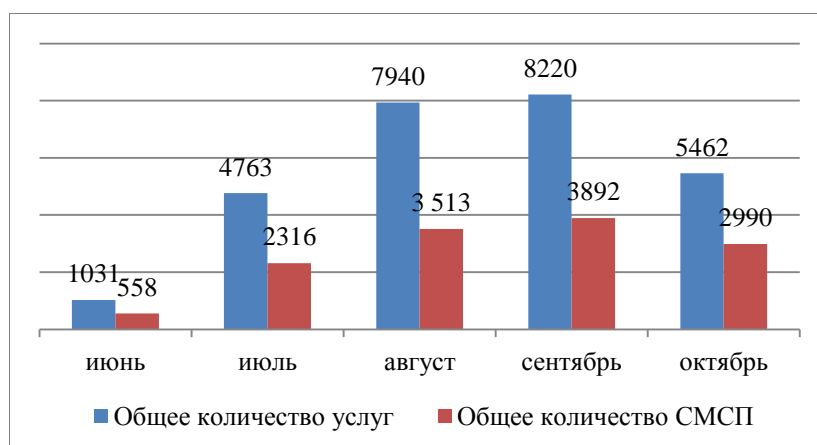


Диаграмма 1. Динамика количества оказанных услуг и СМСП с июня по октябрь месяцы

В Диаграмме 1. отражена динамика оказания сервисных услуг и количество субъектов МСП, участвовавших в сервисной поддержке с июня по октябрь месяцы. Так, в октябре месяце количество оказанных услуг по сравнению с показателями за сентябрь месяц снизилось на 34%, а количество охваченных субъектов МСП на 23%. Данный факт связан с тем, что во многих регионах (Северо-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Атырауской, Восточно-Казахстанской) количество оказанных за последний месяц резко снизилось (См. Таблицу 1.), так как сервисные компании выполнили свои плановые показатели, но оказывают услуги согласно условиям Договора, заключенного с РПП до 31.12.2014 года.

В региональном разрезе количество оказанных услуг и количество субъектов МСП, получивших услуги по сервисной поддержке, приведено в Диаграмме 2.

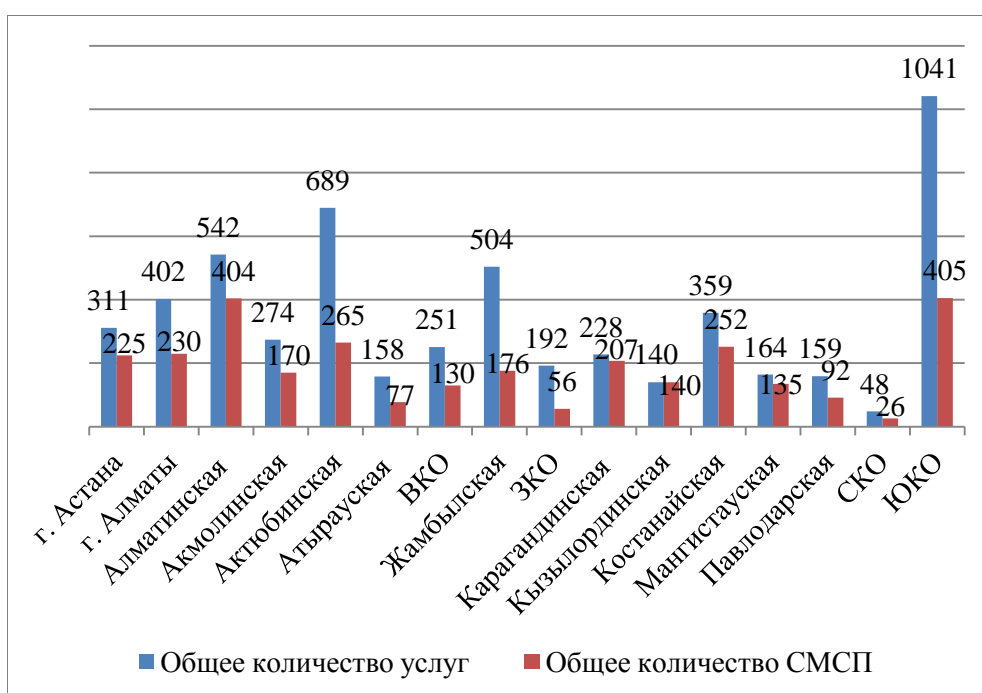


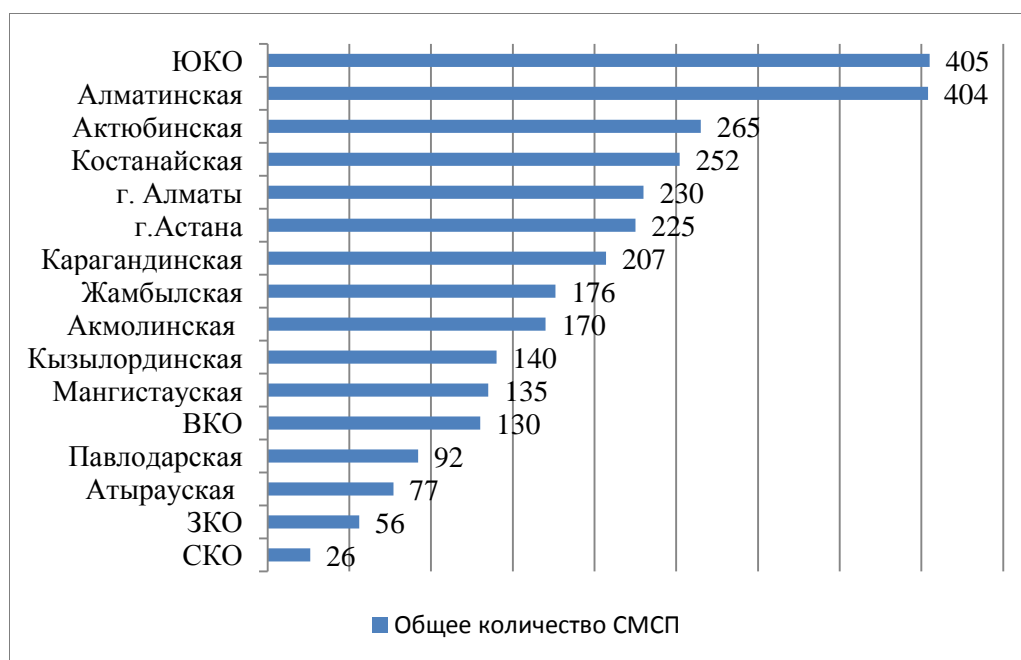
Диаграмма 2. Общее количество услуг и субъектов МСП в разрезе регионов

В 2014 году с начала реализации проекта и по состоянию на 01.11.2014 г. было оказано всего **27 416** услуг **13 269** субъектам МСП (См. Таблица 1. в Приложении 1.).

### **3. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ОТРАСЛЕВОМ И РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗАХ: ПО 14 ОБЛАСТЯМ И ГОРОДАМ АСТАНА И АЛМАТЫ**

Анализ общего количество участников сервисной поддержки показал, что за отчетный период (октябрь 2014 г.) сервисные услуги получили 2 990 субъектов МСП.

Из них наибольшее количество субъектов МСП получили сервисную поддержку в Южно-Казахстанской области – 405 предпринимателей и в Алматинской области – 404 предпринимателей или по 14% от общего количества. Наименьшее количество участников было отмечено в Северо-Казахстанской области – 26 субъектов МСП или 1% всех участников проекта (См. Диаграмму 3).



*Диаграмма 3. Количество участников сервисной поддержки по регионам*

Сервисная поддержка, согласно Постановлению, предоставляется субъектам МСП во всех секторах экономики без ограничений. За отчетный период наибольшее количество, получивших сервисные услуги, занято в оптово-розничной торговле – 1028 субъектов МСП, что составляет 34% от общего количества, а наименьшее количество в отрасли, связанной с деятельностью экстерриториальных организаций и органов – 2 субъекта. За отчетный период услуги не оказывались субъектам МСП занятым в отрасли государственного управления и обороне, а также в сфере деятельности домашних хозяйств (См. Диаграмму 4.).



Диаграмма 4. Количество субъектов МСП по отраслям экономики

Количество субъектов МСП, действующих в различных отраслях экономики в разрезе регионов и получивших услуги по сервисной поддержке, приведено в Таблице 2. (См. Приложение 2).

Как видно из Таблицы 2. в региональном разрезе наибольшее количество субъектов МСП в оптово-розничной торговле приходится на Южно-Казахстанскую область – 148 субъектов МСП, что составляет 37% из 405 предпринимателей, получивших услуги, а также в Алматинской области – 147 предпринимателей или 36% из 404 субъектов МСП (См. Таблицу 2).

Предоставление прочих видов услуг, по количеству субъектов МСП, занимает второе место среди отраслей экономики, где заняты 507 участников сервисной поддержки. В этой отрасли наибольшее количество субъектов МСП приходится на г. Алматы - 79 предпринимателей, что соответствует 34% от общего количества субъектов, получивших поддержку в данном регионе.

В сельском хозяйстве наибольшее количество субъектов МСП, получивших услуги достигло 126 предпринимателей, что приходится на Алматинскую область и составляет 31% всех участников сервисной поддержки.

Необходимо отметить, что в обрабатывающей промышленности наибольшую активность при обращении за сервисными услугами показали предприниматели Карагандинской области, и их количество составило 30 субъектов МСП или 14% всех участников проекта по области.

В сфере транспорта и складирования наибольшее количество субъектов МСП обратилось в Костанайской области – 20 предпринимателей.

#### **4. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ФОРМЫ**

Согласно Постановлению, сервисная поддержка предоставляется только субъектам МСП. За отчетный период сервисную поддержку получили такие субъекты МСП, как индивидуальные предприниматели (далее - ИП), товарищества с ограниченной ответственностью (далее – ТОО), крестьянские хозяйства (далее – КХ), акционерные общества (далее - АО) и производственные кооперативы (далее - ПК), осуществляющие коммерческую деятельность.

Наибольшее количество субъектов МСП, обратившихся за услугами, являются ИП, количество которых достигает 1825 субъектов МСП и составляет 61%. Из них наибольшее количество зарегистрированных в форме ИП, приходится на Южно-Казахстанскую область – 282 субъекта МСП или 70% всех обратившихся субъектов по области. При этом надо отметить, что практически в каждой области количество субъектов в форме ИП значительно выше, чем количество субъектов других организационно-правовых форм.

Наименьшее количество субъектов, как видно из Таблицы 3., представлено в форме АО в Костанайской области – 2 субъекта и Акмолинской области 1 субъект МСП.

*Таблица 3. Количество субъектов МСП в организационно-правовой форме по регионам.*

<b>Область\город</b>	<b>ИП</b>	<b>ТОО</b>	<b>КХ</b>	<b>ПК</b>	<b>АО</b>	<b>Всего СМСП</b>
г. Астана	107	117	1	0	0	<b>225</b>
г. Алматы	96	134	0	0	0	<b>230</b>
Алматинская	265	30	107	2	0	<b>404</b>
Акмолинская	120	45	4	0	1	<b>170</b>
Актюбинская	148	79	35	3	0	<b>265</b>
Атырауская	52	21	4	0	0	<b>77</b>
ВКО	88	34	7	1	0	<b>130</b>
Жамбылская	101	32	43	0	0	<b>176</b>
ЗКО	30	5	21	0	0	<b>56</b>
Карагандинская	120	72	15	0	0	<b>207</b>
Кызылординская	105	23	12	0	0	<b>140</b>
Костанайская	190	43	17	0	2	<b>252</b>
Мангистауская	57	76	2	0	0	<b>135</b>
Павлодарская	53	28	11	0	0	<b>92</b>
СКО	11	12	3	0	0	<b>26</b>
ЮКО	282	45	73	5	0	<b>405</b>
<b>Всего</b>	<b>1825</b>	<b>796</b>	<b>355</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2990</b>

Согласно условиям предоставления сервисной поддержки, услуги могут быть оказаны только субъектам малого и среднего бизнеса. В связи с этим, менеджером Фонда по РФ в Акмолинской области был направлен запрос в РПП о предоставлении документов, подтверждающих принадлежность АО «Стандарт агентство» к малому и среднему бизнесу.

По субъектам МСП АО «Заря» и АО «Север Птица», получивших услуги в Костанайской области, менеджерами РФ Фонда, по данным на сайте [www.stat.gov.kz](http://www.stat.gov.kz), было установлено, что данные субъекты относятся к среднему бизнесу.

Также в Павлодарской области 1 участник получил услуги от имени общественного фонда, а в Актюбинской области 1 предприниматель от частного учреждения и 1 предприниматель от имени общественного объединения.

Данные юридические лица являются некоммерческими организациями. Согласно Закона Республики Казахстан «О частном предпринимательстве», Закона Республики Казахстан «О Национальной палате предпринимателей Республики Казахстан», Закона Республики Казахстан «О некоммерческих организациях» и Постановления было определено что, некоммерческие организации не относятся к субъектам частного предпринимательства и не могут получать услуги сервисной поддержки в рамках четвертого направления Программы. В этой связи, эти участники были исключены из Реестров-заявителей Павлодарской и Актюбинской областей.

Количество субъектов МСП, зарегистрированных в форме ТОО, составило 796 субъектов или 27%. Количество субъектов МСП, зарегистрированных в форме ТОО преобладает в гг. Астана и Алматы, а также в Мангистауской области (См. Таблицу 3). Наибольшее количество субъектов МСП в форме ТОО приходится на г. Алматы и составляет 134 субъекта или 58% всех участников проекта по данному региону (См. Таблица 3).

Количество крестьянских хозяйств, как видно из Таблицы 3., составило 355 субъектов или 19% общего количества предпринимателей, получивших поддержку. Наибольшее количество зафиксировано в Алматинской области, где данный показатель равен 107 субъектам или 30% всех участников. А по области данный показатель соответствует 26% из 404 субъектов, получивших поддержку.

За отчетный период, в рамках проведения мониторинга, было зафиксировано 11 субъектов МСП, имеющих форму собственности в виде ПК из Южно-Казахстанской, Алматинской, Актюбинской и Восточно-Казахстанской областей (См. Таблицу 3.).

В некоторых регионах имеются факты, когда на одного предпринимателя зарегистрировано несколько субъектов, имеющих разную форму собственности. Однако, в Постановлении нет запрета о том, что предприниматель, являясь учредителем нескольких субъектов МСП, не может получать сервисную поддержку.



#### 4. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО РАЗМЕРУ ПРЕДПРИЯТИЯ

За отчетный период из 2990 предприятий, получивших сервисную поддержку, 2890 предприятий относятся к малому бизнесу, что составляет 97% от общего количества обратившихся.

К среднему бизнесу относятся 100 предприятий или 3% всех обратившихся за поддержкой (См. Диаграмму 5.).



Диаграмма 5. Количество субъектов МСП по размеру предприятия

В региональном разрезе, как видно из Диаграммы 6., наибольшее количество предприятий, относящихся к малому бизнесу, приходится на Алматинскую область – 395 предприятий и на Южно-Казахстанскую область – 392 предприятия.

Поскольку в Северо-Казахстанской области зафиксировано наименьшее количество субъектов, получивших поддержку, то и наименьшее количество предприятий малого бизнеса отмечено в этой области. Так, в этом регионе только 24 предприятия малого бизнеса получили за отчетный период сервисные услуги.

Наибольшее количество предприятий среднего бизнеса зафиксировано в Южно-Казахстанской и Карагандинской областях – по 13 предприятий.

Наименьшее количество предприятий среднего бизнеса, получивших сервисную поддержку, отмечено в Кызылординской области – 1 предприятие по 2 предприятия в Мангистауской и Северо-Казахстанской областях (См. Диаграмму 6.).

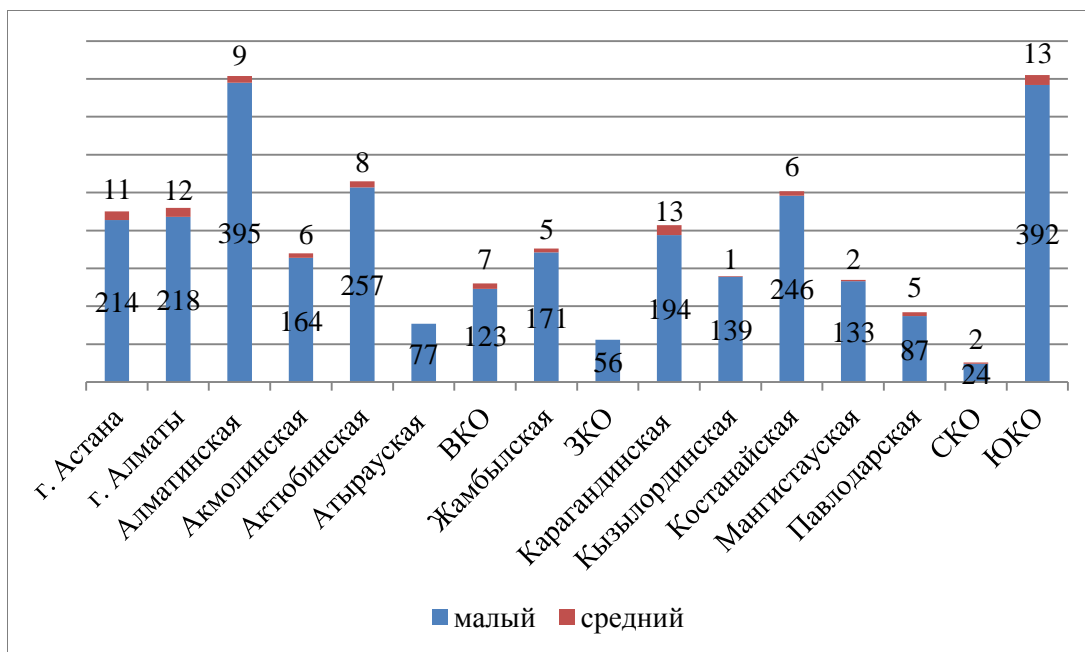


Диаграмма 6. Количество субъектов МСП по размеру предприятия в разрезе регионов

В Атырауской и Западно-Казахстанской областях предприятия, относящиеся к среднему бизнесу, за сервисной поддержкой не обращались.

## 5. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ГЕНДЕРНОМ РАЗРЕЗЕ

Анализ общего количества участников в гендерном разрезе показал, что количество мужчин и женщин достигло 2 992 человека, в то время как, количество субъектов МСП, получивших поддержку составило 2990 предприятий. Этот факт связан с тем, что при обращении субъектов МСП за сервисной поддержкой, количество предприятий может не соответствовать количеству участников, так как от имени одной компании\предприятия могут обращаться несколько человек разной половой принадлежности и возраста. Таким образом, в Алматинской области от имени 2 предприятий обратились по два разных участника. Поэтому количество субъектов по Алматинской области составило 404 предприятий, а количество участников 406 человек.

В гендерном разрезе общее количество мужчин-участников составило 1641 человек, что составляет 55%, а количество женщин-участниц – 1351 человек или 45% (См. Диаграмму 7.).

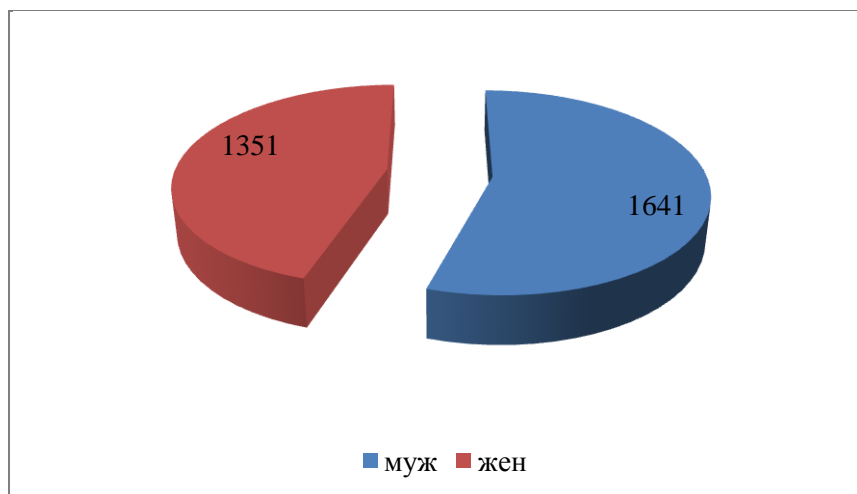


Диаграмма 7. Общее количество мужчин и женщин участников проекта

В региональном разрезе, как видно из Диаграммы 8., явное преимущество в пользу женщин отмечается в Алматинской области, где на 194 мужчин приходится 212 женщин. Также женщины-предприниматели более активны, чем мужчины, в Карагандинской, Актюбинской и Костанайской областях (См. Диаграмму 8.).

Гендерное равенство наблюдается в Восточно-Казахстанской области, где на 65 мужчин приходится 65 женщин-предпринимателей.

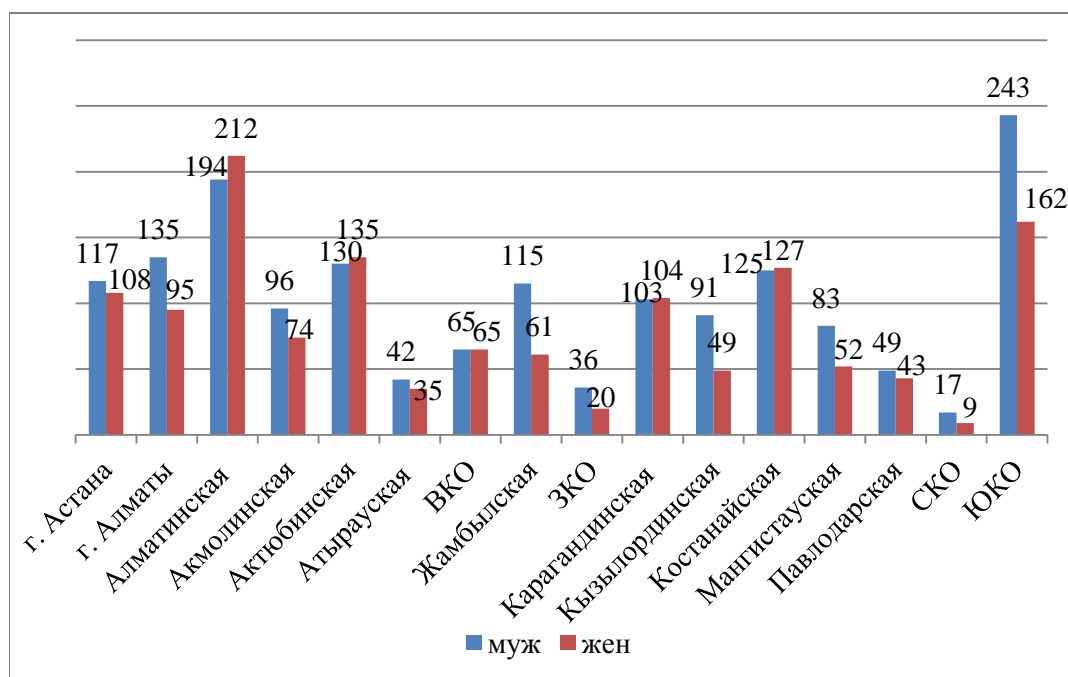


Диаграмма 8. Количество субъектов МСП в гендерном разрезе по регионам

Преимущество в пользу мужчин наблюдается в Южно-Казахстанской области, где на 243 мужчин приходится 162 женщины и в Жамбылской области – на 115 мужчин 61 женщина.

## 6. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ВОЗРАСТНОМ РАЗРЕЗЕ

Анализ количества участников по возрасту показал, что за сервисной поддержкой обращаются субъекты МСП в возрасте от 17 до 57 лет и выше. За отчетный период из 2 992 человек – 603 человека получили поддержку в возрасте от 17 до 29 лет, что составляет 20% от общего количества по отчету.

Наибольшее количество услуг получили участники в возрасте от 30 до 49 лет – 1507 человек или 50%. Наименьшее количество участников зафиксировано в возрасте от 57 лет и выше – 349 человек или 17%.

В октябре месяце 533 участникам в возрасте от 50 лет до 57 лет включительно была оказана поддержка, что составляет 18% от общего количества субъектов МСП.

Количество субъектов МСП в возрастном разрезе по регионам отражено в Таблице 4.

Таблица 4. Количество субъектов МСП в возрастном разрезе по регионам

Область\город	17-29	30-49	50-57	57 и выше	Всего СМСП
г. Астана	63	119	30	13	225
г. Алматы	59	119	39	13	230
Алматинская	39	191	98	78	406
Акмолинская	20	101	28	21	170
Актюбинская	65	130	37	33	265
Атырауская	24	39	8	6	77
ВКО	24	60	31	15	130
Жамбылская	30	75	40	31	176
ЗКО	10	29	8	9	56
Карагандинская	53	104	37	13	207
Кызылординская	30	69	20	21	140
Костанайская	43	128	52	29	252
Мангистауская	45	76	11	3	135
Павлодарская	31	41	14	6	92
СКО	7	15	2	2	26
ЮКО	60	211	78	56	405
<b>Всего</b>	<b>603</b>	<b>1507</b>	<b>533</b>	<b>349</b>	<b>2992</b>

Наиболее активны молодые участники в Актюбинской области – 65 человек, что составляет 25% всех участников проекта по области и в г. Астана - 63 человека или 28%.

В возрасте от 30 до 49 лет наибольшее количество участников отмечено в Южно-Казахстанской области – 211 человек или 52% всех предпринимателей области.

Участники предпенсинного возраста от 50 до 57 лет наиболее активны в Алматинской области – 98 человек или 24% от общего количества

участников сервисной поддержки в данном регионе, а также в возрасте от 57 лет и выше – 78 человек, что составляет 19% участников проекта по области.

## **7. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РЕГИОНАХ, СОГЛАСНО ПРОВЕДЕННОМУ АНКЕТНОМУ ОПРОСУ**

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

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

Качество работы консультантов сервисных компаний оценивалось по 3 критериям: доступность изложения информации, полнота раскрытия информации и качество обслуживания. Каждый из критериев оценивался по 5 бальной шкале оценок. Сумма баллов по критериям составляет совокупную оценку работы консультанта. Таким образом, совокупная сумма баллов определяет качество работы консультантов сервисных компаний.

В рамках проведения мониторинга из урн и ящиков менеджерами Фонда «Даму» по всем 16 регионам было изъято 3 033 Анкет. Проверка Анкет показала, что на вопросы касательно качества работы консультантов ответили 2 738 респондентов, а 295 человек не ответили на вопросы и не заполнили Анкету. При этом количество участников проекта, получивших поддержку за отчетный период, составило 2 990 субъектов МСП (См. Таблицу 5.).

Как видно из Диаграммы 9., количество предпринимателей, оценивающих работу консультантов сервисных компаний на «отлично» составляет 2 570 человек или 94%, т.е. совокупная оценка работы консультантов от 13 до 15 баллов.

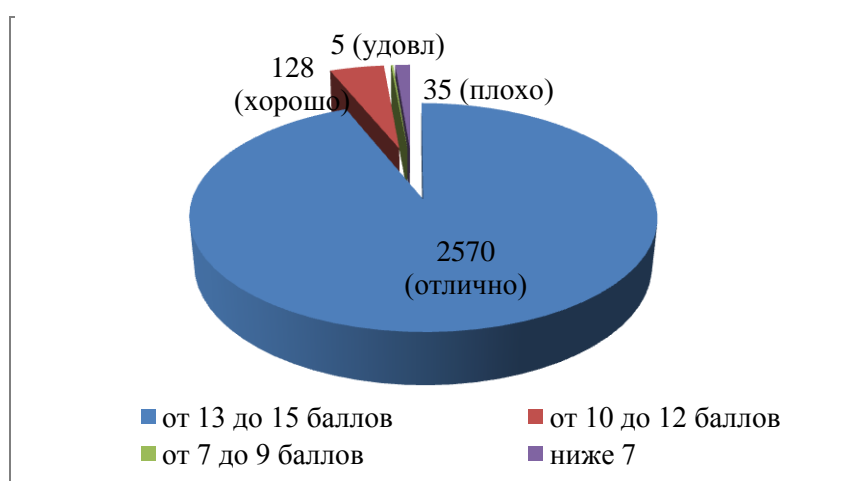


Диаграмма 9. Оценка работы консультантов сервисных компаний

По результатам опроса 128 человек или 5% из числа всех обратившихся, поставили оценку «хорошо», что соответствует сумме от 10 до 12 баллов.

5 человек в Анкете оценил работу консультантов как «удовлетворительно», т.е. сумма баллов составила от 7 до 9 баллов и 35 человек были не довольны и поставили отметку «плохо».

В региональном разрезе количество баллов, оценивающих работу консультантов, указано в Таблице 5.

Из 35 человек, поставивших консультантам отметку «плохо» 26 человек приходится на Мангистаускую область. При этом, надо отметить, что по всем 7 лотам в данном регионе услуги оказывает одна сервисная компания - ОЮЛ «Мангистауская индустриальная палата» (См. Таблицу 5.).

*Таблица 5. Сумма баллов по оценке качества работы консультантов по регионам*

Город\область	от 13 до 15 баллов	от 10 до 12 баллов	от 7 до 9 баллов	ниже 7	не заполненные	Всего анкет	Всего СМСП
г. Астана	251	5	0	4	8	268	225
г. Алматы	233	8	0	0	0	241	230
Алматинская	263	67	3	1	21	355	404
Акмолинская	143	0	0	0	0	143	170
Актюбинская	254	4	0	0	0	258	267
Атырауская	39	6	0	0	0	45	77
ВКО	84	0	0	0	30	114	130
Жамбылская	168	5	0	1	0	174	176
ЗКО	52	4	0	0	40	96	56
Карагандинская	162	4	0	0	62	228	207
Кызылординская	140	0	0	0	0	140	140
Костанайская	255	14	0	0	90	359	252
Мангистауская	96	6	2	26	15	145	135
Павлодарская	99	0	0	0	0	99	93
СКО	20	0	0	3	25	48	26
ЮКО	311	5	0	0	4	320	405
<b>Всего</b>	<b>2570</b>	<b>128</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>295</b>	<b>3033</b>	<b>2993</b>

Необходимо отметить, что практически во всех регионах Анкеты заполняются ненадлежащим образом, в нарушение условий Договоров, заключаемых между сервисными компаниями и РПП, где предусмотрен пункт о представлении консультантами Анкет предпринимателям для обязательного заполнения, т.к. только из нее можно оценить качество оказанной услуги. Некоторые предприниматели в рамках одного лота получают несколько услуг, но при этом поэтому заполняют только одну Анкету. Тем не менее, количество заполненных Анкет должно как минимум соответствовать количеству субъектов МСП, получивших поддержку.

Анализ Анкет показал, что не все предприниматели после получения услуг их заполнили.

Как видно из Таблицы 5., в Акмолинской области количество получивших поддержку 170 субъектов, а количество анкет всего 143, соответственно 27 предпринимателей не заполнили Анкету. В Атырауской области количество субъектов – 77 предпринимателей, а Анкет 45, т.е. 32 предпринимателя не заполнили Анкету. В Восточно-Казахстанской области 130 субъектов МСП получили поддержку, однако анкет было изъято только 114 штук, в Алматинской области на 404 субъекта, получивших услуги, 355 Анкет. В Южно-Казахстанской области на 405 участников проекта приходится только 320 анкет. Необходимо также отметить, что анализ изъятых из урн анкет показал, что анкеты опускаются в урну без ответов и количество таких пустых Анкет составило 295 штук (См. Таблицу 5.).

Сервисная услуга, предполагает, консультационное сопровождение бизнеса или отдельных бизнес-процессов предприятия МСП на протяжении определенного времени, когда сервисная компания погружается в проблематику вопроса. С этих позиций и стоимость этих услуг достаточно дорога и результат должен предпринимателю обязательно принести эффект, и, как следствие, заполнение Анкеты должно быть логическим завершением и оценкой по полученной услуге. Данные Таблицы 5., демонстрируют формальный подход сервисных компаний, как минимум, к 17% предприятий МСП, получивших ли в действительности услуги.

Качество оказанной услуги предприниматели оценивали, отвечая на следующие вопросы: степень полезности полученной консультации, качество организации процесса оказания консультаций, в какой степени оправдались ваши ожидания от полученной консультации и степень удовлетворенности качеством услуг. По результатам оценки 4 критериев выводилась совокупная сумма баллов.

На вопросы касательно качества оказанной услуги из 3033 ответили 2 760 респондента, из которых 2598 предпринимателей или 94% оценили качество полученной услуги на «отлично» т.е. совокупная сумма баллов составила от 18 до 20 баллов.

Качество полученной услуги оценили «хорошо» 138 предпринимателей, которые поставили отметки на сумму от 15 до 17 баллов.

Качество оказанной услуги оценили «низко» 11 предпринимателей и были «не довольны» качеством полученной услуги – 13 предпринимателей (См. Диаграмму 10.)

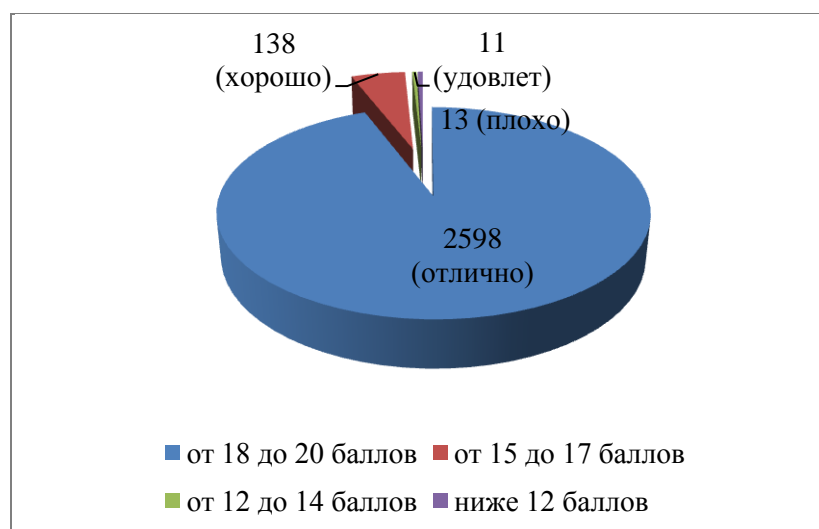


Диаграмма 10. Оценка качества полученной услуги

В Таблице 6. представлен региональный разрез анализа анкетного опроса по критерию качества. Как видно, из 13 предпринимателей недовольных качеством полученной услуги, 10 человек приходится на Мангистаускую область.

Таблица 6. Сумма баллов по оценке качества оказанной услуги в региональном разрезе

Город\область	от 18 до 20 баллов	от 15 до 17 баллов	от 12 до 14 баллов	ниже 12 баллов	не заполненные	Всего Анкет	Всего СМСП
г. Астана	258	5	1	1	3	268	225
г. Алматы	223	18	0	0	0	241	230
Алматинская	297	54	3	0	1	355	404
Акмолинская	138	5	0	0	0	143	170
Актюбинская	254	4	0	0	0	258	267
Атырауская	44	1	0	0	0	45	77
ВКО	82	2	0	0	30	114	130
Жамбылская	167	6	1	0	0	174	176
ЗКО	52	4	0	0	40	96	56
Карагандинская	159	4	1	0	64	228	207
Кызылординская	140	0	0	0	0	140	140
Костанайская	265	4	0	0	90	359	252
Мангистауская	102	13	3	10	17	145	135
Павлодарская	95	2	1	1	0	99	93
СКО	17	5	0	1	25	48	26
ЮКО	305	11	1	0	3	320	406
<b>Всего</b>	<b>2598</b>	<b>138</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>273</b>	<b>3033</b>	<b>2994</b>

Необходимо отметить, что при оценке качества оказанной услуги также имеются факты незаполнения или ненадлежащего заполнения Анкет, такие же как при оценке работы консультантов (См. Таблицу 6.).



## 8. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УЧАСТНИКОВ ПО РАСШИРЕНИЮ БИЗНЕСА ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Анализ показателей по расширению бизнеса после получения сервисной поддержки формируется из ответов Анкет, заполненных предпринимателями после получения консультаций или услуги. Однако, проверка Анкет выявила, что в некоторых регионах Анкеты заполняются частично и в Анкетах отсутствуют ответы на вопросы касательно расширения бизнеса после получения сервисных услуг. Напротив, некоторые предприниматели в Анкетах указывают несколько ответов и, поэтому, количество положительных ответов больше, чем количество изъятых из урн Анкет.

Таким образом, количество Анкет - 3060, а количество Анкет ответами по результатам проверки - 2 361, хотя количество субъектов, получивших за отчетный период сервисные услуги, достигло 2990 МСП. Как видно из Таблицы 7. - 699 Анкет были не заполнены (См. Таблицу 7), а наибольшее количество предпринимателей, ответивших на вопросы Анкеты, указали, что имеют иные цели по развитию своего бизнеса. Таким образом, 1025 респондентов указали в Анкете строку - «иное».

Количество предпринимателей, которые хотели бы увеличить объем производства, составило 494 человека, а количество предпринимателей, желающих повысить качество товаров и услуг – 263 человека. Из числа опрошенных участников 180 предпринимателей ответили, что хотели бы освоить новые рынки для своего бизнеса и 399 человека указали, что хотели бы открыть новое направление в бизнесе.

*Таблица 7. Количество МСП по расширению бизнеса после получения сервисной поддержки*

Область\город	Открыть новое направление в бизнесе	Освоить новые рынки	Увеличить объем производства	Повысить качества товаров и услуг	Иное	не заполненные	Всего Анкет
г. Астана	20	20	43	11	69	105	<b>268</b>
г. Алматы	11	0	6	0	196	28	<b>241</b>
Алматинская	51	11	72	1	0	220	<b>355</b>
Акмолинская	17	16	34	43	33	0	<b>143</b>
Актюбинская	58	13	71	50	62	4	<b>258</b>
Атырауская	4	6	20	7	8	0	<b>45</b>
ВКО	9	7	7	16	45	30	<b>114</b>
Жамбылская	48	12	35	2	77	0	<b>174</b>
ЗКО	16	10	28	5	5	32	<b>96</b>
Карагандинская	28	24	37	36	17	86	<b>228</b>
Кызылординская	24	12	7	11	83	8	<b>145</b>

Область\город	Открыть новое направление в бизнесе	Освоить новые рынки	Увеличить объем производства	Повысить качества товаров и услуг	Иное	не заполненные	Всего Анкет
Костанайская	11	12	8	27	211	90	<b>359</b>
Мангистауская	23	11	12	38	45	34	<b>163</b>
Павлодарская	19	17	19	8	36	0	<b>99</b>
СКО	5	1	5	5	9	27	<b>52</b>
ЮКО	55	8	90	3	129	35	<b>320</b>
<b>Всего</b>	<b>399</b>	<b>180</b>	<b>494</b>	<b>263</b>	<b>1025</b>	<b>699</b>	<b>3060</b>

В региональном разрезе, как видно из Таблицы 7., наибольшее количество незаполненных анкет было изъято в Алматинской области. Так, из 355 Анкет в 220 не были заполнены ответы на вопрос касательно цели обращения субъектов за сервисной поддержкой.

## **9. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА СОЗДАНЫХ РАБОЧИХ МЕСТ ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Данный вид анализа проводится после получения предпринимателями услуги. Однако, получение нефинансовой поддержки в виде сервисной поддержки одновременно не влияет на рост таких экономических показателей как, создание новых рабочих мест или увеличение налоговых отчислений. Оценить эффективность нефинансовых программ и влияние их результатов на развитие предприятия и расширение бизнеса сложно, требуется определенный период времени для повторного анализа и оценки.

По результатам услуг по итогам 3 квартала был проведен телефонный опрос касательно создания новых рабочих мест. Но как показали результаты опроса, которые приведены в отчете по мониторингу реализации сервисной поддержки за 3 квартал, участники опроса ответили, что только планируют создать рабочие места.

По завершении 4 квартала будет проведен повторный опрос предпринимателей – участников проекта за предшествующий период. Результаты опроса будут отражены в годовом отчете по мониторингу реализации сервисной поддержки.

## **10. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО ИХ ДАЛЬНЕЙШЕМУ УЧАСТИЮ В ДРУГИХ НАПРАВЛЕНИЯХ ПРОГРАММЫ ДКБ-2020**

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

В рамках реализации Программы, субъектам МСП предлагается финансовая и нефинансовая поддержка. Нефинансовая поддержка предусматривает предоставление субъектам МСП сервисных услуг, оказание консультаций по Программе, обучение по проектам «Бизнес-Советник 1» и «Бизнес-Советник 2», а также участие в проектах «Обучение топ-менеджмента малого и среднего бизнеса», «Деловые связи», «Старшие сеньоры» и Программе BAS.

Результаты анкетного опроса показали, что инструменты Программы востребованы среди субъектов МСП. В Анкете предприниматели имеют возможность указать несколько инструментов поддержки, в которых они хотели бы принять участие. Так, из 3091 Анкет при проверке было выявлено, что имеется 2888 анкет с ответами на вопрос о дальнейшем участии в нефинансовых проектах Программы. 203 Анкеты были не заполнены и опущены в урну без ответа на вышеуказанный вопрос (См. Таблицу 8.).

Также есть регионы, где не все предприниматели заполняют данные пункты Анкеты, так как количество Анкет, изъятых из урн, не соответствует количеству субъектов МСП, которые получили поддержку. Например, в Атырауской, Алматинской, Акмолинской, Актюбинской и Южно-Казахстанской областях количество субъектов, получивших поддержку значительно больше, чем количество Анкет. Это означает, что в данных регионах есть участники, которые получили услуги, но не один раз не заполнили Анкету. Также надо отметить, что анкеты могут быть не заполнены и не содержать ответов на поставленные вопросы (См. Таблицу 8.).

В Диаграмме 9. по результатам анкетного опроса представлены сводные данные о востребованности нефинансовых инструментов Программы, где видно, что предприниматели больше всего заинтересованы в получении услуг по сервисной поддержке. Количество участников, которые хотели получить сервисную поддержку составило 990 предпринимателей.

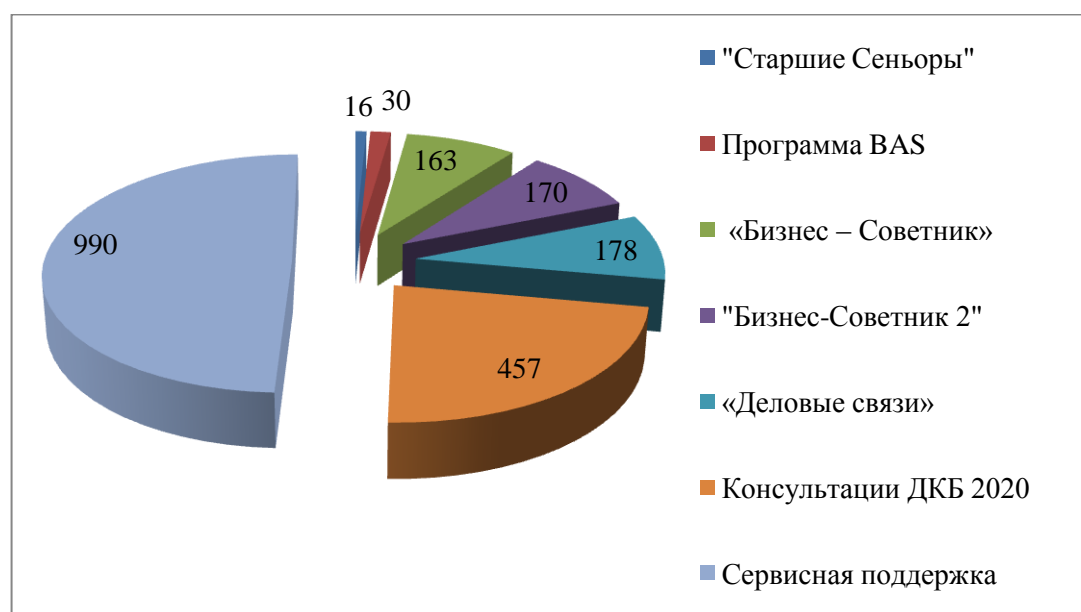


Диаграмма 11. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в Программе

Необходимо отметить, что предприниматели проявили при заполнении Анкет заинтересованность в инструментах программы «Дорожная карта бизнеса 2020». Так, один предприниматель в заполненной Анкете указывал несколько проектов, в которых он хотел бы участвовать.

Наименее востребован среди предпринимателей проект «Старшие сеньоры» - 16 предпринимателей хотели бы принять в нем участие.

В региональном разрезе результаты Анкет отражены в Приложении 3. Таблица 8.

В Таблице 8. видно, что 72 респондента при выборе ответа указали строку «иное». Данный показатель означает, что эти респонденты либо не заинтересованы принимать участие в проектах Программы, либо не достаточно хорошо знакомы с ними. Поэтому, консультантам сервисных компаний необходимо в случаях, когда предприниматель затрудняется ответить на эти вопросы, направить их к консультантам ЦОП Фонда по государственным программам.

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

В рамках проведения мониторинга было выявлено, что из 3042 Анкет 2920 Анкет содержали ответы на вопрос касательно участия в финансовых проектах Программы. Как видно из Таблицы 9., 122 Анкеты были не заполнены.

Как показал анализ Анкет, наиболее востребованным инструментом является субсидирование процентной ставки по кредитам банков второго уровня. Данный вид финансовой поддержки хотели бы получить 609 предпринимателей.

Также востребован инструмент гарантирования и грантового финансирования. Из 505 предпринимателей, принявших участие в анкетном опросе, 221 участник хотел бы получить гарантии Фонда «Даму», 123 предпринимателя воспользоваться инструментом «Даму Start-Up» и 272 предпринимателя получить государственные гранты на развитие бизнеса.

Однако, как видно из Таблицы 8., наибольшее количество респондентов - 937 участников указали в Анкете ответ «иное». Возможно данный показатель связан с тем, что предприниматели, не ответившие на данный вопрос, не знают о финансовых инструментах Программы, а консультанты сервисных компаний в свою очередь не знакомы с ними и не могут дать разъяснение, поэтому был выбран данный формат ответа.

*Таблица 9. Количество участников по дальнейшему участию в Программе*

Область\город	Гарантирование	Субсидирование	Грантовое финансирование	ДАМУ - STARTUP	Иное	не заполненные	Всего Анкет
г. Астана	7	33	25	17	59	127	268

Область\город	Гарантирование	Субсидирование	Грантовое финансирование	ДАМУ - STARTUP	Иное	не заполненные	Всего Анкет
г. Алматы	11	42	33	6	0	149	<b>241</b>
Алматинская	8	91	25	7	0	224	<b>355</b>
Акмолинская	13	19	15	11	85	0	<b>143</b>
Актюбинская	28	41	55	25	88	21	<b>258</b>
Атырауская	9	21	3	1	11	0	<b>45</b>
ВКО	9	7	4	6	65	23	<b>114</b>
Жамбылская	13	48	20	3	91	0	<b>175</b>
ЗКО	28	34	15	3	5	11	<b>96</b>
Карагандинская	24	40	6	4	8	148	<b>230</b>
Кызылординская	7	22	15	10	80	7	<b>141</b>
Костанайская	3	18	6	1	241	90	<b>359</b>
Мангистауская	4	14	14	25	28	68	<b>153</b>
Павлодарская	5	36	15	4	39	99	<b>93</b>
СКО	5	8	0	0	6	32	<b>51</b>
ЮКО	47	31	21	0	131	90	<b>320</b>
<b>Всего</b>	<b>221</b>	<b>505</b>	<b>272</b>	<b>123</b>	<b>937</b>	<b>122</b>	<b>3042</b>

Анализ Анкет, изъятых из урн менеджерами РФ Фонда, показал, что на вопросы Анкет наименьшее количество ответов дали предприниматели Атырауской, Алматинской и Южно-Казахстанской областей. Как видно из Таблицы 9., в Южно-Казахстанской области инструмент ДАМУ –STARTUP не был востребован, а в Северо-Казахстанской области - также инструмент ДАМУ –STARTUP и грантовое финансирование.

Вместе с тем, в рамках проведения мониторинга, было выявлено, что в урны и ящики опускаются пустые и частично заполненные Анкеты. Их анализ показал, что в основном предприниматели затруднялись ответить на вопросы касательно участия в Программе из-за незнания ее нефинансовых и финансовых инструментов.

Фонд считает обязательным оказание сервисными компаниями консультационной помощи предпринимателям при заполнении указанных граф Анкеты, либо направление их к консультантам ЦОП Фонда, потому-что данные вопросы ориентируют МСП на использование финансовых инструментов государственной поддержки для дальнейшего развития своего бизнеса.

## **11. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ВИДАМ КОНСУЛЬТАЦИЙ**

За отчетный период в 16 регионах было оказано 5 462 услуги 2990 субъектам МСП. Из них наибольшее количество услуг было оказано в Южно-Казахстанской области – 1041 услуга или 19% от всех оказанных услуг в октябре месяце, а наименьшее количество услуг в Северо-

Казахстанской области –48 услуг или 1% всего объема оказанных услуг (Диаграмма 12).

При этом, за отчетный период среднее количество оказанных услуг в 15 регионах составило порядка 340 услуг, что почти в 3 раз меньше услуг оказанных в одной только Южно-Казахстанской области за этот же период.

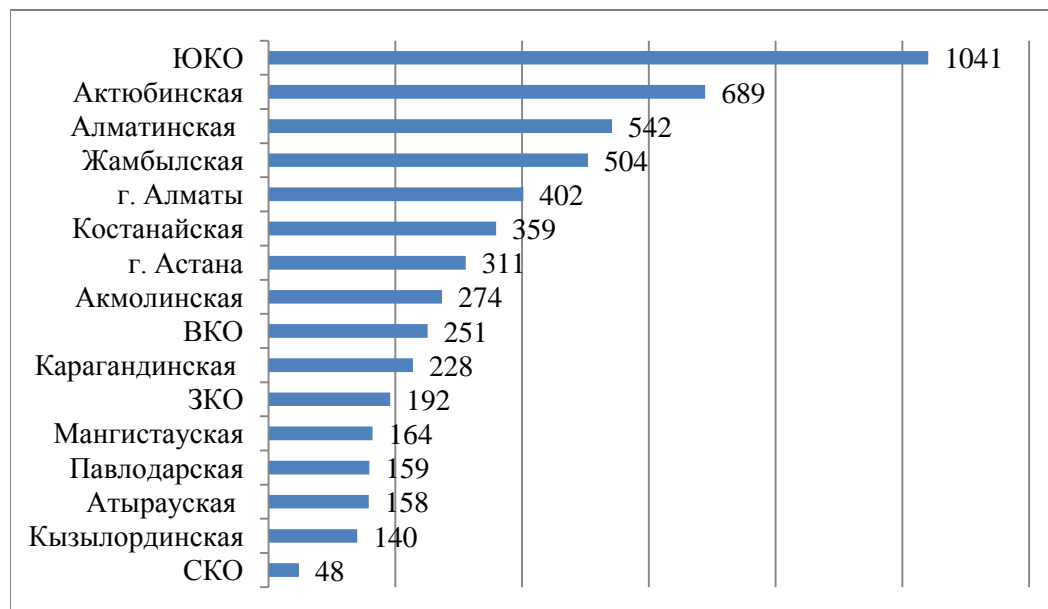


Диаграмма 10. Общее количество услуги и субъектов МСП в разрезе регионов.

Согласно Постановлению, сервисная поддержка предоставляется по 7 видам услуг. За отчетный период услуги оказывались по всем видам сервисной поддержки. В ходе мониторинга менеджерами Фонда «Даму» были проверены Договора, заключаемые между предпринимателями и сервисными компаниями, а также Акты выполненных работ по ним.

За отчетный период из 5462 оказанных услуг наибольшее количество приходится на услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета – 1465 услуг, что составляет 27% от общего объема оказанных услуг. Из них 301 услуга или 21% приходится на Актюбинскую область, где общее количество оказанных услуг составило 689 услуг (См. Таблицу 10). При этом услуги по ведению бухгалтерского и налогового учета составили 44% всех оказанных услуг в регионе.

Наименьшее количество услуг по данному лоту было оказано в Западно-Казахстанской области - 8 услуг или 4% всех оказанных услуг в регионе.

Таблица 10. Количество оказанных услуг по лотам в разрезе регионов.

Область\город	бухучет	юрдиче ские	СМК	гос. закупки	маркетинг	IT	таможе нные	Всего услуг
г. Астана	26	102	26	19	89	25	24	<b>311</b>
г. Алматы	46	84	19	34	118	70	31	<b>402</b>
Алматинская	162	140	20	11	115	56	38	<b>542</b>
Акмолинская	82	94	5	12	36	18	27	<b>274</b>
Актюбинская	301	167	51	7	89	68	6	<b>689</b>

Атырауская	65	15	2	5	36	12	23	<b>158</b>
ВКО	109	21	39	0	81	0	1	<b>251</b>
Жамбылская	64	108	10	30	220	24	48	<b>504</b>
ЗКО	8	21	1	4	86	1	71	<b>192</b>
Карагандинская	88	37	20	11	27	33	12	<b>228</b>
Кызылординская	44	39	13	0	23	11	10	<b>140</b>
Костанайская	191	40	15	31	37	31	14	<b>359</b>
Мангистауская	23	18	36	4	62	12	9	<b>164</b>
Павлодарская	45	18	24	9	46	6	11	<b>159</b>
СКО	12	2	4	0	10	2	18	<b>48</b>
ЮКО	199	194	84	8	184	264	108	<b>1041</b>
<b>Всего 15</b>	<b>1465</b>	<b>1100</b>	<b>369</b>	<b>185</b>	<b>1259</b>	<b>633</b>	<b>451</b>	<b>5462</b>

Второе место по количеству оказанных услуг приходится на услуги по вопросам маркетинга. Количество услуг по данному лоту составило 1259 услуг или 23% всего объема оказанных услуг. При этом, наибольшее количество услуг по вопросам маркетинга отмечено в Жамбылской области – 220 услуг, что составляет 44% услуг, оказанных в регионе.

Наименее востребованы услуги по вопросам маркетинга в Северо-Казахстанской области всего – 10 услуг или 21% всех услуг в регионе.

Одним из востребованных видов услуг сервисной поддержки являются юридические услуги и консультации, количество которых за отчетный период достигло 1100 услуг, что составляет 20% всего объема услуг. Больше всего юридические услуги пользовались спросом в Южно-Казахстанской области и их количество достигло 194 услуг или 19% всех оказанных услуг в регионе.

По таможенным процедурам за октябрь месяц было оказано всего 450 услуг или 8% всего объема услуг. При этом, в Южно-Казахстанской области было оказано наибольшее количество услуг по данному лоту – 108 услуг, что соответствует 24% всех услуг по лоту. В Восточно-Казахстанской области по таможенным процедурам была оказана только 1 услуга.

Количество услуг по вопросам внедрения системы менеджмента качества достигло 369 услуг, что составляет 7% всего объема оказанных услуг. Из них 84 услуги приходится на Южно-Казахстанскую область, при этом в Западно-Казахстанской области за отчетный период по данному лоту была оказана только 1 услуга.

За отчетный период наименьшее количество услуг было оказано по государственным закупкам – 211 услуг, что составляет 4% всего объема оказанных услуг. Из них наибольшее количество приходится на Карагандинскую область - 37 услуг или 16% всех оказанных услуг в регионе. Данный вид сервисной поддержки за отчетный период не оказывался в Восточно-Казахстанской и Северо-Казахстанской областях. Также в Восточно-Казахстанской области не были востребованы услуги по информационным технологиям. Наибольшее количество услуг по

информационным технологиям приходится на Южно-Казахстанскую область – 264 услуги, что составляет 42% из 633 оказанных услуг по всем регионам.

## 12. ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ В РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ: КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ И ВИДОВ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ СЕРВИСНЫМИ КОМПАНИЯМИ

За отчетный период услуги оказывались в **16** регионах **57** сервисными компаниями, а также сотрудниками РПП Алматинской области по юридическим услугам и РПП Кызылординской и Жамбылской областей по 6 лотам.

В г. Астана 7 сервисных компаний по 7 лотам оказали 311 сервисных услуг. Наибольшее количество услуг оказала компания ТОО «Юридическая компания «Самгау консалтинг» по юридическим услугам – 102 услуги.

Наименьшее количество услуг оказала компания ТОО «PARASAT Consulting» по услугам, связанным с государственными закупками – 19 услуг.

№	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «АудБух»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	26
2	АО «Акцент-Терминал»	Услуги по таможенным процедурам	24
3	ТОО «Консалтинговая компания «Даму»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	26
4	ТОО «Юридическая компания «Самгау консалтинг»	Оказание юридических услуг	102
5	ОЮЛ «Ассоциация по защите прав предпринимателей по г. Астана»	Услуги по вопросам маркетинга	89
6	ТОО «LINCOMPANY»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	25
7	ТОО «PARASAT Consulting»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	19
<b>ВСЕГО</b>			<b>311</b>

В г. Алматы 7 сервисных компаний по 7 лотам оказали 402 сервисные услуги. Из них наибольшее количество оказала сервисная компания ТОО «Бизнес партнер Консалтинг» – 118 услуг. Наименьшее количество услуг было оказано компанией ОЮЛ Казахстанская туристская Ассоциация по вопросам внедрения системы менеджмента качества - 19 услуг.

№	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
---	---------------------------------	---------------------	--------------



№	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО Жан Ас Консалт	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	46
2	ТОО «ЕАТ»	Услуги по таможенным процедурам	31
3	ОЮЛ Казахстанская туристская Ассоциация	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	19
4	Учреждение ЦОП Секрет + Сервис	Оказание юридических услуг	84
5	ТОО «Бизнес партнер Консалтинг»	Услуги по вопросам маркетинга	118
6	ИП «Тактика»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	70
7	ТОО «АБиА Консалт»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	34
<b>ВСЕГО</b>			<b>402</b>

В Актюбинской области 6 сервисных компаний по 7 лотам оказали 689 сервисных услуг. Из них компания ОО Бухгалтеров и аудиторов «Есеп» г.Актобе оказала 301 услугу по бухгалтерскому и налоговому учету. Наименьшее количество услуг было оказано Учреждение «Газета «Таможенно - налоговый бюллетень» по таможенным процедурам – 6 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ОО Бухгалтеров и аудиторов «Есеп» г.Актобе	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	301
2	ТОО «ТКМ-service»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	68
3	ТОО «Казахстанский центр обучения и консалтинга»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	51
4	ТОО «Бизнес Навигатор ЛТД»	Оказание юридических услуг Услуги по вопросам маркетинга	167 89
5	Учреждение «Газета «Таможенно - налоговый бюллетень»	Услуги по таможенным процедурам	6
6	ОО «Региональная ассоциация предпринимателей и работодателей «Атамекен»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	7
<b>Всего</b>			<b>689</b>

В Алматинской области было оказано всего 542 сервисные услуги 3 сервисными компаниями и Палатой предпринимателей Алматинской области.

Наибольшее количество услуг было оказано по вопросам бухгалтерского и налогового учета ТОО «АВ Consult»– 162 услуги, а наименьшее количество оказала ОЮЛ Ассоциация Талдыкорганский Союз предпринимателей «Атамекен» по государственным закупкам– 11 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «AB Consult»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	162
2	ТОО «Big Sevens and Consulting»	Услуги по таможенным процедурам	38
3	ОЮЛ Ассоциация Талдыкорганский Союз предпринимателей «Атамекен»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	11
4.	Палата предпринимателей Алматинской области	Оказание юридических услуг	140
		Услуги по вопросам маркетинга	115
		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	20
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	56
<b>ВСЕГО</b>			<b>542</b>

В Акмолинской области было оказано 274 сервисных услуг 4 сервисными компаниями по всем видам сервисной поддержки. Из них наибольшее количество оказала ТОО «Альтернатива Кокше» по юридическим вопросам –140 услуг. Наименьшее количество оказала компания ТОО «PARASAT Consulting» по государственным закупкам – 11 услуг.

№	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Бюро бухгалтерских услуг»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	162
2	ТОО Имэкс сервис	Услуги по таможенным процедурам	38
3	ТОО «PARASAT Consulting»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	20
		Услуги по вопросам маркетинга	115
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	11
	ТОО «PARASAT Consulting»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	56
4	ТОО «Альтернатива Кокше»	Оказание юридических услуг	140
<b>ВСЕГО</b>			<b>274</b>

**В Атырауской области** ОО Союз предпринимателей и работодателей Атырауской области и компания ТОО Консалтинговая компания Консул оказали по 7 лотам 158 услуг.

Как видно из Таблицы, наибольшее количество услуг было оказано ОО Союз предпринимателей и работодателей Атырауской области по услугам, связанным с ведением бухгалтерского и налогового учета 65 услуг, а

наименьшее по вопросам внедрения системы менеджмента качества – 2 услуги.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ОО Союз предпринимателей и работодателей Атырауской области	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	65
		Услуги по таможенным процедурам	23
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	12
2	ТОО Консалтинговая компания Консул	Оказание юридических услуг	15
		Услуги по вопросам маркетинга	36
		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	2
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	5
<b>ВСЕГО</b>			<b>158</b>

В Восточно-Казахстанской области 6 сервисных компаний оказали по 7 лотам 251 услугу.

Наибольшее количество услуг оказала сервисная компания ТОО «Восточно – Казахстанский Региональный технопарк «Алтай» по вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета – 109 услуги.

Наименьшее количество услуг было оказано компанией по ТОО «Арсулан» – 1 услуга.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Восточно - Казахстанский Региональный технопарк «Алтай»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	109
2	ТОО «АРСУЛАН»	Услуги по таможенным процедурам	1
3	ТОО «КазБизнес – Консалтинг»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	39
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	0
4	ОО «Профсоюз работников МСБ ВКО»	Оказание юридических услуг	21
5	ТОО «PARASAT Consulting»	Услуги по вопросам маркетинга	81
6	ИП «CONTRAST VISUAL STUDIO»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	0
<b>ВСЕГО</b>			<b>251</b>

В октябре месяце услуги по государственным закупкам и информационным технологиям не оказывались.

В **Жамбылской области** было оказано всего 504 сервисные услуги сервисной компанией ТОО «Тараз инвест консалт» и Палатой предпринимателей Жамбылской области по 6 лотам.

Палата предпринимателей Жамбылской области оказала наибольшее количество услуг по вопросам маркетинга – 220 услуг и наименьшее количество услуг по вопросам внедрения системы менеджмента качества– 10 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Тараз инвест консалт»	Услуги по таможенным процедурам	48
2.	Палата предпринимателей Жамбылской области	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	30
		Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	64
	Палата предпринимателей Жамбылской области	Оказание юридических услуг	108
		Услуги по вопросам маркетинга	220
		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	10
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	24
<b>ВСЕГО</b>			<b>504</b>

В **Западно-Казахстанской области** 6 сервисных компаний оказали по 7 лотам 192 услуги. Из них лидером стала ОЮЛ «Ассоциация предпринимателей ЗКО», которая за отчетный период по вопросам маркетинга оказала 86 услуг.

Наименьшее количество услуг оказали компания ТОО «NewConsulting» по вопросам внедрения системы менеджмента качества и ИП Трифонов Даниил Юрьевич по информационным технологиям по 1 услуге.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	Ассоциация «Центр малого бизнеса»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	8
2	ТОО «Алт-Ал Орал»	Услуги по таможенным процедурам	48
3	ТОО «NewConsulting»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	1
4	ТОО «Республиканский научно-образовательный центр «Адилет»	Оказание юридических услуг Услуги, связанные с	21

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
		государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	4
5	ОЮЛ «Ассоциация предпринимателей ЗКО»	Услуги по вопросам маркетинга	86
6	ИП Трифонов Даниил Юрьевич	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	1
<b>ВСЕГО</b>			<b>192</b>

В Карагандинской области 7 сервисными компаниями по 7 лотам было оказано 228 услуг.

Наибольшее количество услуг было оказано ЧУ «Институт партнерства и бизнеса» по вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета – 88 услуг. А наименьшее количество ТОО «КТП-Сервис» по таможенным процедурам – 11 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ЧУ «Институт партнерства и бизнеса»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	88
2	ТОО «КТП-Сервис»	Услуги по таможенным процедурам	11
3	ТОО «Карагандинский институт качества»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	20
4	ОЮЛиИП «Казахстанская ассоциация предпринимателей»	Оказание юридических услуг	12
5	ЧУ «Центр социально-экономических исследований»	Услуги по вопросам маркетинга	27
6	ТОО «Сервисный центр по поддержке предпринимательства»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	33
7	ТОО «Максат»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	37
<b>ВСЕГО</b>			<b>228</b>

В Кызылординской области консультанты Региональной палаты предпринимателей, привлеченные к оказанию услуг, предоставили по 7 лотам 140 сервисных услуг. При этом, необходимо отметить, что количество оказанных услуг соответствует количеству субъектов МСП, получивших поддержку.

Наибольшее количество услуг было оказано по вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета – 44 услуги, наименьшее количество по информационным технологиям - 11 услуг.

За отчетный период по государственным закупкам в данной области услуги не оказывались.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	Палата предпринимателей Кызылординской области	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	44
2		Услуги по таможенным процедурам	10
3		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	13
4		Оказание юридических услуг	39
5		Услуги по вопросам маркетинга	23
6		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	11
7		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	0
<b>ВСЕГО</b>			<b>140</b>

В **Костанайской области** 4 сервисные компании по 7 лотам оказали в общем количестве 359 услуг.

Компания ТОО «Консалтинг Мечта и К» оказала наибольшее количество услуг по вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета – 191 услуга.

Наименьшее количество оказала компания ТОО «Кенесаудит» по таможенным процедурам – 14 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО Консалтинг Мечта и К	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	191
2	ТОО Кенесаудит	Услуги по таможенным процедурам	14
3	ТОО ПРЭКО Консалтинг	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	15
		Услуги по вопросам маркетинга	37
4	ТОО Бизнес Право	Оказание юридических услуг	40
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	31
5	ТОО «Иволга-Рафтр»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	31
<b>ВСЕГО</b>			<b>359</b>

В **Мангистауской области** по 7 лотам ОЮЛ «Мангистауская индустриальная палата» было оказано 164 сервисные услуги. Из них наибольшее количество было оказано по вопросам маркетинга – 62 услуги, а наименьшее количество по государственным закупкам - 4 услуги.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ОЮЛ «Мангистауская индустриальная палата»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	23
2		Услуги по таможенным процедурам	9
3		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	36
4		Оказание юридических услуг	18
5		Услуги по вопросам маркетинга	62
6		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	12
7		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	4
<b>ВСЕГО</b>			<b>164</b>

В **Павлодарской области** в этом году 6 сервисных компаний по 7 лотам оказали 159 услуг.

Компания ТОО «АсылЖер LTD» оказала наибольшее количество по маркетинговым вопросам – 33 услуги. А наименьшее количество услуг оказала компания ИП Науразбаев Ж.У. по государственным закупкам и компания ИП Бейсенбаева Г.С. по информационным технологиям по 5 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ИП Науразбаев Ж.У.	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	45
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	9
2	ТОО Фирма «Инфо-Т»	Услуги по таможенным процедурам	11
3	ТОО «Центр развития предпринимательства и инноваций»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	24
4	ТОО «Trust Line»	Оказание юридических услуг	18
5	ТОО «АсылЖер LTD»	Услуги по вопросам маркетинга	46
6	ИП Бейсенбаева Г.С.	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	6
<b>ВСЕГО</b>			<b>159</b>

В **Северо-Казахстанской области** 5 сервисных компании оказали по 7 лотам 48 услуг.

Наибольшее количество услуг оказала компания ТОО «Кызылжар-экспертиза» по таможенным процедурам – 18 услуг, а наименьшее

количество компания ТОО «ParasatConsulting» по информационным технологиям и ТОО «Де-факто» по юридическим вопросам по 2 услуги.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Бухгалтерская фирма «СОДЭЛЬ»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	12
2	ТОО «Кызылжар-экспертиза»	Услуги по таможенным процедурам	18
3	ТОО «ParasatConsulting»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	4
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	2
4	ТОО «Де-факто»	Оказание юридических услуг	2
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	0
5	ТОО «BioPharmAnalytics»	Услуги по вопросам маркетинга	10
<b>ВСЕГО</b>			<b>48</b>

В Южно-Казахстанской области 4 сервисные компании по 7 лотам оказали 1041 услуга.

Сервисная компания оказала ТОО «BitMap Technology» наибольшее количество услуг по информационным технологиям – 264 услуги.

ТОО «Нур-Ару» за отчетный период оказала наименьшее количество услуг по государственным закупкам – 8 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «BitMap Technology»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	84
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий:	264
		Услуги по таможенным процедурам	108
2	ТОО «ЦОП»	Услуги по вопросам маркетинга:	184
3	ТОО «Nur KZ 2008»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	199
		Оказание юридических услуг	194
4	ТОО «Нур-Ару»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	8
<b>ВСЕГО</b>			<b>1041</b>



## **12. НАРУШЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

В рамках проведения мониторинга реализации сервисной поддержки проверяются данные Реестров-заявителей, предоставляемые в РФ Фонда, также сверяются данные Реестров с актами выполненных работ. При проверке Реестров Фонд зафиксировал те же ошибки, что и с начала реализации проекта с июня месяца:

1. В Реестрах-заявителей практически всех регионов неверно заполнены данные о предпринимателях, а именно, ИИН индивидуального предпринимателя, регистрационный номер ТОО, Ф.И.О., неправильно отражается гендерный признак, отсутствуют контактные телефоны обратившихся субъектов, вместо отраслей экономики указываются подотрасли.

2. При проверке актов выполненных работ, подписанных предпринимателями и сервисными компаниями, были выявлены следующие нарушения:

Информация о субъектах МСП и услугах, указанных в Реестре-заявителей РПП, не соответствует Актам выполненных работ. Так, например, в Реестрах-заявителей отсутствуют некоторые субъекты МСП, получившие услуги, хотя при проверке они указаны в подписанных Актах выполненных работ. Также выявлена обратная ситуация, когда получение услуг некоторыми клиентами, указанными в Реестре-заявителей РПП, не подтверждается Актами выполненных работ). После обнаружения менеджерами РФ Фонда таких несоответствий, информация об этих субъектах МСП сотрудниками РПП исключается из Реестра-заявителей, что ставит под сомнение сам факт оказания данной сервисной услуги.

Необходимо отметить, что с начала реализации сервисной поддержки, РПП ненадлежащим образом заполняют Реестр-заявителей, предоставляемый в РФ Фонда. Сотрудники РПП при подготовке отчета не проверяют данные внесенные в Реестр-заявителей консультантами сервисных компаний. В связи с этим, приходится неоднократно, направлять Реестр-заявителей на доработку, что отражается на сроках предоставления отчетности и их качестве.

3. Анализ Анкет по оценке качества оказанной услуги показал, что не все предприниматели заполняют Анкету или опускают в урну незаполненную Анкету, что не позволяет оценить, насколько участники проекта удовлетворены полученными услугами, узнать дальнейшие планы предпринимателей и востребованность среди них нефинансовых и финансовых продуктов Программы. Хотя в Договоре, подписанном с сервисными компаниями, есть обязательство по предоставлению предпринимателям для обязательного заполнения Анкеты по оценке качества оказанной услуги. Однако, РПП не контролирует этот процесс, не проводит соответствующую работу с консультантами сервисных компаний.

Так, например, в Атырауской области предприниматели некачественно заполняли Анкету в сентябре месцзе, так и заполнили в октября месяце. В

сентябре количество субъектов МСП, получивших поддержку в Атырауской области составило 203 предпринимателя, а количество заполненных Анкет 74 шт., а в октябре месяце количество участников снизилось до 77 субъектов, но и количество Анкет едва достигло 44 шт.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

За отчетный период было оказано 5 462 услуги 2 990 субъектам МСП консультантами 57 сервисных компаний и консультантами РПП Кызылординской, Жамбылской и Алматинской областей. Сервисная поддержка оказывалась в 16 регионах страны.

В целях предоставления достоверной и правильной информации в Реестрах-заявителей РПП необходимо проверять данные, вносимые в Реестр консультантами сервисных компаний, прежде чем направлять в РФ Фонда.

Также РПП рекомендуется проверять данные Реестров с актами выполненных работ на наличие подписей, печатей, правильного заполнения Ф.И.О. клиентов, наименования и количества оказанных услуг, чтобы при проведении проверки и мониторинга не возникало сомнений касательно получения тех или иных услуг предпринимателями.

РПП рекомендуется также обеспечить выполнение сервисными компаниями обязательств, согласно Договору, по представлению и заполнению Анкет. Более того, РПП должны быть заинтересованы в оценке работы сервисной компании и ее консультантов, поскольку они несут ответственность за отбор квалифицированных консультантов.

В целях эффективного мониторинга и предоставления качественных сервисных услуг, РПП рекомендуется теснее взаимодействовать с Региональными Филиалами Фонда на местах, представлять им документы, касающиеся сервисной поддержки, совместными усилиями контролировать процесс предоставления сервисной поддержки.