

АО «ФОНД РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА «ДАМУ»

**ОТЧЕТ ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ ИНСТРУМЕНТА
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ
ДЕЙСТВУЮЩЕЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»
В РАМКАХ ЕДИНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДДЕРЖКИ И РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА
«ДОРОЖНАЯ КАРТА БИЗНЕСА 2020»**

По состоянию на 01 июля 2015 года

**СТРУКТУРА ОТЧЕТА
ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ ИНСТРУМЕНТА
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ
ДЕЙСТВУЮЩЕЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	2
2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА В РЕГИОНАХ	3
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	7
6. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ГЕНДЕРНОМ РАЗРЕЗЕ.....	8
7. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ВОЗРАСТНОМ РАЗРЕЗЕ	9
8. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РЕГИОНАХ, СОГЛАСНО ПРОВЕДЕННОМУ АНКЕТНОМУ ОПРОСУ	10
9. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УЧАСТНИКОВ ПО РАСШИРЕНИЮ БИЗНЕСА ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	11
10. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО ИХ ДАЛЬНЕЙШЕМУ УЧАСТИЮ В ДРУГИХ НАПРАВЛЕНИЯХ ПРОГРАММЫ ДКБ-2020	12
11. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ВИДАМ КОНСУЛЬТАЦИЙ.....	15
12. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ В РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ; КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ И ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ СЕРВИСНЫМИ КОМПАНИЯМИ.....	16
13. НАРУШЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	22
14. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	25

1. ВВЕДЕНИЕ

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 РПП, либо 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 посредством выезда консультантов в составе Мобильного центра поддержки

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

2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

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 АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее – Фонд «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 предоставления сервисной поддержки и представлению отчетов.

Мониторинг о ходе 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 (далее – Методика).

Согласно Методике, отчет по оказанию сервисной поддержки предоставляется НПП и (или) РПП в региональные филиалы Фонда «Даму» в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом. На основании отчетов, предоставленных РПП Фондом «Даму» проведен анализ статистических показателей.

Так, согласно данным отчета, представленного РПП, сервисная поддержка предоставлялась с апреля месяца т.г. в Актюбинской области, с мая месяца – в Восточно-Казахстанской области, и с июня месяца т.г. - в остальных 7 регионах.

В целом, по республике, услуги были оказаны в следующих регионах: **г. Алматы, Акмолинской, Актюбинской, Атырауской, Восточно-Казахстанской** (далее – ВКО), **Карагандинской, Кызылординской, Костанайской и Южно-Казахстанской** (далее – ЮКО) областях.

За отчетный период по состоянию на 01.07.2015 г. было оказано 2 687 услуг 1 419 субъектам малого и среднего предпринимательства (далее СМСП). При этом, количество оказанных услуг по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 254%, а количество СМСП увеличилось практически на 290%.

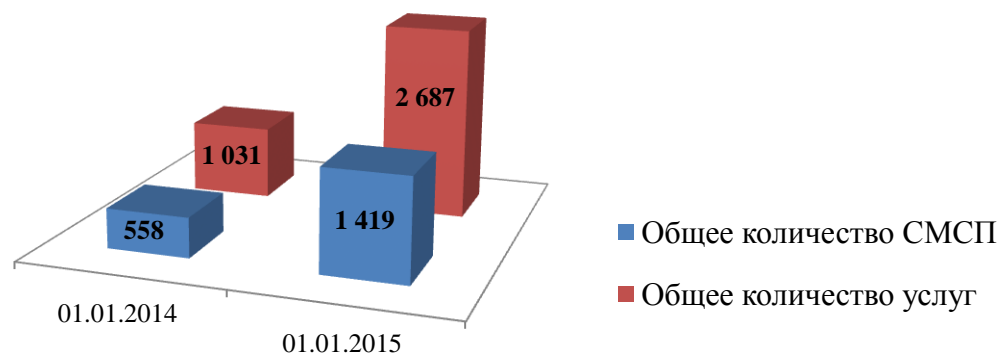


Диаграмма 1. Общее количество СМСП и услуг

В г.Астана, Алматинской, Жамбылской, Западно-Казахстанской (далее – ЗКО), Мангистауской, Павлодарской, Северо-Казахстанской (далее - СКО) областях за отчетный период услуги не оказывались.

3. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ОТРАСЛЕВОМ И РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗАХ

За отчетный период в 9 регионах было оказано 2 687 услуг 1 419 СМСП (см. Диаграмму 2). Из них наибольшее количество услуг было оказано в ЮКО – 1 161 услуг 504 СМСП, а наименьшее количество услуг в Карагандинской области – 5 услуг 4 СМСП.

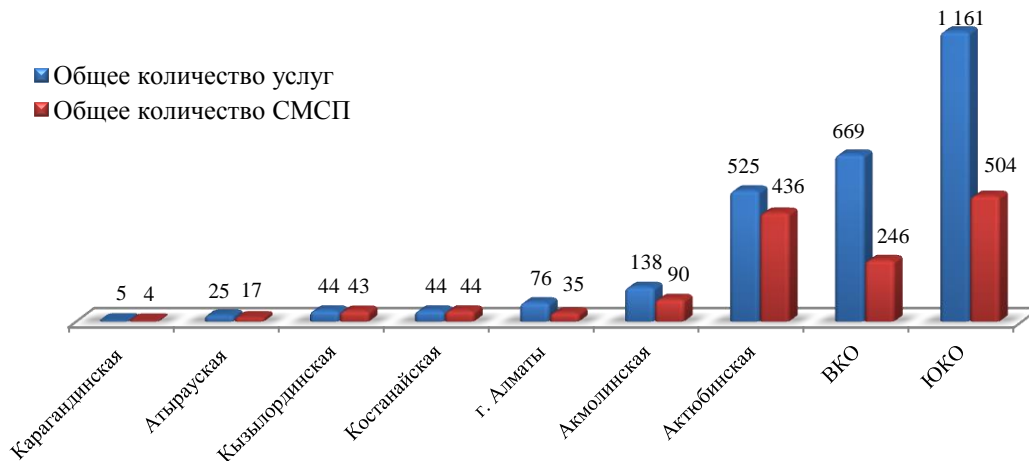


Диаграмма 2. Общее количество услуги и СМСП в разрезе регионов

По сравнению с данными аналогичного периода прошлого года региональный охват в отчетном году больше на три региона. Так как, в прошлом году за данный период было охвачено 6 регионов, в текущем году - 9. Соответственно, количество СМСП и количество услуг по сравнению с показателями прошлого года значительно больше (см. Диаграмму 1).

Из диаграммы 2 видно, что наибольшее количество услуг оказано в ЮКО, ВКО и Актюбинской области. В Костанайской области одинаковое количество услуг и СМСП - 44. В остальных регионах, в среднем, на одного человека приходится по 1-2 услуги.

За отчетный период сервисными компаниями оказано 2 687 услуг, из них в апреле – 60, в мае – 370 и наибольшее количество услуг оказано в июне месяце т.г. – 2 257 услуг. Это связано с тем, что в большинстве регионов сервисная поддержка реализуется с июня т.г.

Сервисная поддержка, согласно Единой программе, предоставляется СМСП, действующим во всех секторах экономики. За отчетный период 1 419 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.



Диаграмма 3. Количество СМСП по отраслям экономики

Как видно из Диаграммы 3, наибольшее количество обратившихся заняты в отрасли «Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов» – 473 человек, что составляет 33% от общего количества, а наименьшее количество в отрасли «Деятельность домашних хозяйств, нанимающих домашнюю прислугу и производящих товары и услуги для собственного потребления» – 2 субъекта или 0,1%.

В региональном разрезе наибольшее количество СМСП обратились к консультантам сервисных компаний ЮКО – 504 СМСП, из них наибольшее количество человек - 124 заняты в оптово-розничной торговле, 121 человек заняты в отрасли «Сельское, лесное и рыбное хозяйство», остальные 85 человек заняты в обрабатывающей промышленности, 174 СМСП занимаются в других различных отраслях.

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» - 473, «Сельское, лесное и рыбное хозяйство» - 253, «Предоставление прочих видов услуг» - 238 и «Обрабатывающая промышленность» - 135.

В оптово-розничной торговле наибольшее количество предпринимателей занято в Актыбинской области – 173 СМСП или 36% и ЮКО – 124 СМСП или 26%.

Наибольшее количество занятых в обрабатывающей промышленности, приходится на ЮКО и составляет 85 человек, или 63% общего количества СМСП, обратившихся за сервисной поддержкой в этой отрасли.

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

За отчетный период за получением сервисной поддержки обратились СМСП в виде индивидуальных предпринимателей (далее - ИП) – 965 человек, что составляет 68%, в виде товариществ с ограниченной ответственностью (далее – ТОО) – 302 СМСП или 21%, крестьянских хозяйств (далее – КХ) – 135 субъектов (9%), остальные 2% 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 965 и составляет 68%. Из них 325 СМСП или 34% зарегистрированы в Актыбинской области.

Наименьшее количество субъектов, как видно из Таблицы 1, представлено в форме ПК и АО, на которых приходится по одинаковому количеству субъектов – 5, что составляет по 0,35% от общего количества субъектов, обратившихся за поддержкой. Из них все 5 субъектов в форме ПК обратились в ЮКО, в форме АО 4 предпринимателя обратились в ЮКО, и 1 – обратился в Актыбинскую область.

Таблица 1. Количество СМСП в организационно-правовой форме по регионам.

Регион	ИП	ТОО	КХ	ПК	АО	Иное	Всего
г. Алматы	18	17					35
Акмолинская обл.	63	5	22				90
Актыбинская обл.	325	81	23		1	6	436
Атырауская обл.	15	1	1				17
ВКО	183	31	32				246
Карагандинская обл.	3	1					4
Кызылординская обл.	28	11	4				43
Костанайская обл.	31	9	4				44
ЮКО	299	146	49	5	4	1	504
Всего	965	302	135	5	5	7	1 419

Количество СМСП, зарегистрированных в форме ТОО составляет 302 субъекта или 21%.

Во всех регионах, кроме г. Алматы и Карагандинской области наблюдается обращение предпринимателей, зарегистрированных в виде КХ, всего таких предпринимателей составляет 135 человек или 9 % от общего количества СМСП.

СМСП, представленные как ПК и АО, были отмечены только в Актюбинской области и ЮКО. Общее количество ПК и АО достигло 10 субъектов или составило 0,7% от общего количества, получивших поддержку.

Всего, в отчетном периоде за получением сервисной поддержки обратились 1 419 предпринимателей, из них наибольшее количество обращений наблюдается в июне т.г. – 1 150 человек, за период с апреля по май месяцы количество обращений составило 269. Так, за июнь месяц количество обратившихся ИП составляет 772, ТОО – 252, а также 126 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 Акмолинской области, предприниматель Тажетдинов Мирас Енбекович обратился за сервисной поддержкой от имени ТОО «Имран Агро» и КХ «Енбек».

5. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО РАЗМЕРУ ПРЕДПРИЯТИЯ

За отчетный период из 1 914 предприятий, получивших сервисную поддержку, 1 333 предприятий относятся к малому бизнесу, что составляет 70% от общего количества обратившихся.

К среднему бизнесу относятся 86 предприятий или 30% всех обратившихся за поддержкой.

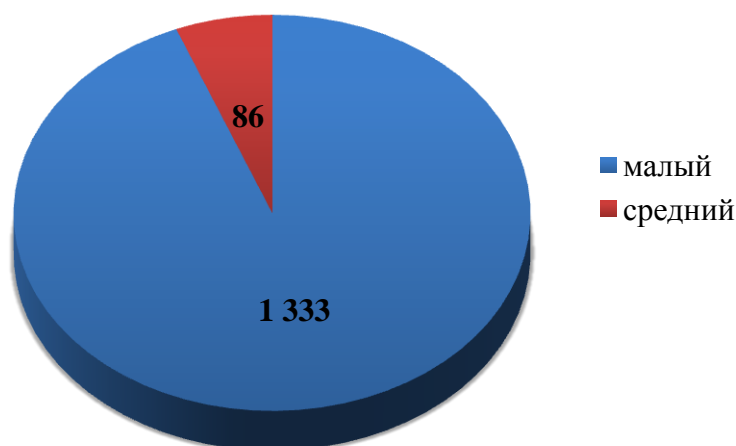


Диаграмма 4. Количество СМСП по размеру предприятия

В региональном разрезе, как видно из Диаграммы 5, наибольшее количество предприятий, относящихся к малому бизнесу, приходится на ЮКО – 458 предприятий, Актыбинскую область – 427 предприятий и на ВКО – 231 предприятий. Наибольшее количество предпринимателей, деятельность которых относится к среднему бизнесу наблюдается также в ЮКО – 46 человек, ВКО – 15 и Актыбинской области - 9 субъектов.

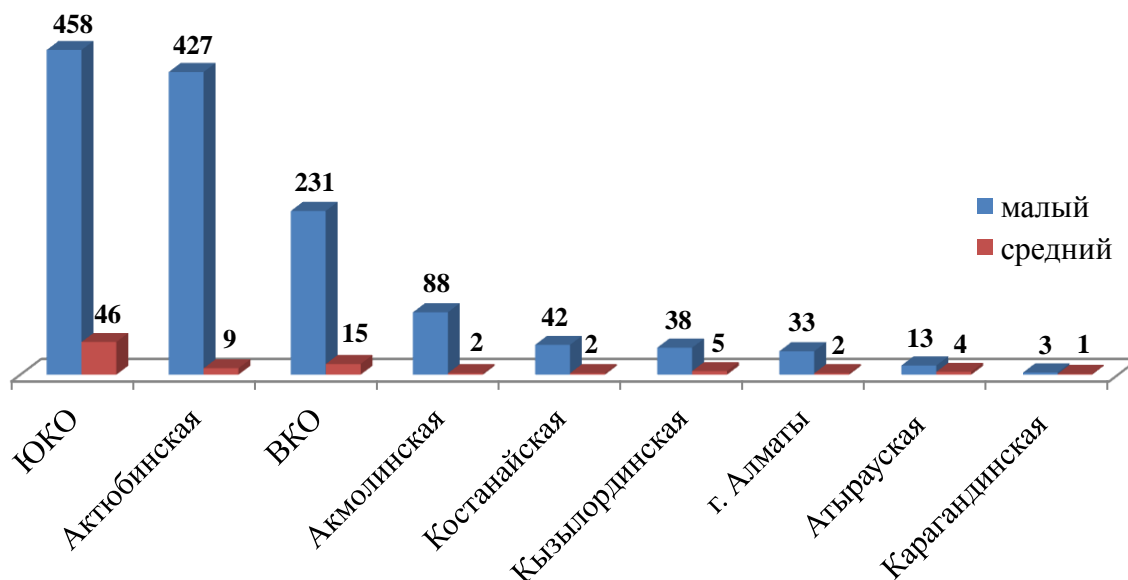


Диаграмма 5. Количество СМСП по размеру предприятия в разрезе регионов

В Карагандинской и Атырауской областях наблюдается наименьшее количество предприятий, относящиеся к малому бизнесу. Также, в Карагандинской области и г.Алматы – самое наименьшее обращение лиц в среднем бизнесе.

6. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ГЕНДЕРНОМ РАЗРЕЗЕ

В гендерном разрезе общее количество мужчин-участников составило 829 человек, что составляет 58%, а количество женщин-участниц – 590 человек или 42%.

В региональном разрезе, как видно из Диаграммы 6, гендерное равенство отмечается в Карагандинской области. Явное преимущество в пользу женщин в ЮКО, где на 170 мужчин-предпринимателей больше, чем женщин.

Преимущество в пользу женщин наблюдается в Костанайской, Атырауской областях, где соответственно на 2 и 1 женщин больше, чем мужчин.

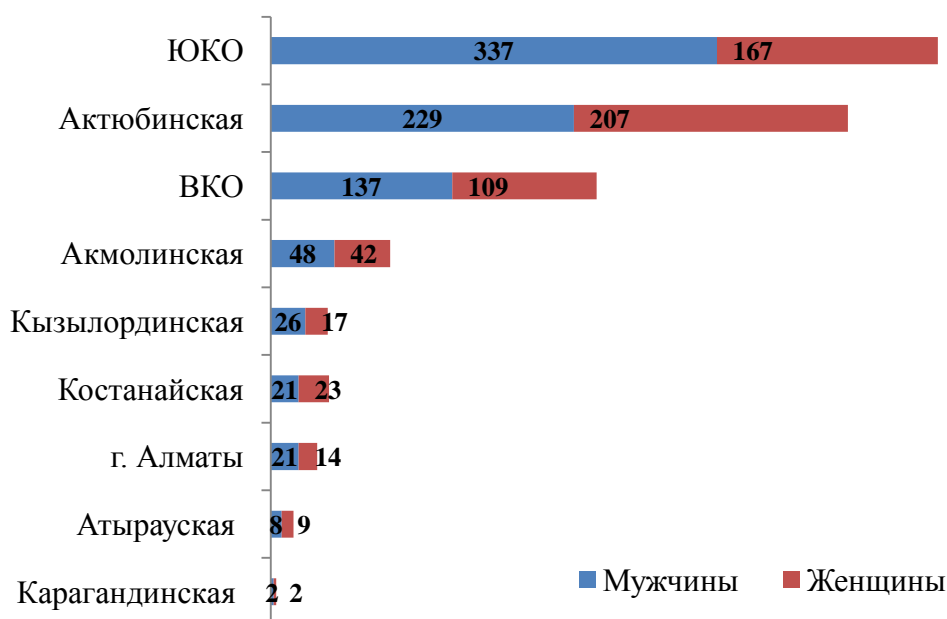


Диаграмма 6. Количество СМСП в гендерном разрезе по регионам

7. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ВОЗРАСТНОМ РАЗРЕЗЕ

За сервисной поддержкой обращаются СМСП в возрасте от 17 до 57 лет и выше. За отчетный период сервисную поддержку получили 266 предпринимателей в возрасте от 17 до 29 лет, что составляет 19% от общего количества по отчету.

Наибольшее количество услуг получили СМСП в возрасте от 30 до 49 лет – 733 предпринимателей или 52%.

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

Наименьшее количество предпринимателей обратились за получением сервисных услуг в возрасте от 57 лет и выше – 131 человек или 9%.

Количество СМСП в возрастном разрезе по регионам отражено в Таблице 2.

Таблица 2. Количество СМСП в возрастном разрезе по регионам

Регион	17-29	30-49	50-57	57 и выше
г. Алматы	11	19	2	3
Акмолинская обл.	10	44	25	11
Актыобинская обл.	88	230	94	24
Атырауская обл.	5	8	3	1
ВКО	33	128	53	32
Карагандинская обл.		2	1	1
Кызылординская обл.	13	15	10	5
Костанайская обл.	8	23	7	6
ЮКО	98	264	94	48
Всего	266	733	289	131

Как видно из Таблицы 2, наибольшее количество обращений лиц молодого, среднего и пенсионного возраста наблюдается в ЮКО, по одинаковому наибольшему количеству лиц предпенсионного возраста приходится на Актюбинскую область и ЮКО.

8. 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/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 – 2 257, общее количество анкет, изъятых из урны – 2 008.

Перечень вопросов в Анкетах 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.

Так, по результатам анкетного опроса предприниматели оценили работу консультантов достаточно хорошо и ставили им оценку с высокими баллами.

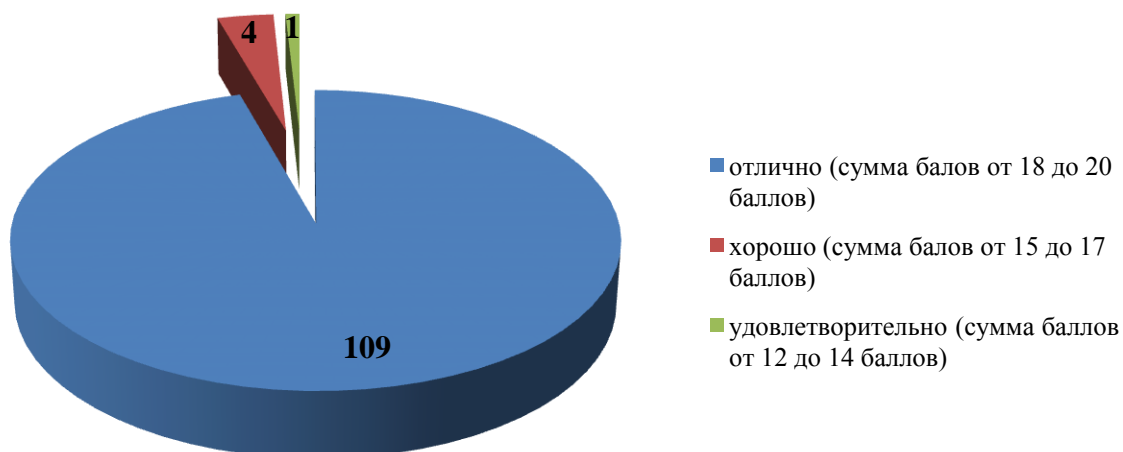


Диаграмма 7. Оценка работы консультантов сервисных компаний

Как видно из Диаграммы 7, количество предпринимателей, оценивающих работу консультантов сервисных компаний на «отлично» составляет 109 СМСП или 95,6% т.е. совокупная оценка работы консультантов от 13 до 15 баллов.

По результатам опроса 4 СМСП, или 3,5% из числа всех обратившихся, поставили оценку «хорошо», что соответствует сумме от 10 до 12 баллов.

Всего 1 человек (0,9%) оценил работу консультанта на «удовлетворительно», что соответствует сумме баллов от 12 до 14.

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 - 1 934 услуг оценены предпринимателями по пятибалльной шкале, более 50 услуг по сервисной поддержке получили оценку «хорошо» и 3 услуги в Акмолинской области оценены как «удовлетворительно».

Качество организации процесса оказания услуг также оценены предпринимателями на высоком уровне, 1 920 услуг оценены предпринимателями на «отлично», 67 услуг отмечены оценкой «хорошо», 2 услуги в Акмолинской области и г.Алматы получили оценку «удовлетворительно».

По критерию «Оценка оправданности ожиданий от полученных услуг» в Акмолинской области имеется услуга, которая отмечена оценкой «плохо», остальные услуги получили хорошие оценки: 1 935 услуг – «отлично», 49 услуг – «хорошо» и 3 услуги – «удовлетворительно».

Качеством оказанных услуг довольны все опрошенные клиенты. Такой вывод сделан по анализу Анкет, в которых предприниматели оценили 1 933 услуг по пятибалльной шкале, 54 услуги – оценкой «хорошо» и 1 услуга – «удовлетворительно».

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

9. 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. 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 3, наибольшее количество предпринимателей - 691, ответившие на вопросы в Анкетах, указали, что имеют цель «Открыть новое направление в бизнесе», 524 СМСП изъявили желание увеличить объем производства, у 159 предпринимателей дальнейшей целью является «Повысить качество товаров и услуг», 70 человек хотели бы освоить новые рынки, у остальных 243 человек - иные цели по развитию своего бизнеса.

Таблица 3. Количество СМСП по расширению бизнеса после получения сервисной поддержки

Регион	Открыть новое направление в бизнесе	Освоить новые рынки	Увеличить объем производства	Повысить качества товаров и услуг	Иное
г. Алматы	9	7	7	4	16
Акмолинская	36	17	21	33	
Актюбинская	41	34	67	26	137
Атырауская	3		5	1	4
ВКО	50	5	331	80	80
Карагандинская	1				1
Кызылординская	25	4	8	7	
Костанайская	3	3	3	8	5
ЮКО	523	0	82	0	0
Всего Анкет	691	70	524	159	243

Однако, надо отметить, что не все предприниматели заполняли Анкеты после получения консультаций. Об этом свидетельствуют данные, что общего количества 2 008 изъятых Анкет: полностью заполнены 1 538 анкеты, частично заполненных – 402, не заполненных – 68.

В рамках проведения мониторинга, менеджерами Региональных филиалов Фонда «Даму» были проведены дополнительные анкетные опросы по телефону на предмет достоверности заполнения Анкет. Нарушений со стороны сервисных компаний по заполнению Анкет не было обнаружено.

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).

Результаты анкетного опроса показали, что инструменты Программы востребованы среди предпринимателей. В Анкете предприниматели имеют возможность указать несколько инструментов поддержки, в которых он 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 8 представлены результаты анкетного опроса.



Диаграмма 8. 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 804 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 12 предпринимателей хотели бы принять в нем участие.

В региональном разрезе результаты Анкет отражены в Таблице 4.

Таблица 4. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в нефинансовых инструментах Программы в региональном разрезе

Регион	Бизнес – Советник	Бизнес-Рост	Обучение топ-менеджмента МСП	Деловые связи	Старшие Сеньоры	Сервисная поддержка	Консультаций по Программе	Программа BAS	Иное
г. Алматы	19	4	5	6		2	2	5	
Акмолинская обл.	24	15	7	17	13		24	3	7
Актюбинская обл.	73	29	1	14	2	34	63	2	93
Атырауская обл.	2	3	1	1	1	6		1	2
ВКО	180			1	1	273	91		
Карагандинская обл.						2	1		
Кызылординская обл.	14	4	1				24		1
Костанайская обл.	3	3	1	7	1		15	1	3
ЮКО	14	7					584		605
Всего	329	65	16	46	18	317	804	12	711

Большинство предпринимателей ЮКО заинтересовались в получении консультаций по Программе и иных проектах в рамках Программы. В ВКО области наиболее заинтересованы в получении сервисных услуг. Их количество составило 273.

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 5.

Таблица 5. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в финансовых инструментах Программы в региональном разрезе

Регион	Гарантирование	Субсидирование	Грантовое финансирование	ДАМУ -STARTUP	Иное	Всего анкет
г. Алматы	8	13	8	3	11	43
Акмолинская обл.	28	25	33	17		103
Актюбинская обл.	25	29	17	12	56	139

Атырауская обл.	2	3	4		1	10
ВКО	12	405	15	20	94	546
Карагандинская обл.		3				3
Кызылординская обл.	15	28	3			46
Костанайская обл.	2	2	1	9	5	19
ЮКО	189	394	15	7		605
Всего	281	902	96	68	167	1 514

Среди финансовых продуктов Программы наиболее востребованным является «Субсидирование процентной ставки» по кредитам банков второго уровня. Данный вид финансовой поддержки хотели бы получить 902 предпринимателя.

Не менее востребован инструмент «Гарантирование» и другие финансовые инструменты в рамках Программы. 281 предпринимателей, из числа принявших участие в анкетном опросе, хотели бы получить гарантии Фонда «Даму», а 167 предпринимателей принять участие в других финансовых инструментах.

11. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ВИДАМ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Согласно Единой программе, сервисная поддержка предоставляется по 8 видам услуг. За отчетный период было оказано 2 687 услуг 1 419 СМСП.

Наибольшее количество консультаций было оказано по юридическим услугам – 1 106 услуг, что составляет 41% от общего объема оказанных услуг, из них 569 услуг или 51% приходится на ВКО. А наименьшее количество услуг по данному лоту было оказано в Костанайской области – 7 услуг. Также, за консультацией по данному лоту не обращались предприниматели в Атырауской и Карагандинской областях.

По вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета наибольшее количество услуг было оказано в ЮКО и составило 295 услуг или 44% всех оказанных услуг по данному лоту.

По маркетинговым услугам предприниматели обращаются в основном за разработкой бизнес-планов. Так, например, в ЮКО по маркетинговым услугам было оказано 213 услуг.

Необходимо отметить, что после вступления Республики Казахстан в Таможенный союз количество услуг по таможенным процедурам возросло и составило 300 услуг или 11% от общего объема оказанных услуг. Особый интерес наблюдается в ЮКО, где было оказано 163 услуг по данному лоту или 54% всех услуг по таможенным процедурам.

Таблица 6. Количество оказанных услуг по лотам в разрезе регионов.

Регион	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. Алматы	9	1		27	13	11	12	3	76
Акмолинская обл.	92			31	13	1	1		138
Актюбинская обл.	214	31		151	119		6	4	525
Атырауская обл.	17				4	2	2		25
ВКО		100		569					669
Карагандинская обл.	1					2	2		5
Кызылординская обл.	10	2	1	20	2	6	2	1	44
Костанайская обл.	32	3		7			2		44
ЮКО	295	163	83	301	213	9	31	66	1161
Итого	670	300	84	1 106	364	31	58	74	2 687

Наименьшее количество услуг было оказано в сфере обслуживания информационных технологий – 31 услуг, что составляет только 1% всего объема оказанных услуг. По данному лоту услуги заявок от предпринимателей не поступало в Актюбинской, Костанайской областях, а также в ВКО.

Анализ количества оказанных услуг проводился согласно данным Реестра-заявителей.

12. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ В РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ; КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ И ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ СЕРВИСНЫМИ КОМПАНИЯМИ

За отчетный период РПП в регионах проведен конкурсный отбор и определены сервисные компании, оказывающие услуги. за исключением РПП г.Астана, Жамбылской, Мангистауской, Павлодарской областей, а также ЗКО и СКО.

При этом во всех РПП, в которых за отчетный квартал реализовывалась сервисная поддержка, помимо Договоров с сервисными компаниями, заключены индивидуальные трудовые договора с консультантами РПП.

Таким образом, сотрудниками РПП по **Атырауской** области предоставляются услуги по 4 лотам, по **Кызылординской** области по всем 8 лотам, по **Карагандинской** области - по 5 лотам, по **Костанайской** области – по 6 лотам, по **Акмолинской** области – по 7 лотам, в **ЮКО** – по всем 8 лотам, в г. **Алматы** – по 4 лотам, в **Актюбинской** области – по 7 лотам, по **ВКО** – по всем 8 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 12 сервисных компаний и сотрудники РПП для оказания услуг в 9 регионах страны. Список сервисных компаний, прошедших конкурсный отбор указан в Таблице 7.

Таблица 7. Список сервисных компаний.

Регион	Наименование сервисных компаний	Наименование лота
Атырауская область	РПП Атырауской области	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
	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
	РПП Атырауской области	Услуга №5 - Услуги по вопросам маркетинга
	РПП Атырауской области	Услуга №6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
	РПП Атырауской области	Услуга №7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных

		компаний и недропользователей
	ТОО "Консалтинговая компания "Консул"	Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
Кызылординская область	РПП 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
Карагандинская область	РПП Карагандинской области	№1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
	ТОО "КТП - Сервис"	№2 - Услуги по таможенным процедурам
	ТОО "ВЦ Консалтинг Сертифик"	№3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
	РПП Карагандинской области	№4 - Оказание юридических услуг
	РПП Карагандинской области	№5 - Услуги по вопросам маркетинга
	РПП Карагандинской области	№6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
	РПП Карагандинской области	№7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
	ЧУ "Center AT"	№8 - Услуги по вопросам менеджмента
Костанайская область	РПП Костанайской области	№1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также

		составлением статистической отчетности
		№2 - Услуги по таможенным процедурам
		№4 - Оказание юридических услуг
		№ 7 - Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей
	ТОО "Иволга-Растр"	№6 - Консультации в сфере обслуживания информационных технологий
	ТОО "Прэко Консалтинг"	№ 3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
№5 - услуги по вопросам маркетинга		
№8 -услуги по вопросам менеджмента		
Акмолинская область	РПП 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
ЮКО	РПП 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
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
	РПП 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
Актюбинская область	РПП Актюбинской области	Услуга №1 - Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности
		Услуга №2 - Услуги по таможенным процедурам
	ТОО "КазЦОК" работает с июля 2015 года	Услуга №3 - Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента
	РПП Актюбинской 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
		Услуга №8 - Услуги по вопросам менеджмента
ВКО	РПП 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

В Атырауской области за отчетный период услуги оказывались только сотрудниками РПП Атырауской области, которыми предоставлено 25 услуг по 4 лотам в период с 22 июня по 30 июня т.г.

В Кызылординской области консультанты РПП, привлеченные к оказанию услуг, предоставили по 8 лотам 44 сервисных услуг с 22 июня по 30 июня т.г.

В Карагандинской области сотрудниками РПП было оказано 5 услуг с 23 июня по 30 июня. Такой короткий срок оказания услуг нашел отражение в низких показателях по количеству оказанных услуг и по количеству СМСП.

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). Всего оказано услуг – 44.

В Акмолинской области за отчетный период всего услуг оказано – 138. Так как, РПП Акмолинской области является единственным поставщиком сервисных услуг, во втором квартале т.г. консультаций предоставлялись только сотрудниками РПП.

В ЮКО сотрудниками РПП предоставлено наибольшее количество сервисных услуг – 1 161. Количество СМСП – 504.

В г. Алматы 3 сервисных компаний и сотрудники РПП по 8 лотам оказали 76 сервисных услуг с 17 июня по 30 июня т.г. Из них наибольшее количество оказали сотрудники РПП г.Алматы – 61 услуг или 80%. Наименьшее количество услуг было оказано компанией ТОО "KLS" по таможенным услугам – всего 1 услуга.

В Актюбинской области в оказании сервисных услуг были задействованы только сотрудники РПП. Всего 436 СМСП оказано 525 услуг.

В ВКО консультантами РПП оказаны услуги по 2 лотам: Услуги по таможенным процедурам, Оказание юридических услуг, всего услуг – 500, СМСП – 185.

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

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

1. Поздние сроки начала реализации сервисной поддержки.

Инструмент «Предоставление сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности» (далее – сервисная поддержка) реализуется в рамках Четвертого направления Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» с 2011 года (далее – Программа). В соответствии с Программой до 2013 года Оператором, ответственным за реализацию сервисной поддержки являлось Структурное подразделение местного исполнительного органа (далее – МИО). С 2014 года, Оператором нефинансовой поддержки, осуществляющим государственную нефинансовую поддержку предпринимателям в рамках четвертого направления Программы, в т.ч. по сервисной поддержке является НПП.

Средства на оказание поддержки с 2011 по 2014 гг. выделялись из Республиканского бюджета (далее – РБ) в виде целевых трансфертов в структурные подразделения МИО. А в 2015 году напрямую в НПП по Договору о государственных закупках услуги от 13 апреля 2015 года №57/13/04/15-НПП/1.

Каждый год начало реализации сервисной поддержки в регионах варьируется с мая по сентябрь месяцы. Так, в 2014 году в 15 регионах сервисная поддержка начала свою реализацию в июне-июле месяцах, в Мангистауской области сервисные услуги начали предоставляться в сентябре. Это связано с тем, что структурные подразделения МИО

проводили конкурсный отбор сервисных компаний, в соответствии с требованиями, указанным в Программе.

Однако, данная ситуация повторяется и в текущем году. В отчетный период сервисные услуги предоставляются лишь в 9 регионах из 16. Из 9 регионов только в Актюбинской области сервисная поддержка предоставляется с апреля месяца, в Восточно-Казахстанской области – с мая, в остальных 7 регионах сервисная поддержка началась с июня месяца т.г.

И это при том, что из 72 видов сервисных услуг, оказываемых в 9 регионах, 56 сервисных услуг предоставляется сотрудниками НПП и (или) РПП), и только 14 из них предоставляются сервисными компаниями, прошедшими конкурсный отбор.

2. Нарушение условий проведения мониторинга: некорректное заполнение отчета по реализации сервисной поддержки.

В рамках проведенного мониторинга, выявлены факты некорректного предоставления отчетов от РПП. Согласно Методике, некачественным заполнением отчета считается отсутствие в представленной НПП и (или) РПП информации одного из данных для анализа статистических показателей, указанных в п.6 Методики. Однако в представленном отчете РПП имеются многочисленные ошибки, неверно указываются: ФИО клиента, даты рождения, наименования предприятий клиентов, отрасли, подотрасли, даты обращения клиентов, номера телефонов, ИИН, а также допускаются грамматические ошибки и т.д. При направлении Фондом «Даму» на доработку, отчет возвращается РПП в таком же виде.

Необходимо отметить, что со стороны сотрудников РПП не производится должный контроль за качественным заполнением отчета консультантами сервисных компаний, а также устранением замечаний и своевременным предоставлением исправленного отчета в Фонд «Даму». Данное нарушение влечет за собой риск несвоевременного предоставления Фондом «Даму» отчета в МНЭ РК.

3. Нарушение условий реализации сервисной поддержки

Согласно представленным РПП данным, сервисная поддержка в ЮКО оказывается в зданиях РПП, Налоговых управлений, Центра таможенного оформления. В соответствии с п.17 Методики оказание услуг в местах, не предусмотренных п. 289 Единой программы является нарушением условий реализации сервисной поддержки. Так, согласно п. 289 Единой программы предоставление сервисной поддержки осуществляется в ЦОП и ЦПП, в том числе с выездом в сельские населенные пункты посредством МЦПП по мере накопления заявок субъектов малого и среднего предпринимательства. Считаем необходимым разместить консультантов сервисной компании в зданиях ЦОП и ЦПП, а в случае необходимости осуществлять выезды в сельские населенные пункты посредством МЦПП. В связи с чем, в РПП ЮКО и г.Алматы направлены письма с соответствующими требованиями.

4. Ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с Методикой и Договором о государственных закупках услуг.

Также, в соответствии с п.12 Методики, НПП и (или) РПП должны предоставлять в Фонд «Даму» копии договоров и актов оказанных услуг, подтверждающих оказание услуг. В случае если данные, указанные в отчете НПП 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 представленного отчета и не учитываются при формировании Фондом «Даму» отчета по мониторингу.

Так, в представленных РПП документах, полностью отсутствуют Договора оказанных услуг в ВКО и г.Алматы. Акты оказанных услуг предоставлены РПП частично.

Также, в Актах оказанных услуг перечислены не все услуги, отраженные в отчете. Отсутствуют подписи консультантов сервисных компаний. Вместе с тем, данные, указанные в отчете и Актах оказанных услуг расходятся, например ФИО, наименование услуг и т.д. Такие факты наблюдаются в ВКО, ЮКО, г. Алматы.

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. Таким образом, возникает вопрос об эффективном использовании средств, выделенных из РБ.

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 ЮКО и Актюбинской областях за услугами обратились СМСП зарегистрированные в виде АО, а в Костанайской области – организация, зарегистрированная в качестве «Учреждения образования» при республиканском Общественном объединении «Отан». Фондом «Даму» в этих регионах были запрошены у РПП документы по определению статуса субъекта малого предпринимательства этих клиентов. Однако РПП подтверждающие документы о соответствии критериям малого и среднего бизнеса по данным клиентам не предоставлены.

6. Не исполнение НПП и (или) РПП своих обязательств по Методике в части обеспечения 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 отвечали на вопросы, и это осложнило проведение анализа результатов опроса. Также, при вскрытии урны/ящиков менеджерами Фонда «Даму» были обнаружены факты несоответствия количества Анкет с количеством оказанных услуг (Актюбинская область, ЮКО, г. Алматы). Таким образом, данное нарушение влечет за собой риск необъективной оценки данных для осуществления мониторинга.

14. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За отчетный период была оказана 2 257 услуг 1 150 СМСП консультантами 12 сервисных компаний и консультантами РПП. Сервисная поддержка оказывалась в 9 регионах страны.

Из них наибольшее количество услуг было оказано в ЮКО – 1 161 услуг 504 СМСП, а наименьшее количество услуг в Карагандинской области – 5 услуг 4 СМСП.

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» - 473, «Сельское, лесное и рыбное хозяйство» - 253, «Предоставление прочих видов услуг» - 238 и «Обрабатывающая промышленность» - 135.

За отчетный период за получением сервисной поддержки обратились СМСП в виде ИП – 965 человек, что составляет 68%, в виде ТОО – 302 СМСП или 21%, КХ – 135 субъектов (9%), остальные 2% составляют - АО, ПК и другие СМСП, осуществляющие коммерческую деятельность согласно законодательству.

Из 1 914 предприятий, получивших сервисную поддержку, 1 333 предприятий относятся к малому бизнесу, что составляет 70% от общего количества обратившихся. К среднему бизнесу относятся 86 предприятий или 30% всех обратившихся за поддержкой.

В гендерном разрезе общее количество мужчин-участников составило 829 человек, что составляет 58%, а количество женщин-участниц – 590 человек или 42%.

За отчетный период 266 предпринимателей в возрасте от 17 до 29 лет получили поддержку, что составляет 19% от общего количества по отчету. Наибольшее количество услуг получили СМСП в возрасте от 30 до 49 лет – 733 предпринимателей или 52%. 289 предпринимателям в возрасте от 50 лет до 57 лет включительно также была оказана сервисная поддержка, что составляет 20% от общего количества СМСП. Наименьшее количество

предпринимателей в возрасте от 57 лет и выше – 131 предпринимателей или 9%.

Руководитель:

**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:

М. Тамабаев

8-727-2-44-55-66, вн. 2001

Marat.Tamabaev@fund.kz

Исполнитель:

**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