

Қолданыстағы кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 13 тамыздағы № 606 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 19 қыркүйекте № 12086 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2019 жылғы 24 маусымдағы № 59 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Ұлттық экономика министрінің 24.06.2019 № 59 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

"Бизнестің жол картасы – 2020" бизнесті қолдау мен дамытудың бірыңғай бағдарламасын бекіту, "Бизнестің жол картасы – 2020" іске асыру жөніндегі кейбір шаралар туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 10 маусымдағы № 556 қаулысына өзгерістер енгізу және Қазақстан Республикасы Үкіметінің кейбір шешімдерінің күші жойылды деп тану туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2015 жылғы 31 наурыздағы № 168 қаулысының 292–тармағына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қолданыстағы кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдаудың жүзеге асырылуына мониторинг жүргізу әдістемесі бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Кәсіпкерлікті дамыту департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) Осы бұйрық мемлекеттік тіркелгеннен кейін он күнтізбелік күн ішінде оны "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде және мерзімді баспасөз басылымдарында ресми жариялауға жіберілуін;

3) Осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің интернет-ресурсында орналастырылуын қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрінің
2015 жылғы 13 тамыздағы
№ 606 бұйрығымен бекітілді

Қолданыстағы кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесі

1. Жалпы ережелер

1. Осы Қолданыстағы кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) "Бизнестің жол картасы – 2020" бизнесті қолдау мен дамытудың бірыңғай бағдарламасын бекіту, "Бизнестің жол картасы – 2020" іске асыру жөніндегі кейбір шаралар туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 10 маусымдағы № 556 қаулысына өзгерістер енгізу және Қазақстан Республикасы Үкіметінің кейбір шешімдерінің күші жойылды деп тану туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2015 жылғы 31 наурыздағы № 168 қаулысымен бекітілген (бұдан әрі – Қаулы) "Бизнестің жол картасы – 2020" бизнесті қолдау мен дамытудың бірыңғай бағдарламасының 292 – тармағына сәйкес әзірленді және жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуге сервистік қолдау көрсетудің (бұдан әрі – сервистік қолдау) мониторингін жүргізу үшін арналған.

2. Осы Әдістемеді мына анықтамалар мен түсініктер пайдаланылады:

клиент – сервистік қолдауды іске асырудың шеңберінде қызмет алған шағын және орта кәсіпкерлік субъектісі;

кәсіпкерлерге қызмет көрсету орталығы (бұдан әрі - КҚО) – жеке кәсіпкерлік субъектілеріне және кәсіпкерлік бастамасы бар тұрғындарға мемлекеттік қолдау шараларын көрсету үшін, қаржы агенттігінің өңірлік филиалдарының жанында құрылған және (немесе) жергілікті бюджет қаражаты болған жағдайда облыстардағы, республикалық маңызы бар қалалардағы, астанадағы, жергілікті атқарушы органдардағы кәсіпкерлер палаталарының жанында құрылатын инфрақұрылымдық кешен;

кәсіпкерлікті қолдау орталығы (бұдан әрі – КҚО) – оның негізінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерінің жобаларына экономикалық және технологиялық сараптама жүргізу, консультациялық және маркетингтік қызмет көрсету, ақпараттық қамтамасыз ету, оқыту жүзеге асырылатын инфрақұрылымдық кешен;

кәсіпкерлікті қолдаудың ұтқыр орталықтары (бұдан әрі – КҚҰО) – шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне және ауылдағы тұрғылықты мекендердегі

кәсіпкерлік бастамасы бар тұрғындарға кәсіпкерлік қызметті мемлекеттік қолдау құралдары жөніндегі ақпараттық және консультациялық жылжымалы қызметтерін көрсетуге бағытталған қаржы агенттігінің арнайы жабдықталған автобустары;

қаржылық емес қолдау операторы – "Сыртқы консультанттарды тарту арқылы алдыңғы қатарлы кәсіпорындардың консультациялық жобаларын бірлесіп қаржыландыру (Қазақстан Республикасының шағын және орта кәсіпкерлігін қолдау жөніндегі Еуразиялық Қайта Құру және Даму банкінің бағдарламасы)", "Шағын және орта кәсіпкерліктің топ-менеджментін оқыту" құрамдауыштарын қоспағанда, бағдарламаның төртінші бағыты шеңберінде кәсіпкерлерге мемлекеттік қаржылық емес қолдауды жүзеге асыратын Ұлттық кәсіпкерлер палатасы;

қаржылық агенттігі – "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры" акционерлік қоғамы ;

өңірлік кәсіпкерлер палаталары (бұдан әрі – ӨКП) – облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың кәсіпкерлер палаталары; уәкілетті орган – кәсіпкерлік жөніндегі уәкілетті орган.

2. Сервистік қолдаудың мониторингін жүргізу тәртібі

3. Қаржылық емес қолдау операторы және (немесе) ӨКП Қаулының 287-289-тармақтарына сәйкес сервистік қолдауды іске асырады.

4. Қаржылық агенттік сервистік қолдауды іске асыруды мониторингілеуді жүзеге асырады.

5. Сервистік қолдауды іске асырылуын мониторингілеу мыналарды көздейді:

1) мына көрсеткіштерді тексеруді және өңдеуді қамтитын статистикалық көрсеткіштерді талдау:

өңірлік бөліністе қызмет алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша экономика салалары бөлінісінде қызмет алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша ұйымдық-құқықтық нысанды бөлінісінде клиент кәсіпорындардың саны;

өңірлер бойынша гендерлік бөліністе қызмет алған клиенттер саны;

жас санаттары бойынша клиенттер саны;

өңірлік бөліністе кәсіпкерлік субъектісі санаты бойынша қызмет алған клиенттер саны;

өңірлік бөліністе көрсетілген қызметтер тізбесі бойынша сандық көрсеткіштер;

қаржылық емес қолдау операторы және (немесе) ӨКП, сервистік компаниялармен көрсетілген қызметтер саны.

2) ұсынылатын мемлекеттік қолдау құралдарының қажеттілігін талдау және клиенттердің қанағаттануын бағалау жолымен сервистік қолдауды іске асыру сапасына (бұдан әрі – сапа аудиті) мынадай критерийлер бойынша аудит жүргізу:

алынған қызмет/консультациялар сапасын бағалау және қанағаттану дәрежесі бойынша сапалық көрсеткіштер;

қызмет алуға клиенттердің жүгіну мақсаты бойынша көрсеткіштер;

клиенттер арасындағы мемлекеттік қолдаудың қаржылық және қаржылық емес құралдарының қажеттілігі бойынша көрсеткіштері;

3) өзінің өңірлік филиалдарының желісі арқылы қаржы агенттігінің клиенттерге жүргізген телефон арқылы сұрастыруы (бұдан әрі – телефон арқылы сұрастыру).

6. Мониторинг жүргізуге арналған көздер:

қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП-нің қаржы агенттігіне осы Әдістемеге 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша Excel электрондық форматында ұсынатын сервистік қолдауды іске асыру барысы туралы ақпараты (бұдан әрі – Ақпарат);

сервистік компанияның консультанттары және (немесе) менеджер-консультанттары ұсынатын осы Әдістемеге 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша клиенттерге толтыруға арналған көрсетілген қызмет сапасын бағалау сауалнамасы (бұдан әрі – Сауалнама);

қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП қаржы агенттігіне ұсынатын және көрсетілген қызметті растайтын жасалған шарттардың және көрсетілген қызметтер актілерінің көшірмелері болып табылады.

7. Қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП ілеспе хатпен Ақпаратты есептік тоқсаннан кейінгі айдың 10 дейінгі мерзімде, ал қорытынды Ақпаратты есептік жылдың 10 желтоқсанынан кешіктірмей қаржы агенттігінің өңірлік филиалдарына береді. Қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП сервистік қолдаудың іске асырылуы туралы деректерді қаржы агенттігінің өңірлік филиалдарына ай сайын келесі айдың 10-нан кешіктірмей жібереді.

8. Қаржы агенттігі статистикалық көрсеткіштерге талдау жүргізу мақсатында деректерді Ақпаратқа енгізу дұрыстығын, толтыру сапасы мен берілген ақпараттың толықтығын тексереді.

9. Қаржы агенттігі ұсынылған Ақпараттың сапасыз толтырылуы және (немесе) деректерді дұрыс енгізбеуі фактілерін анықтаған жағдайда қаржылық емес

қолдау көрсету операторына және (немесе) ӨКП-ке ескертулері бар хатты Ақпаратты алған күннен 2 (екі) жұмыс күні ішінде жолдайды.

Қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП ұсынған Ақпаратта осы Әдістеменің 5-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген статистикалық көрсеткіштерді талдауға арналған деректердің біреуінің болмауы сапасыз толтырылған болып табылады.

10. Қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП ескертуді жояды және хат келген күннен 3(үш) жұмыс күні ішінде Ақпаратты қаржы агенттігіне қайта жібереді.

11. Қаржы агенттігіне қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП ұсынған Ақпаратта көрсетілген жасалған шарттар мен көрсетілген қызметтер актілерінің көшірмелері ұсынылады.

12. Қаржы агенттігі жасалған шарттардың және көрсетілген қызметтер актілерінің көшірмелерінің ресімделу дұрыстығын және олардың ұсынылған Ақпаратта көрсетілген қызметтердің көрсетілген күніне, көрсетілген қызметтердің тізбесіне сәйкестігін тексереді.

Егер, Ақпаратта көрсетілген деректер тиісті шарттармен және көрсетілген қызметтер актілерімен расталмаған, сондай-ақ оларда көрсетілген қызметтердің күніне және (немесе) тізбесіне сәйкес келмеген жағдайда, осы деректер берілген Ақпараттан алып тасталады және қаржы агенттігімен есепті қалыптастыру кезінде есепке алынбайды.

13. Қаржы агенттігі осы Әдістемеге 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша тоқсан сайын сервистік қолдауды іске асыруды мониторингілеу туралы есепті (бұдан әрі - есеп) есептік тоқсаннан кейінгі айдың 30-ы күнінен кешіктірмей, ал қорытынды есепті есептік жылдың 25-желтоқсанынан кешіктірмей уәкілетті органға жолдайды.

14. Есеп қаржы агенттігімен қағаз және электронды тасығышта ұсынылады. CD немесе DVD форматындағы диск және (немесе) сыртқы жады картасы электрондық тасығыш болып танылады. Есеп уәкілетті органға кеңседе тіркеле отырып, ресми хат арқылы беріледі.

15. Қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП осы Әдістеменің 11-тармағын орындамаған және (немесе) Ақпаратты ұсыну мерзімін бұзған жағдайда, қаржы агенттігі 5 (бес) жұмыс күні ішінде уәкілетті органға белгіленген мерзімде мониторинг жөніндегі тоқсан сайынғы есепті дайындаудың мүмкін еместігі туралы хабарлама хат жібереді.

Қаржылық емес қолдау көрсету операторының және (немесе) ӨКП-нің Ақпаратты ұсыну мерзімдерін сақтамауы мониторинг жүргізу процесін бұзу болып табылады, оны қаржы агенттігі есепте көрсетеді.

16. Сапа аудиті клиентерді сауалнамалық сұрастыру арқылы жүзеге асырылады және сауалнамаларды талдауды қамтиды.

17. Қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП сервистік компаниялардың және (немесе) менеджер-консультанттардың осы Әдістемеге 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша көрсетілген қызметтердің сапасын бағалау бойынша сауалнаманы (бұдан әрі - Сауалнама) ұсынуын қамтамасыз етеді. Бұл ретте әрбір клиент өзі алған әрбір қызметке жеке Сауалнама толтырады.

18. Қаржы агенттігі қаржылық емес қолдау көрсету операторы және (немесе) ӨКП ұсынатын Ақпаратта көрсетілген қызметтер санына сәйкес толтырылған Сауалнамалар санын тексереді.

19. Егер қаржы агенттігі мониторингілеу барысында Сауалнамалар санының Ақпаратта көрсетілген қызметтер санымен сәйкессіздігін анықтаған жағдайда, онда аталған факт есепте көрсетіледі. Қаржы агенттігі есепте алынған Сауалнамалардың жалпы санын, толтырылмаған Сауалнамалар санын және ішінара толтырылған Сауалнамалар санын көрсетеді.

20. Төменде көрсетілген деректердің біреуі бойынша ақпарат берілмеген Сауалнамалар ішінара толтырылған деп есептеледі:

- клиенттің тегі, аты және әкесінің аты (болған жағдайда);
- қызмет көрсететін сервистік компанияның атауы;
- көрсетілген қызмет түрінің және (немесе) кіші түрінің атауы;
- көрсетілген қызмет сапасының бағасы;
- клиенттің қолы және көрсетілген қызмет күні.

21. Қаржы агенттігі КҚКО-да, КҚО-да және КҚМО-да Сауалнамаларға арналған урнаны және (немесе) жәшікті орнатады және оларға сүргі соғады. Қаржы агенттігінің өңірлік филиалдарындағы менеджер тоқсан сайын, есепті тоқсаннан кейінгі айдың 15-не дейінгі мерзімде қаржылық емес қолдау көрсету операторының және (немесе) ӨКП өкілдерінің қатысуымен Сауалнамаларға арналған урнаны/жәшікті бірігіп ашады.

22. Жәшікті және (немесе) урнаны ашу нәтижесі бойынша осы Әдістемеге 4-қосымшаға сәйкес нысанмен сауалнамаларға арналған урнаны/жәшікті ашу хаттамасы 2 (екі) данада толтырылады. Бір данасы қаржылық емес қолдау көрсету операторына және (немесе) ӨКП-ке, екінші данасы – қаржы агенттігіне беріледі. Сауалнамаларға арналған жәшікті/урнаны ашу хаттамасында ашу күні, есепті кезеңдегі сауалнамалардың жалпы саны, толтырылған және толтырылмаған Сауалнамалардың саны, ішінара толтырылған Сауалнамалар саны көрсетіледі.

23. Қызметтерді алған клиенттер Сауалнамаларды толтырады және оларды сауалнамаларға арналған урнаға және (немесе) жәшікке салады.

24. Телефон арқылы сұрастыру нәтижелерін талдау және өңдеу жолымен сервистік қолдаудың іске асырылу тиімділігін талдау мен пайдаланылған қызмет сапасын бағалауды көздейді.

25. Қаржы агенттігі осы Әдістеменің 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша телефон арқылы сұрастыруға арналған сұрақтардың тізбесіне сәйкес есепті кезеңде көрсетілетін қызметтерді пайдаланушы клиенттердің жалпы санының кемінде 5% көлемін телефон арқылы сұрастыруды тоқсан сайын жүзеге асырады.

26. Қаржы агенттігі мониторинг жөніндегі есепке клиенттердің телефон арқылы сұрастыру нәтижелерін талдау деректерін қосады.

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуге сервистік қолдау көрсетудің жүзеге асырылуына мониторинг жүргізу әдістемесіне 1-қосымша

НЫСАН

Сервистік қолдаудың іске асырылу барысы туралы ақпарат

Облыс /қала	Қызмет көрсетілген елді мекен (аумақтық бөлініс)	Қызмет көрсету орны	Клиенттің кәсіпорнының атауы	Клиенттің тегі, аты және әкесінің аты (болған жағдайда)	Қызметке жүгінген ЖК ЖСН , заңды тұлғаның БСН	Клиенттің жынысы	Клиенттің туған күні	Клиенттің жасы	Клиенттің мүгедектігі	Кәс ұйы ныс
-------------	--	---------------------	------------------------------	---	---	------------------	----------------------	----------------	-----------------------	-------------

кестенің жалғасы

Кәсіпкерлік субъектісінің санаты	Клиент кәсіпорнының ЭҚЖЖ бойынша саласы	Клиент кәсіпорнының ЭҚЖЖ бойынша кіші саласы	Мамандандырылған қызмет атауы	Мамандандырылған қызметтің кіші түрінің атауы	Қызмет көрсеткен компанияның атауы	Жүгіну/ қызметтің басталу күні	Қы ая / кү
----------------------------------	---	--	-------------------------------	---	------------------------------------	--------------------------------	------------

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуге сервистік қолдау көрсетудің жүзеге асырылуына мониторинг жүргізу әдістемесіне 2-қосымша

Нысан

Көрсетілген қызметтердің сапасын бағалау сауалнамасы

Клиенттің тегі, аты және әкесінің аты (болған жағдайда)	Қызмет көрсеткен сервистік компанияның атауы
_____	_____

Сізге көрсетілген мамандандырылған қызмет түрінің және кіші түрінің атауын көрсетіңіз: _____

Көрсетілген қызметтің/консультацияның сапасын бағалаңыз:

Аспектiлер	Баға
Алынған консультацияның пайдалылық дәрежесі	1 2 3 4 5
Консультация беру процесін ұйымдастыру сапасы	1 2 3 4 5
Алынған консультация үмітіңізді қаншалықты ақтады?	1 2 3 4 5
Қызметтердің сапасына қанағаттануыңыздың дәрежесі	1 2 3 4 5

Жүгіну мақсатыңыз (қажеттісінің астын сызыңыз):

Бизнесте жаңа бағыт ашу;

Өндіріс көлемін ұлғайту;

Жаңа нарықтарды игеру;

Тауарлар мен қызметтердің сапасын арттыру.

Қандай қаржылай қолдау алғыңыз келеді (қажеттісін белгілеңіз)?

Сыйақының пайыздық мөлшерлемесін субсидиялау	Кредит алу үшін кепілдіктер беру	Гранттық қаржыландыру алу	Ісін жаңа бастаған кәсіпкерлерге кепілдіктер беру

Қандай қаржылай емес қолдау алғыңыз келеді (қажеттісін белгілеңіз)?

Кәсіпкерлікті қолдау бағдарламаларына қатысу жөнінде консультация алу
"Бизнес-Кеңесші" жобасы бойынша кәсіпкерлік қызметті жүргізу негіздерін қысқа мерзімде оқыту
"Бизнес-Өсу" жобасы бойынша кәсіпкерлік қызметті дамытудың функционалдық бағыттарын қысқа мерзімде оқыту
"Жас кәсіпкер мектесі" жобасына қатысу
Кәсіпорындар мамандарының, топ-менеджерлерінің біліктілігін арттыру
Шетелдік әріптестермен іскерлік байланыстар орнату
Жаңа басқару әдістерін, өндіріс, жабдықтар технологияларын және персоналды оқыту әдістерін енгізу мәселелері бойынша жоғары білікті шетелдік мамандарды тарту ("Аға сеньорлар")
Сырттан консультанттар тарту арқылы жетекші кәсіпорындардың консультациялық жобаларын қоса қаржыландыру

Толтырылған күні: Клиенттің тегі, аты және әкесінің аты (болған жағдайда) және қолы:

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуге сервистік қолдау көрсетудің жүзеге асырылуына мониторинг жүргізу әдістемесіне 3-қосымша

Нысан

Сервистік қолдаудың іске асырылуын мониторингілеу бойынша есеп

1. Кіріспе: "Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуге сервистік қолдау көрсету" құралының іске асырылуы жөніндегі жалпы ақпарат.

2. Көрсетілген мамандандырылған қызметтердің саны және тізбесі, сондай-ақ қызметтерді пайдаланған клиенттер жөніндегі статистикалық көрсеткіштерді талдау:

өңірлік бөліністе қызмет алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша экономика салалары бөлінісінде қызмет алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша ұйымдық-құқықтық нысанды бөлінісінде клиент кәсіпорындардың саны;

өңірлер бойынша гендерлік бөліністе қызмет алған клиенттер саны;

жас санаттары бойынша клиенттер саны;

өңірлік бөліністе кәсіпкерлік субъектісі санаты бойынша қызмет алған клиенттер саны;

өңірлік бөліністе көрсетілген қызметтер тізбесі бойынша сандық көрсеткіштер;

қаржылық емес қолдау операторы және (немесе) ӨКП, сервистік компаниялармен көрсетілген қызметтер саны.

3. Қызметтерді пайдаланушылардың қанағаттануын және ұсынылатын мемлекеттік қолдау құралдарының талап етілуін бағалауға бағытталған Құралдың іске асырылу сапасына аудит жүргізу:

алынған қызмет/консультациялар сапасын бағалау және қанағаттану дәрежесі бойынша сапалық көрсеткіштер;

қызмет алуға клиенттердің жүгіну мақсаты бойынша көрсеткіштер;

клиенттер арасындағы мемлекеттік қолдаудың қаржылық және қаржылық емес құралдарының

қажеттілігі бойынша көрсеткіштері;

4. Қорытынды: негізгі қорытындылар және ұсыныстар.

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті

Нысан

Сауалнамаларға арналған урнаны/жәшікті ашу хаттамасы

Қызмет көрсету күні: 2015 ж. ____ бастап ____ қоса алғанда

Қызмет көрсетілген елді мекен атауы: _____

Көрсетілген қызмет орнын таңдаңыз:

Қаржы агенттігінің КҚКО	Қаржылық емес қолдау бойынша Оператордың КҚКО	Монокалалардағы және аудан орталықтарындағы КҚО	МКҚО
-------------------------	---	---	------

Жәшіктерден/урналардан алынған сауалнамалардың жалпы саны: _____

Клиенттер толтырған саны: _____

Клиенттер толтырмаған сауалнамалардың саны: _____

Клиенттер ішінара толтырған сауалнамалардың саны: _____

Жәшіктерді/урналарды ашу күні: _____

Құралдың іске асырылуына мониторингті жүзеге асыратын қаржы агенттігі менеджерінің қолы _____

Қаржылық емес қолдау операторының және (немесе) ӨКП өкілдерінің қолы: _____

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті
жүргізуге сервистік қолдау көрсетудің
жүзеге
асырылуына мониторинг жүргізу
әдістемесіне
№ 5 қосымшасы

нысан

Сервистік қолдаудың іске асырылуына мониторингілеу шеңберінде жүргізілетін телефон арқылы сұрастыруға арналған сұрақтардың тізбесі

1. Сізге _____ (КҚКО, КҚО атауы немесе қызмет КҚМО арқылы көрсетілсе онда елді мекеннің атауы) ____ күні консультация берілді ме немесе қызмет көрсетілді ме?

2. Қандай сервистік қызметті пайдаландыңыз немесе консультация алдыңыз?

3. Көрсетілген қызметке және (немесе) кеңес беру қызметіне 5 балдық шкала бойынша қандай баға бересіз?

4. Сервистік қолдау қызметін пайдаланғаннан кейін қаржылық институттарға (Қорлар, ЕДБ, лизингілік компаниялар, шағын несие ұйымдары) мемлекеттік қолдау жөнінде хабарластыңыз ба?

5. Көрсетілген қызмет және/немесе консультация қызметі бизнесіңізге көмектесті ме?

Жоқ, көрсетілген қызметтен және/немесе консультация қызметінен ешқандай пайда болған жоқ;

Иә, біраз көмектесті;

Иә, айтарлықтай көмектесті;

Жауап беруге қиналамын.

6. Көрсетілетін сервистік қызметтердің сапасын арттыру жөнінде қандай ұсыныстарыңыз бар?