

Об утверждении Методики проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности

Утративший силу

Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2015 года № 606. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 сентября 2015 года № 12086. Утратил силу приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 24 июня 2019 года № 59 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)

Сноска. Утратил силу приказом Министра национальной экономики РК от 24.06.2019 № 59 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с пунктом 292 Единой программы поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса 2020", утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 марта 2015 года № 168 "Об утверждении Единой программы поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса 2020", внесении изменений в постановление Правительства Республики Казахстан от 10 июня 2010 года № 556 "О некоторых мерах по реализации Программы "Дорожная карта бизнеса 2020" и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Методику проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности.
2. Департаменту развития предпринимательства Министерства национальной экономики Республики Казахстан обеспечить в установленном законодательством Республики Казахстан порядке:
 - 1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
 - 2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа направление его на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и в информационно-правовой системе "Эділет";
 - 3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства национальной экономики Республики Казахстан.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра национальной экономики Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования.

Министр
национальной экономики
Республики Казахстан

Е. Досаев

Утверждена
приказом министра
национальной экономики
Республики Казахстан
от 13 августа 2015 года № 606

Методика проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности

1. Общие положения

1. Настоящая Методика проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности (далее – Методика) разработана в соответствии с пунктом 292 Единой программы поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса 2020", утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 марта 2015 года № 168 "Об утверждении Единой программы поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса 2020", внесении изменений в постановление Правительства Республики Казахстан от 10 июня 2010 года № 556 "О некоторых мерах по реализации Программы "Дорожная карта бизнеса 2020" и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан" (далее – Постановление) и предназначена для проведения мониторинга предоставления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности (далее – сервисная поддержка).

2. В настоящей Методике используются следующие понятия и определения:
клиент – субъект малого и среднего предпринимательства, получивший услуги в рамках реализации сервисной поддержки;

центр обслуживания предпринимателей (далее – ЦОП) – это инфраструктурный комплекс для оказания мер государственной поддержки субъектам частного предпринимательства и населению с предпринимательской инициативой, созданный при региональных филиалах финансового агентства и (или) создаваемый при палатах предпринимателей областей, города республиканского значения, столицы, местных исполнительных органах при наличии средств местного бюджета;

центр поддержки предпринимательства (далее – ЦПП) – инфраструктурный комплекс, на базе которого осуществляются обучение, информационное обеспечение, оказание консультационных и маркетинговых услуг, проведение экономической и технологической экспертизы проектов субъектов малого и среднего предпринимательства;

мобильные центры поддержки предпринимательства (далее – МЦПП) – это специально оборудованные автобусы финансового агентства, направленные на предоставление субъектам малого и среднего предпринимательства и населению с предпринимательской инициативой сельских населенных пунктов выездных информационных и консультационных услуг по инструментам государственной поддержки предпринимательской деятельности;

оператор нефинансовой поддержки – Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан, осуществляющая государственную нефинансовую поддержку предпринимателям в рамках четвертого направления программы, за исключением компонентов "Софинансирование консультационных проектов передовых предприятий путем привлечения внешних консультантов (Программа Европейского Банка Реконструкции и Развития по поддержке малого и среднего предпринимательства Республики Казахстан)", "Обучение топ-менеджмента малого и среднего предпринимательства";

финансовое агентство – Акционерное общество "Фонд развития предпринимательства "Даму";

региональные палаты предпринимателей (далее – РПП) – палаты предпринимателей областей, городов республиканского значения и столицы;

уполномоченный орган – уполномоченный орган по предпринимательству.

2. Порядок проведения мониторинга сервисной поддержки

3. Оператор нефинансовой поддержки и (или) РПП реализуют сервисную поддержку в соответствии с пунктами 287-289 Постановления.

4. Финансовое агентство осуществляет мониторинг реализации сервисной поддержки.

5. Мониторинг реализации сервисной поддержки предусматривает:

1) анализ статистических показателей, включающий в себя проверку и обработку следующих показателей:

количество клиентов, получивших услуги в региональном разрезе;

количество клиентов, получивших услуги в разрезе отраслей экономики по регионам;

количество предприятий клиентов в разрезе организационно-правовой формы по регионам;

количество клиентов, получивших услуги в гендерном разрезе по регионам;

количество клиентов по возрастной категории;

количество клиентов, получивших услуги по категории субъекта предпринимательства в разрезе регионов;

количественные показатели по перечню оказанных услуг в региональном разрезе;

количество услуг, оказанных сервисными компаниями, оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП;

2) аудит качества реализации сервисной поддержки проводимый путем оценки удовлетворенности клиентов и анализа востребованности предлагаемых инструментов государственной поддержки (далее – аудит качества) по следующим критериям:

качественные показатели по оценке качества полученных услуг/консультаций и степень удовлетворенности;

показатели по цели обращения клиентов за услугами;

показатели по востребованности среди клиентов финансовых и нефинансовых инструментов государственной поддержки;

3) телефонный опрос клиентов финансовым агентством через свою региональную филиальную сеть (далее – телефонный опрос).

6. Источниками для проведения мониторинга являются:

информация о ходе реализации сервисной поддержки по форме согласно приложению 1 к настоящей Методике (далее – Информация) в электронном формате Excel, представляемая оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП финансовому агентству;

анкета оценки качества оказанных услуг по форме согласно приложению 2 к настоящей Методике (далее – Анкета), предоставляемая менеджерами-консультантами и (или) консультантами сервисных компаний клиентам для заполнения;

копии заключенных договоров и актов оказанных услуг, подтверждающие оказание услуги и предоставляемые оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП финансовому агентству.

7. Оператор нефинансовой поддержки и (или) РПП предоставляют Информацию с сопроводительным письмом в региональные филиалы финансового агентства в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, а итоговую Информацию не позднее 10 декабря отчетного года.

Оператор нефинансовой поддержки и (или) РПП ежемесячно не позднее 10 числа , следующего месяца, направляют сведения о реализации сервисной поддержки в региональные филиалы финансового агентства.

8. Финансовое агентство в целях проведения анализа статистических показателей проверяет данные на правильность их внесения в Информацию, качество заполнения и полноту представленной информации.

9. Финансовое агентство направляет оператору нефинансовой поддержки и (или) РПП в течении 2 (двух) рабочих дней со дня получения Информации письмо с замечаниями в случае выявления фактов неправильного внесения данных и (или) некачественного заполнения представленной Информации.

Некачественным заполнением считается отсутствие в представленной оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП Информации одного из данных для анализа статистических показателей, указанных в подпункте 1) пункта 5 настоящей Методики.

10. Оператор нефинансовой поддержки и (или) РПП устраняет замечания и в течении 3 (трех) рабочих дней со дня поступления письма повторно направляет Информацию финансовому агентству.

11. Финансовому агентству предоставляются копии заключенных договоров и актов оказанных услуг, отраженные в Информации, представляемой оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП.

12. Финансовое агентство проверяет правильность оформления копий заключенных договоров и актов оказанных услуг, и их соответствие дате оказания услуг, перечню оказанных услуг, указанных в представляемой Информации.

В случае если данные, указанные в Информации, не подтверждены соответствующими договорами и актами оказанных услуг, а также не соответствуют дате и (или) перечню оказанных услуг, указанных в них, то эти данные исключаются из представленной Информации и не учитываются при формировании финансовым агентством отчета.

13. Финансовое агентство ежеквартально не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, а итоговый отчет – не позднее 25 декабря отчетного года, направляет в уполномоченный орган отчет о мониторинге реализации сервисной поддержки по форме согласно приложению 3 к настоящей Методике (далее – отчет).

14. Отчет предоставляется финансовым агентством на бумажном и электронном носителях. Электронным носителем признается диск CD или DVD формата и (или) внешняя карта памяти. Отчет предоставляется в уполномоченный орган официальным письмом с регистрацией в канцелярии.

15. Финансовое агентство в случае нарушения оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП срока предоставления Информации и (или) невыполнения пункта 10 настоящей Методики направляет в течение 5 (пяти) рабочих дней письмо-уведомление в уполномоченный орган о невозможности подготовки отчета.

Несоблюдение оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП сроков предоставления Информации является нарушением процесса проведения мониторинга, что отражается финансовым агентством в отчете.

16. Аудит качества осуществляется через анкетный опрос клиентов и включает в себя анализ Анкет.

17. Оператор нефинансовой поддержки и (или) РПП обеспечивает предоставление менеджерами-консультантами и (или) сервисными компаниями Анкеты по оценке качества оказанных услуг по форме согласно приложению 2 к настоящей Методике (далее - Анкета). При этом каждый клиент заполняет на каждую полученную им услугу отдельную Анкету.

18. Финансовое агентство проверяет количество заполненных Анкет, которое соответствует количеству услуг, указанных в Информации, представляемой оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП.

19. В случае если финансовое агентство в ходе мониторинга выявляет несоответствие количества Анкет количеству оказанных услуг, указанных в Информации, то данный факт отражается в отчете. Финансовое агентство в отчете указывает общее количество изъятых Анкет, количество незаполненных Анкет и количество частично заполненных Анкет.

20. Частично заполненными считаются Анкеты, где отсутствует информация по одному из указанных данных:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) клиента;
- наименование сервисной компании оказавшей услугу;
- наименование вида и (или) подвида полученной услуги;
- оценка качество полученной услуги;
- подпись клиента и дата полученной услуги.

21. Финансовое агентство устанавливают в ЦОП, ЦПП и МЦПП урну и (или) ящик для Анкет и опечатывают их. Менеджер финансового агентства в региональных филиалах ежеквартально в срок до 15 числа, следующего за отчетным кварталом, осуществляет изъятие Анкет с участием представителей оператора нефинансовой поддержки и (или) РПП путем совместного вскрытия урны/ящика для Анкет.

22. По результатам вскрытия урны и (или) ящика составляется протокол вскрытия урны/ящика для Анкет по форме согласно приложению 4 к настоящей Методике в 2 (двух) экземплярах. Один экземпляр передается оператору

нефинансовой поддержки и (или) РПП, второй экземпляр – финансовому агентству. В протоколе вскрытия урны/ящика для Анкет указывается дата вскрытия, общее количество Анкет за отчетный период, количество заполненных и незаполненных Анкет, частично заполненных Анкет.

23. Клиенты, получившие услуги заполняют Анкеты и опускают их в урну и (или) ящик для Анкет.

24. Телефонный опрос предусматривает оценку качества полученной услуги и анализ эффективности реализации сервисной поддержки путем обработки и анализа результатов опроса.

25. Финансовое агентство ежеквартально осуществляет телефонный опрос в объеме не менее 5% от общего количества клиентов, получивших услуги за отчетный период согласно перечню вопросов для телефонного опроса, проводимого в рамках мониторинга реализации сервисной поддержки по форме согласно приложению 5 настоящей Методики.

26. Финансовое агентство включает данные анализа результатов телефонного опроса клиентов в отчет.

Приложение 1
к Методике проведения мониторинга
осуществления сервисной поддержки
ведения действующей
предпринимательской деятельности

форма

Информация о ходе реализации сервисной поддержки

Область /город	Населенный пункт (территориальное деление) где оказана услуга	Место оказания услуги	Наименование предприятия клиента	Фамилия, имя и отчество (при наличии) клиента	ИИН ИП /БИН юр.лица, обратившегося за услугой	Пол клиента	Дата рождения клиента	Возраст клиента	Инвалид клиента
----------------	---	-----------------------	----------------------------------	---	---	-------------	-----------------------	-----------------	-----------------

продолжение таблицы

Категория субъекта предпринимательства	Отрасль по ОКЭД предприятия клиента	Подотрасль по ОКЭД предприятия клиента	Наименование специализированной услуги	Наименование под вида специализированной услуги	Наименование компании, оказавшей услугу	Дата обращ / нач: услуги
--	-------------------------------------	--	--	---	---	--------------------------

Приложение 2
к Методике проведения мониторинга
осуществления сервисной поддержки
ведения действующей
предпринимательской деятельности

форма

Анкета оценки качества оказанных услуг

--	--

Фамилия, имя и отчество (при наличии) клиента _____	Наименование сервисной компании, оказавшей услугу : _____
--	--

Укажите наименование полученного вида специализированной услуги и подвида: _____

Оцените качество полученной услуги/консультации:

Аспекты	Оценка
Степень полезности полученной консультации	1 2 3 4 5
Качество организации процесса оказания консультаций	1 2 3 4 5
В какой степени оправдались ваши ожидания от полученной консультации?	1 2 3 4 5
Степень удовлетворенности качеством услуг	1 2 3 4 5

Цель обращения (нужное подчеркнуть):

Открыть новое направление в бизнесе

Увеличить объем производства

Освоить новые рынки

Повышение качества товаров и услуг

Какую финансовую поддержку хотели бы получить (нужное отметить)?

Субсидирование процентной ставки вознаграждения	Предоставление гарантий для получения кредита	Получение грантового финансирования	Предоставление гарантий для начинающих предпринимателей

Какую нефинансовую поддержку хотели бы получить (нужное отметить)?

Получение консультации по участию в программах поддержки предпринимательства
Краткосрочное обучение основам ведения предпринимательской деятельности по проекту "Бизнес – Советник"
Краткосрочное обучение по функциональным направлениям развития предпринимательской деятельности по проекту "Бизнес-Рост".
Участие в проекте "Школа молодого предпринимателя"
Повышение квалификации специалистов, топ-менеджеров предприятий
Установление деловых связей с иностранными партнерами

Привлечение высококвалифицированных иностранных специалистов по вопросам внедрения новых методов управления, технологий производства, оборудования и обучения персонала ("Старшие сеньоры")

Софинансирование консультационных проектов передовых предприятий путем привлечения внешних консультантов

Дата заполнения: Фамилия, имя и отчество (при наличии) и
подпись клиента:

Приложение 3

к Методике проведения мониторинга
осуществления сервисной поддержки
ведения действующей
предпринимательской деятельности

форма

Отчет о мониторинге реализации сервисной поддержки

1. Введение: общая информация о реализации инструмента "Предоставление сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности".

2. Анализ статистических показателей по количеству и перечню оказанных специализированных услуг, а также количеству клиентов, получивших услуги:

количество клиентов, получивших услуги в региональном разрезе;

количество клиентов, получивших услуги в разрезе отраслей экономики по регионам;

количество предприятий клиентов в разрезе организационно-правовой формы по регионам;

количество клиентов, получивших услуги в гендерном разрезе по регионам;

количество клиентов по возрастной категории;

количество клиентов, получивших услуги по категории субъекта предпринимательства в разрезе регионов;

количественные показатели по перечню оказанных услуг в региональном разрезе;

количество услуг, оказанных сервисными компаниями, Оператором нефинансовой поддержки и (или) РПП.

3. Аудит качества реализации Инструмента, направленный на оценку удовлетворенности получателей услуг и востребованности предлагаемых инструментов государственной поддержки:

качественные показатели по оценке качества полученных услуг/консультаций и степень удовлетворенности;

показатели по цели обращения клиентов за услугами;

показатели по востребованности среди клиентов финансовых и нефинансовых инструментов государственной поддержки.

4. Заключение: ключевые выводы и предложения.

Приложение 4
к Методике проведения мониторинга
осуществления сервисной поддержки
ведения действующей
предпринимательской деятельности

форма

Протокол вскрытия урны/ящика для Анкет

Дата оказания услуг: с "___" _____ 2015 г. по "___" _____ 2015 г.

Наименование населенного пункта, где оказывалась услуга: _____

Выберите место оказания услуги:

ЦОП Финансового агентства	ЦОП Оператора по нефинансовой поддержке	ЦПП в моногородах и районных центрах	МЦПП

Общее количество изъятых с урны/ящика Анкет: _____

Количество заполненных Анкет клиентами: _____

Количество незаполненных Анкет клиентами: _____

Количество частично заполненных Анкет клиентами: _____

Дата вскрытия урны/ящика: _____

Подпись менеджера финансового агентства, осуществляющего мониторинг реализации Инструмента _____

Подпись представителя Оператора нефинансовой поддержки и/или РПП: _____

Приложение 5
к Методике проведения мониторинга
осуществления сервисной поддержки
ведения действующей
предпринимательской деятельности

форма

Перечень вопросов для телефонного опроса, проводимого
в рамках мониторинга реализации сервисной поддержки

1. Получали ли Вы консультацию либо услугу _____ числа в _____ (наименование ЦОП, ЦПП или населенного пункта, если услуга оказана через МЦПП).

2. Какую сервисную услугу или консультацию вы получили?

3. Как вы оцениваете качество полученной услуги и (или) консультации по 5 бальной шкале?

4. Вы обращались за государственной поддержкой в финансовые институты (Фонды, БВУ, лизинговые компании, микрокредитные организации) после получения услуги по сервисной поддержке?

5. Помогла ли вам полученная услуга и (или) консультация в Вашем бизнесе?

Нет, не было никакой пользы от полученной услуги и (или) консультации;

Да, помогла частично;

Да, помогла в значительной мере;

Затрудняюсь ответить.

6. Какие у вас рекомендации для улучшения качества оказываемых сервисных услуг?