

**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 "Әділет";

      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 опечатывает 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 | Фамилмя, имя и отчество (при наличии) клиента | ИИН ИП /БИН юр.лица, обратившегося за услугой | Пол клиента | Дата рождения клиента | Возраст клиента | Инвалидность клиента | Организационно-правовая форма предприятия |

      продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория субъекта предпринимательства | Отрасль по ОКЭД предприятия клиента | Подотрасль по ОКЭД предприятия клиента | Наименование специализированной услуги | Наименование подвида специализированной услуги | Наименование компании, оказавшей услугу | Дата обращения/ начала услуги | Дата завершения / окончания услуги | Телефон раб./дом. Клиента | Мобильный телефон клиента | Электронный адрес клиента |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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?

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан