

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

***Утративший силу***

Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 24 июня 2019 года № 59. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 26 июня 2019 года № 18894. Утратил силу приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 26 октября 2022 года № 75.

      Сноска. Утратил силу приказом Министра национальной экономики РК от 26.10.2022 № 75 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

      В соответствии с пунктом 201 Государственной программы поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса-2020", утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2018 года № 522, ПРИКАЗЫВАЮ:

      1. Утвердить прилагаемую Методику проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности.

      2. Признать утратившим силу приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2015 года № 606 "Об утверждении Методики проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12086, опубликован 1 октября 2015 года в информационно-правовой системе "Әділет").

      3. Департаменту государственной поддержки предпринимательства в установленном законодательством порядке обеспечить:

      1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

      2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление его на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

      3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства национальной экономики Республики Казахстан;

      4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства национальной экономики Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) настоящего пункта.

      4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра национальной экономики Республики Казахстан.

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

|  |  |
| --- | --- |
| *Министр национальной экономики*  *Республики Казахстан* | *Р. Даленов* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждена приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 24 июня 2019 года № 59 |

**Методика проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности**

**Глава 1. Общие положения**

      1. Настоящая Методика проведения мониторинга осуществления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности (далее – Методика) разработана в соответствии с пунктом 201 Государственной программы поддержки и развития бизнеса "Дорожная карта бизнеса 2020", утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2018 года № 522 (далее – Программа) и предназначена для проведения мониторинга предоставления сервисной поддержки ведения действующей предпринимательской деятельности (далее – сервисная поддержка).

      2. В настоящей Методике используются следующие понятия и определения:

      центры обслуживания предпринимателей – инфраструктурный комплекс для оказания мер государственной поддержки субъектам 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;

      центры поддержки предпринимательства – 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 – 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;

      клиент – субъект малого и среднего предпринимательства, получивший услуги в рамках реализации сервисной поддержки;

      финансовое агентство – акционерное общество "Фонд развития предпринимательства "Даму", осуществляющее реализацию и мониторинг финансовой поддержки в рамках Программы;

      оператор нефинансовой поддержки – Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан "Атамекен", 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";

      уполномоченный орган – уполномоченный орган по предпринимательству.

**Глава 2. Проведение мониторинга осуществления сервисной поддержки**

      3. Оператор нефинансовой поддержки реализует сервисную поддержку в соответствии с пунктами 196-202 и 279-285 Программы.

      4. Финансовое агентство осуществляет мониторинг реализации сервисной поддержки, источником которого является информация о ходе реализации сервисной поддержки по форме согласно приложению 1 к настоящей Методике.

      5. Мониторинг осуществления 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 (в случае обращения одного клиента за получением сервисных услуг от нескольких компаний, гендерная принадлежность данного клиента учитывается один раз);

      количество клиентов по возрастной категории (в случае обращения одного клиента за получением сервисных услуг от нескольких компаний, возрастная категория данного клиента учитывается один раз);

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

      количественные показатели по перечню оказанных услуг в региональном разрезе;

      количество услуг, оказанных оператором нефинансовой поддержки;

      количество услуг, оказанных в онлайн режиме;

      2) аудит качества реализации сервисной поддержки, проводимый путем телефонного опроса клиентов финансовым агентством через региональную филиальную сеть и/или Call-центр финансового агентства, посредством оценки удовлетворенности клиентов и анализа востребованности финансовых инструментов государственной поддержки по следующим критериям:

      показатели по оценке качества полученных услуг и (или) консультаций;

      показатели по удовлетворенности полученной сервисной услуги и (или) консультации;

      заинтересованность клиентов в получении финансовых инструментов государственной поддержки.

      6. Информационным ресурсом для проведения мониторинга являются:

      реестр оказанных услуг, формируемый информационной системой оператора нефинансовой поддержки на основании подписанных актов оказанных услуг посредством электронной цифровой подписи или подтвержденные проведением идентификации личности клиента посредством метода двух- (трех-) факторной аутентификации, подтверждающие оказание услуги в онлайн режиме (далее – Реестр услуг). В данный Реестр услуг оператор нефинансовой поддержки также вносит информацию об услугах, предоставленных в офлайн режиме. При этом финансовое агентство для мониторинга формирует Реестр услуг с информационной системы оператора нефинансовой поддержки;

      реестр анкет оценки качества оказанных услуг в онлайн режиме (далее – Реестр анкет) формируемый информационной системой оператора нефинансовой поддержки на основании анкет оценки качества оказанных услуг по форме согласно приложению 2 к настоящей Методике, где клиентами оценивается качество оказания услуг в онлайн режиме. При этом финансовое агентство для мониторинга формирует Реестр услуг с информационной системы оператора нефинансовой поддержки.

      7. Оператор нефинансовой поддержки ежемесячно в своей информационной системе формируют Реестр услуг по состоянию на первое число месяца, следующего за отчетным.

      8. Финансовое агентство в случае выявления неправильного внесения данных и (или) некачественного заполнения Реестра услуг, в течение 1 (одного) рабочего дня направляет оператору нефинансовой поддержки письмо-уведомление.

      9. Оператор нефинансовой поддержки в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления письмо-уведомления устраняет замечания, а именно через свою информационную систему производит корректировку в Реестре услуг.

      10. Финансовое агентство формирует отчет по мониторингу реализации сервисной поддержки (далее – Отчет) за отчетный период без включения данных, предоставленных оператором нефинансовой поддержки с нарушением срока, указанного в пункте 7 настоящей Методики.

      11. Финансовое агентство проверяет правильность оформления актов оказанных услуг в информационной системе оператора нефинансовой поддержки, их соответствие дате оказания услуг, перечню оказанных услуг, указанных в представляемом Реестре услуг на портале оператора нефинансовой поддержки.

      В случае если данные, указанные в Реестре услуг, не подтверждены соответствующими актами оказанных услуг в информационной системе оператора нефинансовой поддержки, а также не соответствуют дате и (или) перечню оказанных услуг, то данная информация исключается из Реестра услуг и не учитывается финансовым агентством при формировании Отчета.

      12. Финансовое агентство ежеквартально не позднее 12 числа месяца, следующего за отчетным периодом, а итоговый Отчет с включением Отчета за четвертый квартал по состоянию на 1 декабря отчетного года, не позднее

      10 декабря отчетного года, направляет в уполномоченный орган Отчет по форме согласно приложению 3 к настоящей Методике.

      13. Отчет предоставляется финансовым агентством на бумажном и электронном носителях. Электронным носителем признаются диски CD, диски DVD формата и (или) USB-флеш-накопитель. Отчет предоставляется в уполномоченный орган официальным письмом и регистрируется в канцелярии уполномоченного органа.

      14. Финансовое агентство в Отчете отражает случаи несоблюдения оператором нефинансовой поддержки сроков формирования Реестра услуг, предусмотренных пунктом 7 настоящей Методики.

      15. Анализ по качественным показателям осуществляется по Реестру анкет, а также через телефонный опрос клиентов.

      16. Телефонный опрос предусматривает оценку качества полученной услуги и анализ удовлетворенности клиентов реализацией сервисной поддержки путем обработки и анализа результатов опроса согласно перечню вопросов для телефонного опроса, проводимого в рамках мониторинга реализации сервисной поддержки, приведенному в приложении 4 к настоящей Методике.

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

**Информация о ходе реализации сервисной поддержки**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Область /город республиканского значения и столицы | Населенный пункт (территориальное деление) где оказана услуга | Место оказания услуги | Наименование предприятия клиента | Фамилия, имя и отчество (при наличии) клиента | ИИН ИП /БИН субъектов МСБ | Пол клиента | Дата рождения клиента | Возраст клиента | Инвалидность клиента | Организационно-правовая форма предприятия | Категория субъекта предпринимательства |

      продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Отрасль по ОКЭД предприятия клиента | Подотрасль по ОКЭД предприятия клиента | Наименование специализированной услуги | Наименование подвида специализированной услуги | Фамилия, имя, отчество (при наличии) менеджера оператора нефинансовой поддержки, оказавшей услугу | Дата обращения/ начала услуги | Дата завершения / окончания услуги | Телефон рабочий клиента | Мобильный телефон клиента | Электронный адрес клиента |

      Примечания:

      МСБ – малый средний бизнес

      ОКЭД – общий классификатор видов экономической деятельности

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Фамилия, имя и отчество менеджера оператора нефинансовой поддержки, оказавшей услугу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

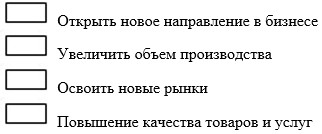
      Укажите наименование полученного вида специализированной услуги и подвида:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      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):



      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, 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 (в случае обращения одного клиента за получением сервисных услуг от нескольких компаний, гендерная принадлежность данного клиента учитывается один раз);

      количество клиентов по возрастной категории (в случае обращения одного клиента за получением сервисных услуг от нескольких компаний, возрастная категория данного клиента учитывается один раз);

      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;

      количество услуг, оказанных в онлайн режиме.

      3. Аудит качества реализации сервисной поддержки, проводимый путем телефонного опроса клиентов финансовым агентством через региональную филиальную сеть и/или Call-центр финансового агентства, посредством оценки удовлетворенности клиентов и анализа востребованности финансовых инструментов государственной поддержки по следующим критериям:

      показатели по оценке качества полученных услуг и (или) консультаций;

      показатели по удовлетворенности полученной сервисной услуги и (или) консультации;

      заинтересованность клиентов в получении финансовых инструментов государственной поддержки.

      4. Заключение: ключевые выводы и предложения.

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

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

      1. Получали ли Вы консультацию либо услугу \_\_\_\_ числа в \_\_\_\_\_ (наименование Центра обслуживания предпринимателей, Центра поддержки предпринимательства или населенного пункта, если услуга оказана через Мобильные центры поддержки предпринимательства).

      2. Как вы оцениваете качество полученной услуги и (или) консультации по 5 бальной шкале? (где 1 это –плохо, 5 это - отлично)

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



      4. Заинтересованы ли Вы в получении финансовых инструментов государственной поддержки?



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