

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2019 жылғы 24 маусымдағы № 59 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2019 жылғы 26 маусымда № 18894 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2022 жылғы 26 қазандағы № 75 бұйрығымен.

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Ұлттық экономика министрінің 26.10.2022 № 75 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 25 тамыздағы № 522 қаулысымен бекітілген "Бизнестің жол картасы-2020" бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасының 201-тармағына сәйкес БҰЙЫРАМЫН :

1. Қоса беріліп отырған Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесі бекітілсін.

2. "Қолданыстағы кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 13 тамыздағы № 606 бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12086 болып тіркелген, 2015 жылғы 1 қазанда "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде жарияланған) күші жойылды деп танылсын.

3. Кәсіпкерлікті мемлекеттік қолдау департаменті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелген күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде оны қазақ және орыс тілдерінде ресми жариялау және Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне қосу үшін "Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорынына жіберуді;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің интернет-ресурсында орналастыруды;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрі*

Р. Дәленов
Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрінің
2019 жылғы 24 маусымдағы
№ 59 бұйрығымен бекітілген

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесі

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуді сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 25 тамыздағы № 522 қаулысымен бекітілген "Бизнестің жол картасы-2020" бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасының (бұдан әрі – Бағдарлама) 201-тармағына сәйкес әзірленді және жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік қызметті жүргізуге сервистік қолдау көрсету (бұдан әрі – сервистік қолдау) мониторингін жүргізуге арналған.

2. Осы Әдістемеде мынадай ұғымдар мен анықтамалар пайдаланылады:

кәсіпкерлерге қызмет көрсету орталықтары – жергілікті бюджет қаражаты болған кезде кәсіпкерлік субъектілеріне және кәсіпкерлік бастамасы бар халыққа мемлекеттік қолдау шараларын көрсету үшін қаржы агенттігінің өңірлік филиалдарының жанынан құрылған және/немесе облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың кәсіпкерлер палаталарының жанынан, жергілікті атқарушы органдарда құрылатын инфрақұрылымдық кешен;

кәсіпкерлікті қолдау орталықтары – базасында шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін оқыту, ақпараттық қамтамасыз ету, консультациялық және маркетингтік қызметтер көрсету, олардың жобаларына экономикалық және технологиялық сараптама жүргізу жүзеге асырылатын инфрақұрылымдық кешен;

кәсіпкерлікті қолдаудың мобильді орталықтары – ауылдық елді мекендердің шағын және орта кәсіпкерлік субъектілері мен кәсіпкерлік бастамасы бар халқына кәсіпкерлік қызметті мемлекеттік қолдау құралдары бойынша көшпелі ақпараттық және консультациялық қызметтер ұсынуға бағытталған қаржы агенттігінің арнайы жабдықталған автобустары;

клиент – сервистік қолдауды іске асыру шеңберінде көрсетілетін қызметті алған шағын және орта кәсіпкерлік субъектісі;

қаржы агенттігі – Бағдарлама шеңберінде қаржылық қолдауды іске асыру мен мониторингілеуді жүзеге асыратын "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры" акционерлік қоғамы;

қаржылай емес қолдау көрсететін оператор – "Сыртқы консультанттарды тарту арқылы алдыңғы қатарлы кәсіпорындардың консультациялық жобаларын бірлесіп қаржыландыру (ЕҚДБ-ның Қазақстан Республикасының шағын және орта кәсіпкерлігін қолдау жөніндегі бағдарламасы)", "Шағын және орта кәсіпкерліктің топ-менеджментін оқыту" құрамдауыштарын қоспағанда, Бағдарламаның төртінші бағыты шеңберінде кәсіпкерлерге мемлекеттік қаржылай емес қолдау көрсетуді жүзеге асыратын Ұлттық кәсіпкерлер палатасы; уәкілетті орган – кәсіпкерлік жөніндегі уәкілетті орган.

2-тарау. Сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингін жүргізу

3. Қаржылық емес қолдау операторы Бағдарламаның 196-202 және 279-285-тармақтарына сәйкес сервистік қолдауды іске асырады.

4. Қаржы агенттігі сервистік қолдауды іске асыруды мониторингілеуді жүзеге асырады, оның дереккөзі осы Әдістемеге 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша сервистік қолдауды іске асыру барысы туралы ақпарат болып табылады.

5. Сервистік қолдауды жүзеге асыру мониторингі мыналарды көздейді:

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

өңірлік бөліністе көрсетілетін қызметті алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша экономика салалары бөлінісінде көрсетілетін қызметті алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша ұйымдық-құқықтық нысан бөлінісінде клиенттер кәсіпорындарының саны;

өңірлер бойынша гендерлік бөліністе көрсетілетін қызметті алған клиенттер саны (бір клиенттің бірнеше компаниялардан сервистік қызмет алу үшін жүгінуі кезінде, осы клиенттің гендерлік қатыстылығы бір рет есептеледі);

жас санаты бойынша клиенттер саны (бір клиенттің бірнеше компаниялардан сервистік қызметті алу үшін жүгінуі кезінде, осы клиенттің жас санаты бір рет есептеледі);

өңірлік бөліністе кәсіпкерлік субъектісі санаты бойынша көрсетілетін қызметі алған клиенттер саны;

өңірлік бөліністе көрсетілген қызметтер тізбесі бойынша сандық көрсеткіштер;

қаржылық емес қолдау операторы көрсеткен қызметтер саны;

онлайн-режимде көрсетілген қызметтер саны;

2) қаржы агенттігінің өңірлік филиалдарының желісі және/немесе қаржы агенттігінің Call-орталығы арқылы клиенттерге телефон арқылы пікіртерім жүргізу жолымен, клиенттердің қанағаттануын бағалау және мемлекеттік қолдау құралдарының қаржылық қажеттілігін талдау арқылы жүргізілетін сервистік қолдауды іске асыру сапасына мынадай өлшемшарттар бойынша аудит жүргізу:

алынған қызмет және (немесе) консультациялар сапасын бағалау бойынша көрсеткіштер;

алынған сервистік қызмет және (немесе) консультацияларға қанағаттану бойынша көрсеткіштер;

клиенттердің мемлекеттік қолдаудың қаржылық құралдарын алудағы мүдделілігі.

6. Мониторинг жүргізу үшін:

электрондық цифрлық қолтаңба арқылы көрсетілген қызметтердің қол қойылған актілері негізінде қаржылық емес қолдау операторының ақпараттық жүйесі қалыптастыратын немесе көрсетілетін қызметті онлайн режимде көрсетуді растайтын екі - (үш) факторлық аутентификация әдісі арқылы клиенттің жеке басын сәйкестендіруді жүргізумен расталған көрсетілген қызметтердің тізілімі (бұдан әрі – Көрсетілетін қызметтер тізілімі) ақпараттық ресурс болып табылады. Қаржылық емес қолдау операторы осы Көрсетілетін қызметтер тізіліміне офлайн режимінде көрсетілген қызметтер туралы ақпарат енгізеді. Бұл ретте қаржы агенттігі мониторинг үшін қаржылық емес қолдау операторының ақпараттық жүйесінен Көрсетілетін қызметтер тізілімін қалыптастырады;

клиенттер онлайн режимде көрсетілген қызметтердің сапасын бағалайтын, осы Әдістемеге 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша көрсетілген қызметтердің сапасын бағалау сауалнамасы негізінде қаржылық емес қолдау операторының ақпараттық жүйесі қалыптастыратын онлайн режимде көрсетілген қызметтер сапасын бағалау сауалнамаларының тізілімі (бұдан әрі – Сауалнамалар тізілімі) ақпараттық ресурс болып табылады. Бұл ретте қаржы агенттігі мониторинг үшін қаржылық емес қолдау операторының ақпараттық жүйесінен Көрсетілетін қызметтер тізілімін қалыптастырады;

7. Қаржылық емес қолдау операторы ай сайын өзінің ақпараттық жүйесінде есепті айдан кейінгі айдың бірінші күніндегі жағдай бойынша Көрсетілетін қызметтер тізілімін қалыптастырады.

8. Қаржы агенттігі деректердің дұрыс енгізілмеуін және (немесе) Көрсетілетін қызметтер тізілімін сапасыз толтыруды анықтаған жағдайда 1 (бір) жұмыс күні ішінде қаржылық емес қолдау операторына хабарлама-хат жібереді.

9. Қаржылық емес қолдау операторы хабарландыру хат келіп түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде ескертулерді жояды, атап айтқанда өзінің ақпараттық жүйесі арқылы Көрсетілетін қызметтер тізілімінде түзету жүргізеді.

10. Қаржы агенттігі есепті кезеңнің сервистік қолдауды іске асыру мониторингі бойынша есебін (бұдан әрі-Есеп) қаржылық емес қолдау операторы осы Әдістеменің 7-тармағында көрсетілген мерзімді бұза отырып, ұсынған деректерді қоспай қалыптастырады.

11. Қаржы агенттігі қаржылық емес қолдау операторының ақпараттық жүйесінде көрсетілген қызметтер актілерін ресімдеудің дұрыстығын, олардың қаржылық емес қолдау операторының порталында ұсынылатын Көрсетілетін қызметтер тізілімінде көрсетілген қызметтер көрсету күніне, көрсетілген қызметтер тізбесіне сәйкестігін тексереді.

Егер Көрсетілетін қызметтер тізілімінде көрсетілген деректер қаржылық емес қолдау операторының ақпараттық жүйесінде көрсетілген қызметтердің тиісті актілерімен расталмаған, сондай-ақ көрсетілген қызметтердің күні және (немесе) тізбесіне сәйкес келмеген жағдайда осы ақпарат Көрсетілетін қызметтер тізілімінен шығарылады және Есепті қалыптастыру кезінде қаржы агенттігі ескермейді.

12. Қаржы агенттігі осы Әдістемеге 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша тоқсан сайын Есепті есепті кезеңнен кейінгі айдың 12-сі күнінен кешіктірмей, ал қорытынды Есепті есепті жылдың 1 желтоқсанындағы жағдай бойынша төртінші тоқсан үшін Есепті қоса отырып есепті жылдың 10 желтоқсанынан кешіктірмей уәкілетті органға жолдайды.

13. Есепті қаржы агенттігі қағаз және электронды жеткізгіштерде ұсынады. CD диск, DVD форматындағы диск және (немесе) USB-флеш-жинақтаушы электрондық жеткізгіш болып танылады. Есеп уәкілетті органға ресми хатпен ұсынылады және уәкілетті органның кеңсесінде тіркеледі.

14. Қаржы агенттігі Есепте қаржылық емес қолдау операторының осы Әдістеменің 7-тармағында көзделген Көрсетілетін қызметтер тізілімін қалыптастыру мерзімдерін сақтамау жағдайларын көрсетеді.

15. Сапа көрсеткіштері бойынша талдау Сауалнамалар тізілімі бойынша, сондай-ақ клиенттерге телефон арқылы пікіртерім жүргізу арқылы жүзеге асырылады.

16. Телефон арқылы пікіртерім жүргізу осы Әдістемеге 4-қосымшада келтірілген сервистік қолдауды іске асыруды мониторингілеу шеңберінде өткізілетін телефон арқылы пікіртерім жүргізуге арналған сұрақтар тізбесіне сәйкес пікіртерім нәтижелерін өңдеу және талдау жолымен сервистік қолдаудың іске асырылуынан клиенттердің алған көрсетілетін қызмет сапасын бағалауды және қанағаттануын талдауды көздейді.

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік
қызметті жүргізуді сервистік
қолдауды жүзеге асыру
мониторингін жүргізу
әдістемесіне
1- қосымша
Нысан

Сервистік қолдаудың іске асырылу барысы туралы ақпарат

Облыс / республикалы қ маңызы бар қала және Астана	Қызмет көрсеті лген елді мекен (аумақ тық бөлініс)	Қызмет көрсету орны	Клиент тің кәсіпор нының атауы	Клиент тің тегі, аты және әкесінің аты (бар болса)	ШОБ субъект ілерінің ЖСН / БСН	Клиент тің жыныс ы	Клиент тің туған күні	Клиент тің жасы	Клиент тің мүгедек тігі	Кәсіпор ынның ұйымд ық-құқ ықтық нысаны	Кәсіпке рлік субъект ісінің санаты
---	--	---------------------------	--	--	--	-----------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------------	--	--

кестенің жалғысы

ЭҚЖЖ бойынша сала клиенттің кәсіпорн ы	Клиент кәсіпорн ының ЭҚЖЖ бойынша кіші саласы	Маманда ндырылғ а н қызмет атауы	Маманда ндырылғ а н қызметті ң кіші түрінің атауы	Қызмет көрсетке н қаржылы қ емес қолдау оператор ы менедже рінің тегі, аты және әкесінің аты (бар болса)	Жүгіну/ қызметті ң басталу күні	Қызметті аяқтау / аяқтау күні	Клиентті ң жұмыс телефоны	Клиентті ң ұялы телефоны	Клиентті ң электрон ды қ мекенжа йы
---	---	--	---	---	--	--	---------------------------------	--------------------------------	--

Ескертулер:

ШОБ - шағын орта бизнес

ЭҚЖЖ - экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуіші

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік
қызметті жүргізуді сервистік
қолдауды жүзеге асыру
мониторингін жүргізу
әдістемесіне
2-қосымша

Көрсетілген қызметтердің сапасын бағалау сауалнамасы

Клиенттің тегі, аты және әкесінің аты (болған жағдайда) _____	Қызмет көрсеткен қаржылық емес қолдау операторы менеджерінің тегі, аты және әкесінің аты: _____
---	---

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):

- ☐ Бизнесіте 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 мектебі" 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 жүргізуді сервистік
қолдауды жүзеге асыру
мониторингін жүргізу
әдістемесіне
3-қосымша
Нысан

Сервистік қолдаудың іске асырылуын мониторингілеу туралы 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 көрсетілетін қызметті алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша экономика салалары бөлінісінде көрсетілетін қызметті алған клиенттер саны;

өңірлер бойынша ұйымдық-құқықтық нысан бөлінісінде клиенттер кәсіпорындарының саны;

өңірлер бойынша гендерлік бөліністе көрсетілетін қызметті алған клиенттер саны (бір клиенттің бірнеше компаниялардан сервистік қызмет алу үшін жүгінуі кезінде, осы клиенттің гендерлік қатыстылығы бір рет есептеледі);

жас санаты бойынша клиенттер саны (бір клиенттің бірнеше компаниялардан сервистік қызметті алу үшін жүгінуі кезінде, осы клиенттің жас санаты бір рет есептеледі);

өңірлік бөлінісінде кәсіпкерлік субъектісі санаты бойынша көрсетілетін қызметі алған клиенттер саны;

өңірлік бөліністе көрсетілген қызметтер тізбесі бойынша сандық көрсеткіштер;

қаржылық емес қолдау операторы көрсеткен қызметтер саны;

онлайн-режимде көрсетілген қызметтер саны.

3. Қаржы агенттігінің өңірлік филиалдарының желісі және/немесе қаржы агенттігінің Call-орталығы арқылы клиенттерге телефон арқылы пікіртерім

жүргізу жолымен, клиенттердің қанағаттануын бағалау және мемлекеттік қолдау құралдарының қаржылық қажеттілігін талдау арқылы жүргізілетін сервистік қолдауды іске асыру сапасына мынадай өлшемшарттар бойынша аудит жүргізу:

алынған қызмет және (немесе) консультациялар сапасын бағалау бойынша көрсеткіштер;

алынған сервистік қызмет және (немесе) консультацияларға қанағаттану бойынша көрсеткіштер;

клиенттердің мемлекеттік қолдаудың қаржылық құралдарын алудағы мүдделілігі.

4. Қорытынды: негізгі қорытындылар және ұсыныстар.

Жұмыс істеп тұрған кәсіпкерлік
қызметті жүргізуді сервистік
қолдауды жүзеге асыру
мониторингін жүргізу
әдістемесіне
№ 4- қосымша

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

1. Сізге _____ (Кәсіпкерлерге қызмет көрсету орталығы, Кәсіпкерлерді қолдау орталығы атауы немесе қызмет Кәсіпкерлерді қолдаудың мобильді орталығы арқылы көрсетілсе онда елді мекеннің атауы) ____ күні консультация берілді ме немесе қызмет көрсетілді ме?

2. Көрсетілген қызметке және (немесе) кеңес беру қызметіне 5 балдық шкала бойынша қандай баға бересіз? (мұнда 1 бұл – өте жаман, 5 бұл – өте жақсы)

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

- ☐ Жоқ, көмектескен жоқ;
- ☐ Иә, біраз көмектесті;
- ☐ Иә, айтарлықтай көмектесті;

4. Сіз мемлекеттік қолдау қаржылық құралдарын алуға мүдделісіз бе?

- ☐ Иә
- ☐ Жоқ

