

## 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 "Эділет").

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 подвид специализированной услуги	Фамилия, имя, отчество (при наличии) менеджера оператора нефинансовой поддержки, оказавшей услугу	Дата обращения / начала услуги	Дата завершения / окончания услуги	Телефон рабочего 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

### 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):

- 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, 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?

- Нет, не помогла;
- Да, помогла частично;
- Да, помогла;

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

Да  
 Нет

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