



АО «ФОНД РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА «ДАМУ»

**ОТЧЕТ ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ
ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА
В РАМКАХ ПРОГРАММЫ
«ДОРОЖНАЯ КАРТА БИЗНЕСА 2020»
ЗА III квартал**

По состоянию на 01 октября 2014 года

СТРУКТУРА ОТЧЕТА ПО МОНИТОРИНГУ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА В РЕГИОНАХ	2
2. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ОТРАСЛЕВОМ И РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗАХ: ПО 14 ОБЛАСТЯМ И ГОРОДАМ АСТАНА И АЛМАТЫ	3
3. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ФОРМЫ.....	5
4. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО РАЗМЕРУ ПРЕДПРИЯТИЯ	7
5. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ГЕНДЕРНОМ РАЗРЕЗЕ.....	9
6. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ВОЗРАСТНОМ РАЗРЕЗЕ	11
7. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РЕГИОНАХ, СОГЛАСНО ПРОВЕДЕННОМУ АНКЕТНОМУ ОПРОСУ	13
8. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УЧАСТНИКОВ ПО РАСШИРЕНИЮ БИЗНЕСА ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	17
9. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА СОЗДАНЫХ РАБОЧИХ МЕСТ ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	18
10. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО ИХ ДАЛЬНЕЙШЕМУ УЧАСТИЮ В ДРУГИХ НАПРАВЛЕНИЯХ ПРОГРАММЫ ДКБ-2020	19
11. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ВИДАМ КОНСУЛЬТАЦИЙ.....	23
12. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ В РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ; КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ И ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ СЕРВИСНЫМИ КОМПАНИЯМИ.....	28
13. НАРУШЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	37
14. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	41

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА В РЕГИОНАХ

«Сервисная поддержка ведения действующего бизнеса» (далее – сервисная поддержка) реализуется в рамках четвертого направления Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» в соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан от 13 апреля 2010 года №301 (далее - Постановление).

Согласно Постановлению, Оператором по предоставлению сервисной поддержки является Национальная палата предпринимателей (далее - НПП). НПП оказывает сервисную поддержку на местах через Региональные палаты предпринимателей (далее - РПП) областей, городов республиканского значения и столицы.

АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее – Фонд «Даму»), согласно Постановлению, является Оператором четвертого направления и осуществляет мониторинг предоставления сервисной поддержки.

Сервисная поддержка в 3 квартале 2014 года предоставлялась в 16 регионах. Общее количество оказанных услуг составило 20 923 услуги 9 721 субъекту малого и среднего предпринимательства (далее - МСП).

Таблица 1. Общее количество услуг и субъектов МСП

Город\область	Количество услуг			Количество субъектов МСП		
	июль	август	сентябрь	июль	август	сентябрь
г. Астана	300	749	431	215	562	356
г. Алматы	556	547	484	204	231	221
Алматинская	419	489	451	283	362	340
Акмолинская	191	160	211	117	112	115
Актюбинская	526	754	600	190	240	247
Атырауская	322	318	568	162	157	203
ВКО	491	381	427	278	247	275
Жамбылская	316	449	544	79	201	245
ЗКО	466	452	211	149	152	76
Карагандинская	166	146	283	88	116	218
Кызылординская	82	149	227	82	147	226
Костанайская	219	356	399	175	180	199
Мангистауская	0	0	111	0	0	101
Павлодарская	167	105	143	109	80	96
СКО	51	154	215	26	109	128
ЮКО	491	2 731	2 915	159	617	846
Всего	4 763	7 940	8 220	2 316	3 513	3 892
Итого за квартал	20 923			9 721		

Как видно из Таблицы 1., в Мангистауской области услуги начали оказываться с сентября месяца.

Согласно данным из Реестров-заявителей, представленных Региональными Палатами предпринимателей, наибольшее количество услуг было оказано в сентябре месяце. Количество услуг в сентябре достигло 8 220 услуг, а количество охваченных субъектов МСП – 3 892 субъекта. Наименьшее количество услуг было оказано в июле месяце – 4 763 услуги 2 316 субъектам МСП (см. Таблицу 1.).

В рамках проводимого Фондом «Даму» мониторинга предоставления сервисной поддержки, данные Реестров-заявителей проверяются согласно актам выполненных работ, подписанным предпринимателями.

2. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ОТРАСЛЕВОМ И РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗАХ: ПО 14 ОБЛАСТЯМ И ГОРОДАМ АСТАНА И АЛМАТЫ

Участниками сервисной поддержки, согласно Постановлению, могут быть субъекты МСП, осуществляющие свою деятельность во всех отраслях экономики.

Анализ общего количество участников сервисной поддержки показал, что в 3 квартале сервисные услуги получили 9 721 субъект МСП.

Из них наибольшее количество субъектов МСП получили сервисную поддержку в Южно-Казахстанской области – 1 622 предпринимателя или 17% всех участников.

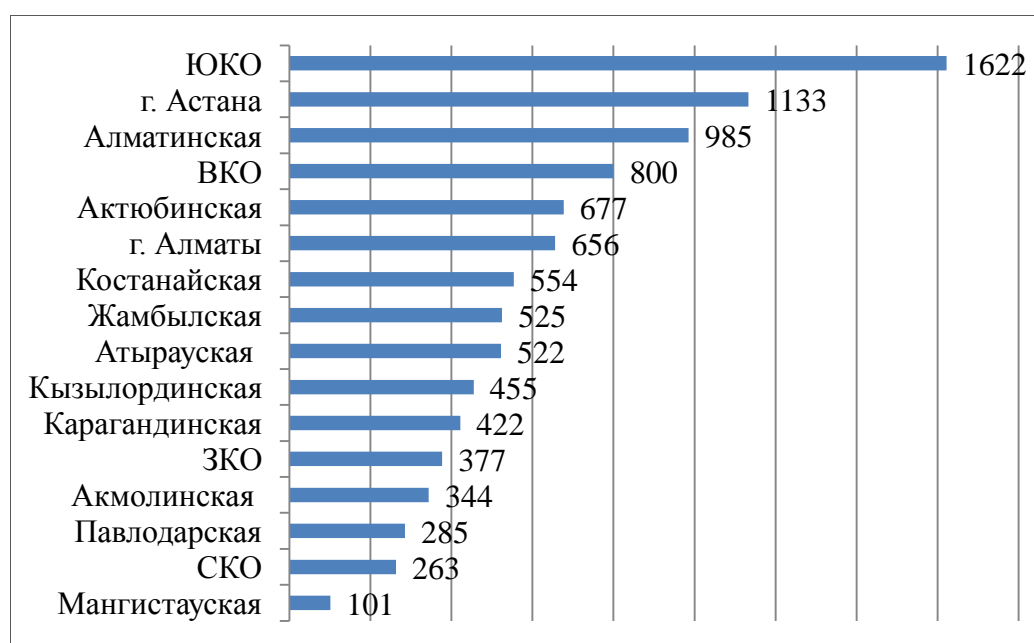


Диаграмма 1. Количество участников сервисной поддержки по регионам

Как видно из Диаграммы 1., наименьшее количество участников было отмечено в Мангистауской области – 101 субъект МСП или 1% всех участников проекта. Такой низкий показатель по Мангистауской области

связан с тем, что сервисная поддержка в регионе начала оказываться только с сентября месяца (см. Таблица 1.).

Сервисная поддержка, согласно Постановлению, предоставляется субъектам МСП во всех секторах экономики без ограничений. За отчетный период 9 721 субъект МСП из различных отраслей экономики получили сервисную поддержку. Из них наибольшее количество занято в оптово-розничной торговле – 3 371 субъект МСП, что составляет 35% от общего количества, получивших поддержку, а наименьшее количество в отрасли, связанной с деятельностью экстерриториальных организаций и органов – 2 субъекта (Диаграмма 2.). За отчетный период услуги не оказывались субъектам МСП занятым в отрасли государственного управления и обороне.



Диаграмма 2. Количество субъектов МСП по отраслям экономики

Количество субъектов МСП, действующих в различных отраслях экономики в разрезе регионов и получивших услуги по сервисной поддержке, приведено в Таблице 2. (Приложение 2.). В Приложение 2. включены таблицы по количеству субъектов МСП в разрезе отраслей экономики за июль, август и сентябрь месяцы.

Как видно из Таблицы 2., в региональном разрезе наибольшее количество субъектов МСП в оптово-розничной торговле приходится на Южно-Казахстанскую область – 542 предпринимателя из 1622 субъектов МСП, что составляет 33% общего количества участников сервисной поддержки.

Из Таблицы 2. видно, что во всех регионах в среднем 30%-40% общего количества субъектов МСП, получивших поддержку занимаются оптово-розничной торговлей.

Предоставление прочих видов услуг, по количеству субъектов МСП, занимает второе место среди отраслей экономики, где заняты участники сервисной поддержки. В этой отрасли наибольшее количество субъектов МСП представлено также в Южно-Казахстанской области – 325 субъектов МСП.

В сельском хозяйстве, из числа обратившихся за сервисной поддержкой, наибольшее количество предпринимателей занято в Южно-Казахстанской области – 339 субъектов МСП и в Алматинской области – 254 субъекта МСП.

В обрабатывающей промышленности занято наибольшее количество предпринимателей г. Астана - их количество составило 76 субъектов МСП.

Как видно из Таблицы 2., наибольшее количество субъектов МСП г. Астана приходится отрасли транспорта и складирования, строительства, операциях с недвижимым имуществом, профессиональной, научной и технической деятельности и др.

В области здравоохранения наибольшее количество предпринимателей представлено в Атырауской области – 22 субъекта МСП, а в области искусства, развлечения и отдыха 15 субъектов МСП в Восточно-Казахстанской области.

В отраслевом разрезе наблюдается наибольшее количество предпринимателей, обратившихся за сервисной поддержкой, занятых в оптово-розничной торговле, сельском хозяйстве и в прочих видах услуг.

3. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ФОРМЫ

Согласно Постановлению, сервисная поддержка предоставляется только субъектам МСП. За отчетный период сервисную поддержку получили такие субъекты МСП, как индивидуальные предприниматели (далее - ИП), товарищества с ограниченной ответственностью (далее – ТОО), крестьянские хозяйства (далее – КХ), акционерные общества (далее - АО) и производственные кооперативы (далее - ПК), осуществляющие коммерческую деятельность.

Анализ общего количества участников в разрезе организационно-правовой формы показал, что наибольшее количество получивших услуги в 3 квартале составляют субъекты, имеющие форму собственности ИП – 6 270 субъектов МСП или 64%.

Из них наибольшее количество ИП приходится на Южно-Казахстанскую область – 1217 субъектов (см. Таблица 3.).

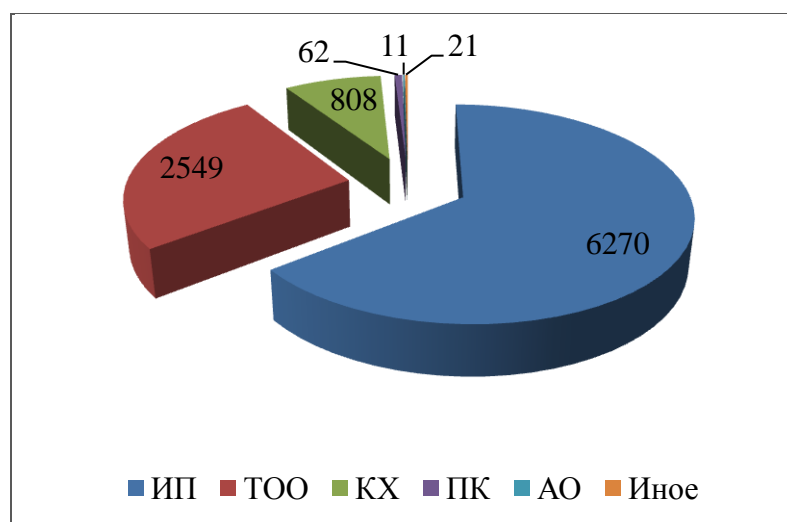


Диаграмма 3. Количество субъектов МСП по организационно-правовым формам

Наименьшее количество субъектов МСП представлено в форме АО и их количество составило 11 субъектов. Из них 1 предприятие относится к малому бизнесу, а остальные 10 предприятий к среднему бизнесу, согласно данным, представленным в Реестрах-заявителей РПП по г. Алматы, Акмолинской, Карагандинской, Костанайской, Западно-Казахстанской, Павлодарской и Мангистауской областей.

Таблица 3. Количество субъектов МСП в организационно-правовой форме по регионам.

Город\область	ИП	ТОО	КХ	ПК	АО	Иное	Всего
г. Астана	637	495	0	1	0	0	1133
г. Алматы	312	338	0	2	3	1	656
Алматинская	646	112	213	10	0	4	985
Акмолинская	218	123	2	0	1	0	344
Актюбинская	445	139	84	5	0	4	677
Атырауская	382	124	15	1	0	0	522
ВКО	566	192	37	5	0	0	800
Жамбылская	306	104	112	3	0	0	525
ЗКО	263	63	47	0	3	1	377
Карагандинская	258	143	17	2	2	0	422
Кызылординская	316	112	23	3	0	1	455
Костанайская	371	139	38	3	3	0	554
Мангистауская	51	43	0	0	2	5	101
Павлодарская	163	108	12	0	1	1	285
СКО	119	133	11	0	0	0	263
ЮКО	1217	181	197	27	0	0	1622
Итого	6270	2549	808	62	11	21	9721

Как видно из Таблицы 3., в г. Алматы, Алматинской, Западно-Казахстанской, Кызылординской, Павлодарской и Мангистауской областях представлены субъекты, которые объединены в группу под названием «иное» и их количество составило 21 субъект.

К этой группе относятся такие субъекты МСП, как общественные объединения, частные учреждения, учебные заведения и другие организации.

Количество субъектов МСП, зарегистрированных в форме ТОО, составило 2 549 субъектов или 26%. Из них 485 субъектов МСП приходится на г. Астана.

В Северо-Казахстанской области количество зарегистрированных ТОО, получивших поддержку составило 51 субъект или 47% всех субъектов МСП, обратившихся за поддержкой в этой области.

Количество крестьянских хозяйств составило 808 субъектов или 8% общего количества предпринимателей, получивших поддержку. Наибольшее количество зафиксировано в Южно-Казахстанской и Алматинской областях. В Южно-Казахстанской области данный показатель самый высокий – 197 субъектов, а в Алматинской области - 213 субъектов.

За отчетный период, в рамках проведения мониторинга, было зафиксировано 62 субъекта МСП, имеющих форму собственности в виде ПК (см. Таблицу 3.).

В некоторых регионах имеются факты, когда на одного предпринимателя зарегистрировано несколько субъектов, имеющих разную форму собственности. Однако, в Постановлении нет запрета о том, что предприниматель, являясь учредителем нескольких субъектов МСП, не может получать сервисную поддержку.

Данные факты зафиксированы в Восточно-Казахстанской и Алматинской областях, в гг. Астана и Алматы и других регионах. К примеру, предприниматель Петренко Т.А. из Алматинской области в сентябре месяце обратилась за сервисной поддержкой от имени 4 разных субъектов МСП, в г. Астана предприниматель Смаков М.Р. является учредителем 3 компаний и получил услуги от имени компаний: ТОО «Норма-НТ», ИП «СтройБизнесКомфорт», ИП «Железнодорожник». При этом, в Реестре-заявителей данный предприниматель учитывается каждый раз как отдельный субъект.

Количество субъектов МСП по организационно-правовым формам за июль, август и сентябрь месяцы указаны в таблицах в Приложении 3 к данному отчету.

4. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО РАЗМЕРУ ПРЕДПРИЯТИЯ

За отчетный период из 9 721 предприятия, получившего сервисную поддержку, 9 307 предприятий относятся к малому бизнесу, что составляет 96% от общего количества обратившихся.

К среднему бизнесу относятся 414 предприятий или 4% всех обратившихся за поддержкой (см. Диаграмму 4.).



Диаграмма 4. Количество субъектов МСП по размеру предприятия

В региональном разрезе, как видно из Таблицы 4., за отчетный период с июля по сентябрь месяцы наблюдается положительная динамика в сторону увеличения охвата субъектов МСП сервисными услугами и отмечается преимущественное участие предприятий малого бизнеса.

Таблица 4. Количество субъектов МСП по размеру предприятия в разрезе регионов

Город\область	июль		август		сентябрь	
	малый	средний	малый	средний	малый	средний
г. Астана	208	7	555	7	332	24
г. Алматы	183	21	217	14	212	9
Алматинская	265	18	345	17	335	5
Акмолинская	110	7	104	8	107	8
Актюбинская	190	0	240	0	244	3
Атырауская	149	13	148	9	197	6
ВКО	267	11	242	5	264	11
Жамбылская	75	4	198	3	242	3
ЗКО	148	1	152	0	76	0
Карагандинская	75	13	99	17	207	11
Кызылординская	76	6	140	7	213	13
Костанайская	166	9	174	6	187	12
Мангистауская	0	0	0	0	98	3
Павлодарская	104	5	73	7	88	8
СКО	18	8	92	17	111	17
ЮКО	150	9	598	19	833	13
Всего	2184	132	3377	136	3746	146
ИТОГО по месяцам	2 316		3 513		3 892	
ИТОГО за квартал						9 721

Анализ количества участников по размеру предприятия в 3 квартале показал, что наибольшее количество предприятий, относящихся к малому бизнесу, приходится на Южно-Казахстанскую область – 1581 предприятие и на Алматинскую область – 1545 предприятий (см. Диаграмму 5.).

Наименьшее количество предприятий малого бизнеса, получивших сервисную поддержку, отмечено в Мангистауской области – 98 предприятий, что связано началом оказания сервисной поддержки с сентября месяца.

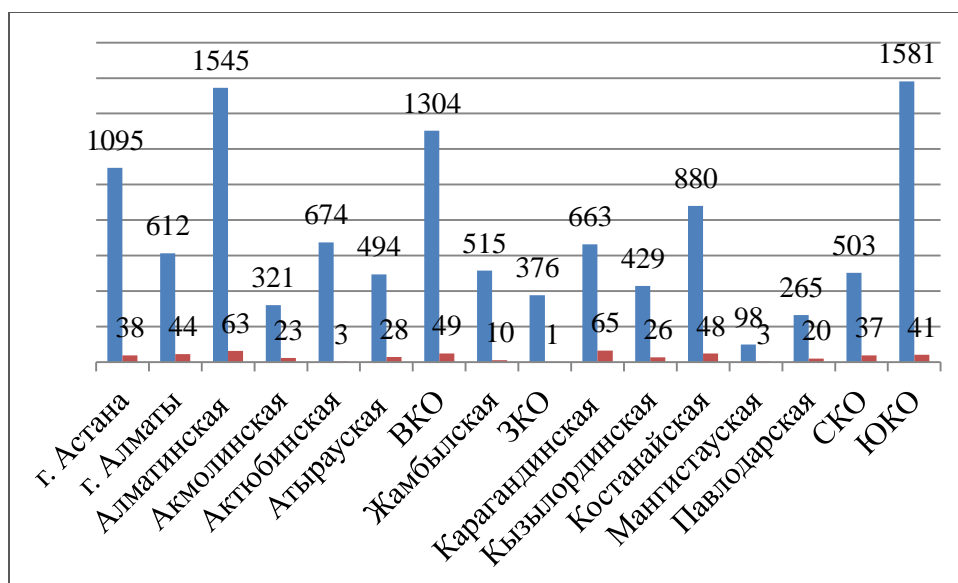


Диаграмма 5. Количество субъектов МСП по размеру предприятия в разрезе регионов

Наибольшее количество предприятий среднего бизнеса зафиксировано в Карагандинской области – 65 предприятий, а также в Алматинской области – 63 и Северо-Казахстанской области – 37, соответственно.

Наименьшее количество предприятий среднего бизнеса отмечено в Западно-Казахстанской области – 1 предприятие и в Актюбинской области – 3 предприятия.

5. АНАЛИЗ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ГЕНДЕРНОМ РАЗРЕЗЕ

Анализ общего количества участников в гендерном разрезе показал, что количество мужчин и женщин достигло 9 737 человек, в то время как, количество субъектов МСП, получивших поддержку составило 9 721 субъект. Этот факт связан с тем, что при обращении субъектов МСП за сервисной поддержкой, количество предприятий может не соответствовать количеству участников, так как от одной компании\предприятия могут обращаться несколько человек разной половой принадлежности и возраста.

В г. Астана за сервисной поддержкой обратилось 1133 предприятия, а получили поддержку 1143 клиента, так как зафиксировано от 5 предприятий по 2 человека (см. Таблица 5).

В Алматинской области от 2 компаний обратилось по 2 клиента и поэтому количество субъектов составило 985, а количество клиентов 987 человек (см. Таблица 5.).

В Восточно-Казахстанской области от имени 4 предприятий обратилось по 2 человека и в результате количество субъектов МСП достигло 800, а количество клиентов – 804 человека (см. Таблица 5.).

Таблица 5. Количество участников в гендерном разрезе июль-сентябрь

Город\область	июль		август		сентябрь		Кол-во клиентов за квартал	Кол-во СМСП
	муж	жен	муж	жен	муж	жен		
г. Астана	114	101	248	318	166	196	1143	1133
г. Алматы	99	105	113	118	125	96	656	656
Алматинская	160	125	177	185	176	164	987	985
Акмолинская	70	47	58	54	40	75	344	344
Актюбинская	95	95	120	120	132	115	677	677
Атырауская	99	63	83	74	117	86	522	522
ВКО	148	133	133	114	140	136	804	800
Жамбылская	59	20	132	69	156	89	525	525
ЗКО	72	77	69	83	41	35	377	377
Карагандинская	62	26	56	60	103	115	422	422
Кызылординская	53	29	78	69	127	99	455	455
Костанайская	72	103	96	84	85	114	554	554
Мангистауская	0	0	0	0	67	34	101	101
Павлодарская	49	60	45	35	47	49	285	285
СКО	14	12	78	31	86	42	263	263
ЮКО	106	53	369	248	459	387	1622	1622
Всего	72	103	96	84	152	148	9737	9721

В гендерном разрезе общее количество мужчин-участников составило 5 194 человека или 53%, а количество женщин-участниц – 4 543 человека или 47% (См. Диаграмму 5.).

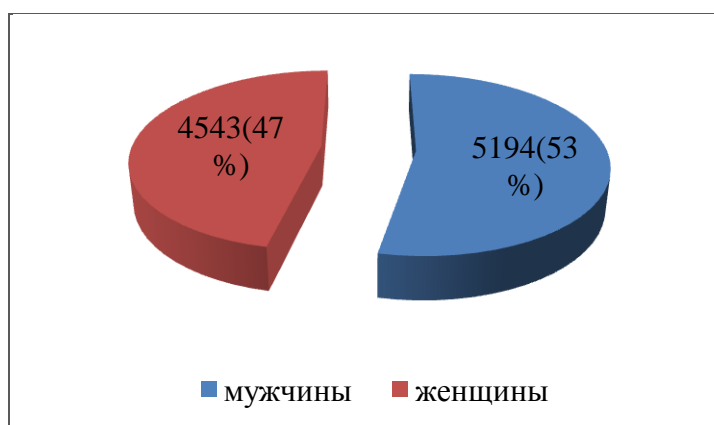


Диаграмма 6. Общее количество мужчин и женщин участников проекта

В региональном разрезе, как видно из Диаграммы 7., явное преимущество в пользу женщин отмечается в г. Астана, где на 528 мужчин приходится 615 женщин, в Алматинской области на 168 мужчин 176 женщин-предпринимателей, в Костанайской области на 253 мужчин 301

женщина и в Западно-Казахстанской области на 182 мужчин 196 женщин-предпринимателей.

Преимущество в пользу мужчин наблюдается в Южно-Казахстанской области, где на 934 мужчин приходится 688 женщин и в Жамбылской области – на 347 мужчин 178 женщин.

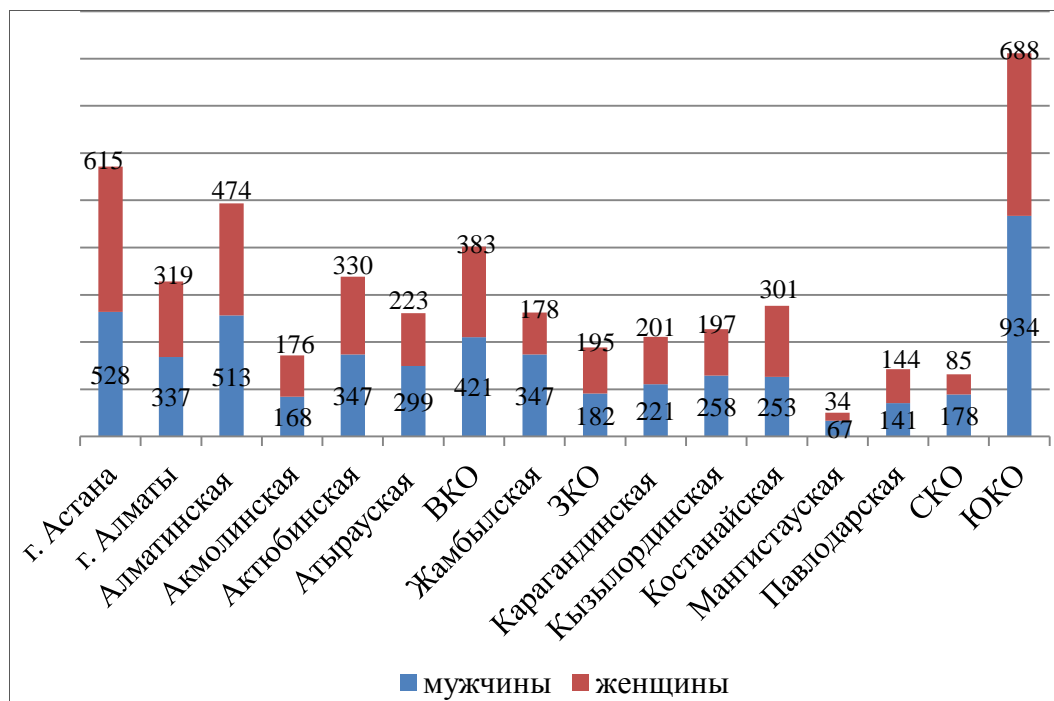


Диаграмма 7. Количество субъектов МСП в гендерном разрезе по регионам

Женщины были наиболее активны в июле месяце и их количество составило 103 человека, а количество мужчин 72 человека. В августе и сентябре месяцах отмечается активность мужчин (см. Таблицу 5.).

6. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ В ВОЗРАСТНОМ РАЗРЕЗЕ

Анализ количества участников по возрасту показал, что за сервисной поддержкой обращаются участники в возрасте от 17 до 57 лет и выше. За отчетный период за сервисной поддержкой обратились 9 737 человек, при этом количество субъектов МСП, получивших поддержку составило 9721 субъект. Количество клиентов, получивших сервисные услуги превышает количество субъектов МСП, потому что несколько человек могут обратиться от имени одного предприятия\компании.

Таким образом, в 3 квартале т.г. наибольшее количество услуг получили участники в возрасте от 30 до 49 лет – 5054 человека или 52%. Наименьшее количество участников зафиксировано в возрасте от 57 лет и выше – 1074 человека или 11%. За отчетный период также была оказана поддержка 1875 участникам в возрасте от 17 до 29 лет включительно, что

составляет 19%, а также участникам от 50 лет до 57 лет включительно – 1735 человек, что составляет 18% от общего количества субъектов МСП.

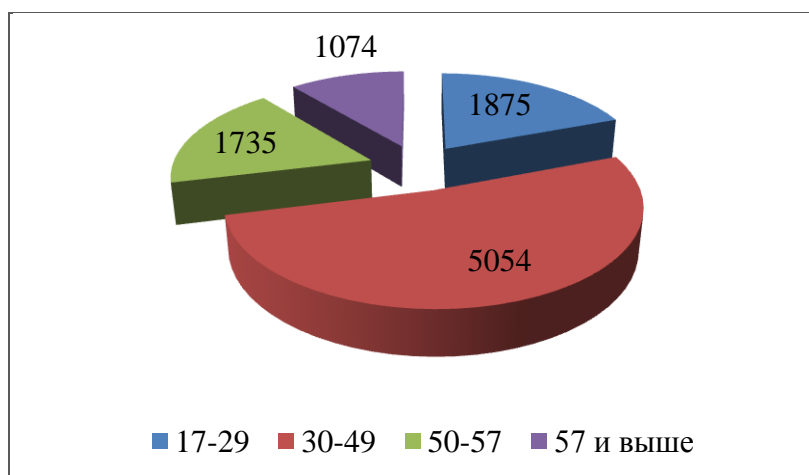


Диаграмма 8. Общее количество участников по возрасту

Количество субъектов МСП в возрастном разрезе по регионам отражено в Таблице 6.

Таблица 6. Количество субъектов МСП в возрастном разрезе по регионам

Город\область	17-29	30-49	50-57	57 и выше	Всего	Всего СМСП
г. Астана	323	615	144	61	1143	1133
г. Алматы	155	359	97	45	656	656
Алматинская	123	494	202	168	987	985
Акмолинская	49	205	62	28	344	344
Актюбинская	151	341	117	68	677	677
Атырауская	114	291	81	36	522	522
ВКО	125	408	189	82	804	800
Жамбылская	90	228	106	101	525	525
ЗКО	55	194	87	41	377	377
Карагандинская	98	214	74	36	422	422
Кызылординская	87	220	78	70	455	455
Костанайская	91	301	102	60	554	554
Мангистауская	26	68	6	2	101	101
Павлодарская	62	156	39	28	285	285
СКО	50	153	42	18	263	263
ЮКО	276	807	309	230	1622	1622
Итого	1875	5054	1735	1074	9737	9721

Анализ по регионам показал, что в категории «молодой предпринимателей» (в возрасте от 17 до 29 лет) - наиболее активны молодые участники в г. Астана, их количество составило 323 человека или 28% от всех обратившихся за поддержкой по городу.

Учитывая, что количество участников в Южно-Казахстанской области значительно больше, чем количество участников в других регионах в 2,5 и 3 раза, то по всем возрастным категориям наибольшее количество участников наблюдается в этой области (см. Таблицу 6.).

Как видно из Таблицы 6., участники в возрасте от 30 до 49 лет наиболее активны во всех регионах и их количество составляет от 50% и более от общего количества, получивших поддержку.

Участники предпенсионного возраста от 50 до 57 лет и пенсионного возраста от 57 лет и выше наиболее активны в Алматинской области - количество участников предпенсионного возраста достигло 202 человек, а пенсионного - 168 человек.

Количество участников по возрастным категориям в июле, августе и сентябре месяцах указано в таблицах в Приложении 4.

7. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РЕГИОНАХ, СОГЛАСНО ПРОВЕДЕННОМУ АНКЕТНОМУ ОПРОСУ

Анкетный опрос предпринимателей проводился после получения услуг предпринимателями. Предприниматели заполняли Анкету по оценке качества услуг (далее - Анкета) и опускали ее в урну. Обработка и анализ анкетных данных осуществляется менеджерами Фонда «Даму».

Перечень вопросов Анкеты и ответы на них позволяют оценивать качество работы консультантов сервисных компаний и качество полученной консультации\услуги.

Качество работы консультантов сервисных компаний оценивается по результатам анкетного опроса на основании ответов Анкет по 3 критериям: доступность изложения информации, полнота раскрытия информации и качество обслуживания. Каждый из критериев равен 5 баллам. Сумма баллов составляет общую оценку работы консультанта. Таким образом, общая сумма баллов по ответам Анкет определяет качество работы консультантов сервисных компаний. Общая оценка «отлично» соответствует общей сумме баллов от 13 до 15, «хорошо» - от 10 до 12 баллов, «удовлетворительно» - от 7 до 9 баллов и «плохо» - ниже 7 баллов.

В рамках проведения мониторинга из урн и ящиков менеджерами Фонда «Даму» по всем регионам были изъяты Анкеты. Анализ заполненных анкет показал, что за отчетный период на вопрос о качестве работы консультантов было получено 10 109 ответов от респондентов. При этом количество участников проекта, получивших поддержку за отчетный период, составило 9 721 субъект МСП.

По результатам анкетного опроса предприниматели оценили работу консультантов достаточно хорошо и поставили им высокие баллы от 13 до 15.

Как видно из Диаграммы 7., количество предпринимателей, оценивающих работу консультантов сервисных компаний на «отлично» составляет 9514 респондентов или 94%.

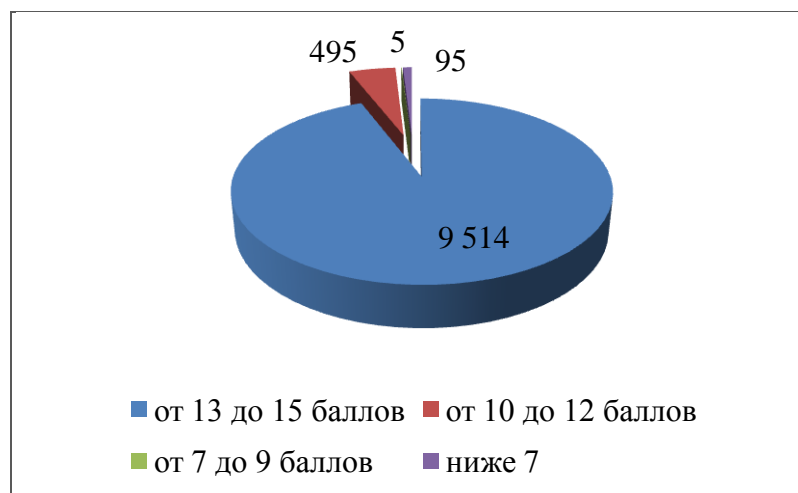


Диаграмма 9. Оценка работы консультантов сервисных компаний

По результатам опроса 495 участников или 5% из числа всех обратившихся, поставили оценку «хорошо», что соответствует сумме от 10 до 12 баллов.

По результатам анкетного опроса оценили работу консультантов как «удовлетворительно» 5 респондентов, а 95 участников были не довольны работой консультанта и поставили отметку «плохо».

Анализ анкет в разрезе регионов показал, что работу консультантов оценили на «плохо» в Алматинской области – 23 респондента, г. Астана – 18, Кызылординской области – 15 и Северо-Казахстанской области – 14 участников сервисной поддержки (см. Таблицу 7.).

Как видно из Таблицы 7., в Павлодарской области было изъято 287 анкет с ответами, где все участники оценили работу консультантов на «отлично».

Однако, необходимо отметить, что практически во всех регионах ненадлежащим образом заполняются Анкеты. В Договорах, заключаемых между сервисными компаниями и РПП, предусмотрен пункт о представлении консультантами Анкет предпринимателям для обязательного заполнения. Поскольку Анкета оценивает качество оказанной услуги, то на каждую полученную предпринимателем услугу, должна быть заполненная Анкета.

В некоторых регионах предприниматели в рамках одного лота получают несколько услуг и заполняют каждый раз анкету по мере обращения за сервисной поддержкой. Поэтому в этих регионах количество анкет больше количества субъектов МСП (см. Таблицу 7.)

В тоже время, в Атырауской, Акмолинской, Алматинской, Жамбылской и Карагандинской областях, как видно из Таблицы 7., количество анкет меньше чем, количество субъектов МСП. Количество заполненных анкет должно соответствовать количеству субъектов МСП, получивших поддержку, так как каждый предприниматель должен заполнить анкету хотя бы один раз при получении услуги.

Таблица 7. Сумма баллов по оценке качества работы консультантов по регионам

Город\область	от 13 до 15 баллов	от 10 до 12 баллов	от 7 до 9 баллов	ниже 7	Всего Анкет	Всего СМСП
г. Астана	1146	26	2	18	1192	1133
г. Алматы	704	9	0	0	713	656
Алматинская	673	138	1	23	835	985
Акмолинская	316	14	0	0	330	344
Актюбинская	754	11	0	0	765	677
Атырауская	159	60	0	2	221	522
ВКО	864	4	0	0	868	800
Жамбылская	485	29	0	3	517	525
ЗКО	370	12	0	0	382	377
Карагандинская	359	12	1	0	372	422
Кызылординская	413	30	0	15	458	455
Костанайская	561	128	1	7	697	554
Мангистауская	0	0	0	0	0	101
Павлодарская	287	0	0	0	287	285
СКО	497	5	0	14	516	263
ЮКО	1926	17	0	13	1956	1622
Всего	9514	495	5	95	10 109	9 721

Сумма баллов по оценке качества работы консультантов по регионам в июле, августе и сентябре указана в таблицах в Приложении 5 к данному отчету.

Качество оказанной услуги предприниматели оценивали, отвечая на следующие вопросы: степень полезности полученной консультации, качество организации процесса оказания консультаций, в какой степени оправдались ваши ожидания от полученной консультации и степень удовлетворенности качеством услуг. В результате опроса по 4 критериям выводилась общая сумма баллов. Таким образом, оценка «отлично» соответствует сумме баллов от 18 до 20, «хорошо» - от 15 до 17 баллов, «удовлетворительно» - от 12 до 14 баллов, «плохо» - ниже 12 баллов.

Проверка заполненных Анкет показала, что на вопросы касательно качества оказанной услуги ответили 10 401 респондент, а количество субъектов, получивших сервисную поддержку, составило 9 721 субъект

В результате анализа Анкет из 10 401 респондента 9 807 предпринимателей или 94% оценили качество полученной услуги на «отлично».

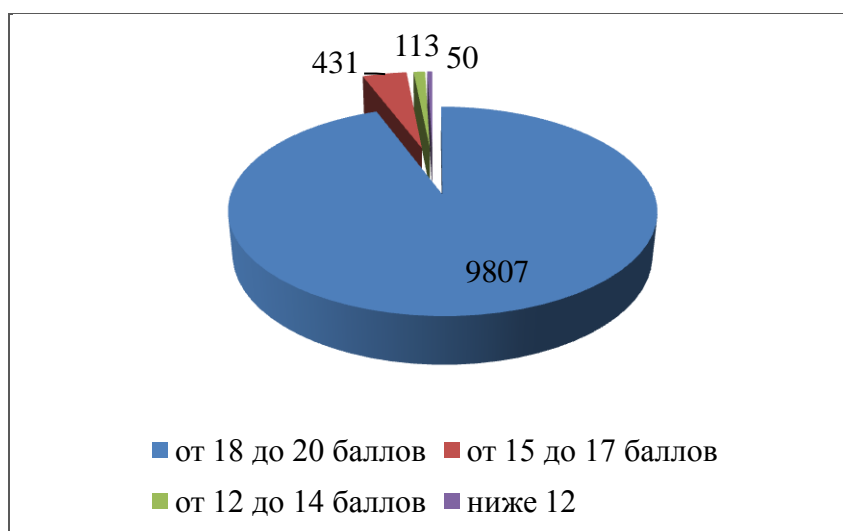


Диаграмма 10. Оценка качества полученной услуги

Качество полученной услуги оценили на «хорошо» 431 предприниматель, которые поставили отметки на сумму от 15 до 17 баллов.

Качество оказанной услуги оценили как «плохо» 50 предпринимателей и были удовлетворены качеством полученной услуги – 113 респондентов.

Как видно из Таблицы 8., в региональном разрезе оценили полученную услугу как «плохо» предприниматели г. Астана и Северо-Казахстанской области по 13 респондентов, а также предприниматели Жамбылской области – 11 человек.

Таблица 8. Сумма баллов по оценке качества оказанной услуги в региональном разрезе

Город\область	от 18 до 20 баллов	от 15 до 17 баллов	от 12 до 14 баллов	ниже 12	Всего Анкет	Всего СМСП
г. Астана	1122	52	10	13	1197	1133
г. Алматы	710	3	0	0	713	656
Алматинская	711	120	6	5	842	985
Акмолинская	313	17	0	0	330	344
Актюбинская	747	16	2	0	765	677
Атырауская	180	37	4	0	221	522
ВКО	859	6	2	1	868	800
Жамбылская	395	24	86	11	516	525
ЗКО	351	31	0	0	382	377
Карагандинская	454	16	0	1	471	422
Кызылординская	427	30	0	1	458	455
Костанайская	662	31	1	3	697	554
Мангистауская	0	0	0	0	0	101
Павлодарская	287	0	0	0	287	285
СКО	678	8	0	13	699	263
ЮКО	1911	40	2	2	1955	1622
Всего	9807	431	113	50	10401	9721

На «отлично» оценили качество полученной услуги все участники анкетного опроса в Павлодарской области и их количество составило 287 человек (см. Таблицу 8.).

Необходимо отметить, что при оценке качества оказанной услуги, имеются факты незаполнения или ненадлежащего заполнения Анкет и количество заполненных анкет с ответами меньше чем, количество участников, получивших услуги за отчетный период (См. Таблицу 6.).

Сумма баллов по оценке качества работы консультантов по регионам в июле, августе и сентябре указана в таблицах в Приложении 6 к данному отчету.

8. АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УЧАСТНИКОВ ПО РАСШИРЕНИЮ БИЗНЕСА ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Анализ показателей по расширению бизнеса после получения сервисной поддержки формируется из ответов Анкет, заполненных предпринимателями после получения консультаций или услуги.

Таким образом, количество ответов по результатам проверки Анкет составило 8 222 ответа, хотя количество субъектов, получивших за отчетный период сервисные услуги, достигло 9 721 субъекта МСП (Таблица 9.).

Согласно результатам анкетного опроса, 1762 респондента в анкетах ответили, что хотели бы увеличить объем производства, 766 участника стремятся повысить качество товаров и услуг. Из числа опрошенных участников 1447 респондентов ответили, что хотели бы освоить новые рынки для своего бизнеса и 1324 участника указали, что хотели бы открыть новое направление в бизнесе.

Как видно из Таблицы 9., наибольшее количество предпринимателей, ответивших на вопросы Анкеты, указали, что имеют иные цели по развитию своего бизнеса. Таким образом, 2 914 респондентов указали в Анкете строку - «иное».

Проверка Анкет выявила, что в некоторых регионах Анкеты заполняются частично и в Анкетах отсутствуют ответы на вопросы касательно расширения бизнеса после получения сервисных услуг.

Так, количество ответов на вопрос по расширению бизнеса меньше, чем количество участников, получивших сервисную поддержку в гг. Астана, Алматы и Алматинской, Атырауской, Карагандинской, Кызылординской областях, что указывает на нарушения сервисными компаниями обязательств по заполнению Анкет предпринимателями.

Необходимо отметить, что участники сервисной поддержки менее активно отвечали на вопросы Анкеты по дальнейшему расширению бизнеса чем, на вопросы по оценке качества работы консультанта и качества оказанной услуги. По итогам анкетного опроса на вопросы по оценке качества работы консультанта и качества оказанной услуги было получено

10 109 и 10 401 ответов от респондентов, а на вопросы по дальнейшему расширению бизнеса - 8 222 ответа.

Таблица 9. Количество ответов на вопрос анкеты по дальнейшему расширению бизнеса

Город/область	Открыть новое направление в бизнесе	Освоить новые рынки	Увеличить объем производства	Повысить качества товаров и услуг	Иное	Всего анкет	Всего СМСП
г. Астана	0	525	6	0	0	531	1133
г. Алматы	0	252	4	0	0	256	656
Алматинская	174	48	168	53	8	451	985
Акмолинская	38	34	62	77	122	333	344
Актюбинская	151	79	195	104	161	690	677
Атырауская	31	38	80	36	36	221	522
ВКО	145	71	291	64	392	972	800
Жамбылская	120	50	116	36	211	533	525
ЗКО	61	52	137	89	102	441	377
Карагандинская	103	46	117	75	43	384	422
Кызылординская	44	47	47	46	295	479	455
Костанайская	77	80	85	86	369	697	554
Мангистауская	28	14	15	37	17	111	101
Павлодарская	40	26	51	20	143	280	285
СКО	19	23	22	14	130	208	263
ЮКО	293	62	366	29	885	1635	1622
Всего	1324	1447	1762	766	2914	8222	9721

Количество ответов на вопрос анкеты по дальнейшему расширению бизнеса в июле, августе и сентябре указан в отдельных таблицах в Приложении 7.

9. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА СОЗДАНЫХ РАБОЧИХ МЕСТ ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Данный вид анализа проводится после получения предпринимателями услуги. Учитывая, что услуги были оказаны в июне, июле и сентября месяцах был проведен телефонный опрос предпринимателей в 16 регионах по созданию рабочих мест после получения сервисных услуг. Менеджерами РФ Фонда «Даму» задавались следующие вопросы: «Создали ли вы новые рабочие места после получения сервисных услуг?» или «Планируете ли создать новые рабочие места?». В телефонном опросе приняли участие 2 614 субъектов МСП. Из них 2 283 респондента дали отрицательный ответ и ответили, что не создали новые рабочие места после получения сервисных услуг. Однако, те, кто ответил на вопросы утвердительно, только планируют создать новые рабочие места после получения сервисной поддержки. В этой

связи, данные указанные в Таблице 10. являются плановыми показателями. Необходимо отметить, что получение нефинансовой поддержки в виде консультаций и обучения напрямую не влияет на рост таких экономических показателей как, создание новых рабочих мест и увеличение налоговых отчислений. Оценить эффективность нефинансовых программ и влияние их результатов на развитие предприятия и расширение бизнеса сложно, требуется определенный период времени для анализа и оценки.

Наибольшее количество субъектов МСП, получивших поддержку за отчетный период, планируют создать до 5 рабочих мест на своих предприятиях, и их количество составило 253 субъекта МСП. Как видно из Таблицы 10., от 5 до 10 рабочих мест хотели бы создать 52 субъекта МСП, от 10 до 20 рабочих мест - 22 субъекта МСП и от 20 и выше рабочих мест - всего 4 субъекта МСП.

Таблица 10. Количество созданных рабочих мест по регионам.

Город\область	до 5 мест	от 5 до 10 мест	от 10 до 20 мест	от 20 и выше	не создано
г. Астана	0	0	0	0	345
г. Алматы	4	0	0	0	75
Алматинская	0	0	0	0	261
Акмолинская	11	6	1	0	65
Актюбинская	0	0	0	0	0
Атырауская	6	0	0	0	197
ВКО	21	2	0	1	220
Жамбылская	0	0	0	0	158
ЗКО	63	24	13	3	132
Карагандинская	8	1	2	0	126
Кызылординская	44	16	6	0	119
Костанайская	0	0	0	0	53
Мангистауская	8	0	0	0	29
Павлодарская	0	0	0	0	83
СКО	0	0	0	0	122
ЮКО	88	3	0	0	298
Всего	253	52	22	4	2283

10. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПО ИХ ДАЛЬНЕЙШЕМУ УЧАСТИЮ В ДРУГИХ НАПРАВЛЕНИЯХ ПРОГРАММЫ ДКБ-2020

В ходе проведения мониторинга был проведен анкетный опрос по дальнейшему участию предпринимателей в других направлениях Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» (далее - Программа).

В рамках реализации Программы, субъектам МСП предлагается финансовая и нефинансовая поддержка. Нефинансовая поддержка предусматривает предоставление субъектам МСП сервисных услуг, оказание

консультаций по Программе, обучение по проектам «Бизнес-Советник 1» и «Бизнес-Советник 2», а также участие в проектах «Обучение топ-менеджмента малого и среднего бизнеса», «Деловые связи», «Старшие сеньоры» и Программе BAS.

В Диаграмме 11. по результатам анкетного опроса представлены сводные данные о востребованности нефинансовых инструментов Программы, где видно, что предприниматели больше всего заинтересованы в получении услуг по сервисной поддержке. Количество участников, которые хотели получить сервисную поддержку составило 3 893 предпринимателя.

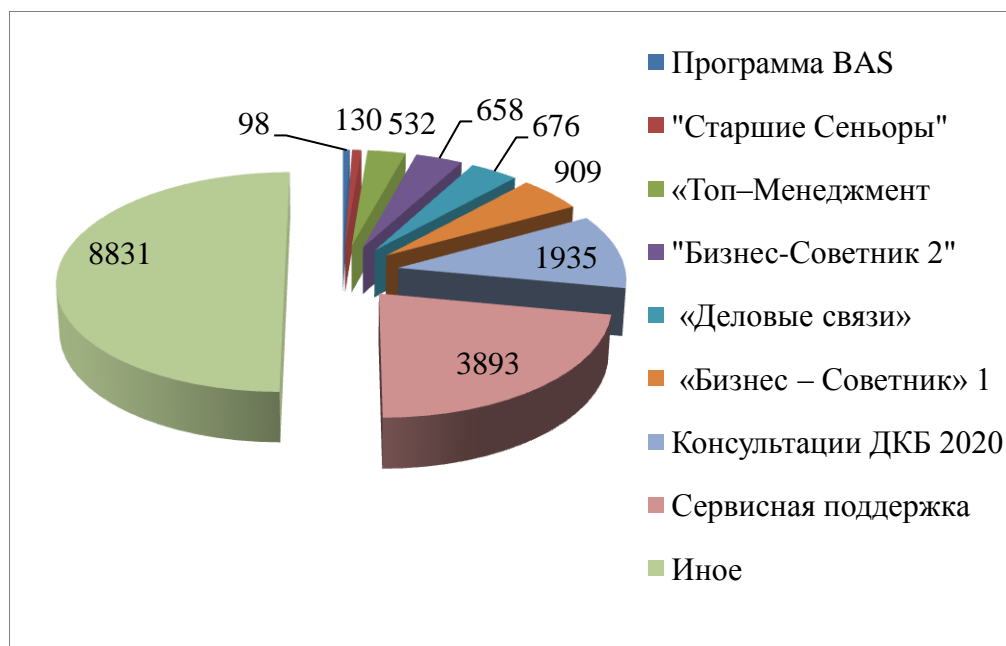


Диаграмма 11. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в Программе

Наименее востребованным инструментом нефинансовой поддержки является Программа BAS, в которой выразили желание принять участие только 98 предпринимателей. Данная программа реализуется в рамках программы «Дорожная карта бизнеса 2020» с 2013 года, поэтому предприниматели менее информированы о возможностях участия в данной программе и условиях ее реализации.

Также из Диаграммы 11. видно, что 8 831 респондент при выборе ответа указал строку «иное». Данный показатель означает, что эти респонденты либо не заинтересованы принимать участие в проектах Программы, либо не достаточно хорошо знакомы с ними. Поэтому консультантам сервисных компаний необходимо в случаях, когда предприниматель затрудняется ответить на эти вопросы, направить их к консультантам ЦОП Фонда по государственным программам.

В региональном разрезе результаты Анкет отражены в Приложении 8. в Таблице 11. В ходе проверки анкет было обнаружено, что участники сервисной поддержки заполняют анкету частично и не отвечают на вопрос о получении нефинансовой поддержки. Так, из 9 721 субъектов МСП,

получивших поддержку 9 532 человек ответили на вопросы Анкеты касательно дальнейшего участия в нефинансовых проектах Программы (см. Таблицу 11). В Таблице 11. видно, что количество ответов, указанных в Анкетах не соответствует количеству субъектов МСП, которые получили поддержку в Алматинской, Атырауской, Карагандинской, Кызылординской, Павлодарской и Северо-Казахстанской областях.

Однако, есть случаи когда предприниматели проявили активность при заполнении Анкет и указывали несколько проектов программы «Дорожная карта бизнеса 2020», в которых хотели бы принять участие.

Результаты анкетного опроса по участию предпринимателей в нефинансовых проектах Программы за июль, август и сентябрь месяцы приведены в таблицах в Приложении 9.

Предприниматели в рамках реализации Программы могут получить государственную финансовую поддержку в виде гарантий Фонда «Даму», субсидирования процентной ставки, грантового финансирования и продукта «Даму Start-Up».

Как показал анализ Анкет, наиболее востребованным инструментом является инструмент гарантирования. Так, 1715 предпринимателей, получивших сервисную поддержку, хотели бы получить гарантии Фонда «Даму» для дальнейшего развития бизнеса. Более того 545 предпринимателей знакомы с инструментом «Даму Start-Up» и хотели бы им воспользоваться, поскольку данный инструмент предназначен для начинающих предпринимателей и дает возможность получить гарантию Фонда «Даму» на начальном этапе становления бизнеса.

Не менее востребован инструмент - субсидирование процентной ставки по кредитам банков второго уровня. Данный вид финансовой поддержки хотели бы получить 1 700 предпринимателей.

Согласно ответам, указанным в Анкетах, государственные гранты на развитие бизнеса хотели бы получить 864 предпринимателя.

Однако, как видно из Диаграммы 12., наибольшее количество респондентов в Анкете указали ответ «иное» - 3 048 человек. Возможно данный показатель связан с тем, что предприниматели, не ответившие на данный вопрос, не знают о финансовых инструментах Программы, а консультанты сервисных компаний в свою очередь не знакомы с ними и не могут дать разъяснение.

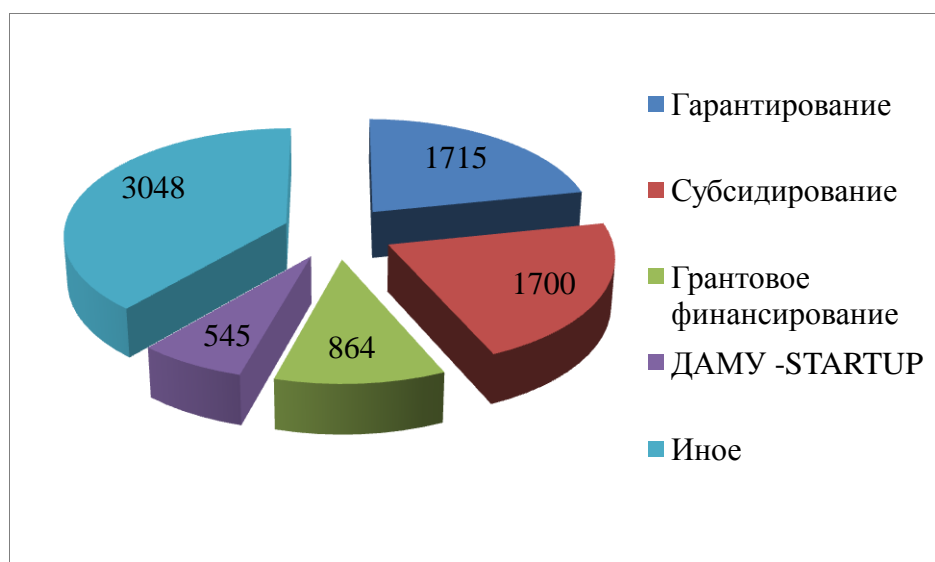


Диаграмма 12. Количество участников анкетного опроса по дальнейшему участию в Программе

В рамках проведения мониторинга было выявлено, что из 9 721 субъектов МСП, получивших сервисную поддержку, только 8 075 участников ответили на вопросы касательно участия в финансовых проектах Программы (см. Таблицу 12.)

Таблица 12. Количество участников по дальнейшему участию в Программе

Регион (город\область)	Гарантирование	Субсидирование	Грант	ДАМУ - STARTUP	Иное	Всего анкет	Всего СМСП
г. Астана	521	81	2	3	0	223	1133
г. Алматы	44	86	87	38	458	713	656
Алматинская	89	187	73	31	1	381	985
Акмолинская	24	85	31	24	168	332	344
Актюбинская	122	195	163	100	178	758	677
Атырауская	46	53	52	10	47	208	522
ВКО	40	117	45	61	475	738	800
Жамбылская	114	197	117	29	203	660	525
ЗКО	155	155	118	32	26	486	377
Карагандинская	112	105	55	19	31	322	422
Кызылординская	58	77	30	53	246	464	455
Костанайская	31	94	69	24	479	697	554
Мангистауская	0	0	0	0	0	0	101
Павлодарская	15	77	13	28	136	269	285
СКО	14	22	14	2	130	182	263
ЮКО	374	255	82	13	918	1642	1622
Всего	1759	1786	951	467	3496	8075	9721

Анализ Анкет, изъятых из урн менеджерами РФ Фонда, показал, что на вопросы Анкет наименьшее количество ответов дали предприниматели

Атырауской, Алматинской, Акмолинской, Карагандинской, Павлодарской и Северо-Казахстанской областей.

Вместе с тем, в рамках проведения мониторинга, было выявлено, что в урны и ящики опускаются пустые и частично заполненные Анкеты. Их анализ показал, что в основном предприниматели затруднялись ответить на вопросы касательно участия в Программе из-за незнания ее нефинансовых и финансовых инструментов.

Количество участников по дальнейшему участию в финансовых проектах Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» в июле, августе и сентябре приведено в таблицах в Приложении 10.

11. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ВИДАМ КОНСУЛЬТАЦИЙ

За отчетный период в 16 регионах было оказано 20 923 услуги 9 721 субъекту МСП. Из них наибольшее количество услуг было оказано в Южно-Казахстанской области – 6 137 услуг или 29% от всего объема оказанных услуг в 3 квартале, а наименьшее количество услуг в Мангистауской области – 111 услуг или 1% всего объема оказанных услуг (Диаграмма 13.).

При этом, за отчетный период среднее количество оказанных услуг составило порядка 1 300 услуг, что почти в 5 раз меньше услуг оказанных в одной только Южно-Казахстанской области за этот же период.

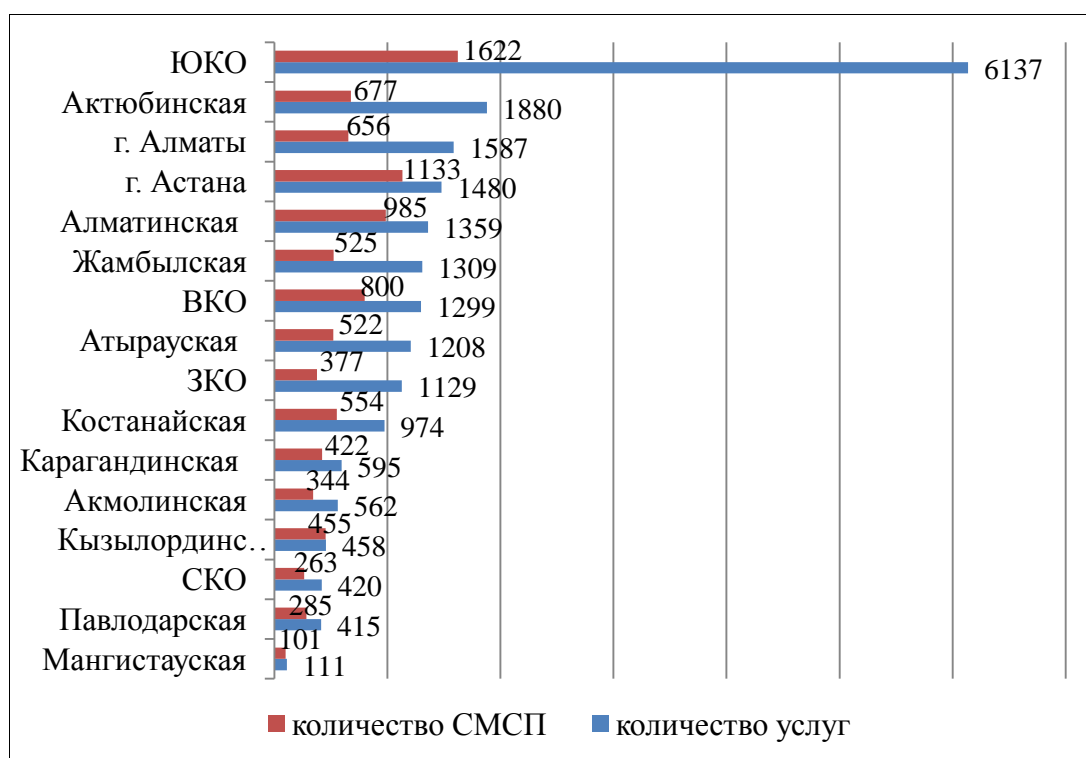


Диаграмма 13. Общее количество услуги и субъектов МСП в разрезе регионов.

Как видно из Диаграммы 13., в Мангистауской, Павлодарской, Северо-Казахстанской, Карагандинской, Акмолинской и Костанайской областях

количество оказанных услуг ниже среднего показателя и не достигает 1000 услуг за квартал.

При этом, в Актюбинской, Алматинской, Атырауской, Западно-Казахстанской, Восточно-Казахстанской, Жамбылской областях и гг. Астана и Алматы количество оказанных услуг свыше 1000 услуг за квартал и достигает среднего показателя.

Среднее количество оказанных услуг одному субъекту МСП в г. Алматы, Жамбылской, Алматинской, Актюбинской и Атырауской областях составляет 2-3 услуги. В Южно-Казахстанской области на одного предпринимателя приходится в среднем порядка 4 услуг, а г. Астана, Павлодарской, Костанайской, Кызылординской, Карагандинской, Восточно-Казахстанской и Западно-Казахстанской областях приходится менее 2 услуг.

Так, например, в Жамбылской области охвачено 525 субъектов МСП и оказано 1309 сервисных услуг, а в Костанайской области охвачено 554 субъектов МСП и оказано 974 услуги. При практически одинаковом охвате субъектов МСП в этих двух регионах разница составляет порядка 300 оказанных услуг.

Как видно из Диаграммы 14., наблюдается положительная динамика по увеличению количество оказанных услуг с июля месяца по сентябрь - количество оказанных услуг в сентябре месяце по сравнению с количеством оказанных услуг в июле возросло почти в 2 раза, а охват субъектов МСП увеличился в 1,5 раза.

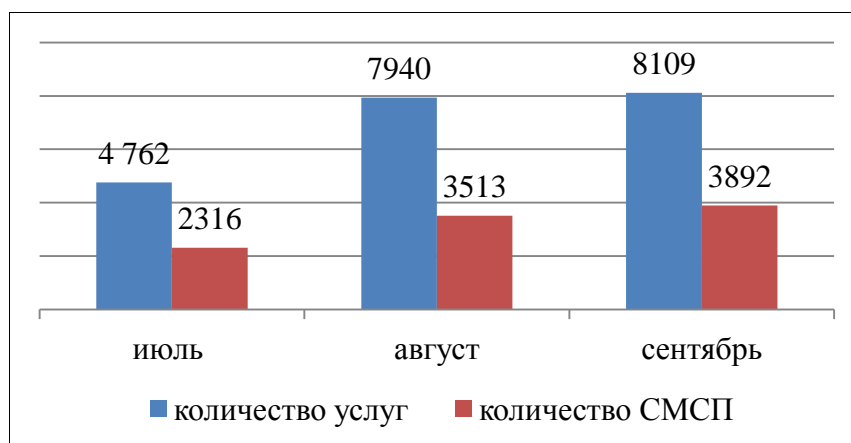


Диаграмма 14. Динамика количества оказанных услуг и субъектов МСП

Согласно Постановлению, сервисная поддержка предоставляется по 7 видам услуг. За отчетный период были оказаны услуги по всем видам сервисной поддержки. В ходе мониторинга менеджерами Фонда «Даму» были проверены Договоры, заключаемые между предпринимателями и сервисными компаниями, а также Акты выполненных работ по ним.

За отчетный период было оказано 20 923 сервисные услуги по 7 лотам. Из них наибольшее количество приходится на услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета – 7 250 услуг, что составляет 35% от общего объема оказанных услуг по всем лотам. Из них 3 321 услуга или 46%

услуг по данному лоту приходится на Южно-Казахстанскую область (см.Таблица 13.).

Также из Таблицы 13. видно, что в г. Астана количество оказанных услуг по данному лоту составило 630 услуг или 43% всего объема услуг, оказанных в регионе, а в Южно-Казахстанской области 54%. Высокие показатели по данному лоту связаны с тем, что в этих регионах услуги по бухгалтерскому и налоговому учету оказывались в Налоговых комитетах в период сдачи субъектами МСП налоговой отчетности.

Наименьшее количество услуг по данному лоту было оказано в Мангистауской области - 17 услуг. По всем лотам Мангистауской области низкие показатели, так как услуги начали оказываться с сентября месяца.

Таблица 13. Количество оказанных услуг по лотам в разрезе регионов.

Регион (город\область)	Бухучет	Юридические	СМК	Гос. закупки	Маркетинг	IT	Таможенные	Всего
г. Астана	630	210	220	54	221	62	83	1480
г. Алматы	210	427	67	77	470	249	87	1587
Алматинская	337	341	30	56	254	142	199	1359
Акмолинская	109	267	14	13	49	36	74	562
Актюбинская	563	382	60	15	558	124	178	1880
Атырауская	313	203	127	82	243	74	166	1208
ВКО	378	235	50	110	274	56	196	1299
Жамбылская	213	220	80	105	445	83	163	1309
ЗКО	262	84	36	73	393	34	247	1129
Карагандинская	97	115	15	45	240	27	56	595
Кызылординская	158	124	37	23	62	36	18	458
Костанайская	497	135	33	67	82	38	122	974
Мангистауская	17	20	0	19	26	14	15	111
Павлодарская	75	85	39	17	111	50	38	415
СКО	70	86	12	62	51	8	131	420
ЮКО	3321	962	375	159	319	688	313	6137
Итого	7250	3896	1195	977	3798	1721	2086	20923

По вопросам маркетинга наибольшее количество услуг приходится на Актюбинскую область – 558 услуг или 17% всего объема услуг по данному лоту, что составляет 30% от общего количества оказанных услуг в регионе. Наименьшую заинтересованность по вопросам маркетинга проявили предприниматели Мангистауской области – 26 услуг и Акмолинской области – 49 услуг. В Мангистауской области низкие показатели по данному лоту связаны с тем, что в области зафиксировано наименьшее количество оказанных услуг по сравнению с другими регионами, а в Акмолинской

области на протяжении всего отчетного периода наблюдается отрицательная тенденция по оказанию услуг по вопросам маркетинга (Приложение 11).

Одним из востребованных видов услуг сервисной поддержки являются юридические услуги и консультации, количество которых за отчетный период достигло 3 896 услуг, что составляет 19% всего объема услуг. Больше всего юридические услуги пользовались спросом в Южно-Казахстанской и г. Алматы. Ввиду высоких показателей во всем лотам количество юридических услуг в Южно-Казахстанской области составило 962 услуги или 27% всего объема услуг по данному лоту и 17% оказанных услуг по региону (см. Таблица 13.).

В г. Алматы количество услуг по юридическим вопросам составило 427 услуг или 11% всего объема услуг по данному лоту и 27% оказанных услуг по городу за отчетный период.

В региональном разрезе услуги по таможенным процедурам наиболее были востребованы в Южно-Казахстанской и Западно-Казахстанской областях. Так, количество оказанных услуг в Южно-Казахстанской области составило – 313 услуг или 15% всего объема услуг по лоту, а в Западно-Казахстанской области – 247 услуг или 12%. При этом, общее количество услуг по таможенным процедурам достигло 1 721 услуги или 8% от общего объема (см. Таблица 13.).

За отчетный период услуги по внедрению системы менеджмента качества не оказывались в Мангистауской области, а наибольшее количество услуг было оказано в Южно-Казахстанской области – 375 услуг или 31% всех оказанных услуг по лоту и в г. Астана – 220 услуг или 18%. При этом, количество услуг по вопросам внедрения системы менеджмента качества составляет 1 195 услуг или 6% от общего объема (см. Таблица 13.).

По услугам, связанным с применением информационных технологий лидирует Южно-Казахстанская область, где количество ИТ-услуг достигло 688 услуг из 1 721 услуги, оказанной по данному лоту за отчетный период, что составляет 40% всего объема информационных услуг (см. Таблица 13.).

За отчетный период наименьшее количество услуг было оказано по государственным закупкам – 977 услуг, что составляет 5% всего объема оказанных услуг за 3 квартал по всем лотам. Из них наибольшее количество приходится на Южно-Казахстанскую область - 100 услуг или 13% (см. Таблица 13.).

Необходимо отметить, что в некоторых регионах количество оказанных услуг равномерно распределено по лотам, а в некоторых регионах востребованность услуг варьирует. Так, например, в г. Астана, Восточно-Казахстанской, Актыубинской, Костанайской и Южно-Казахстанской областях наиболее востребованы бухгалтерские услуги, в г. Алматы и Акмолинской области - юридические услуги, в Карагандинской области – маркетинговые услуги, в Северо-Казахстанской области – услуги по таможенным процедурам (см. Таблицу 13.).

Равномерное распределение по количеству оказанных услуг наблюдается в Алматинской, Жамбылской, Атырауской, Павлодарской и Кызылординской областях (см. Таблица 13.).

Динамика оказанных услуг по лотам показывает, что услуги по ведению бухгалтерского и налогового учета увеличились почти в 2 раза по сравнению с показателями июля месяца (см. Диаграмму 15.). По остальным лотам резких изменений в сторону увеличения или снижения показателей не отмечено. Положительная динамика увеличения количества оказанных услуг видна по услугам маркетинга и информационным технологиям. По юридическим услугам, вопросам внедрения системы менеджмента качества, государственным закупкам и таможенным процедурам наблюдается небольшое снижение показателей в течение последнего месяца отчетного периода.

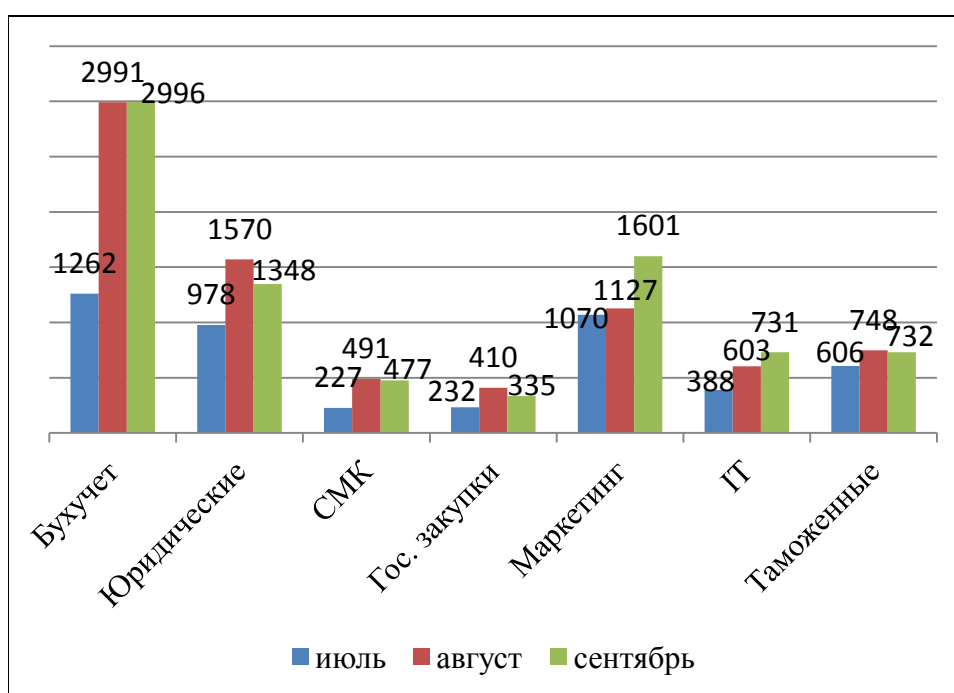


Диаграмма 15. Динамика оказанных услуг по лотам.

В отчете за август месяц в некоторых регионах сервисные услуги не оказывались в ЦОП, в них собирались заявки, а фактически услуги оказывались в офисах сервисных компаний или иных местах скопления населения, таких как Центры обслуживания населения, Налоговые комитеты и пр. Данные факты отразились на количественных показателях за август месяц - наблюдается резкое возрастание количества услуг по сравнению с показателями июля месяца (см. Диаграмму 15.).

РПП и сервисные компании, оказывающие услуги, не проводят информационную работу с предпринимателями и рекламную кампанию по получению бесплатных сервисных услуг. Например, по информационным технологиям в Северо-Казахстанской области за август месяц было оказано всего 8 услуг, в Карагандинской – 27 услуги. Хотя в перечне услуг по данному лоту имеются такие виды востребованных сервисных услуг, как

разработка сайта-визитки или установка на предприятии «1С Бухгалтерии» и др. Учитывая, что данные услуги предоставляются в рамках реализации Программы бесплатно, то количество оказанных услуг по данному лоту могло быть значительно выше.

Анализ количества оказанных услуг проводился согласно данным Реестра-заявителей и Актам выполненных работ.

Количество оказанных услуг по лотам в разрезе регионов в июле, августе и сентябре месяцах приведено в Таблицах в Приложении 11.

12. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ В РЕГИОНАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ; КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ И ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ СЕРВИСНЫМИ КОМПАНИЯМИ

За отчетный период услуги оказывались в **16** регионах **57** сервисными компаниями, а также сотрудниками РПП Алматинской, Кызылординской и Жамбылской областей по 7 лотам. Общее количество оказанных услуг – **10 923** услуги.

В г. Астана 7 сервисных компаний по 7 лотам оказали 1 480 сервисных услуг. Наибольшее количество услуг оказала компания ТОО «АудБух» по услугам ведения бухгалтерского и налогового учета – 630 услуг, наименьшее количество услуг оказала компания ТОО «PARASAT Consulting» по услугам, связанным с государственными закупками – 54 услуги.

№	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «АудБух»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	630
2	АО «Акцент-Терминал»	Услуги по таможенным процедурам	83
3	ТОО «Консалтинговая компания «Даму»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	220
4	ТОО «Юридическая компания «Самгау консалтинг»	Оказание юридических услуг	210
5	ОЮЛ «Ассоциация по защите прав предпринимателей по г. Астана»	Услуги по вопросам маркетинга	221
6	ТОО «LINCOPANY»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	62
7	ТОО «PARASAT Consulting»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	54
ВСЕГО			1480

В г. Алматы 7 сервисных компаний по 7 лотам оказали 1 587 сервисных услуг. Из них наибольшее количество оказала сервисная компания Учреждение ЦОП Секрет + Сервис по юридическим вопросам– 427 услуг.

Наименьшее количество услуг было оказано компанией ТОО «ЕАТ» по таможенным процедурам и ОЮЛ Казахстанская туристская Ассоциация по вопросам внедрения системы менеджмента качества - 67 услуг.

№	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО Жан Ас Консалт	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	210
2	ТОО «ЕАТ»	Услуги по таможенным процедурам	87
3	ОЮЛ Казахстанская туристская Ассоциация	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	67
4	Учреждение ЦОП Секрет + Сервис	Оказание юридических услуг	427
5	ТОО «Бизнес партнер Консалтинг»	Услуги по вопросам маркетинга	254
6	ИП «Тактика»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	249
7	ТОО «АБиА Консалт»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	77
ВСЕГО			1587

В Актюбинской области 6 сервисных компаний по 7 лотам оказали 1880 сервисных услуг. Из них компания ОО Бухгалтеров и аудиторов «Есеп» г.Актобе оказала наибольшее количество по бухгалтерскому и налоговому учету – 563 услуги. Наименьшее количество услуг было оказано ОО «Региональная ассоциация предпринимателей и работодателей «Атамекен» по государственным закупкам –15 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ОО Бухгалтеров и аудиторов «Есеп» г.Актобе	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	563
2	ТОО «ТКМ-service»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	124
3	ТОО «Казахстанский центр обучения и консалтинга»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	60
4	ТОО «Бизнес Навигатор ЛТД»	Оказание юридических услуг Услуги по вопросам маркетинга	382 558
5	Учреждение «Газета «Таможенно - налоговый бюллетень»	Услуги по таможенным процедурам	178
6	ОО «Региональная ассоциация предпринимателей и работодателей «Атамекен»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	15
Всего			1587

В Алматинской области было оказано всего 1359 сервисных услуг 3 сервисными компаниями и Палатой предпринимателей Алматинской области.

Наибольшее количество услуг было оказано по юридическим вопросам Палатой предпринимателей Алматинской области – 341 услуга, а наименьшее количество РПП оказала по вопросам внедрения системы менеджмента качества – 30 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «AB Consult»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	337
2	ТОО «Big Sevens and Consulting»	Услуги по таможенным процедурам	199
3	ОЮЛ Ассоциация Талдыкорганский Союз предпринимателей «Атамекен»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	56
4.	Палата предпринимателей Алматинской области	Оказание юридических услуг	341
		Услуги по вопросам маркетинга	254
		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	30
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	142
ВСЕГО			1359

В Акмолинской области было оказано 562 сервисные услуги 4 сервисными компаниями, из которых наибольшее количество оказала ТОО «Альтернатива Кокше» по юридическим вопросам – 267 услуг. Наименьшее количество оказала компания ТОО «PARASAT Consulting» по государственным закупкам – 13 услуг.

№	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Бюро бухгалтерских услуг»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	109
2	ТОО Имэкс сервис	Услуги по таможенным процедурам	74
3	ТОО «PARASAT Consulting»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	14
		Услуги по вопросам маркетинга	49
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	13
	ТОО «PARASAT Consulting»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	36
4	ТОО «Альтернатива Кокше»	Оказание юридических услуг	267
ВСЕГО			562

В Атырауской области ОО Союз предпринимателей и работодателей Атырауской области и компания ТОО Консалтинговая компания Консул оказали по 7 лотам 1208 услуг.

Как видно из Таблицы, наибольшее количество услуг было оказано ОО Союз предпринимателей и работодателей Атырауской области по услугам, связанным с ведением бухгалтерского и налогового учета 313 услуг, а наименьшее количество по информационным технологиям – 74 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ОО Союз предпринимателей и работодателей Атырауской области	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	313
		Услуги по таможенным процедурам	166
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	74
2	ТОО Консалтинговая компания Консул	Оказание юридических услуг	203
		Услуги по вопросам маркетинга	243
		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	127
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	82
ВСЕГО			1208

В Восточно-Казахстанской области 6 сервисных компаний оказали по 7 лотам 1299 услуг.

Наибольшее количество услуг оказала сервисная компания ТОО «Восточно – Казахстанский Региональный технопарк «Алтай» вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета – 378 услуг.

Наименьшее количество услуг было оказано компанией по ТОО «КазБизнес – Консалтинг» по вопросам внедрения системы менеджмента качества– 50 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Восточно - Казахстанский Региональный технопарк «Алтай»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	378
2	ТОО «АРСУЛАН»	Услуги по таможенным процедурам	196
3	ТОО «КазБизнес – Консалтинг»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	50
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	110

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
4	ОО «Профсоюз работников МСБ ВКО»	Оказание юридических услуг	235
5	ТОО «PARASAT Consulting»	Услуги по вопросам маркетинга	274
6	ИП «CONTRAST VISUAL STUDIO»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	56
	ВСЕГО		1299

В Жамбылской области было оказано всего 1309 сервисных услуг сервисной компанией ТОО «Тараз инвест консалт» и Палатой предпринимателей Жамбылской области по 6 лотам.

Палата предпринимателей Жамбылской области оказала наибольшее количество услуг по вопросам маркетинга – 445 услуг и наименьшее количество услуг по вопросам внедрения системы менеджмента качества – 80 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Тараз инвест консалт»	Услуги по таможенным процедурам	163
2.	Палата предпринимателей Жамбылской области	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	105
		Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	213
		Оказание юридических услуг	220
		Услуги по вопросам маркетинга	445
		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	80
Палата предпринимателей Жамбылской области	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	83	
	ВСЕГО		1309

В Западно-Казахстанской области 6 сервисных компаний оказали по 7 лотам 1129 услуг. Из них лидером стала ОЮЛ «Ассоциация предпринимателей ЗКО», которая за отчетный период по вопросам маркетинга оказала 393 услуги.

Компания ТОО «NewConsulting» оказала наименьшее количество услуг по информационным технологиям– 34 услуги.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	Ассоциация «Центр малого бизнеса»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	262
2	ТОО «Алт-Ал Орал»	Услуги по таможенным процедурам	247

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
3	ТОО «NewConsulting»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	36
4	ТОО «Республиканский научно-образовательный центр «Адилет»	Оказание юридических услуг Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	84 73
5	ОЮЛ «Ассоциация предпринимателей ЗКО»	Услуги по вопросам маркетинга	393
6	ИП Трифонов Даниил Юрьевич	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	34
ВСЕГО			1129

В Карагандинской области 7 сервисными компаниями по 7 лотам было оказано 595 услуг.

Наибольшее количество услуг было оказано ЧУ «Центр социально-экономических исследований» по вопросам маркетинга – 240 услуг. А наименьшее количество ТОО «Сервисный центр по поддержке предпринимательства» по информационным технологиям – 27 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ЧУ «Институт партнерства и бизнеса»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	97
2	ТОО «КТП-Сервис»	Услуги по таможенным процедурам	56
3	ТОО «Карагандинский институт качества»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	15
4	ОЮЛиИП «Казахстанская ассоциация предпринимателей»	Оказание юридических услуг	115
5	ЧУ «Центр социально-экономических исследований»	Услуги по вопросам маркетинга	240
6	ТОО «Сервисный центр по поддержке предпринимательства»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	27
7	ТОО «Максат»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	45
ВСЕГО			595

В Кызылординской области консультанты Региональной палаты предпринимателей, привлеченные к оказанию услуг, предоставили по 7 лотам 458 сервисных услуг. При этом, необходимо отметить, что количество оказанных услуг соответствует количеству субъектов МСП, получивших поддержку.

Наибольшее количество услуг было оказано по вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета – 158 услуг, наименьшее количество по таможенным процедурам – 18 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	Палата предпринимателей Кызылординской области	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	158
2		Услуги по таможенным процедурам	18
3		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	37
4		Оказание юридических услуг	124
5		Услуги по вопросам маркетинга	62
6		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	36
7		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	23
ВСЕГО			458

В **Костанайской области** 4 сервисные компании по 7 лотам оказали в общем количестве 974 услуги. Компания ТОО «Консалтинг Мечта и К» оказала наибольшее количество услуг по вопросам ведения бухгалтерского и налогового учета – 497 услуг. Наименьшее количество оказала компания ТОО «Иволга-Растр» по информационным технологиям – 33 услуги.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО Консалтинг Мечта и К	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	497
2	ТОО Кенесаудит	Услуги по таможенным процедурам	122
3	ТОО ПРЭКО Консалтинг	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	33
		Услуги по вопросам маркетинга	82
4	ТОО Бизнес Право	Оказание юридических услуг Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	135
5	ТОО «Иволга-Растр»	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	67
			38
ВСЕГО			974

В **Мангистауской области** по 7 лотам ОЮЛ «Мангистауская индустриальная палата» было оказано 111 сервисных услуг 101 субъекту МСП. Из них наибольшее количество было оказано по вопросам маркетинга

– 26 услуг, а наименьшее количество по информационным технологиям - 14 услуг и не оказано ни одной услуги по внедрению систем менеджмента.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ОЮЛ «Мангистауская индустриальная палата»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	17
2		Услуги по таможенным процедурам	15
3		Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	0
4		Оказание юридических услуг	20
5		Услуги по вопросам маркетинга	26
6		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	14
7		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	19
ВСЕГО			111

В Павлодарской области в этом году 6 сервисных компаний по 7 лотам оказали 415 услуг.

Компания ТОО «АсылЖер LTD» оказала наибольшее количество по маркетинговым вопросам – 111 услуг, наименьшее количество услуг оказала компания ИП Науразбаев Ж.У. по государственным закупкам – 17, и ТОО «Фирма «Инфо-Т» по таможенным процедурам – 38.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ИП Науразбаев Ж.У.	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	75
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	17
2	ТОО Фирма «Инфо-Т»	Услуги по таможенным процедурам	38
3	ТОО «Центр развития предпринимательства и инноваций»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	39
4	ТОО «Trust Line»	Оказание юридических услуг	85
5	ТОО «АсылЖер LTD»	Услуги по вопросам маркетинга	111
6	ИП Бейсенбаева Г.С.	Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	50
ВСЕГО			415

В Северо-Казахстанской области 5 сервисных компании оказали по 7 лотам 420 услуг.

Наибольшее количество услуг оказала компания ТОО «Кызылжар-экспертиза» по таможенным процедурам – 131 услуга, а наименьшее количество компания ТОО «ParasatConsulting» по информационным технологиям – 8 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «Бухгалтерская фирма «СОДЭЛЬ»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	70
2	ТОО «Кызылжар-экспертиза»	Услуги по таможенным процедурам	131
3	ТОО «ParasatConsulting»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	12
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий	8
4	ТОО «Де-факто»	Оказание юридических услуг	86
		Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	62
5	ТОО «BioPharmAnalytics»	Услуги по вопросам маркетинга	51
ВСЕГО			420

В Южно-Казахстанской области 4 сервисные компании по 7 лотам оказали 6 137 услуг.

Сервисная компания ТОО «Nur KZ 2008» оказала наибольшее количество услуг по услугам, связанным с ведением бухгалтерского и налогового учета – 3 321 услуга.

ТОО «ЦОП» за отчетный период оказала наименьшее количество услуг по государственным закупкам– 159 услуг.

№ п/п	Наименование сервисной компании	Наименование услуги	Кол-во услуг
1	ТОО «BitMap Technology»	Консультирование и полное сопровождение всего процесса по внедрению систем менеджмента	375
		Консультации в сфере обслуживания информационных технологий:	668
		Услуги по таможенным процедурам	313
2	ТОО «ЦОП»	Услуги по вопросам маркетинга:	319
3	ТОО «Nur KZ 2008»	Услуги, связанные с ведением бухгалтерского и налогового учета, а также составлением статистической отчетности	3321
		Оказание юридических услуг	962
4	ТОО «Нур-Ару»	Услуги, связанные с государственными закупками, закупками национальных компаний и недропользователей	159
ВСЕГО			6 137

13. НАРУШЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

В рамках проведения мониторинга реализации сервисной поддержки были выявлены следующие нарушения:

1. Мониторинг предоставления сервисной поддержки предусматривает проверку документов касающихся сервисной поддержки в соответствии с Соглашением, где указаны следующие пункты: Фонд имеет право «проверять документы, касающиеся предоставления сервисной поддержки (акты выполненных работ и т.д.)» а Оператор по предоставлению сервисной поддержки обязуется «обеспечить Стороне-2 (Фонду) доступ к документам, касающимся предоставления сервисных услуг».

Проверка актов выполненных работ показала, что в Реестрах-заявителей РПП указываются субъекты МСП, получение услуг которых не подтверждено актами. И напротив, имеются факты, когда при наличии акта выполненных работ, данные о субъекте МСП, получившем поддержку, отсутствуют в Реестре-заявителей РПП.

Так, например, в Акмолинской области при проверке актов выявлено, что в Реестре-заявителей отсутствуют данные о ИП «Азия инновация Строй», хотя имеется подписанный сторонами акт выполненных работ. Напротив, в Актюбинской области, согласно представленного РПП отчета, компания ТОО «FINLVBRICANTS» оказала услуги по подключению к интернет-источнику, содержащему единую структурированную информационную базу по закупкам Казахстана. Однако, не представлен акт выполненных работ, подтверждающий факт оказания услуг предприятию. Кроме того, в ходе проведения интервью с предпринимателем было выявлено, что на самом деле услуги не были оказаны. Протокол выездного мониторинга по услугам имеется. Поэтому данные услуги были исключены из Реестра-заявителей РПП. Такие факты встречаются во всех регионах и на местах отрабатываются менеджерами РФ Фонда «Даму» и сотрудниками РПП.

В случаях, когда в Реестрах-заявителей РПП указываются услуги, при этом отсутствуют акты выполненных работ, сотрудниками РПП акты представляются после выявления региональными менеджерами Фонда данных фактов. Так, например, в Южно-Казахстанской области акты выполненных работ были представлены после официального запроса менеджерами РФ Фонда (Письма прилагаются).

Наряду с этим, в Реестрах-заявителей РПП указываются услуги не соответствующие услугам, перечисленным в актах выполненных работ, либо количество оказанных услуг не соответствует количеству, указанному в актах. Такие случаи встречаются в г. Астана, Акмолинской, Актюбинской, Костанайской, Павлодарской областях.

Например, в Актюбинской области ООО "Региональная ассоциация предпринимателей и работодателей «Атамекен» проводила консультации и

оказывала услуги по государственным закупкам. Однако, в Реестре-заявителей по нескольким субъектам МСП указывалась только одна услуга, что не соответствовало количеству услуг, указанным в актах выполненных работ.

2. В рамках проведения ежеквартального мониторинга сотрудниками Фонда был проведен дополнительный обзвон субъектов МСП, получивших сервисную поддержку и интервью с предпринимателями путем выездного мониторинга. По результатам обзвона и выездных мониторингов были выявлены следующие нарушения:

- по г. Астана: консультанты сервисных компании посещают предприятия и просят заключить договора, при этом консультации по услугам не оказываются, ссылаясь на то, что до конца текущего года данные компании могут получить услуги по договору (ТОО "Lincompany", ОЮЛ "Ассоциация по защите прав предпринимателей города Астаны")

- по Костанайской области: субъекты МСП КХ «Олжа», ИП «Ермаганов», ИП «Media plus», ТОО «МКО РФБ Финанс», ТОО «RG Газсервис», ИП «Муханова» указали, что консультации не получили. С вышеперечисленными субъектами были заключены договора, подписаны акты оказанных услуг и предоставлены реквизиты сервисной компании для последующих обращений. Также имеется случай, когда обратившийся клиент Камзина Р.Ч., имея на руках печати компаний ТОО «Vigame LTD», ТОО «Форпост авто», ИП «Сакуова», получал услуги от имени данных компаний. Однако, при обзвоне этих компаний выяснилось, что руководители и бухгалтера этих компаний, а также сами предприниматели не в курсе таких обращений и не поручали Камзиной Р.Ч. получать услуги или консультации в рамках сервисной поддержки.

- по Актыбинской области: клиенты сервисной компании ТОО «Бизнес Навигатор LTD» не подтвердили получение таких услуг как, анализ плана продвижения товаров и/или работ и/или услуг (ИП «Алиевой А.С.», ИП «Нугман»), разработка маркетинговой стратегии предприятия (ИП «Алиманова Л.А.»), разработка бизнес-плана (ИП Кузембаевой Р.К.).

- по Южно-Казахстанской области услуги оказывались в виде семинаров группе предпринимателей. По итогам консультаций все клиенты подписали договора и акты выполненных работ с сервисными компаниями. Однако, в Постановлении указано, что «Для предпринимателей специализированные услуги будут предоставляться бесплатно в виде индивидуальных консультаций».

3. Касательно оказания услуг по вопросам маркетинга имеются жалобы предпринимателей в Южно-Казахстанской и Актыбинской областях.

В РФ Фонда по Актыбинской области поступила жалоба от директора ТОО «DZHAN» Махмутова С.К. относительно качества разработанного ТОО «Бизнес Навигатор LTD» бизнес-плана в рамках проекта «Сервисная поддержка ведения действующего бизнеса». Предприниматель считает, что в разработанном бизнес-плане приведены расчеты не соответствующие

действительности и поэтому он не может быть использован для дальнейшего представления в банки второго уровня.

В Южно-Казахстанской области в июле месяце была жалоба по деятельности ТОО «ЦОП» (но это не ЦОП при региональном филиале Фонда), оказывающего услуги по разработке бизнес-плана, в части сроков оказания услуг и документов, запрашиваемых консультантами сервисной компании у предпринимателей (Протокол прилагается).

Наряду с этим, в г. Астана имеются факты, когда предприниматели, получившие услуги по разработке бизнеса-плана у консультантов сервисной компании ОЮЛ «Ассоциация по защите прав предпринимателей города Астаны», обратились к консультантам ЦОП регионального филиала Фонда по г.Астане, чтобы доработать разработанные бизнес-планы. По данным фактам предприниматели отказались писать жалобу, хотя наличия самого факта не отрицали.

4. Предприниматели, получившие услуги, должны в обязательном порядке заполнить Анкету по оценке качества оказанной услуги. В Договорах, заключаемых с сервисными компаниями, РПП предусмотрело обязательство по предоставлению Анкет предпринимателям для обязательного заполнения, согласно условиям трехстороннего Соглашения.

Однако в Мангистауской области Анкеты не заполнялись, более того, сервисными компаниями анкеты предпринимателям не предоставлялись. Как видно из Таблиц 7, 8, 9, 11 и 12. показатели по оценке качества работы консультантов, оценке оказанной услуги, по расширению дальнейшего бизнеса, а также по участию в проектах, реализуемых в рамках программы «Дорожная карта бизнеса 2020» в отчете отсутствуют.

Анализ Анкет показал также, что сервисные компании нарушают обязательство по полному и качественному заполнению Анкет. Много фактов частичного заполнения Анкет. В Атырауской, Акмолинской, Северо-Казахстанской областях количество изъятых из урн и ящиков Анкет не соответствует количеству субъектов, которые за отчетный период получили поддержку (См. Таблицу 7, 8, 9, 11 и 12.), т.е. часть предпринимателей не заполняют Анкету, либо отвечают не на все вопросы. Особенно это касается вопросов по дальнейшему участию в Программе «Дорожная карта бизнеса 2020».

Некачественное заполнение Анкет по вопросам участия в Программе свидетельствует о неосведомленности предпринимателей и консультантов сервисных компаний об инструментах государственной поддержки. Учитывая, что сервисная поддержка является одним из проектов Программы, консультанты сервисных компаний должны информировать предпринимателей о всех инструментах государственной финансовой и нефинансовой поддержки.

5. Согласно условиям предоставления сервисной поддержки, предусмотренным в Постановлении Правительства РК №301 от 13 апреля 2010 года, где указано, что «Сервисная поддержка предоставляется в ЦОП по принципу «одного окна». В случае необходимости, допускается выезд на

предприятие клиента по отдельным видам услуг, определенных Оператором по предоставлению сервисной поддержки». Оператором по предоставлению сервисной поддержки в «Положении о порядке предоставления сервисной поддержки ведения действующего бизнеса путем привлечения сервисных компаний» утвержден перечень услуг, которые могут предоставляться путем выездных услуг.

За отчетный период было обнаружено, что сотрудники РПП и сервисные компании оказывают услуги не в здании ЦОП, а в офисах сервисных компаний и других местах скопления населения. Например, в гг. Астана и Шымкент сервисные компании оказывали услуги в зданиях налоговых комитетов. Это привело к ситуации, когда компания ТОО «АудБух» (г.Астана), оказывающая услуги по вопросам бухгалтерского учета, выполнила свои договорные обязательства по количеству охваченных предпринимателей и в настоящее время оказывает вместо сервисных услуг, только консультационные. Так, в сентябре было оказано 5 услуг по подготовке и сдаче налоговых и статистических отчетов, тогда как в августе месяце количество данного вида услуг достигло более 300 услуг. Соответственно, как показывают статистические данные, количество услуг по данному сервису уменьшилось и до конца года предприниматели г. Астаны, желающие сдать налоговую отчетность не могут получить этот вид поддержки.

В рамках проведения менеджерами РФ Фонда «Даму» мониторинга предоставления сервисных услуг были проведены выездные мониторинги в офисы сервисных компаний. По итогам выездных проверок было выявлено, что сервисные компании при проведении рекламной и информационной работы не указывают на баннерах и рекламных щитах информацию о том, что сервисные услуги представлены в рамках программы «Дорожная карта бизнеса 2020», также отсутствуют логотипы Национальной палаты и контактные телефоны РПП и Центров обслуживания предпринимателей.

6. РПП проводится недостаточно эффективная работа по информированию предпринимателей о возможностях получения бесплатных сервисных услуг

На низкий уровень информированности предпринимателей указывает то, что по услугам, связанным с информационными технологиями, например, в Северо-Казахстанской области за отчетный период было всего 8 клиентов, в Акмолинской области 36 предпринимателей. Хотя данный вид сервисной услуги является актуальным и востребованным, так как предусматривает разработку сайта-визитки или установку на предприятии «1 С Бухгалтерии» (См. Таблицу 13.).

7. Необходимо также отметить, что сервисные компании не предоставляют прайс-лист на стоимость оказываемых услуг и в актах выполненных работ не указывается стоимость полученной услуги, что является прямым нарушением принципов бухгалтерского и налогового учета.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За отчетный период было оказано 10 923 услуги 9721 субъекту МСП консультантами 57 сервисных компаний и сотрудниками РПП Кызылординской, Жамбылской и Алматинской областей. Сервисная поддержка оказывалась в 16 регионах страны.

В целях соблюдения условий предоставления сервисной поддержки, согласно Постановлению, и выполнения обязательств по трехстороннему Соглашению, Оператору по предоставлению сервисной поддержки рекомендуется обеспечить предоставление сервисных услуг преимущественно на базе ЦОП, а не в общедоступных местах. Тем более, что Фонд обеспечил рабочими местами консультантов РПП и сервисных компаний.

Для объективной оценки качества оказанных услуг и анализа Анкет по вопросам участия в нефинансовых и финансовых проектах Программы, Фонд рекомендует РПП проводить разъяснительную работу с консультантами сервисных компаний по всем инструментам поддержки, реализуемым в рамках Программы «Дорожная карта бизнеса 2020». В случае, если консультант по сервисной поддержке не знает всех инструментов Программы, то ему необходимо направить предпринимателя к консультантам ЦОП Фонда для получения дополнительной информации, а затем попросить заполнить Анкету.

Также рекомендуется РПП требовать от сервисных компаний исполнения обязательств по Договору в части обязательного заполнения предпринимателями анкет.

Рекомендуется РПП обеспечить выполнение сервисными компаниями обязательств, согласно Договору, по представлению и заполнению Анкет. Более того, РПП должны быть заинтересованы в оценке работы сервисной компании и ее сотрудников, поскольку они несут ответственность за отбор квалифицированных консультантов.

В рамках проведения мониторинга, было выявлено множество фактов несоответствия информации представленной в Реестрах-заявителей РПП с актами выполненных работ. В этой связи, рекомендуется сотрудникам РПП, при формировании и представлении Реестров-заявителей в РФ Фонда, тщательно проверять акты выполненных работ с указанием суммы и правильно вносить данные о получателях сервисных услуг в Реестрах-заявителей. Отчеты, представляемые РПП в виде Реестров-заявителей в РФ Фонда, подготовлены с ошибками, в них указываются неверные данные о субъектах, получивших услуги, что на местах выявляется в ходе проверки менеджерами Фонда актов выполненных работ.

В целях повышения эффективности предоставления сервисных услуг рекомендуется РПП и сервисным компаниям теснее взаимодействовать с Региональными Филиалами Фонда на местах, своевременно и в полном объеме представлять документы, касающиеся сервисной поддержки, совместными усилиями контролировать процесс предоставления сервисной поддержки.