**** **«Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ тапсырысы бойынша**

**2021 жылы «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейін бағалау»**

**Талдамалық есебі**

**Орындаушы:**

**«ПРО БИЗНЕС ОО» ЖШС**

**Нұр-Сұлтан - 2021**

**Мазмұны:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | бет |
| 1. | Зерттеу паспорты. Деректерді жинау және өңдеу әдісі мен әдістемесі. | 3 |
| 2. | Негізгі бөлім. Зерттеу нәтижелері. | 7 |
| 2.1 | «Жалғыз акционер» санаты. | 7 |
| 2.2 | «Холдингтің еншілер ұйымдары» санаты. | 12 |
| 2.3 | «Клиенттер (жеке тұлғалар)» санаты. | 21 |
| 2.4 | «Клиенттер (ШОБ)» санаты | 26 |
| 2.5 | «Клиенттер (ірі компаниялар)» санаты | 32 |
| 2.6 | «Клиенттер (АӨК субъектілері)» санаты | 36 |
| 2.7 | «Қоғам (маслихат және ҚР Парламенті депутаттары, БАҚ, НҚА) санаты | 41 |
| 2.8 | «Инвесторлар (нысаналы топ – үлестік инвесторлар /нарықтар, борыштық инвесторлар/нарықтар (кредиторлар) санаты | 44 |
| 3. | Түйіндеме. Қорытындылар мен ұсыныстар. | 48 |
| 4. | Қосымша | 51 |

**1. Зерттеу паспорты. Деректерді жинау және өңдеу әдісі мен әдістемесі.**

«ПРО БИЗНЕС ОО» ЖШС 2021 жылы "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ (бұдан әрі – "Бәйтерек "ҰБХ" АҚ, Холдинг) қызметіне "Бәйтерек "ҰБХ" АҚ Басқармасының шешімімен бекітілген "Бәйтерек "ҰБХ" АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейіне бағалау жүргізу әдістемесіне (№03/15 09.02.2015 хаттамасы) сәйкес іріктеме көлемін айқындаудың ерікті әдісін қолдана отырып, 2021 жылғы 19 тамыздағы № 130540020197EEP2108003/00 қызметтерді сатып алу туралы шарт шеңберінде нысаналы топтардың сенім деңгейіне бағалау жүргізді.

**Бағалау мақсаты:**

Бағалаудың мақсаты - Холдингтің қызметі туралы нысаналы топтардың хабардар болу деңгейін айқындау негізінде, нысаналы топтардың Холдинг қызметіне сенім деңгейін анықтау және Холдинг қызметінің тиімділігін арттыруға бағытталған іс-шаралар қабылдау үшін нысаналық топтың Холдингті қабылдау және оған деген пікірін анықтау болып табылады.

**Бағалаудың шарттары:**

1) Холдингтің қызметі туралы нысаналы топтардың хабардар болу деңгейін айқындау;

2) нысаналы топтардың Холдингке қабылдауын және оған қатынасын талдау және бағалау;

3) Холдинг іске асыратын бағдарламалардың тиімділігін айқындау;

4) нысаналы топтарға сенімсіздік себептерін, сондай-ақ Холдингтің тиімділігін және Холдинг қызметіне сенім деңгейін арттыру және соның салдары ретінде Холдинг қызметіне сенім деңгейін ұлғайту жолдарын анықтау болып табылады;

5) өлшенетін көрсеткіштер негізінде сенім өлшемшарттарын объективті бағалау болып табылады.

**Бағалауды жүргізу және зерттеуді іріктеу:**

Селективті зерттеу әдісі-өздері туралы және олардың пікірлері туралы ақпарат беретін респонденттердің арнайы таңдалған тобын зерттеу арқылы адамдардың мінез-құлқы мен көзқарастары туралы мәліметтерді жүйелі түрде жинау әдісі.

Зерттеудегі үлгінің сапалық және сандық құрамы зерттеудің жалпы жиынтығының сипаттамалары негізінде есептелді.

Зерттеудегі іріктеме көлемі бас жиынтықтың 5% мөлшерінде белгіленді. Эмпирикалық заңдылыққа сәйкес, 5% кедергі негізінде үлгіні есептеу сенімді ақпарат береді. Бұл ретте іріктеме көлемі шамасының шекті мәндері белгіленеді. Зерттеу нәтижелерінің репрезентативтілігін қамтамасыз ету мақсатында іріктеменің ең аз көлемі 30 респондент деңгейінде анықталды. Бас жиынтықтың үлкен көлемі кезінде (5000 респонденттен астам) іріктеме көлемінің есептік шамасының жоғарғы шегінен 400 респонденттің саны қабылданды, себебі сұралғандар санының одан әрі ұлғаюы талданатын ақпараттың сенімділігінің айтарлықтай жақсаруына әкелмейді.

Зерттеудің бас жиынтығының құрамы, саны бойынша біртекті емес және "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ серіктестері мен клиенттерінің жалпы құрылымында өкілдік ету үлесі әртүрлі 9 нысаналы топ бойынша 5 санаттан тұрды.

**Кесте 1. Зерттеу жүргізгенге дейін бас және іріктемелі жиынтықтың алдын ала оңтайлы есебі мен құрылымы.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Жалпы жтынтық | Бірлік саны | Әдісі | Іріктеме | |
| Саны | Пайыз |
| 1. | Жалғыз акционер | N<30 | Жаппай сауалнама | 30 | 4 |
| 2. | Холдингтік еншілес ұйымдары (ЕҰ) | N>30 | Іріктемелі сауалнама | 400 | 44 |
| 3. | Инвесторыла | N<30 | Жаппай сауалнама | 30 | 4 |
| 4. | Клиентиер: | N>30 | Іріктемелі сауалнама | 400 | 44 |
|  | Жеке тұлғалар |  |  | 180 |  |
|  | Ірі компаниялар |  |  | 10 |  |
|  | ШОБ |  |  | 180 |  |
|  | АӨК субъектілері |  |  | 30 |  |
| 5. | Қоғам | N<30 | Жаппай сауалнама | 30 | 4 |
|  | ҚР маслихаты мен Парламетнті депутаттары |  |  | 10 |  |
|  | БАҚ |  |  | 10 |  |
|  | НҚА |  |  | 10 |  |
|  | **Қорытынды** | | | **890** | **100%** |

Іріктеме екі кезеңде қалыптасты:

1) іріктеменің жалпы көлемін анықтау – 890 адам;

2) іріктеме құрамын анықтау – бас жиынтықтың көлемін айқындаумен іріктемелі жиынтық құрылымындағы нысаналы топтардың саны мен пайызы және жаппай сауалнама жүргізу.

Бағалаудың барынша объективтілігін қамтамасыз ету мақсатында іріктемені қалыптастыру ықтималды әдістермен жүзеге асырылды:

1) қарапайым кездейсоқ таңдау;

2) стратификацияланған іріктеу.

Әдісті таңдау жалпы популяцияның сипаттамаларына байланысты болды. Бұл ретте компаниялар ұсынған нысаналы топтар бойынша іріктеменің құрамына компаниялардың ресми өкілдері қатысты. Олар болмаған жағдайда – сауалнамаға компанияның көзқарасын білдіруге өкілеттігі бар олардың басшылары қатысты.

**Кесте 2. Іріктеменің алдын ала құрылымы және зерттеуде респонденттерді іріктеу әдістері.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Жалпы жиынтық | Бірлік саны | Әдісі | Іріктеме тобы |
| 1. | Жалғыз акционер | N<30 | Стратификацияланған  іріктеу | ҚР Ұлттық экономика министрлігі (ҰЭМ) |
| 2. | ЕҰ | N>30 | Стратификацияланған  іріктеу | 10 еншілес ұйымдар, әр компаниядан орта есеппен 37 адамнан |
| 3. | Инвесторлар | N<30 | Стратификацияланған  іріктеу | Тізім бойынша |
| 4. | Клиенттер: | N>30 | Әдістерді біріктіру |  |
|  | Жеке тұлғалар |  | қарапайым кездейсоқ таңдау |  |
|  | Ірі компаниялар |  | Стратификацияланған  іріктеу | "Бәйтерек "ҰБХ" АҚ өзара әрекет ететін компаниялар |
|  | ШОБ |  | қарапайым кездейсоқ таңдау |  |
|  | АӨК субъектілері |  | қарапайым кездейсоқ таңдау |  |
| 5. | Қоғам | N<30 | Стратификацияланған  іріктеу |  |
|  | ҚР Парламенті және маслихат депутаттары |  |  | 2 – ҚР Парламентінің депутаты;  8 – өңірлік маслихат депуттаттары |
|  | БАҚ |  |  | Республикалық |
|  | НҚА |  |  | Экономика саласында |

**Зерттеу әдісі:** гугл-формадағы стандартталған тарату сауалнамасы, бастапқы деректерді жинау нысаналы топтарға онлайн сауалнама жүргізу арқылы жүзеге асырылды.

**Зерттеу географиясы:**

Әкімшілік бөлінісі бойынша Қазақстан 17 өңірге бөлінеді: бұл 14 облыс, Астана Нұр-сұлтан және Республикалық маңызы бар екі мегаполис-Алматы және Шымкент. Ақпарат жинау онлайн сауалнама арқылы жүргізілді, зерттеумен елдің барлық 17 өңірі қамтылды. Респонденттерді қамту облыс орталықтарының да, ауылдық елді мекендердің де қамтылуын ескере отырып жүзеге асырылды. Осылайша, зерттеу географиясы респонденттерді әкімшілік бөлімде де, елді мекен түрі: қалалық және ауылды түрлері бойынша ұсынады.

Барлық нысаналы топ өкілдерінен 974 өкілдік сауалнамалар алынды:

**Кесте 3. Зерттеу қорытындылары бойынша іріктеменің қамтылуы, көлемі және құрылымы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Жалпы жиынтық | Жалпы саны |  | Сұралғандар саны | Іріктеме құрылымында сұралғандардың пайызы |
| **Жалғыз акционер** | 37 | ҚР Ұлттық экономика министрлігі | 37 | **3,8%** |
| **ЕҰ** | 444 | "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 40 | **45,6%** |
| "Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ) | 41 |
| "Қазақстан Даму Банкі"АҚ | 41 |
| «Қазақстандық тұрғын үй компаниясы» АҚ | 41 |
| «КазАгроФинанс» АҚ | 40 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 40 |
| "Қазына Капитал Менеджмент"АҚ | 40 |
| "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры" АҚ | 40 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 40 |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 41 |
| «Қазақстандық тұрғын үй компаниясы» АҚ | 40 |
| Инвесторлар | 31 | - | 31 | **3,2%** |
| Клиенттер: | 428 | - | 428 | **43,9%** |
| Жеке тұлғалар |  | 14 облыс орталықтарының және республикалық маңызы бар 3 Қаланың өкілдері | 189 |  |
| Ірі компаниялар | - | - | 10 |  |
| ШОБ | - | - | 183 |  |
| АӨК субъектілері | - | - | 46 |  |
| Қоғам | **34** |  | 34 | **3,5%** |
| ҚР Парламенті және маслихат депутаттары |  |  | 10 |  |
| БАҚ |  |  | 14 |  |
| НҚА |  |  | 10 |  |
| **Барлығы** | **974** | | | **100%** |

**Диаграмма 1. Зерттеу қорытындысы бойынша нысаналы топтарды қамту, іріктеу көлемі мен құрылымы.**

**2. Негізгі бөлім. Зерттеу нәтижелері.**

Нысаналы топтардың «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ қызметіне деген сенім деңгейі әрбір критерий бойынша жеке зерделенді. Атап айтқанда, зерттеудің мақсатты топтарының 5 санаты өкілдерінен "Бәйтерек "ҰБХ" АҚ-дан 14 өлшенетін көрсеткіш бойынша бағалау сұралды.

Нысаналы топтардың холдинг қызметі туралы хабардар болу деңгейі, нысаналы топтардың оның қызметіне қабылдауы мен қатынасын бағалау, Бірінші басшының, еншілес ұйымдардың, Холдинг брендбукінің есімін тану, оның қызметі туралы ақпарат алу көздері зерделенді және өлшенді.

**2.1. «Жалғыз акционер» санаты**

***(нысаналы топ – Жалғыз акционер)***

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "жалғыз акционер" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы 91,8% - ды, "Естуім бар" жауабы - 5,1% - ды құрады. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 75,6%, "естуім бар" жауабы - 12,3%.

**Кесте 4. "Жалғыз акционер"нысаналы топ өкілдерінің Холдингпен хабардар болу деңгейі және ынтымақтастық тәжірибесі.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | | ***Жауаптар нұсқалары*** | | | | | |
| Иә, өте жақсы | Иә, аздап | | Жоқ | Жауап беру қиындық тудыралы | |
| Сіз «Бәйтерек» холдингінің қызметімен таныссыз ба? | | 91,8 | 5,1 | | 1,0 | 2,1 | |
| «Бәйтерек» холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма | | 75,6 | 12,3 | | 4,1 | 8,0 | |
| **Диаграмма 2. "Сіз "Бәйтерек"холдингінің қызметімен таныссыз ба?». "Жалғыз акционер" санаты.** |  | | | **Диаграмма 3. "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма?**  **"Жалғыз акционер" санаты.** | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдинг қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде «жалғыз акционер» санатының өкілдері «Холдинг өз қызметінде ҚР заңнамасын және ішкі құжаттарды басшылыққа алады. Бұл үшін қызметтің басым бағыты ҚР заңнамасын, халықаралық шарттарды, іскерлік этика нормаларын және ақпараттық қауіпсіздікті қорғауды сақтау және орындау болып танылады»" - 83,8%.

Бағалау деңгейі бойынша екінші орында "Холдинг мақсаттарға қол жеткізудің тұрақты мониторингін жүзеге асырады, қойылған мақсаттарға уақтылы және қажетті нәтижемен қол жеткізіледі және жалғыз акционерде Холдингті басқарудағы менеджмент қадамдарының дәйектілігі мен тиімділігі туралы толық әсер қалыптасады» - 70,3%.

«Қаржылық және басқарушылық есептілік заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес уақтылы дайындалады және ұсынылады және тәуелсіз аудиторлардың тексеруінен өтеді. Есептілікте ұсынылған ақпарат сенімді және басқарушылық шешімдер қабылдау үшін жеткілікті. Мәмілелер туралы ақпарат, Холдингтің қаржы ағындары, сондай-ақ шешімдер қабылдау жүйесі ашық және «Холдинг түрлі сипаттағы жағымсыз үрдістерге уақтылы ден қоюды және мақсаттарға қол жеткізбеу қаупін барынша азайтуды қамтамасыз ететін оқиғалар дамуының ықтимал сценарийлерін болжайды және модельдейді. Холдинг қауіп-қатер бойынша ахуал туралы жалғыз акционерді уақтылы хабардар етуді қамтамасыз етеді, сондай - ақ қауіп-қатерлер туралы ақпаратты ескере отырып, стратегиялық және операциялық шешімдер қабылдайды" - тиісінше 64,9%, «Холдинг Жалғыз акционердің өтініштеріне Холдинг пен оның лауазымды тұлғаларының іс-әрекеттеріне уақтылы жауап береді және жалғыз акционерді оларды қарау қорытындылары туралы хабардар етеді» - 63,9%, "Холдинг өз қызметінің ақпараттық ашықтығын қамтамасыз етеді, ақпараттың қажетті көлемімен және холдингішілік құжаттамаға толық қолжетімділікті қамтамасыз етеді, Ақпараттық қауіпсіздік нормаларын сақтай отырып, Холдинг Жалғыз акционерге ынтымақтастықтың кез келген нысандары мен шарттары, келісімдер мен әріптестік туралы ақпаратты ашады" - 62,2%.

«Жалғыз акционер» санаты арасында «Холдингтің корпоративтік басқару саласындағы бағасы, кредиттік рейтингі, ESG рейтингі» деген тұжырыммен келіскендердің ең аз саны - 45,9%

**Кесте 5. Мақсатты топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Жалғыз акционер" санаты.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Бағалау критерийі** | **Келісемін** | **Келіспеймін** | **Жауап беру қиын** | **Барлық критерий бойынша орта баға** |
| 1. | Сіз Холдинг мақсаттарға қол жеткізудің тұрақты мониторингін жүзеге асыратындығымен келісесіз бе? Қойылған мақсаттарға уақытша және қажетті әсермен қол жеткізіледі. Жалғыз акционерде Холдингті басқарудағы менеджмент қадамдарының дәйектілігі мен тиімділігі туралы толық әсер бар ма? | 70,3 | 11,9 | 17,8 | **65,1** |
| 2. | Сіз қаржылық және басқарушылық есептілік заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес уақтылы дайындалып, ұсынылатынына және тәуелсіз аудиторлардың тексеруінен өтетініне келісесіз бе? Есептілікте ұсынылған ақпарат сенімді және басқарушылық шешімдер қабылдау үшін жеткілікті. Мәмілелер туралы ақпарат, Холдингтің қаржы ағындары, сондай-ақ шешімдер қабылдау жүйесі ашық. | 64,9 | 12,9 | 22,2 |
| 3. | Сіз Холдинг түрлі сипаттағы жағымсыз үрдістерге уақтылы ден қоюды және мақсаттарға қол жеткізбеу қаупін барынша азайтуды қамтамасыз ететін оқиғалар дамуының ықтимал сценарийлерін болжайтынына және модельдейтініне келісесіз бе? Холдинг қауіп-қатер бойынша ахуал туралы жалғыз акционерді уақтылы хабардар етуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ қауіп-қатерлер туралы ақпаратты ескере отырып, стратегиялық және операциялық шешімдер қабылдайды? | 64,9 | 13,5 | 21,6 |
| 4. | Сіз Холдингтің корпоративтік басқару саласындағы бағасы, кредиттік рейтингі, ESG рейтингі бар екендігімен келісесіз бе. | 45,9 | 22,9 | 31,2 |
| 5. | Сіз Холдинг өз қызметінде ҚР заңнамасын және ішкі құжаттарды басшылыққа алатындығымен келісесіз бе? Бұл үшін қызметтің басым бағыты ҚР заңнамасын, халықаралық шарттарды, іскерлік этика нормаларын сақтау және орындау және ақпараттық қауіпсіздікті қорғау болып табылады ма? | 83,8 | 8,9 | 7,3 |
| 6. | Сіз Холдинг өз қызметінің ақпараттық ашықтығын қамтамасыз ететіндігімен, ақпараттың қажетті көлемімен және холдингішілік құжаттамаға толық қолжетімділікпен қамтамасыз ететіндігімен келісесіз бе, Ақпараттық қауіпсіздік нормаларын сақтай отырып, Холдинг Жалғыз акционерге ынтымақтастықтың кез келген нысандары мен шарттары, келісімдер мен әріптестік туралы ақпаратты ашады. | 62,2 | 19,5 | 18,3 |
| 7. | Сіз Холдинг Жалғыз акционердің Холдинг пен оның лауазымды тұлғаларының іс-әрекеттеріне өтініштеріне уақтылы жауап беретіндігімен келісесіз бе және жалғыз акционерді оларды қарау қорытындылары туралы хабардар ете ме? | 63,9 | 14,3 | 21,8 |

Сауалнамаларда респонденттерден Холдингпен өзара іс-қимылдың оң және теріс тәжірибесі жағдайларын нақты мысалдармен көрсетуді сұрады. Респонденттердің көпшілігі бұл мәселені пікірсіз қалдырды.

Алайда, 4 оң кері байланыс алынды

* Холдингтің ҰЭМ-мен тұрақты негізде өзара іс-қимылының тиімділігін жоғары бағалау;
* Қызметкерлердің жоғары біліктілігі;
* ДК отырыстарына жіберілетін материалдарды қарау процесін жоғары бағалау сапалы деңгейде жүргізіледі;
* "Нұрлы жер" тұрғын үй бағдарламасын іске асыру мәселелері бойынша Холдингтің тұрғын үй-құрылыс активтерін басқару департаментінің қызметкерлерімен өзара іс-қимылдың тиімділігін жоғары бағалау.

"Жалғыз акционер" Холдингінің логотипін тану деңгейі 97,4% – ды құрады, ал қазіргі уақытта осы құрылымды басқаратын бірінші басшының ТАӘ туралы хабардар болуы-89,7%.

**Кесте 6. Сұрақ "Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек"холдингіне тиесілі?».**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |
| Дұрыс жауап | 97,4 |
| Дұрыс емес жауап | 2,6 |

**Кесте 7. Сұрақ «Қазіргі таңда "Бәйтерек" холдингін кім басқаратынын көрсетіңіз»?»**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТАЭ** | **Пайыз** |
| Айдар Арифханов | 89,7 |
| Білмеймін/ жауап беру қиындық тудырады | 10,3 |

"Жалғыз акционер" санаты үшін аса танымал ұйымдар "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ - 89,7%, "Отбасы банк" АҚ – 87,2%, "Қазақстанның Даму Банкі" АҚ - 61,5% болып табылады. Ең аз белгілі құрылым - "Қазақстанның инвестициялық қоры" АҚ-2,6%.

**Кесте 8. Сұрақ «Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?" Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |
| "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 89,7 |
| "Қазақстанның Тұрғын үй құрылыс жинақ банкі «Отбасы банк» ( «Отбасы банк») АҚ | 87,2 |
| Қазақстан Даму Банкі "АҚ» | 61,5 |
| "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ | 51,3 |
| «КазАгроФинанс» АҚ | 20,5 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 15,4 |
| «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ | 15,4 |
| "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры" АҚ | 12,8 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 12,8 |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 2,6 |

"Жалғыз акционер" санаты үшін Холдинг іске асыратын бағдарламалар туралы ақпараттың негізгі көздері келесі БАҚ болып табылады: Zakon.kz – 64,1%, ТengriNews.kz – 61,5%. Қалған БАҚ ақпарат көзі ретінде аз пайдаланылады. Ең аз қолданылатыны-ҚазАқпарат ХАА inform.kz) - 5,1% және Vesti.kz – 2,6%.

**Кесте 9. Сұрақ "Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ жиі пайдаланасыз?" (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **БАҚ** | **Пайыз** |
| Zakon.kz | 64,1 |
| TengriNews.kz | 61,5 |
| Forbes.kz | 28,2 |
| Kapital.kz | 25,6 |
| 24.kz | 17,9 |
| Informburo.kz | 15,4 |
| Today.kz | 12,8 |
| BaigeNews.kz | 7,7 |
| 365Info.kz | 7,7 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 5,1 |
| Vesti.kz | 2,6 |

Әлеуметтік желілер арасында Холдинг туралы ақпарат алу көздері ретінде Instagram – 53,8%, Facebook - 43,6% және мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т.б.) көш бастап тұр – 30,8%. Ең азы – Linkedin (2,6%).

**Кесте 10. Сұрақ "Холдинг қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз?"(Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желілер** | **Пайыз** |
| Instagram | 53,8 |
| Facebook | 43,6 |
| Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және басқалары) | 30,8 |
| Youtube | 23,1 |
| Әлеуметтік желі қолданбаймын | 20,5 |
| Twitter | 5,1 |
| Linkedin | 2,6 |

**2.2. «Холдингтің еншілес ұйымдары»**

***(нысаналық топ – Холдингтің ЕҰ)***

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "Бәйтерек ҰБХ "АҚ еншілес ұйымдары" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы - 100%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінде Холдингпен ынтымақтастықтың орташа тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 44,0%, "аздап" жауабы - 50,1%.

**Кесте 11. ЕҰ-ның "Бәйтерек"ҰБХ-мен хабардарлық деңгейі және өзара әрекет тәжірибесі.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | ***Жауаптар нұсқалары*** | | | |
| Иә, өте жақсы | Иә, аздап | Жоқ | Жауап беру қиындық тудырады |
| Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба? | 100 | 0 | 0 | 0 |
| "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? | 44,0 | 50,1 | 2,9 | 3,0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Диаграмма 4. "Сіз "Бәйтерек"холдингінің қызметімен таныссыз ба?». "Холдингтің еншілес ұйымдары"санаты.** |  | **Диаграмма 5. "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма?"Холдингтің еншілес ұйымдары" санаты.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдинг қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде "Холдингтің еншілес ұйымдары" санатының өкілдері "Холдинг барлық ЕҰ - ның холдингішілік ақпаратқа ашық және тең қолжетімділігін қамтамасыз етеді, ЕҰ персоналының хабардарлығын, қызметкерлер үшін басшылықтың қолжетімділігін арттыру әдістерін, технологияларын, құралдары енгізеді" деген тұжырымын аса жоғары бағалады және онымен келісті - 94,1%.

Бағалау деңгейі бойынша екінші орында "Холдинг саясаттар, стандарттар және басқа да нормативтік құжаттар түрінде ЕҰ үшін жоғары тиімді құралдарды ұсына отырып, ЕҰ мақсаттарына қол жеткізудің кепілі болып табылады" тұжырымы - 82,4%.

"ЕҰ мен Холдингтің өзара қарым-қатынасы корпоративтік басқару қағидаттарына және бекітілген ішкі құжаттарға негізделеді» тұжырымы орташа орында. Холдинг есеп беру нысандарын біріздендіру, бірыңғай стандарттар мен барлық ЕҰ жұмысына қойылатын талаптарды қолдану жолымен ЕҰ-мен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асырады. Холдинг ЕҰ мүдделерін ескереді және өзара іс-қимылдың барабар және жедел процесін қамтамасыз етеді", "Холдинг ЕҰ мақсаттарына уақтылы қол жеткізуге ықпал етеді. Холдинг ЕҰ - ның тиімділігі мен рентабельділігін, нарықтық тартымдылығы мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға жәрдемдеседі", "Холдинг жыл сайын ЕҰ-ның Директорлар Кеңесінің Төрағасына және директорлар Кеңесіндегі (бақылау Кеңесіндегі) Холдингтің өкілдеріне жалғыз акционердің алдағы қаржы жылына күтуіне дейін жібереді" - тиісінше 88,2% .

"Еншілес ұйымдар" санаты арасында "холдинг" бекітумен келіскендердің ең аз саны технологияларды бірлесіп пайдалану, тәжірибе, дағдылар, құзыреттер, ноу-хау алмасу жолымен ЕҰ-ның өзара іс-қимылын күшейтуді қамтамасыз етеді, осылайша синергия әсерін ұлғайтады. Холдинг менеджерлердің бастамашыл стратегиялық (ұзақ мерзімді) перспективаға дейін дамуын және оған қолдау көрсетуін қамтамасыз етеді. Холдинг өзінің басқару функцияларын іске асыру кезінде өзара көмек пен ынтымақтастық атмосферасын қолдайды, сондай - ақ өзінің еншілес ұйымдарының ғылыми, басқарушылық, технологиялық және бедел әлеуетін дамытады" - 76,5%

**Кесте 12. Нысаналы топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Холдингтің еншілес ұйымдары"санаты.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бағалау критерийі | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиындық тудырады | Барлық критерийлер бойынша орташа баға |
| 1. | ЕҰ мен Холдингтің өзара қарым-қатынасы корпоративтік басқару қағидаттарына және бекітілген ішкі құжаттарға негізделетіндігімен келісесіз бе? Холдинг есеп беру нысандарын біріздендіру, бірыңғай стандарттар мен барлық ЕҰ жұмысына қойылатын талаптарды қолдану жолымен ЕҰ-мен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асырады. Холдинг ЕҰ мүдделерін ескереді және өзара іс-қимылдың барабар және жедел процесін қамтамасыз етеді. | 88,2 | 5,0 | 6,8 | **86,3** |
| 2. | Холдинг ЕҰ мақсаттарына уақтылы қол жеткізуге ықпал ететіндігімен келісесіз бе? Холдинг ЕҰ-ға олардың тиімділігі мен рентабельділігін, нарықтық тартымдылығы мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға жәрдемдеседі. | 88,2 | 6,3 | 5,5 |
| 3. | Сіз холдинг саясаттар, стандарттар және басқа да нормативтік құжаттар түрінде ЕҰ үшін жоғары тиімді құралдар жиынтығын ұсына отырып, ЕҰ мақсаттарына қол жеткізудің кепілі болып табылатындығымен келісесіз бе? | 82,4 | 8,3 | 9,3 |
| 4. | Холдинг технологияларды бірлесіп пайдалану, тәжірибе, дағдылар, құзыреттер, ноу-хау арқылы өзара іс-қимылды күшейтуді, осылайша синергия әсерін ұлғайтуды қамтамасыз ететіндігімен келісесіз бе? Холдинг менеджерлердің бастамашыл стратегиялық (ұзақ мерзімді) перспективаға дейін дамуын және қолдауын қамтамасыз етеді. Холдинг өзінің басқару функцияларын іске асыру кезінде өзара көмек пен ынтымақтастық атмосферасын қолдайды, сондай-ақ өзінің ЕҰ-ның ғылыми, басқарушылық, технологиялық және бедел әлеуетін дамытатынымен келісесіз бе?. | 76,5 | 11,3 | 12,2 |
| 5. | Холдинг ХОЛДИНГІШІЛІК ақпаратқа барлық ЕҰ-ның ашық және тең қолжетімділігін қамтамасыз ететіндігімен, ЕҰ персоналының хабардарлығын, қызметкерлер үшін басшылықтың қолжетімділігін арттыру әдістерін, технологияларын, құралдары мен құралдарын енгізетіндігімен келісесіз бе? | 94,1 | 3,3 | 2,6 |
| 6. | Сіз холдингтің жыл сайын Директорлар кеңесінің төрағасына және Холдингтің төрағаларына директорлар Кеңесінде (бақылау кеңесінде) Жалғыз акционердің алдағы қаржы жылына арналған үмітіне дейін жіберетіндігімен келісесіз бе? | **88,2** | **6,3** | **5,5** |

"Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына "ЕҰ мен Холдингтің өзара қарым-қатынастары корпоративтік басқару қағидаттарына және бекітілген ішкі құжаттарға негізделеді. Холдинг есеп беру нысандарын біріздендіру, бірыңғай стандарттар мен барлық ЕҰ жұмысына қойылатын талаптарды қолдану жолымен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асырады. Холдинг ЕҰ мүдделерін ескереді және өзара іс-қимылдың барабар және жедел процесін қамтамасыз етеді" критерийі бойынша 8 жауап (оның 1 - і оң, қалғандары Холдинг пен еншілес компаниялар арасындағы өзара іс - қимылдың жекелеген аспектілерін сынға алады)және 5 ұсыныс алынды.

|  |  |
| --- | --- |
| **Респонденттердің комментарийлері** | **Респондеттердің ұсыныстары** |
| Даму Банкі қызметкерлерінің жалақысы нарықтағы торға сәйкес келмейді, қызметкерлердің қатысы болмауы мүмкін ҚНК орындалмаған жағдайда тоқсан сайынғы сыйлықақылар төленбеуі мүмкін. Қызметкердің отбасылық бюджеті жабайы инфляция жағдайында зардап шегеді. Демек, демотивация процесі және кәсіби кадрлардың жұмыстан кетуі пайда болады. | Бюрократияны азайтыңыз, холдингтің бас менеджерлеріне олардың бақылаушы емес, қарапайым жұмысшылар екенін түсіндіріңіз |
| Тиісті нормативтік құжаттардың болуына қарамастан, Холдинг корпоративтік басқару қағидаттарын ұстанбайды. Холдинг есептілік нысандарын біріздендіру, стандарттау жөніндегі жұмыстарды дербес жүргізбейді. Сонымен қатар, біз Холдинг сұратқан көрсеткіштерді қалыптастыру әдістемесін ала алмаймыз. | Корпоративтік басқару қағидаттарына қатысты оқудан өту |
| Бірыңғай ІНҚ-ны барлық еншілес ұйымдарда бірдей қабылдау мүмкін емес екені түсінікті. Сонымен қатар, үлгілік құжаттарға негізделген өзгерістер енгізуді Холдинг теріс қабылдайды. Әрбір жеке ЕҰ ерекшелігін ескеру қажет. | Холдинг ЕҰ-мен өзара іс-қимылдың жедел процесіне назар аударуы керек. |
| Жергілікті жерлерде сыбайлас жемқорлық құрамдас бөліктерінің бірі болып табылатын қос стандарттар қолданылады | ЕҰ-ға Холдингке жіберілген тапсырмаларды жібермеу, қажет ресурстармен, оның ішінде еңбек ресурстарымен қамтамасыз ете отырып, Үкімет қойған міндеттерді іске асыру жөніндегі іс-қимылдардың жалпы жоспарын қалыптастыру |
| Холдинг компания қызметкерлерінің жалақысын көтеруге келісім бермейді. Біздің компанияның жалақысы нарықтық көрсеткіштерге сәйкес келмейді. | Есептілікті біріздендіру және стандарттау бойынша жұмыстарды дербес жүргізу. |
| Сұраулардың мағынасы жоқ және Бәйтерек үшін есептерді ұсынғаннан кейін практикалық пайдасы жоқ |  |

"Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына "Холдинг ЕҰ мақсаттарына уақтылы қол жеткізуге ықпал етеді. Холдинг ЕҰ-ға олардың тиімділігі мен рентабельділігін, нарықтық тартымдылығы мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға жәрдемдеседі" критерий бойынша 8 жауап (оның 2 - уі оң, қалғандары-Холдинг пен еншілес компаниялар арасындағы өзара іс-қимылдың жекелеген аспектілерін сынға алады) және 2 ұсыныс алынды.

|  |  |
| --- | --- |
| **Респонденттердің комментарийлері** | **Респондеттердің ұсыныстары** |
| Сауалдарды ұзақ қарау, мәселелерді мемлекеттік органдармен келісу кезінде көмектің болмауы | Холдинг қызметкерлері Холдингтің не үшін құрылғанын түсінуі керек |
| ЕҰ өз мақсаттарына дербес жетеді | ХОЛДИНГ ЕҰ-мен өзара әрекетке көбірек назар аударуы керек. |
| Менің ойымша, Холдинг ҚДБ жұмысындағы артық буын болып табылады |
| Холдинг жанындағы цифрландыру офисі бюджетті мақұлдаған жоқ |
| Холдинг бірінші кезекте өз мүдделерін басшылыққа алады. Холдингке дейінгі мүдделер маңызды емес |
| Холдинг ҚИҚ шоттарында ақша қаражатының болуына байланысты ҚИҚ-ны ҚДБ зиянына сатуға қатысты шешім қабылдады. |

"Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара әрекетт немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына "Холдинг саясаттар, стандарттар және басқа да нормативтік құжаттар түрінде ЕҰ үшін жоғары тиімді құралдарды ұсына отырып, ЕҰ мақсаттарына қол жеткізудің кепілі болып табылады" критерийі бойынша 8 жауап (олардың 3-і оң, қалғандары Холдинг пен еншілес компаниялар арасындағы өзара әрекеттің жекелеген аспектілерін бойынша сын) және 4 ұсыныс алынды.

|  |  |
| --- | --- |
| **Респонденттердің комментарийлері** | **Респондеттердің ұсыныстары** |
| Аталған құралдарды енгізу арқылы мақсатқа қол жеткізуге кепілдік берілмейді | ІНҚ КУ үздік тәжірибелері мен бекітілген стандарттарға сәйкестігін әрдайым тексеріп отыру. |
| Менің ойымша, Холдинг қызметкерлері өздерінің лауазымдық міндеттерін орындауға формализацияланған, бұл олардың НҚА нашар білетіндігінен көрінеді | Холдинг ЕҰ қызметінің айырмашылығына назар аударуы керек |
| Шектеулер тым көп | Басқа құралдарды әзірлеу |
| Холдинг стандарттар саясатын холдингке дейінгі барлық адамдар үшін біркелкі қолданады, бірақ іс жүзінде орындалмайды, мысалы, ҚДБ басқармасы мен КДҚ қызметкерлері үшін грейдерлеу жүйесі бекітілмеген. Жалақы деңгейлері ашық емес, қызметкерлердің сондай жалақы ұсынатын талаптары азырақ тұрақты түрде ауысу. Тұрақты даму саясаты холдинг қызметіне бейімделмеген, жай ғана Самруктан көшірілген. | Үлгілік ережелер әрбір ЕҰ-да бейімделуі тиіс |
| Барлық ІНҚ корпоративтік басқарудың үздік іс-тәжірибесіне сәйкес келмейді. |
| ҚДБ қызметін Холдингтің қатысуынсыз жүзеге асыра алады |
| Құралдар әрдайым тиімді емес |
| Көптеген саясатты, стандарттарды және басқа да нормативтік құжаттарды ХОЛДИНГ ЕҰ-дан алады, ал Холдинг түсірген құжаттар барлық ЕҰ-да әрдайым қолданыла бермейді. |

Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара әрекетті немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына "Холдинг технологияларды бірлесіп пайдалану, тәжірибе, дағдылар, құзыреттер, ноу-хау алмасу жолымен ЕҰ-ның өзара іс-қимылын күшейтуді, осылайша синергия әсерін ұлғайтуды қамтамасыз етеді. Холдинг менеджерлердің бастамашыл стратегиялық (ұзақ мерзімді) перспективаға дейін дамуын және оған қолдау көрсетуін қамтамасыз етеді. Холдинг өзінің басқару функцияларын іске асыру кезінде өзара көмек пен ынтымақтастық атмосферасын қолдайды, сондай-ақ өзінің еншілес ұйымдарының ғылыми, басқарушылық, технологиялық және бедел әлеуетін дамытады" критерийі бойынша 8 жауап (олардың 3-і оң, қалғандары Холдинг пен еншілес компаниялар арасындағы өзара әрекеттің жекелеген аспектілерін бойынша сын) және 1 ұсыныс алынды.

|  |  |
| --- | --- |
| **Респонденттердің комментарийлері** | **Респондеттердің ұсыныстары** |
| Технологияларды бірлесіп пайдалану, тәжірибе, дағдылар, құзыреттер алмасу жағдайларын есімде жоқ. | Сұрақта сипатталған мәлімдемелерді іске асыру бойынша жұмыс |
| Филиалдар деңгейінде өзара көмек атмосферасы сезілмейді |
| Холдингтің ЕҰ, әр түрлі әкелерден шыққан балалар сияқты, өзара әрекеттесу жоқ. Ал Казагродан келген еншілес ұйымдар, әдетте, заңсыз болып көрінеді). Өзара көмек деңгейін әрдайым көтеру қажет, бірдей функционалдығы бар бөлімшелер арасында ЕҰ өзара әрекеттесу кінәлісін табуға алып келеді |
| Цифрландыру кеңсесі бюджетті қабылдамайды және стратегиялар мен іс-шаралар жоспарларында Директорлар Кеңесі бекіткен іс-шараларға қолдау көрсетілмейді. |
| Өзара көмек әрдайым бола бермейді |
| Холдинг ынтымақтаспайды, олар көбінесе басқарады |

"Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара әрекеттің немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына "Холдинг ХОЛДИНГІШІЛІК ақпаратқа барлық ЕҰ-ның ашық және тең қолжетімділігін қамтамасыз етеді, ЕҰ персоналының хабардарлығын, қызметкерлер үшін басшылықтың қолжетімділігін арттыру әдістерін, технологияларын, құралдары мен құралдарын енгізеді" критерийі бойынша 9 жауап (олардың 3-і оң, қалғандары Холдинг пен еншілес компаниялар арасындағы өзара әрекеттің жекелеген аспектілерін бойынша сын) және 2 ұсыныс алынды.

|  |  |
| --- | --- |
| **Респонденттердің комментарийлері** | **Респондеттердің ұсыныстары** |
| Тіпті телефон нөмірлері жоқ. Барлық ЕҰ мен Холдинг үшін бірыңғай анықтама жасау керек. | ЕҰ алдында Холдингтің ресми ұсынылуын қалар едім |
| Әлеуметтік желілер ЕҰ ақпаратын қайталайды, сайттағы жаңалықтар стандартты, телеграмм арна жаңартылмайды. Жаңа әдістер, технологиялар мен құралдар туралы ақпарат жоқ | ЕҰ қызметкерлерінің жұмысына басшылық жасау үшін ЕҰ-ның ішкі есептілік және т. б. сияқты холдингішілік ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігін қарау орынды деп санаймыз |
| Өкінішке орай, холдингтің қызметі туралы ештеңе белгісіз, өте аз ақпарат |
| Кез-келген ақпараттық қолдауды алу мүмкін емес. Қызметкерлер кетуге тырысты немесе түсіндіру сұрақтарынан кейін байланысқа шықпады. |
| Мен теріс баға бере алмаймын, сонымен бірге бүгінгі таңда өзімнің аймақтық филиалымда Холдинг басшылығының еншілес ұйымдардың филиалдарымен қол жетімділігі немесе өзара әрекеттесу жағдайлары болған жоқ және байқалған жоқ |
| Менің білуімше, Холдингке дейінгі қызметкерлер интернеттің барлық пайдаланушылары сияқты жалпыға қолжетімді ақпаратқа қол жеткізе алады. Сұрақ анық емес |

"Холдинг жыл сайын ЕҰ Директорлар Кеңесінің Төрағасына және еншілес ұйымның директорлар Кеңесіндегі (бақылау Кеңесіндегі) Холдинг өкілдеріне жалғыз акционердің алдағы қаржы жылына күтуін жібереді" критерийі бойынша "Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара әрекет немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына жауаптар алынбады.

Зерттеу барысында респонденттерден " Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз?»

|  |  |
| --- | --- |
| **Респонденттердің ұсыныстары** | **Респонденттердің оң пікірлері** |
| Қаржыландыруды алуды талап етуі мүмкін бағдарламалары бар қолжетімді қаражатты енгізу | Кәсібиліктің жоғары деңгейін сақтауды жалғастыру |
| Ашықтық | Холдингтің PR саласындағы саясатын толық деп есептеймін |
| Холдингтің қызметі туралы неғұрлым кең көлемде білім беру | Ашықтық және айқындық саясатын жалғастыру |
| Холдингтің қызметі мен жетістіктері туралы көбірек бейнероликтер түсіру | Сол бағытта жалғастыру және биік шыңдарға жету |
| Қазақстанның жетекші Интернет БАҚ-тағы PR компаниялары | Ұсыныстар жоқ. Барлығы жақсы. |
| Қызметтерді тұтынушылардың мемлекеттік органдармен қарым-қатынасына көмек көрсетуді ұйымдастыру. | Барлығы қанағаттандырады |
| Көпшілікке түсінікті қарапайым тілде бағдарламалар мен шарттарды түсіндіретін көбірек бейнелер шығару. | Барлығы жақсы |
| Ақпараттық алаңды әзірлеу, жаңа бағдарламалар |
| ЕҰ өзара әрекетті жақсарту |
| ЕҰ іске асыратын жобалардың, бағдарламалардың және қызметінің презентациясын өткізу |
| Адами ресурстарды дамыту |
| SMM менеджерлер |
| Корпоративтік басқаруды күшейту. Осы саладағы көптеген стандарттар мен ТІН олардың орындалуы сияқты ресми болып табылады |
| Жекелеген қызметкерлердің қашықтан жұмыс істеу мүмкіндігін қарастыру |
| Қызметкерлердің кәсіби деңгейін тұрақты арттыру, сондай-ақ қойылған міндеттерді орындағаны үшін лайықты жалақы белгілеу. |

ХОЛДИНГ логотипінің ЕҰ өкілдерімен танылу деңгейі 98,8% құрады, қазіргі уақытта осы құрылымды басқаратын басшының ТАӘ туралы хабардар болу – 93,3%. Еншілес ұйымдардың ішінде еншілес ұйымдардың ең танымал өкілдері: "Отбасы банк" АҚ - 68,5%, "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ - 66,1%, "Қазақстанның Даму Банкі" АҚ - 59,5%.

**Кесте 13. Сұрақ "Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз? "Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауаптар нұсқалары** | **Пайыз** |
| "Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ) АҚ | 68,5 |
| "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 66,1 |
| "Қазақстанның Даму Банкі"АҚ | 59,5 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 38,0 |
| «КазАгроФинанс»АҚ | 32,5 |
| "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ | 28,6 |
| "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ | 21,3 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 19,0 |
| «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ | 12,1 |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 11,2 |

БАҚ-тан ақпарат алу көздерінің арасында TengriNews.kz – 73,2%, Zakon.kz – 58,3%, Kapital.kz – 26,8% көш бастап тұр.

**Кесте 14. Сұрақ "Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?"(Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **БАҚ** | **Саны** | **Пайыз** |
| TengriNews.kz | 358 | 73,2 |
| Zakon.kz | 285 | 58,3 |
| Kapital.kz | 131 | 26,8 |
| Forbes.kz | 113 | 26,8 |
| 24.kz | 72 | 14,7 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 67 | 13,7 |
| Informburo.kz | 65 | 13,3 |
| Басқа | 33 | 6,7 |
| Today.kz | 30 | 6,1 |
| 365Info.kz | 27 | 5,5 |
| BaigeNews.kz | 15 | 3,1 |
| Vesti.kz | 14 | 2,9 |

Әлеуметтік желілерден ақпарат алу көздерінің арасында Instagram – 57,9%, Facebook – 49,1%, Youtube – 24,5% көш бастап тұр

**Кесте 15. Сұрақ "Холдинг қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз?"(Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желілер** | **Пайыз** |
| Instagram | 57,9 |
| Facebook | 49,1 |
| Youtube | 24,5 |
| Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype и др.) | 21,9 |
| Әлеуметтік желілер пайдаланбаймын | 11,5 |
| Twitter | 5,9 |
| Linkedin | 1,8 |
| Мой мир | 0,6 |
| Одноклассники | 0,4 |

**2.3. «Клиенттер» санаты**

***(нысаналы топ – жеке тұлғалар)***

"Клиенттер" санаты арасында (нысаналы топ - жеке тұлғалар)" Қазақстанның барлық 17 өңірінің өкілдерінен сауалнама алынды. Сауалнама астананың, республикалық және облыстық маңызы бар қалалардың, сондай-ақ ауылдық жерлердің тұрғындары арасында жүргізілді

**Кесте 16. Клиенттер (жеке тұлғалар) нысаналы тобы бойынша сауалнамамен қамтылған өңірлер**

|  |  |
| --- | --- |
| **Өңірлер** | **Пайыз** |
| Алматы қ. | 11,1 |
| Нұр-Сұлтан қ. | 11,1 |
| Шымкент қ. | 11,1 |
| Шығыс Қазақстан облысы | 11,1 |
| Жамбыл облысы | 11,1 |
| Батыс Қазақстан облысы | 11,1 |
| Түркістан облысы | 11,1 |
| Қарағанды облысы | 11,1 |
| Қостанай облысы | 11,1 |
| Алматы облысы | 11,1 |
| Атырау облысы | 11,1 |
| Ақтөбе обылсы | 11,1 |
| Қызылорда облысы | 11,1 |
| Павлодар облысы | 11,1 |
| Манғыстау облысы | 11,1 |
| Ақмола облысы | 11,1 |
| Солтүстік Қазақстан облысы | 11,1 |

"Клиенттер (жеке тұлғалар)" санаты арасында зерттеу нәтижелері бойынша холдинг қызметі туралы хабардар болу деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы - 98,7%, "естуім бар" жауабы - 0,5%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 98,7%, "естуім бар" жауабы - 1,1%.

**Кесте 17. "Клиенттер (жеке тұлғалар)" санатының "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ-мен хабардар болу деңгейі және өзара әрекет тәжірибесі.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | ***Жауаптар нұсқалары*** | | | |
| Иә, өте жақсы | Иә, естуім бар | Жоқ | Жауап беру қиындық тудырады |
| Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба? | 98,7 | 0,5 | 0,3 | 0,5 |
| "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? | 98,7 | 1,1 | 0,2 | 0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Диаграмма 6. Сұрақ "Сіз "Бәйтерек"холдингінің қызметімен таныссыз ба?». "Клиенттер (жеке тұлғалар)"санаты.** |  | **Диаграмма 7. Сұрақ "Сізде" Бәйтерек " холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма? "Клиенттер (жеке тұлғалар)" санаты.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдингтің қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде "клиенттер (жеке тұлғалар)" санатының өкілдері" «Қызметтер көптеген тұтынушылар үшін қолжетімді болып табылады. Қызметтер көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті" және "Холдинг көрсетілетін қызметтер бойынша консультацияларды тиімді жүзеге асырады. Холдинг қызметкерлері жоғары кәсіби шеберлік пен ынта танытады. Холдинг Халыққа қызмет көрсету және сервис сапасын арттыруға жәрдемдеседі, бұл клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын жақсартудан және кезектерді төмендету үшін баламалы төлем жүйелерін енгізуден және дамытудан көрінеді" - 100%.

Бағалау деңгейі бойынша екінші орында "Холдинг елдегі толыққанды теңгерімді тұрғын үй нарығын дамыту үшін жағдай жасайды» тұжырымы. Холдинг авариялық тұрғын үйлерді бұзу мәселесін шешуде маңызды рөл атқарады. Холдинг жеке тұрғын үй құрылысын дамытуға елеулі үлес қосуда. Холдинг халықтың кредиттеудің ипотекалық бағдарламаларына қолжетімділігін арттыруды қамтамасыз етеді" - 88,4%

"Клиенттер (жеке тұлғалар)" санаты арасында "Холдинг жеткілікті дәрежеде ЕҰ-ның қаржылық жағдайы, дивидендтік саясаты және кредиттік тарихы туралы, сондай-ақ даму перспективалары туралы өзекті ақпаратты ашады. Холдинг мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау, қаржылық және қаржылық емес қызметтерді ұсыну) іске асыру, сондай - ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді" - 77,6%.

**Кесте 18. Нысаналы топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Клиенттер (жеке тұлғалар)"санаты.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бағалау критерийі | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиындық тудырады | Барлық критерий бойынша орташа баға |
| 1. | Қызметтер көптеген тұтынушылар үшін қол жетімді. Қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті | 100 | 0 | 0 | **91,5** |
| 2. | Сіз Холдинг ұсынылатын қызметтер бойынша консултацияны тиімді жүзеге асыратындығымен келісесіз бе? Холдинг қызметкерлері жоғары кәсіби шеберлік пен ынта танытады. Холдинг Халыққа қызмет көрсету және қызмет көрсету сапасын арттыруға жәрдемдеседі, бұл клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын жақсартудан және кезектерді азайту үшін баламалы төлем жүйелерін енгізу мен дамытудан көрінеді | 100 | 0 | 0 |
| 3. | Холдинг қаржылық жағдайы, дивидендтік саясат және кредиттік тарих туралы, сондай-ақ ЕҰ-ның даму перспективалары туралы өзекті ақпаратты жеткілікті дәрежеде ашатындығымен келісесіз бе? Холдинг мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау, қаржылық және қаржылық емес қызметтерді ұсыну) іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді. | 77,6 | 11,1 | 11,3 |
| 4. | Сіз Холдинг елдегі толыққанды теңгерімді тұрғын үй нарығын дамыту үшін жағдай жасайтындығымен келісесіз бе? Холдинг авариялық тұрғын үйлерді бұзу мәселесін шешуде маңызды рөл атқарады.  Холдинг жеке тұрғын үй құрылысын дамытуға елеулі үлес қосуда. Холдинг халықтың кредиттеудің ипотекалық бағдарламаларына қол жеткізуін арттыруды қамтамасыз етеді. | 88,4 | 5,9 | 5,7 |

"Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына 109 жауап алынды (сұралған респонденттердің 58%), оның ішінде оң – 76 (бұл 70%), теріс – 33 (бұл 30%). Респонденттер Холдинг жұмысының келесі күшті жақтарын атап өтті, атап айтқанда "Отбасы банк"АҚ еншілес компаниясының қызметі.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Қызмет параметрлерін бағалау** | **Оң жауаптар саны** | **Теріс жауаптар саны** |
| Қызметтің қолжетімділігі (кредиттер мен қарыздар, кредиттен кейінгі қызмет көрсету) | 72 | 28 |
| Қызметкерлердің құзыреттілігінің жоғары деңгейі (адалдық, тиімді консультативтік көмек көрсету). | 58 | 17 |
| Рәсімнің ыңғайлылығы (құжаттардың ең аз пакеті, өтінімді қараудың оңтайлы мерзімдері) | 58 | - |
| Бірнеше мәрте жүгіну, ұзақ мерзімді оң ынтымақтастық | 17 | 8 |
| Нәтижеге қанағаттану | 76 | 33 |

Оң пікірлердің ішінде респонденттер "Отбасы банк" АҚ-да ипотекалық кредиттер алу кезінде Холдингтің қызметіне тап болғанын, сондай-ақ өңірлердегі "Отбасы банк" АҚ қызметкерлерімен "Құзыретті консультацияларды", жеңілдікті шарттармен кредит алу мүмкіндігін және "құжаттарды жинау мен кредиттер беру бойынша пысықталған алгоритмді"атап көрсетті.

Теріс тұстарының арасында респонденттер "ілеспе қызметтермен қиындықтар: сақтандыру, бағалау, нотариус" деп атап көрсетеді, сондай-ақ жергілікті жерлерде банк мамандарының жосықсыз қызмет көрсетуіне наразы тұлғалар бар.

Сондай-ақ, респонденттер Facebook желісінде инвестициялау туралы өткен жарнамамен жалған ақпарат алды - " кезекті қаржы пирамидасы, бұл жерде Бәйтеректің не қатысы бар екенін түсінбедім?»

Зерттеу барысында респонденттерден "Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз?»

Алынған барлық ұсыныстарды Холдингтің жеке бағыттары мен сипаттамаларына байланысты бөлуге болады.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ұсыныстардың бағыты** | **Ұсыныстардың мазмұны** |
| Холдинг қызметі "Отбасы банк"АҚ қызметімен байланыстырылады | Басқа еншілес компаниялардың қызметі туралы және Холдингтің өзінің қызметі туралы қосымша ақпарат. |
| Дәстүрлі және электрондық БАҚ бағдарламалары туралы ақпараттандыру | Егер мемлекеттік бағдарламаларда өзгерістер болса, ҚР азаматтары үшін қолжетімді міндетті түрде қазақ және орыс тілдерінде тілде жазу. Және бұл бағдарламалар қандай еншілес компанияларда жүзеге асырылатындығын хабарлау қажет. |
| Холдингтің жұмысы мен жетістіктері туралы халықты хабардар ету | Холдинг қызметі туралы қосымша ақпарат |

"Клиенттер (жеке тұлғалар)" мақсатты тобы Холдинг логотипінің жоғары деңгейде танылуын көрсетті – 80,1% және Холдингтің бірінші басшысын білу – 70,4%. Еншілес ұйымдар арасында осы санаттың ең танымал өкілдері: "Отбасы банк" АҚ - 100%, "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ - 80,9%, "Қазақстанның Даму Банкі" АҚ – 70,9%, "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы" АҚ - 60,0%.

**Кесте 19. Сұрақ "Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?"Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауаптар нұсқалары** | **Пайыз** |
| "Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ) | 100 |
| "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 80,9 |
| "Қазақстанның Даму Банкі"АҚ | 70,9 |
| "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ | 60,0 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 20,9 |
| «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ | 1,9 |
| "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ | 0,5 |
| «КазАгроФинанс»АҚ | 0,5 |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 0,5 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 0,5 |

БАҚ арасында ақпарат көзі ретінде 24.kz – 77,3% көш бастап тұр, Zakon.kz – 70,9%, TengriNews-50,1%.

**Кесте 20. Сұрақ "Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?"(Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **БАҚ** | **Пайыз** |
| 24.kz | 77,3 |
| Zakon.kz | 70,9 |
| TengriNews.kz | 50,1 |
| Kapital.kz | 40,9 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 20,0 |
| Forbes.kz | 10,1 |
| BaigeNews.kz | 10,0 |
| Today.kz | 10,0 |
| Vesti.kz | 5,5 |
| 365Info.kz | 2,8 |
| Informburo.kz | 1,9 |

Ақпарат көздері ретінде әлеуметтік желілер арасында Instagram - 88,1% көш бастап тұр, Facebook – 55,9%, мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т.б.)– 20,1%.

**Таблица 21. Сұрақ «Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз?"(Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желілер** | **Процент** |
| Instagram | 88,1 |
| Facebook | 55,9 |
| Мессенджеры (WhatsApp, Viber, Agent, Skype и др.) | 20,1 |
| Әлеуметтік желі пайдаланбаймын | 10,8 |

**2.4. «Клиенттер» санаты**

***(нысаналық топ - ШОБ)***

"Клиенттер (ШОБ)" санаты арасында шағын кәсіпкерліктің барлық саласының өкілдерінен: өндіріс, қызмет көрсету, сауда, жүк тасымалдау, қоғамдық тамақтандыру, жалға алу және жылдық кіріс көлемі 500 000 теңгеден 186000000 теңгеге дейін, Қазақстанның 17 өңірінен басқа салалардан сауалнама өткізілді.

**Кесте 22. ШОБ компаниялары орналасқан аймақ.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Өңірлер** | **Пайыз** |
| Алматы қ. | 12,2 |
| Нұр-Сұлтан қ. | 11,8 |
| Шымкент қ. | 10,7 |
| Шығыс Қазақстан облысы | 10,7 |
| Жамбыл облысы | 10,7 |
| Батыс Қазақстан облысы | 10,7 |
| Түркістан облысы | 10,7 |
| Қарағанды облысы | 10,7 |
| Қостанай облысы | 10,7 |
| Алматы облысы | 10,7 |
| Атырау облысы | 10,7 |
| Ақтөбе обылсы | 10,7 |
| Қызылорда облысы | 10,7 |
| Павлодар облысы | 10,7 |
| Манғыстау облысы | 10,4 |
| Ақмола облысы | 9,8 |
| Солтүстік Қазақстан облысы | 9,3 |

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "клиенттер (ШОБ)" санаты арасында холдинг қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы - 100%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 82,4%, "аздап" жауабы - 6,3%.

**Кесте 23. "Клиенттер (ШОБ)" пен "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ арасындағы хабардарлық деңгейі және өзара іс-қимыл тәжірибесі.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | ***Жауаптар нұсқалары*** | | | |
| Иә, өте жақсы | Иә, аздап | Жоқ | Жауап беру қиындық тудырады |
| Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба? | 100 | 0 | 0 | 0 |
| "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? | 82,4 | 6,3 | 5,7 | 5,6 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба?**  **«Клиенттер (ШОБ) санаты.** |  | **Диаграмма 9. Сұрақ "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? «Клиенттер (ШОБ) санаты.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдинг қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде «клиенттер (ШОБ)" санатының өкілдері "сіз Холдинг бизнесті жүргізу негіздері, үздік әлемдік практикалар бойынша сапалы консультациялық қызметтер (оқыту) ұсыну, жұмыс істеп тұрған бизнесті жүргізуді сервистік қолдау, шетелдік әріптестермен іскерлік байланыстар орнатуға жәрдемдесу, шетелдік сарапшы-тәлімгерлерді тарту арқылы ШОБ субъектілерінің құзыретін арттыруға ықпал ететіндігімен келісесіз бе». Холдинг инновациялық кәсіпкерлікті белсенді дамытады және тренингтер, семинарлар, онлайн курстар түрінде оқыту арқылы отандық инноваторлардың құзыреттілігі мен біліктілігін арттырады" тұжырымын барынша жоғары бағалады және онымен келісті - 89%.

Бағалау деңгейі бойынша екінші орында "Холдинг мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау, қаржылық және қаржылық емес қызметтерді ұсыну) іске асыру, сондай - ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді" тұжырымы- 84,6%.

"Холдинг жаңа бизнес-бастамаларды белсенді қолдайды және кәсіпкерлік секторды сауықтыруда маңызды рөл атқарады. Холдинг ел экономикасының шикізаттық емес секторларында өңірлік кәсіпкерліктің орнықты және теңгерімді өсуін қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Холдинг экономиканың басым секторларын дамыту процесінде мемлекет пен бизнестің тиімді өзара іс - қимылын қамтамасыз етеді" - 84%.

"Клиенттер (ШОБ)" санаты арасында "Холдинг пен ШОБ субъектілері арасындағы қатынастар тиімді құрылған, Бизнес-портал және CRM жүйесі өзара іс-қимылдың барынша жоғары нәтижесін алуға мүмкіндік береді. Қызметтер ШОБ субъектілері үшін қолжетімді болып табылады. Қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті" - 82%.

**Кесте 24. Нысаналыы топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы және оған қатынасын бағалау. "Клиенттер (ШОБ)" санаты.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бағалау критерийлері | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиындық тудырады | Барлық критерийлер бойынша орташа баға |
| 1. | Холдинг мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау, қаржылық және қаржылық емес қызметтерді ұсыну) іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз ететіндігімен келісесіз бе? | 84,6 | 8,6 | 6,8 | **84,9** |
| 2. | Холдинг бизнесті жүргізу негіздері, үздік әлемдік практикалар бойынша сапалы консультациялық қызметтер (оқыту) ұсыну, жұмыс істеп тұрған бизнесті жүргізуді сервистік қолдау, шетелдік әріптестермен іскерлік байланыстар орнатуға жәрдемдесу, шетелдік сарапшы-тәлімгерлерді тарту арқылы ШОБ субъектілерінің құзыретін арттыруға ықпал ететіндігімен келісесіз бе?  Холдинг инновациялық кәсіпкерлікті белсенді дамытады және тренингтер, семинарлар, онлайн-курстар түрінде оқыту арқылы отандық инноваторлардың құзыреті мен біліктілігін арттырады. | 89 | 4,5 | 6,5 |
| 3. | Холдинг жаңа бизнес-бастамаларды белсенді түрде қолдайтындығымен және кәсіпкерлік секторды сауықтыруда маңызды рөл атқаратындығымен келісесіз бе? Холдинг ел экономикасының шикізаттық емес секторларында өңірлік кәсіпкерліктің орнықты және теңгерімді өсуін қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Холдинг экономиканың басым секторларын дамыту процесінде мемлекет пен бизнестің тиімді өзара іс-қимылын қамтамасыз етеді | 84 | 9,4 | 6,6 |
| 4. | Холдинг пен ШОБ субъектілері арасындағы қарым-қатынастардың тиімді құрылғанына, бизнес-портал мен CRM жүйесі өзара іс-қимылдың барынша жоғары нәтижесін алуға мүмкіндік береді. Қызметтер ШОБ субъектілері үшін қолжетімді болып табылады. Қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті екендігімен келісесіз бе? | 82 | 8,1 | 9,9 |

"Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара әрекетті немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына 76 жауап алынды (сұралған респонденттердің 41,5%), оның ішінде оң - 24 (31,6%), теріс - 52 (68,4%). Респонденттер Холдинг жұмысының келесі мықты жақтарын атап өтті:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Қызмет параметрлерін бағалау** | **Оң жауаптар саны** | **Теріс жауаптар саны** |
| Қызметтің қолжетімділігі (кредиттер мен қарыздар, кредиттен кейінгі қызмет көрсету) | 7 | 33 |
| Қызметкерлердің құзыреттілігінің жоғары деңгейі (адалдық, тиімді консультативтік көмек көрсету). | 24 | 2 |
| Рәсімнің ыңғайлылығы (құжаттардың ең аз пакеті, өтінімді қараудың оңтайлы мерзімдері) | 5 | 48 |
| Бірнеше мәрте жүгіну, ұзақ мерзімді оң ынтымақтастық | 2 |  |
| Нәтижеге қанағаттану | 13 | 45 |

Оң пікірлердің ішінде респонденттер "Бизнестің жол картасы" мемлекеттік бағдарламасын жүзеге асыру бойынша Холдингтің қызметіне тап болғанын, сондай-ақ өңірлерде "Даму" Қорының қызметкерлерімен "жақсы кеңес", жеңілдікті шарттармен несие алу мүмкіндігін атап өтті. "Моноқалаларда АШҚҚҚ-мен жұмыс істей бастағаны, жұмыс жүріп, несие ала бастағаны жақсы".

Теріс тұстарының арасында респонденттер мынаны атап көрсетеді: "егер кредиттерді банктер берсе," Даму " Қоры не үшін қажет?", "Шымкент қаласында "Даму" Қоры 1% - бен несиелендіру бағдарламасы туралы жариялады, бірде-бір банк құжаттарды қарастырмайды. Неліктен халықты алдау керек?", "Консультанттар жақсы айтады, банк бағалау жүргізіп, құжаттармен тарта бастағанда бәрі аяқталады"," Даму" Қорына жүгінді, онда тек орыс тілінде жауап береді, ештеңені түсінбедім", "Даму" қорының сайтына кірдім (сілтемелер берді), онлайн-Даму деп аталады. Олар мемлекеттік бағдарламаға өтініш беруге болады деп айтты, өтірік айтты, бәрібір банкке барды, онда олар бас тартты, ақша жоқ деп айтты " және т. б.

Зерттеу барысында респонденттерден "Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз?». Алынған барлық ұсыныстарды Холдинг қызметінің жеке бағыттары мен сипаттамаларына байланысты бөлуге болады:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ұсынымдар бағыты** | **Ұсыныстардың мазмұны** |
| Мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру бойынша серіктестермен өзара іс-қимылды пысықтау | Егер серіктестер арасында ЕДБ болса, онда мынадай бағыттар бойынша мемлекеттік бағдарламалардың іске асырылуын регламенттеу керек: Микробизнес үшін әрбір банк шағын және орта бизнес үшін белгілі бір кредит санын беруі тиіс. Себебі ЕДБ қызметкерлері шағын кредиттерді қарастырғысы келмейді (олардың айтуынша, 10 кішкентайға қарағанда бір үлкен кредит алған және жүргізген тиімді). Сомада емес, мөлшерде, мысалы, микробизнесті дамытуға кемінде 100 кредит, шағын бизнесті дамытуға кемінде 200 кредит регламенттеу |
| Мемлекеттік бағдарламалар бойынша ақпараттық кездесулер | Жиі өткізіп, серіктес банктерді шақырыңыз. "Несиелендіру бағдарламалары көп, барлығы ұқсас, банк өкілдері өздері білмейді, бізге одан да қиын". |
| Дәстүрлі және электрондық БАҚ бағдарламалары туралы ақпараттандыру | Егер мемлекеттік бағдарламаларда өзгерістер болса, кәсіпкерлер үшін қолжетімді тілде жазу міндетті түрде қазақ және орыс тілдерінде. |
| Холдингтің жұмысы мен жетістіктері туралы халықты хабардар ету | Холдингтің қызметі туралы көбірек мақалалар қажет, себебі кәсіпкерлер еншілес компаниялардың қызметі туралы көбірек біледі. ШОБ өкілдері тікелей сұрақ қойып, жауап ала алатын кезде кері байланыс қажет. |
| Қарыз, кредит алу рәсімін оңайлату | Снизить количество предоставляемых документов, сроки по оформлению займов. |
| Льготалар (жеңілдік) | Жеңілдікті мерзім бір жылға дейін ұлғайтылсын. |

ШОБ өкілдерінің Холдинг логотипін тану деңгейі 75,2% - ды құрады, бұл басқа мақсатты топтар өкілдеріне қарағанда біршама төмен. Қазіргі уақытта осы құрылымды басқаратын басшының ТАӘ туралы хабардар болу деңгейі-59,8%.

**Кесте 25. Сұрақ "Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |  |
| Дұрыс жауап | 75,2 |
| Дұрыс емес жауап | 24,8 |

Холдингтің еншілес ұйымдарының арасында "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ - 80,1%, "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ - 63,9%, "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ - 60,7%, "ҚазАгроҚаржы" АҚ - 36,9% сияқты ШОБ-тың аса танымал өкілдері бар.

**Кесте 26. Сұрақ "Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?». Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |
| "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 80,1 |
| "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ | 63,9 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 60,7 |
| «КазАгроФинанс»АҚ | 36,9 |
| "Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ) | 23,1 |
| "Қазақстан Даму Банкі"АҚ | 15,5 |
| "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ | 11,5 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 5,3 |
| «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ | 5,3 |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 5,2 |

БАҚ-тан ақпарат алу көздерінің арасында TengriNews.kz – 59,1%, Zakon.kz, 24.kz - 44,2% - дан көш бастап тұр.

**Кесте 27. Сұрақ "Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?». (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **БАҚ** | **Пайыз** |
| TengriNews.kz | 59,1 |
| 24.kz | 44,2 |
| Zakon.kz | 34,1 |
| BaigeNews.kz | 30,4 |
| Informburo.kz | 24,6 |
| Kapital.kz | 20,4 |
| Forbes.kz | 18,3 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 12,9 |
| 365Info.kz | 12,3 |
| Today.kz | 11,3 |
| Vesti.kz | 6,3 |

Әлеуметтік желілерден ақпарат алу көздерінің арасында Instagram – 65,5%, Facebook – 59,1%, Youtube – 44,5% көш бастап тұр.

**Таблица 28. Сұрақ "Холдинг қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз?». (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желілер** | **Пайыз** |
| Instagram | 65,5 |
| Facebook | 59,1 |
| Youtube | 44,5 |
| Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype и др.) | 21,1 |
| Әлеуметтік желілер пайдаланбаймын | 18,3 |
| Twitter | 3,3 |
| Мой мир | 1,1 |
| Одноклассники | 1,1 |

**2.5. «Клиенттер» санаты**

***(нысаналы топ – ірі компаниялар)***

"Клиенттер (ірі компаниялар)" санатындағы өкілдер арасында – 10 сауалнама – Қазақстандағы өнеркәсіп пен өндірістің негізгі салаларының жетекшілерінен сұралды: мұнай өңдеу – 2, химия – 2, Электр энергетикасы – 2, Машина жасау – 3, Тау-кен металлургия кешені – 1. Төмендегі компаниялар

"Кентау трансформатор зауыты" АҚ

"Шымкент химиялық компаниясы" ЖШС

"АтырауНефтеМаш" ЖШС

"Азия Трафо" ЖШС

"Проммашкомплект" ЖШС

"ПМХЗ"ЖШС

"MISTRAL ENERGY" ЖШС (МИСТРАЛ ЭНЕРДЖИ)

"Конденсат" АҚ

"Hill Corporation"ЖШС

"Казцинк" ЖШС

**Кесте 29. Ірі компаниялар орналасқан өңірлер.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Өңірлер** | **Саны** | **Пайыз** |
| Шымкент қ. | 3 | 30 |
| Павлодар облысы | 2 | 20 |
| Түркістан облысы | 1 | 10 |
| Атырау облысы | 1 | 10 |
| Алматы қ | 1 | 10 |
| Ақмола облысы | 1 | 10 |
| Шығыс Қазақстан облысы | 1 | 10 |

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "Клиенттер (ірі компаниялар)" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы - 100%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс " жауабы - 80,0%, "естуім бар" жауабы - 5,9%.

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "Клиенттер (ірі компаниялар)" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы- 100%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 80,0%, «естуім бар» жауабы - 5,9%.

**Кесте 30. Нысаналы топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Клиенттер (ірі ұйымдар)"санаты.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | ***Жауаптар нұсқалары*** | | | |
| Иә, өте жақсы | Иә, өте жақсы | Иә, өте жақсы | Иә, өте жақсы |
| Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба? | 100,0 | 0 | 0 | 0 |
| "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? | 80,0 | 5,9 | 6,1 | 8,0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Диаграмма 10. Сұрақ Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба? «Клиенттер (Ірі компаниялар)» санаты** |  | **Диаграмма 11. Сұрақ «Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? «Клиенттер (Ірі компаниялар)» санаты** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдингтің қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде "Клиенттер (ірі компаниялар)" санатының өкілдері "қызметтер туралы ақпарат тұтынушылардың көпшілігі үшін қолжетімді болып табылады. *Қызмет көрсету шарттары туралы ақпарат қолжетімді және түсінікті", "қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті. Холдинг ұсынылатын қызметтер бойынша консультацияларды тиімді жүзеге асырады. Холдинг қызметкерлері кәсіпқойлықтың жоғары деңгейін және ынтасын көрсетеді", " Холдинг қызмет барысында туындайтын дауларды келіссөздер жүргізіп, өзара қолайлы ымыраларды табуға ұмтыла отырып, әрқашан құқықтық жолмен шешеді. Холдинг өзінің іскерлік серіктестер алдындағы келісімшарттық міндеттемелерін адал орындайды" - 100%.*

Бағалау деңгейі бойынша екінші орында "экономиканың басым секторларына қаржылық және консультациялық қолдау көрсету арқылы ҚР экономикасын дамыту жөніндегі мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруды Холдинг тиімді және жоспарланған мерзімде жүргізеді" - 70,0%.

**Кесте 31. Нысаналы топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Клиенттер (ірі компаниялар)" санаты.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бағалау критерийлері | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиындық тудырады | Барлық критерийлер бойынша орташа баға |
| 1. | Қызметтер туралы ақпарат көптеген тұтынушылар үшін қол жетімді екендігімен келісесіз бе? Қызмет көрсету шарттары туралы ақпарат қолжетімді және түсінікті екендігімен келісесіз бе?. | 100 | 0 | 0 | **92,5** |
| 2. | Сіз экономиканың басым секторларына қаржылық және консультациялық қолдау көрсету арқылы ҚР экономикасын дамыту жөніндегі мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруды Холдинг тиімді және жоспарланған мерзімде жүргізетіндігімен келісесіз бе? | 70 | 13,1 | 16,9 |
| 3. | Қызмет барысында туындайтын дауларды Холдинг әрқашан келіссөздер жүргізіп, өзара қолайлы ымыраға келуге тырысып, құқықтық жолмен шешетіндігімен келісесіз бе? Холдинг іскерлік әріптестер алдындағы өзінің келісімшарттық міндеттемелерін адал орындайды. | 100 | 0 | 0 |
| 4. | Сіз қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті екендігімен келісесіз бе? Холдинг ұсынылатын қызметтер бойынша консультацияларды тиімді жүзеге асырады. Холдинг қызметкерлері жоғары кәсіби деңгейін және ынтасын көрсетеді. | 100 | 0 | 0 |

"Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара әрекетті немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" 4 оң пікір (қызметкерлер бойынша, ынтымақтастықтың ұзақ мерзімділігі және Қарыз қаражатын тарту) және 2 ұсыным (ұзақ мерзімді қарыз қаражатын алу мәселелері бойынша Клиенттермен өзара іс-қимыл тетіктерін жеңілдету, қарыз алушының пайдасына кепіл саясатын жақсарту, қаржылық қолдау көрсету үшін экономика секторларын кеңейту) алынды.

Ірі компаниялардың өкілдері Холдинг логотипінің жоғары деңгейде танылуын көрсетті – 100% және Холдингтің бірінші басшысын білу - 90%.

Холдингтің еншілес ұйымдарының арасында "Қазақстанның Даму Банкі" АҚ - 100%, "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ - 80,0%, "Отбасы банк" АҚ – 70,0%, "KazakhExport "экспорттық сақтандыру компаниясы" АҚ - 60,0% сияқты ірі компаниялардың аса танымал өкілдері болды.

**Кесте 32. Сұрақ "Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?"Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |
| "Қазақстан Даму Банкі"АҚ | 100 |
| "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 80 |
| "Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ) | 70 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 60 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 20 |
| «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ | 10 |
| "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ | 0 |
| «КазАгроФинанс» АҚ | 0 |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 0 |
| "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ | 0 |

БАҚ арасында Zakon.kz – 70%, TengriNews.kz - 60%, Kapital.kz – 40% көш басында.

**Кесте 33. Сұрақ "Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?"(Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **БАҚ** | **Пайыз** |
| Zakon.kz | 70 |
| TengriNews.kz | 60 |
| Kapital.kz | 40 |
| 24.kz | 20 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 20 |
| BaigeNews.kz | 10 |
| Forbes.kz | 10 |
| Today.kz | 10 |
| Informburo.kz | 0 |
| 365Info.kz | 0 |
| Vesti.kz | 0 |

Әлеуметтік желілер арасында Facebook көш бастап тұрғандар – 80%, Instagram - 50%, мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т.б.) – 20%.

**Кесте 34. Сұрақ "Холдинг қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз?». (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желілер** | **Пайыз** |
| Facebook | 80 |
| Instagram | 50 |
| Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype и др.) | 20 |
| Әлеуметтік желі пайдаланбаймын | 20 |

**2.6. «Клиенттер» санаты**

***(нысаналық топ – АҺК субъектілері)***

"Клиенттер (АӨК субъектілері)" санаты бойынша еліміздің ауыл шаруашылығының барлық салаларының: мал шаруашылығы, Өсімдік шаруашылығы, балық шаруашылығы, сауда, жүк тасымалы, қоғамдық тамақтану және Қазақстанның 14 өңірінен жылдық кіріс көлемі 1 000 000 теңгеден 656000000 теңгеге дейін болатын басқа да салалардың өкілдерінен сауалнама алынды.

**Кесте 35. АӨК субъектілерінің орналасу өңірлері**

|  |  |
| --- | --- |
| **Өңірлер** | **Пайыз** |
| Солтүстік Қазақстан облысы | 16,7 |
| Шығыс Қазақстан облысы | 14,6 |
| Жамбыл облысы | 10,4 |
| Батыс Қазақстан облысы | 10,4 |
| Түркістан облысы | 10,4 |
| Қарағанды облысы | 6,3 |
| Қостанай облысы | 6,3 |
| Алматы облысы | 4,2 |
| Атырау облысы | 4,2 |
| Шымкент қ. | 4,2 |
| Қызылорда облысы | 4,2 |
| Павлодар облысы | 4,2 |
| Мыңғыстау облысы | 2,1 |
| Ақтөбе облысы | 2,1 |

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "Клиенттер (АӨК субъектілері)" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы- 100%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 84,8%, «естуім бар» жауабы - 5,1%.

**Кесте 36. Мақсатты топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Клиенттер (АӨК субъектілері)"санаты.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | ***Жауаптар нұсқалары*** | | | |
| Иә, өте жақсы | Да, поверхностно | Иә, өте жақсы | Затрудняюсь |
| Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба? | 100 | 0 | 0 | 0 |
| "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? | 84,8 | 5,1 | 3,8 | 6,3 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Диаграмма 12. Сұрақ «Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба?». Клиенттер (АӨК субъектілері) санаты** |  | **Диаграмма 13. Сұрақ «"Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма?» Клиенттер (АӨК субъектілері) санаты** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдинг қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде "Клиенттер (АӨК субъектілері)" санатының өкілдері "Холдинг пен АӨК субъектілері арасындағы қарым-қатынастар тиімді құрылған, Холдингтің ақпараттық ресурстары өзара іс-қимылдың барынша жоғары нәтижесін алуға мүмкіндік береді. Қызметтер АӨК субъектілері үшін қолжетімді болып табылады" - 91,3%

"Холдинг АӨК қолдаудың мемлекеттік бағдарламаларын іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді" және "Холдинг елдің агроөнеркәсіптік кешенінің тұрақты дамуын қамтамасыз етуде оң өзгерістер енгізуде. Холдинг мемлекет пен АӨК субъектілерінің тиімді өзара іс - қимылын қамтамасыз етеді" тұжырымы бағалау деңгейі бойынша екінші орында - тиісінше 84,8% - дан.

**Кесте 37. Мақсатты топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Клиенттер (АӨК субъектілері)"санаты.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бағалау критерийлері | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиындық тудырады | Барлық критерийлер бойынша орташа баға |
| 1. | Сіз холдинг АӨК қолдаудың мемлекеттік бағдарламаларын іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз ететіндігімен келісесіз бе | 84,8 | 6,1 | 9,1 | **87,0** |
| 2. | Бұл холдинг мемслекет агроөнеркәсіп кешенінің тұрақты дамуына оң өзгерістерді енгізетіндігімен және Холдинг мемлекет пен АӨК субъектілерінің тиімді өзара іс-қимылын қамтамасыз ететіндігімен келісесіз бе? | 84,8 | 7,1 | 8,1 |
| 3. | Холдинг пен АӨК субъектілері арасындағы қарым-қатынастар тиімді құрылғанына келісесіз бе, Холдингтің ақпараттық ресурстары өзара іс-қимылдың барынша жоғары нәтижесін алуға мүмкіндік береді. Қызметтер АӨК субъектілері үшін қолжетімді болып табылады. | 91,3 | 3,6 | 5,1 |

"Егер сізде Холдингпен өзара әрекеттің теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара әрекетті немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз" ашық сұрағына 48 оң жауап алынды (респонденттердің 100%). Респонденттер Холдинг жұмысының келесі мықты жақтарын атап өтті:

|  |  |
| --- | --- |
| **Қызмет параметрлерін бағалау** | **Оң жауаптар саны** |
| Қызметтің қолжетімділігі (кредиттер мен қарыздар, кредиттен кейінгі қызмет көрсету) | 5 |
| Қызметкерлердің құзыреттілігінің жоғары деңгейі (адалдық, тиімді консультативтік көмек көрсету). | 12 |
| Рәсімнің ыңғайлылығы (құжаттардың ең аз пакеті, өтінімді қараудың оңтайлы мерзімдері) | 11 |
| Бірнеше мәрте жүгіну, ұзақ мерзімді оң ынтымақтастық | 4 |
| Нәтижеге қанағаттану | 47 |

Респонденттер келесілерді оң атап өтті:" несиелеу бағдарламасы клиенттер үшін өте ыңғайлы, өйткені кепіл жеткіліксіз болған жағдайда сатып алынатын ІҚМ кепілдікке ұсыну мүмкіндігі бар","АШҚҚҚ-дан 2 рет несие алдым, барлығы өте жақсы".

Зерттеу барысында респонденттерден " Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз?». Алынған барлық ұсыныстарды Холдинг қызметінің жеке бағыттары мен сипаттамаларына байланысты бөлуге болады:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ұсыныстар бағыты** | **Ұсыныстар мазмұны** |
| Қамтуды ұлғайту | Тек қалаларда ғана емес, аудандарда да белсенді жұмыс істеу (филиалдар ашу), аудан орталықтарында бөлімшелер/филиалдар ашу, өздерінің әлеуметтік желілері арқылы мемлекеттік бағдарламалар мен оларды алу қадамдарын жарнамалау. Мен таныстар арқылы көктемгі дала жұмыстарына несие туралы білдім, сонымен қатар пиязбен айналысамын. Аудандарда қор өкілдері аз, олар негізінен аудан орталықтарында отырады. Жеңілдетілген несиелер туралы қосымша ақпарат қажет. |
| Ақпараттық семинарлар өткізу | АӨК субъектілері үшін семинарлар өткізу және Қолдау ақпараттық базасының қолжетімділігі |
| Дәстүрлі және электрондық БАҚ бағдарламалары туралы ақпараттандыру | "Мемлекеттік холдинг сайттарында жұмыстың қолжетімділігі және жеңілдетілуі және Холдинг тарапынан ауыл шаруашылығы қызметкерлері үшін семинарлар өткізу", "интернет ресурстарда қосымша ақпарат" беру. |
| Холдингтің жұмысы мен жетістіктері туралы халықты хабардар ету | "Көбірек жарнама","халыққа холдингтің кәсіби деңгейдегі оң жетістіктерін әлеуметтік желілер мен БАҚ арқылы жүйелі түрде жеткізу". |
| Қызмет көрсетудің өнім желісін кеңейту | Кепілдік саясатындағы адалдық, кепілдік құнын тым төмендетеді. Ауыл шаруашылығы саласында жұмыс істейтін субъектілерді қаржыландыру үшін азық-түлік желісін кеңейту. Атап айтқанда, мал шаруашылығына назар аудару, несиелендіру пайызын төмендету немесе субсидиялау пайызын алып тастау |
| Қарыз, кредит алу рәсімін оңайлату | Ұсынылатын құжаттар санын азайту, құжаттар санын азайту |
| Льготалар (жеңілдіктер) | Демалысты 3 жылға дейін ұзарту керек |

АӨК өкілдерімен Холдинг логотипінің танылу деңгейі 85,4% құрады, бұл басқа нысаналы топтар өкілдеріне қарағанда біршама төмен, қазіргі уақытта осы құрылымды басқаратын басшының ТАӘ туралы хабардар болу – 52,1%.

**Кесте 38. "Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек"холдингіне тиесілі?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |  |
| Дұрыс жауап | 85,4 |
| Дұрыс емес жауап | 14,7 |

Холдингтің еншілес ұйымдарының арасында АӨК - нің ең танымал өкілдері: "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ - 75%, "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ - 68,8%, "ҚазАгроҚаржы" АҚ-62,5% болды.

**Кесте 39. Сұрақ «Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?» Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |
| "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ | 75 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 68,8 |
| «КазАгроФинанс» АҚ | 62,5 |
| "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 35,4 |
| "Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ) | 22,9 |
| "Қазақстан Даму Банкі"АҚ | 18,8 |
| "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ | 14,6 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 8,3 |
| «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ | 6,3 |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 4,2 |

БАҚ-тан ақпарат алу көздерінің арасында көш бастап тұр: TengriNews.kz – 54,2%, Zakon.kz, 24.kz – 39,6%.

**Кесте 40. Сұрақ «Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі қолданасыз?"(Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **БАҚ** | **Пайыз** |
| TengriNews.kz | 54,2 |
| Zakon.kz | 39,6 |
| 24.kz | 39,6 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 22,9 |
| Informburo.kz | 14,6 |
| BaigeNews.kz | 10,4 |
| Kapital.kz | 10,4 |
| Forbes.kz | 8,3 |
| Today.kz | 8,3 |
| 365Info.kz | 6,3 |
| Vesti.kz | 6,3 |

Әлеуметтік желілерден ақпарат алу көздерінің арасында Instagram – 62,5%, Facebook - 60,4%, Youtube – 31,3% көш бастап тұр.

**Сұрақ 41. Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз? (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желілер** | **Пайыз** |
| Instagram | 62,5 |
| Facebook | 60,4 |
| Youtube | 31,3 |
| Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype и др.) | 27,1 |
| Әлеуметтік желі қолданбаймын | 8,3 |
| Twitter | 8,3 |
| Мой мир | 2,1 |
| Одноклассники | 2,1 |

**2.7. «Қоғам» санаты**

*(нысаналы топ-ҚР мәслихаттары мен Парламентінің депутаттары, БАҚ, ҮЕҰ)*

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "Қоғам" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы - 97%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 79,6%, «естуім бар» жауабы - 5,5%.

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "қоғам" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: "жақсы таныс" жауабы - 97%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: "жақсы таныс" жауабы - 79,6%, «естуім бар» жауабы" - 5,5%.

**Кесте 42. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ-мен хабардарлық деңгейі және өзара іс-қимыл тәжірибесі. «Қоғам» санаты.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | ***Жауаптар нұсқалары*** | | | |
| Иә, өте жақсы | Да, поверхностно | Иә, өте жақсы | Затрудняюсь |
| Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба? | 97,0 | 1,0 | 1,5 | 0,5 |
| "Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? | 79,6 | 5,5 | 7,3 | 7,6 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Диаграмма 14. Сұрақ «Сіз "Бәйтерек" холдингінің қызметімен таныссыз ба?». «Қоғам» санаты** |  | **Диаграмма 15. Сұрақ «"Бәйтерек" холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма?» «Қоғам» санаты** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдинг қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде "қоғам" санатының өкілдері "Сіз Холдингтің табысты іске асырылған жобалары туралы ақпарат БАҚ-та тұрақты жарияланып тұратынына, сондай-ақ Холдингтің ақпараттық ресурстарында қол жетімді екендігіне келісесіз бе?" деген тұжырымға барынша жоғары баға берді және онымен келісті. Қоғам холдингтің қаржылық тұрақтылығына және даму перспективаларына сенімді" - 96,2%.

*Бағалау деңгейі бойынша екінші орында " Холдинг қоғамммен тиімді және жедел өзара іс-қимыл жасайды (республикалық, жергілікті билік органдары), холдингке жіберілетін сұрау салуларға жауаптар уақтылы және толық көлемде ұсынылады. Холдинг тұрақты негізде қоғамның назарын аударады немесе олармен бірге іске асырылып жатқан немесе әлеуетті жобаларды талқылауға шақырады" - 93,5%.*

*Басқа критерийлермен салыстырғанда төмен баға " қойылған мақсаттарға уақтылы және қажетті нәтижемен қол жеткізіледі. Қоғам республикалық бюджет қаражатын оңтайлы пайдалана отырып, Холдингті басқарудағы менеджмент қадамдарының дәйектілігі мен тиімділігі туралы толық әсер қалдырады" - 89,3%.*

**Кесте 43. Мақсатты топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. Санат "Қоғам".**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бағалау критерийлері | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиындық тудырады | Орта барлық өлшемдер бойынша бағалау |
| 1. | Сіз қойылған мақсаттарға уақтылы және қажетті нәтижемен қол жеткізетіндігімен келісесіз бе?  Қоғамда республикалық бюджет қаражатын оңтайлы пайдалана отырып, Холдингті басқарудағы менеджмент қадамдарының дәйектілігі мен тиімділігі туралы толық әсер қалыптасады. | 89,3 | 5,1 | 5,6 | **91,3** |
| 2. | Меншік иесінің және басқа да мүдделі тұлғалардың (республикалық, жергілікті билік органдары) ықпалы туралы, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен мәмілелерді бақылау және келісу тәртібі туралы ақпарат белгілі, ашық және қолжетімді екендігімен келісесіз бе?  Мәмілелер туралы ақпарат, сондай-ақ Холдингтің қаржы ағындары ашық. Холдинг басшылығының қызметі мен шешімдер қабылдау жүйесі ашық. | 86,4 | 6,3 | 7,3 |
| 3. | Холдингтің сәтті іске асырылған жобалары туралы ақпарат БАҚ-та жүйелі түрде жарияланатынымен, сондай-ақ Холдингтің ақпараттық ресурстарында қол жетімді болатындығымен келісесіз бе? Қоғам холдингтің қаржылық тұрақтылығы мен даму перспективаларына сенімді. | 96,2 | 2,1 | 1,7 |
| 4. | * Холдинг қоғаммен тиімді және жедел өзара іс-қимыл жасайтынына келісесіз бе? Холдингке жіберілетін сұрау салуларға жауаптар уақтылы және толық көлемде ұсынылады. Холдинг тұрақты негізде қоғамның назарын аударады немесе олармен бірге іске асырылатын немесе ықтимал жобаларды талқылауға шақырады. | 93,5 | 3,3 | 3,2 |

"Қоғамдағы" санат өкілдерінің Холдинг логотипін тану деңгейі басқа санаттар өкілдеріне қарағанда жоғары және 95% – ды құрайды, қазіргі уақытта осы құрылымды басқаратын басшының ТАӘ туралы хабардар болуы-64,9%.

**Кесте 44. Сұрақ "Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек"холдингіне тиесілі?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |  |
| Дұрыс нұсқа | 95 |
| Қате нұсқа | 5 |

Холдингтің еншілес ұйымдарының ішінде қоғамның ең танымал өкілдері: "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ - 69,8%, "Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" АҚ - 62,1%, "Отбасы банк" АҚ – 60,1%.

**Кесте 45. Сұрақ "Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?"Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |
| «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ | 69,8 |
| «Ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры» АҚ | 62,1 |
| «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі » АҚ («Отбасы банк» АҚ) | 60,1 |
| «КазАгроФинанс» АҚ | 59,2 |
| «Аграрлық несие корпорациясы» АҚ | 35,4 |
| «Қазақстанның Даму Банкі»АҚ | 11,8 |
| «Қазақстандық тұрғын үй компаниясы» АҚ | 11,6 |
| «KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы » АҚ | 9,9 |
| «Қазына Капитал Менеджмент»АҚ | 3,1 |
| «Қазақстанның инвестициялық қоры»АҚ | 2,2 |

БАҚ-тан ақпарат алу көздерінің арасында көш бастап тұр TengriNews.kz – 33,3%, 24.kz – 32,1%, Zakon.kz – 31,1%.

**Кесте 46. Сұрақ «Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?» (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **СМИ** | **Процент** |
| TengriNews.kz | 33,3 |
| 24.kz | 32,1 |
| Zakon.kz | 31,1 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 27,3 |
| Informburo.kz | 21,6 |
| BaigeNews.kz | 7,4 |
| Kapital.kz | 6,4 |
| Forbes.kz | 5,3 |
| Today.kz | 5,3 |
| 365Info.kz | 5,3 |
| Vesti.kz | 5,3 |

Әлеуметтік желілерден ақпарат алу көздерінің арасында мессенджерлер көш бастап тұр (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т.б.) – 54,4%, Instagram – 42,5%, Facebook – 40,4%, Youtube – 30,0%.

**Сұрақ 47. «Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз? (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желі** | **Пайыз** |
| Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т.б.) | 54,4 |
| Instagram | 42,5 |
| Facebook | 40,4 |
| Youtube | 30,0 |
| Әлеуметтік желіні қолданбаймын | 10,3 |
| Twitter | 1,3 |
| Мой мир | 1,1 |
| Одноклассники | 1,1 |

**2.8. «Инвесторлар» санаты**

***(нысаналы топ-үлестік инвесторлар/нарықтар, борыштық инвесторлар/нарықтар (кредиторлар)***

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, "инвесторлар" санаты арасында Холдингтің қызметі туралы хабардарлық деңгейі жоғары: Жауап "жақсы таныс" - 97,2%. Осы санаттағы өкілдердің көпшілігінің Холдингпен ұзақ мерзімді ынтымақтастық тәжірибесі бар: жауап "жақсы таныс" - 98,8%, жауап "Аздап" - 1,1%.

**Кесте 48. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ-мен хабардарлық деңгейі және өзара іс-қимыл тәжірибесі. "Инвесторлар" санаты.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сұрақтар*** | ***Жауап нұсқалары*** | | | |
| Ия, өте жақсы | Ия, аздап | Жоқ | Жауап беру қиындық тудырады |
| Сіз «Бәйтерек» холдингінің қызметімен таныссыз ба? | 97,2 | 2,0 | 0,5 | 0,3 |
| «Бәйтерек» холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибеңіз бар ма? | 98,8 | 1,1 | 0,1 | 0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Диаграмма 16. Сұрақ**  **«Сіз «Бәйтерек» холдингінің қызметімен таныссыз ба?». «Инвесторлар» санаты.** |  | **Диаграмма 17. Сұрақ**  **«Сізде «Бәйтерек» холдингімен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма? «Инвесторлар» санаты**. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Холдинг қызметін бағалаудың ұсынылған критерийлерінің ішінде "инвесторлар" санатының өкілдері *"Холдинг объективтілікті, сенімділікті, тәуелсіздікті және ақпараттық ашықтықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етеді" деген пікірге жоғары баға берді және келісті.* *Меншік иесінің және басқа да мүдделі тұлғалардың (республикалық, жергілікті билік органдары) ықпалы туралы, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен мәмілелерді бақылау және келісу тәртібі туралы ақпарат белгілі, ашық және қолжетімді. Мәмілелер туралы ақпарат, сондай - ақ Холдингтің қаржы ағындары ашық" - 99,4%.*

Бағалау деңгейі бойынша екінші орында *" Холдингтің сәтті іске асырылған жобалары туралы ақпарат БАҚ-та тұрақты жарияланады, сондай-ақ Холдингтің ақпараттық ресурстарында қолжетімді*. *Қаржылық тұрақтылыққа және Холдингтің даму перспективаларына сенім бар " - 97,3%.*

*"Холдинг өзін оң имиджі бар сенімді серіктес ретінде көрсетті" деген мәлімдеме орташа баға алды. Топ-менеджменттің кәсіби деңгейі жоғары және тәжірибесі мол.* *Топ-менеджмент инвестициялық қоғамдастықпен қарым-қатынас жасау үшін әрдайым ашық және қолайлы инвестициялық климатты қамтамасыз етеді. Бұдан басқа, компанияда негізгі бизнес-шешімдерді қабылдау экологиялық, әлеуметтік және экономикалық салаларда тұрақты дамуға бағытталған" - 93,7%.*

Бағалау деңгейі бойынша төртінші орында бекіту " Холдинг ақпаратты уақтылы ұсыну, сондай-ақ көшпелі таныстырылымдар мен Холдинг басшылығымен кездесулер ұйымдастыру арқылы инвестициялық қоғамдастықпен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асырады. *Холдинг инвесторлардың мүдделерін ескереді және адекватты және жедел инвестициялық процесті қамтамасыз етеді. Холдинг қолданыстағы инвесторлармен өзара байланысты күшейту үшін жағдайларды қамтамасыз етеді " - 88,3%.*

**Кесте 49. Мақсатты топтардың холдингке және оның қызметіне жеке критерийлер бойынша қабылдауы мен қатынасын бағалау. "Инвесторлар" Санаты.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бағалау критерийлері | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиындық тудырады | Барлық өлшемдер бойынша орташа баға |
| 1. | Холдинг объективтілікті, сенімділікті, тәуелсіздікті және ақпараттық ашықтықтың жоғары деңгейін қамтамасыз ететіндігімен келісесіз бе?  Меншік иесінің және басқа да мүдделі тұлғалардың (республикалық, жергілікті билік органдары) ықпалы туралы, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен мәмілелерді бақылау және келісу тәртібі туралы ақпарат белгілі, ашық және қолжетімді. Мәмілелер туралы ақпарат, сондай-ақ Холдингтің қаржы ағындары ашық. | 99,4 | 0,6 | 0 | **94,7** |
| 2. | Холдингтің сәтті іске асырылған жобалары туралы ақпарат БАҚ-та жүйелі түрде жарияланатынымен, сондай-ақ Холдингтің ақпараттық ресурстарында қол жетімді болатындығымен келісесіз бе? Қаржылық тұрақтылыққа және Холдингтің даму перспективаларына сенім бар. | 97,3 | 2,1 | 0,6 |
| 3. | Холдинг өзін оң имиджі бар сенімді серіктес ретінде танытқанымен келісесіз бе? Топ-менеджменттің кәсіби деңгейі жоғары және тәжірибесі мол. Топ-менеджмент инвестициялық қоғамдастықпен қарым-қатынас жасау үшін әрдайым ашық және қолайлы инвестициялық климатты қамтамасыз етеді. Бұдан басқа, компанияда негізгі бизнес-шешімдерді қабылдау экологиялық, әлеуметтік және экономикалық салаларда тұрақты дамуға бағытталған. | 93,7 | 3,2 | 3,1 |
| 4. | Холдинг ақпаратты уақтылы ұсыну, сондай-ақ көшпелі таныстырылымдар мен Холдинг басшылығымен кездесулер ұйымдастыру арқылы инвестициялық қоғамдастықпен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асыратындығымен келісесіз бе? Холдинг инвесторлардың мүдделерін ескереді және адекватты және жедел инвестициялық процесті қамтамасыз етеді Холдинг қолданыстағы инвесторлармен өзара байланысты күшейту үшін жағдайларды қамтамасыз етеді | 88,3 | 6,6 | 5,1 |

Холдинг логотипінің инвесторлар өкілдерімен танылу деңгейі 77,9% құрады, қазіргі уақытта осы құрылымды басқаратын басшының аты – жөні туралы хабардар болу-87,1%.

**Кесте 50. Сұрақ «Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |  |
| Дұрыс жауап | 77,9 |
| Дұрыс емес жауап | 12,9 |

Холдингтің еншілес ұйымдарының ішінде инвесторлардың аса танымал өкілдері: "Қазақстанның инвестициялық қоры" АҚ - 61,1%, "Қазақстанның Даму Банкі" АҚ - 59,2%, "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ – 49,6%.

**Кесте 51. Сұрақ «Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?» Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жауап нұсқалары** | **Пайыз** |
| "Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ | 61,1 |
| "Қазақстанның Даму Банкі"АҚ | 59,2 |
| "Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ | 49,6 |
| "Аграрлық несие корпорациясы" АҚ | 35,4 |
| АҚ "ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау қоры" | 32,1 |
| "KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ | 29,9 |
| "Қазына Капитал Менеджмент"АҚ | 23,2 |
| «КазАгроФинанс» АҚ | 22,1 |
| "Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ | 21,2 |
| "Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ) | 20,1 |

БАҚ-тан ақпарат алу көздерінің арасында көш бастап тұр Zakon.kz – 44,1%, TengriNews.kz – 41,0%, Forbes.kz – 35,3%.

**Кесте 52. Сұрақ «Холдинг жүзеге асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі қолданасыз?» (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **БАҚ** | **Пайыз** |
| Zakon.kz | 44,1 |
| TengriNews.kz | 41,0 |
| Forbes.kz | 35,3 |
| BaigeNews.kz | 22,1 |
| ХАА Казинформ (inform.kz) | 17,3 |
| Kapital.kz | 16,2 |
| 24.kz | 12,1 |
| Today.kz | 12,1 |
| Informburo.kz | 11,9 |
| 365Info.kz | 9,3 |
| Vesti.kz | 1,3 |

Әлеуметтік желілерден ақпарат алу көздерінің арасында мессенджерлер көш бастап тұр (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т.б.) – 72,1%, Instagram – 70,1%, Facebook – 66,4%, Youtube – 55,9%.

**Кесте 53. Сұрақ «Холдинг қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз?» (Жауаптың үш нұсқасынан артық емес). Нәтижелер кему бойынша бағаланады.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Әлеуметтік желі** | **Пайыз** |
| Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т.б.) | 72,1 |
| Instagram | 70,1 |
| Facebook | 66,4 |
| Youtube | 55,9 |
| Желіні қолданбаймын | 5,8 |
| Twitter | 0 |
| Мой мир | 0 |
| Одноклассники | 0 |

**3. Түйіндеме. Қорытындылар мен ұсыныстар.**

Жүргізілген талдау қорытындылары бойынша мынадай қорытынды индекстер айқындалды: нысаналы топтың сенім индексі,

**Кесте 54. Нысаналы топтардың "Бәйтерек "ҰБХ" АҚ-ның 2021 жылғы қызметіне сенімін Бағалау жөніндегі әлеуметтік зерттеудің қорытынды нәтижелері.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нысаналық топ** | **Нысаналы топтан сауалнама өткізу нәтижелері, %** | **Нысаналы топтың сенім индексі, %** | **Нысаналы топ әсерінің үлес салмағы, %** | **Интегралдық сенім индексінің қызмет Холдингы, %** |
| Жалғыз акционер | 65,1 | 89,5 | 99,0 | 88,60 |
| Еншілес ұйымдар | 83,6 | 95,0 | 99,5 | 94,52 |
| Клиенттер (жеке тұлғалар) | 91,5 | 97,4 | 92,6 | 90,19 |
| Клиенттер (ірі компаниялар) | 92,5 | 97,7 | 85,1 | 83,14 |
| Клиенттер (ШОБ) | 84,9 | 95,5 | 92,6 | 88,43 |
| Клиенттер (АӨК субъектілері) | 87,0 | 96,1 | 89,1 | 85,62 |
| Қоғам | 91,3 | 97,4 | 86,5 | 84,25 |
| Инвесторлар | 94,7 | 98,4 | 86,4 | 85,01 |
| **Холдинг қызметіне сенімнің бірыңғай интегралдық индексі** | | | | **87,47** |

Сайттағы мәліметтерге сәйкес <https://www.baiterek.gov.kz/ru/polls/> Холдинг қызметіне нысаналы топтардың 2018-2021 жылдар аралығындағы соңғы бірнеше жылдағы сенімділігінің бірыңғай интегралдық индексіне талдау жүргізілді.

**Кесте 55. 2018-2021 жылдар аралығында Холдинг қызметіне нысаналы топтардың интегралдық сенім индексінің өзгеру серпіні, %**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нысаналы топ** | **2018 жыл** | **2019 жыл** | **2020 жыл** | **2021 жыл** |
| Жалғыз акционер | 91,4 | 89,5 | 90,5 | 88,60 |
| Еншілес ұйымдар | 91,8 | 89,2 | 92,2 | 94,52 |
| Клиенттер(жеке тұлғалар) | 82,2 | 83,3 | 82,3 | 90,19 |
| Клиенттер (ШОБ) | 90,0 | 88,3 | 87,9 | 88,43 |
| Клиенттер (АӨК) | - | - | - | 85,62 |
| Клиенттер (ірі компаниялар) | 90,1 | 88,8 | 88,1 | 83,14 |
| Қоғам | 81,2 | 87,1 | 83,3 | 84,25 |
| Инвесторлар | 88,1 | 90,9 | 93,6 | 85,01 |
| **Барлығы** | **87,82** | **88,15** | **88,27** | **87,47** |

Кестеге сәйкес, мақсатты топтардың Холдинг қызметіне деген сенім деңгейін бағалауда күрт ауытқулар байқалмайтынын көріп отырмыз. Интегралдық сенім индексінің өзгерістері санаттарда бар:

- "Жалғыз акционер" санаты бойынша 2020 жылмен салыстырғанда интегралдық индекс 90,5% құраған, 2021 жылы интегралдық индекс 88,6% - ға дейін азайған. Холдинг акцияларының мемлекеттік пакетін иелену және пайдалану құқығын жүзеге асыратын уәкілетті органның өзгеруіне байланысты (Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2021 жылғы 30 наурыздағы №175 қаулысы). 2020 жылдың қыркүйегінен бастап ҚР Индустрия және инновациялық даму министрлігінің өкілеттігі ҚР Ұлттық экономика министрлігіне берілді(<https://www.baiterek.gov.kz/ru/o-kholdinge/struktura-kholdinga/edinstvennyy-aktsioner/>.

-ірі компаниялар" және "инвесторлар" нысаналы топтары бойынша 2020 жылмен салыстырғанда Холдинг қызметіне деген интегралдық сенім индексінің төмендеуі байқалады. Ірі компаниялар бойынша - 88,1% - дан 83,14% - ға дейін және инвесторлар бойынша-93,6% - дан 85,01% - ға дейін . Бұл ретте, аталған нысаналы топтардағы сенім индексінің өзі өсіп: "ірі компаниялар" нысаналы тобы үшін - 97,7%, "инвесторлар" нысаналы тобы үшін - 98,4% - ды құрайды.

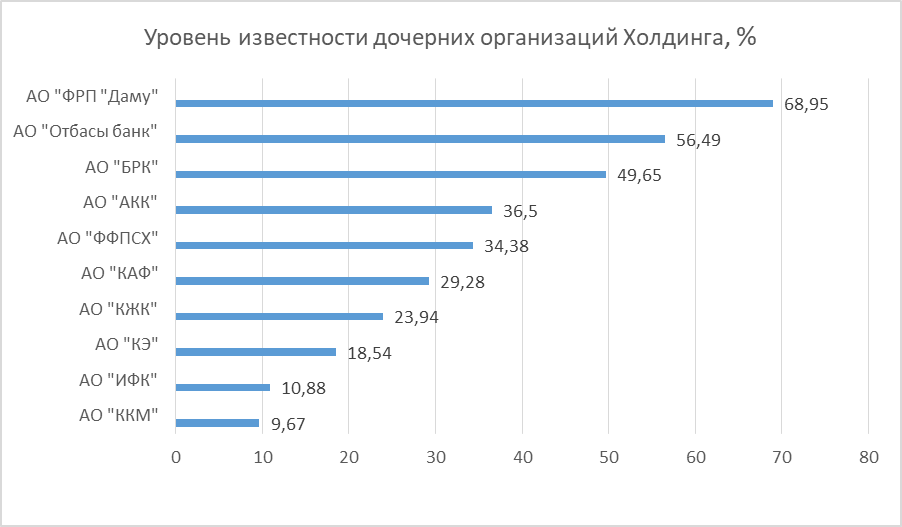
Индекстерден басқа, басқа да көрсеткіштер қаралды: мақсатты топтар туралы хабардар болу деңгейі, Холдинг логотипінің танылу деңгейі, Холдингтің бірінші басшысының танылу деңгейі

**Кесте 56. Нысаналы топтарға жүргізілген сауалнаманың қорытынды нәтижелер:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Нысаналы топтар** | **Ақпараттылық деңгейі , %** | **Тану деңгейінің логотипі, %** | **Холдингтің бірінші басшысының танымалдық деңгейі, %** |
| Жалғыз акционер | 91,8 | 97,4 | 89,7 |
| Еншілес ұйымдар Дочерние организации | 100,0 | 98,8 | 93,3 |
| Клиенттер (жеке тұлғалар) | 98,7 | 80,1 | 70,4 |
| Клиенттер (ірі компаниялар) | 100,0 | 100,0 | 90,0 |
| Клиенттер (ШОБ) | 100,0 | 75,2 | 59,8 |
| Клиенттер (АӨК субъектілері) | 100,0 | 85,4 | 52,1 |
| Қоғам | 97,0 | 95,0 | 64,9 |
| Инвесторлар | 97,2 | 77,9 | 87,1 |
| **Қорытындысы бойынша орташа пайыз** | **98,1** | **88,7** | **75,9** |

Зерттеу барысында респонденттер Холдингтің еншілес ұйымдары, олардың пікірінше, Қазақстанда ең танымал болып табылатындығын атап өтті. Сауалнама нәтижелері бойынша "Даму "кәсіпкерлікті дамыту қоры" АҚ (68,95%), "Отбасы банк "тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ (56,49%), "Қазақстанның Даму Банкі" АҚ (49,65%) сияқты еншілес ұйымдар неғұрлым танымал болып табылатыны анықталды.

**Диаграмма 19. Холдингтің стейкхолдерлері арасында 2021 жылғы сауалнама қорытындылары бойынша еншілес ұйымдардың танылуы, %**

****

**Зерттеу қорытындысы бойынша** нысаналы топтардың Холдинг қызметіне деген сенім деңгейін, нысаналы топтардың холдинг қызметі туралы хабардар болу деңгейін, хабардар болу деңгейін одан әрі арттыру, нысаналы топтардың холдингке және оның қызметіне деген көзқарасы мен қабылдауын бағалау мақсатында Холдинг қызметінің тиімділігін арттыруға бағытталған шаралар мен іс-шаралар қабылдаудың қолда бар практикасын жалғастыруды ұсынуға болады.

Сауалнама жұмысы барысында Холдингтің ақпараттық көздеріне қатысты жағдай талданды: әлеуметтік желілердің, БАҚ-тың, сайттардың болуы және контенті. Контенттің үлкен көлемі бар, ақпараттың берілуі құрылымдалған: ай сайынғы бейне дайджесттер, тақырыптық айдарлар, жаңалықтар және т. б. бар.

Сонымен қатар, **мыналар ұсынылады:**

1) Кросс - маркетинг еншілес ұйымдарының әлеуметтік желілерін пайдалана отырып, жазылушылар санын ұлғайту. Мысалы, "Даму" Қорының, "АКК" АҚ, "ҚДБ" АҚ, "Отбасы банк" АҚ және т.б. әлеуметтік желілерінің беттерінде басқа еншілес ұйымдар мен Холдингтің белсенді сілтемелері бар ақпарат орналастырылатын болады. Холдингтің бейнеайджесін ай сайын барлық еншілес компаниялардың әлеуметтік желілеріне орналастыру ұсынылады. Осылайша, Холдингтің барлық еншілес ұйымдармен тікелей байланысы көрсетілетін болады.

2) Еншілес компаниялармен жүргізілген сауалнама бойынша корпоративтік мәдениетті дамыту бойынша көптеген ұсыныстар болды. Басқарудың барлық деңгейлеріндегі қызметкерлердің біліктілігін жүйелі түрде арттыру, еңбек жағдайларының сапасын жақсарту, ынталандыру факторларын енгізу саласында жұмыс істеу ұсынылады.

3) Сондай-ақ қызметкерлердің өзара іс-қимылы, "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ миссиясы мен қызметінің стратегиясын түсіну мақсатында түрлі еншілес ұйымдар мен Холдингтің топ-менеджерлерін топ-менеджерлермен, мидл-менеджментпен деңгей бойынша біріктіре отырып, қызметкерлерді корпоративтік оқытуды жүргізу.

4) Холдинг клиенттері үшін өнімдер мен ұсыныстарды кеңейтумен ұдайы айналысу, клиентке бағдарлануды, қызмет көрсетуді арттыру, нысаналы топқа байланысты клиенттердің мүдделері мен қажеттіліктерін барынша есепке алуға барынша кеңінен бағдарлауды пайдалану.

**ҚОСЫМШАЛАР**

**КАТЕГОРИЯ:** ХОЛДИНГТІҢ ЖАЛҒЫЗ АКЦИОНЕРІ

**НЫСАНАЛЫ ТОП: ХОЛДИНГТІҢ ЖАЛҒЫЗ АКЦИОНЕРІ (ҚР ҰЛТТЫҚ ЭКОНОМИКА МИНИСТІРЛІГІ)**

САУАЛНАМА

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің «УЦ Про бизнес» ЖШС Орталығы 2021 жылы "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және халықпен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

2 - Бөлім

**1. Ұйымның атауы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Лауазымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. E-mail** *(жауапқа міндетті емес)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4.Жауап беру қиын

**6. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4. Жауап беру қиын

3 – Бөлім.

**7."Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| Холдинг мақсаттарға қол жеткізудің тұрақты мониторингін жүзеге асырады. Қойылған мақсаттарға уақтылы және қажетті нәтижемен қол жеткізіледі. Жалғыз акционер Холдингті басқарудағы басқару қадамдарының дәйектілігі мен тиімділігі туралы толық әсер қалдырады. |  |  |  |  |  |
| Қаржылық және басқарушылық есептілік заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес уақтылы дайындалады және ұсынылады және тәуелсіз аудиторлардың тексеруінен өтеді. Есептілікте ұсынылған ақпарат сенімді және басқарушылық шешімдер қабылдау үшін жеткілікті. Мәмілелер туралы ақпарат, Холдингтің қаржы ағындары, сондай-ақ шешімдер қабылдау жүйесі ашық. |  |  |  |  |  |
| Холдинг оқиғалар дамуының ықтимал сценарийлерін болжайды және модельдейді, бұл әртүрлі сипаттағы жағымсыз үрдістерге уақтылы ден қоюды және мақсаттарға қол жеткізбеу тәуекелін барынша азайтуды қамтамасыз етеді. Холдинг тәуекелдер бойынша ахуал туралы жалғыз акционерді уақтылы хабардар етуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ тәуекелдер туралы ақпаратты ескере отырып, стратегиялық және операциялық шешімдер қабылдайды. |  |  |  |  |  |
| Холдингтің корпоративтік басқару саласындағы бағасы, кредиттік рейтингі, ESG рейтингі бар. |  |  |  |  |  |
| Холдинг өз қызметінде ҚР заңнамасын және ішкі құжаттарды басшылыққа алады. Бұл үшін қызметтің басым бағыты болып ҚР заңнамасын, халықаралық шарттарды, іскерлік этика нормаларын сақтау және орындау және ақпараттық қауіпсіздікті қорғау танылады. |  |  |  |  |  |
| Холдинг өз қызметінің ақпараттық ашықтығын қамтамасыз етеді, ақпараттың қажетті көлемімен және холдингішілік құжаттамаға толық қолжетімділікті қамтамасыз етеді, Ақпараттық қауіпсіздік нормаларын сақтай отырып, Холдинг Жалғыз акционерге ынтымақтастықтың кез келген нысандары мен шарттары, келісімдер мен әріптестік туралы ақпаратты ашады. |  |  |  |  |  |
| Холдинг жалғыз акционердің өтініштеріне Холдинг пен оның лауазымды тұлғаларының іс-әрекеттеріне уақтылы жауап береді және жалғыз акционерді оларды қарау қорытындылары туралы хабардар етеді. |  |  |  |  |  |

4 - Бөлім

**8. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын,сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**9. Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?** *\* Холдинг логотипін белгілеңіз*

| https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c4_6b5144eb_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c5_64b0c772_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5200/256556178.0/0_d8271_3336e9b4_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c6_fbbeddaa_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c7_ec85274d_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c9_2879e7f6_L.jpg |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**11. Бүгін"Бәйтерек" холдингін кім басқарады?***\* Жауаптың бір нұсқасы*

1.Тимур Сулейменов

2.Умирзак Шукеев

3.Айдар Арифханов

4.Болат Жамишев

5.Роман Скляр

6.Білмеймін / жауап беру қиын

**12. Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?**

1."Қазақстанның Даму Банкі"АҚ

2."KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ

3."Қазына Капитал Менеджмент"АҚ

4."Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ

5."Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ

6."Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ)

7."Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ

8."Аграрлық несие корпорациясы" АҚ

9."ҚазАгроҚаржы" АҚ

10.АҚ "ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры"

**13."Бәйтерек"холдингі іске асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.ҚазАқпарат ХАА inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюросы

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Басқа (көрсетіңіз)

**14.Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңізші?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.Twitter

2.Youtube

3.Instagram

4.Facebook

5.Linkedin

6.Мой мир

7.Сыныптастар

8.Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т. б.)

9.Мен әлеуметтік желілерді пайдаланбаймын

10.Басқа (көрсетіңіз)

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда +7-776-832-7112 нөміріне қоңырау шалуды сұраймыз*

**САНАТЫ: ХОЛДИНГТІҢ ЕНШІЛЕС ҰЙЫМДАРЫ**

**МАҚСАТТЫ ТОП: ХОЛДИНГТІҢ ЕНШІЛЕС ҰЙЫМДАРЫ**

САУАЛНАМА

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің «УЦ Про бизнес» ЖШС Орталығы 2021 жылы "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және халықпен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

2 - Бөлім

**1. Ұйымның атауы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. Жынысы**

1.ер

2.әйел

**4. Жасы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Білімі**

1.орта

2.орта-арнайы

3.жоғары

4.жоғары оқу орнынан кейінгі

**6. E-mail (**жауапқа міндетті емес**)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4. Жауап беру қиын

**8. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4. Жауап беру қиын

3 – Бөлім.

**9. «Бәйтерек Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| ЕҰ мен Холдингтің өзара қарым-қатынастары корпоративтік басқару қағидаттарына және бекітілген ішкі құжаттарға негізделеді. Холдинг есеп беру нысандарын біріздендіру, бірыңғай стандарттар мен барлық МДҰ жұмысына қойылатын талаптарды қолдану жолымен МДҰ-мен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асырады. Холдинг ЕҰ мүдделерін ескереді және өзара іс-қимылдың барабар және жедел процесін қамтамасыз етеді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг МДҰ мақсаттарына уақтылы қол жеткізуге ықпал етеді. Холдинг ЕҰ-ға олардың тиімділігі мен рентабельділігін, нарықтық тартымдылығы мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға жәрдемдеседі. |  |  |  |  |  |
| Холдинг саясаттар, стандарттар және басқа да нормативтік құжаттар түрінде ЕҰ үшін жоғары тиімді құралдарды ұсына отырып, ЕҰ мақсаттарына қол жеткізудің кепілі болып табылады. |  |  |  |  |  |
| Холдинг технологияларды бірлесіп пайдалану, тәжірибе, дағдылар, құзыреттер, ноу-хау алмасу жолымен ЕҰ-ның өзара іс-қимылын күшейтуді, осылайша синергия әсерін ұлғайтуды қамтамасыз етеді. Холдинг менеджерлердің бастамашыл стратегиялық (ұзақ мерзімді) перспективаға дейін дамуын және оған қолдау көрсетуін қамтамасыз етеді. Холдинг өзінің басқару функцияларын іске асыру кезінде өзара көмек пен ынтымақтастық атмосферасын қолдайды, сондай-ақ өзінің ЕҰ-ның ғылыми, басқарушылық, технологиялық және бедел әлеуетін дамытады. |  |  |  |  |  |
| Холдинг барлық ЕҰ-ның холдингішілік ақпаратқа ашық және тең қолжетімділігін қамтамасыз етеді, ЕҰ персоналының хабардарлығын, қызметкерлер үшін басшылықтың қолжетімділігін арттыру әдістерін, технологияларын, құралдары мен құралдарын енгізеді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг жыл сайын ЕҰ Директорлар кеңесінің төрағасына және директорлар Кеңесіндегі (бақылау Кеңесіндегі) Холдинг өкілдеріне жалғыз акционердің алдағы қаржы жылына арналған үмітіне дейін жібереді. |  |  |  |  |  |

4 – Бөлім

**10. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын,сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**11. Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12.  Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?** *\* Холдинг логотипін белгілеңіз*

| https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c4_6b5144eb_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c5_64b0c772_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5200/256556178.0/0_d8271_3336e9b4_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c6_fbbeddaa_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c7_ec85274d_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c9_2879e7f6_L.jpg |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**13. Бүгінгі күнде"Бәйтерек" холдингін кім басқарады?***\* Жауаптың бір нұсқасы*

1.Тимур Сулейменов

2.Умирзак Шукеев

3.Айдар Арифханов

4.Болат Жамишев

5.Роман Скляр

6.Білмеймін / жауап беру қиын

**14. Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?**

1."Қазақстанның Даму Банкі"АҚ

2."KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ

3."Қазына Капитал Менеджмент"АҚ

4."Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ

5."Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ

6."Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ)

7."Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ

8."Аграрлық несие корпорациясы" АҚ

9."ҚазАгроҚаржы" АҚ

10.АҚ "ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры"

**15. "Бәйтерек"холдингі іске асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.ҚазАқпарат ХАА inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюросы

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Басқа (көрсетіңіз)

**16. Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңізші?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.Twitter

2.Youtube

3.Instagram

4.Facebook

5.Linkedin

6.Мой мир

7.Сыныптастар

8.Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т. б.)

9.Мен әлеуметтік желілерді пайдаланбаймын

10.Басқа (көрсетіңіз)

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда +7-776-832-7112 нөміріне қоңырау*

*шалуды сұраймыз*

**САНАТ: КЛИЕНТТЕР**

**МАҚСАТТЫ ТОП: ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАР**

САУАЛНАМА

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің орталық **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** 2021 жылы "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және қоғаммен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

2 – Бөлім

**1. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Жынысы**

1.ер

2.әйел

**3. Жасы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Білімі**

1.орта

2.орта-арнайы

3.жоғары

4.жоғары оқу орнынан кейінгі

**5. Отбасы жағдайы**

1.бойдақ

2.үйленген

3.ажырасқан

4.толық емес (жесір)

**6. Кәсіп түрі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. E-mail (***жауапқа міндетті емес)***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4. Жауап беру қиын

**9. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4.Жауап беру қиын

3 – Бөлім.

**10. Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| Қызметтер көптеген тұтынушылар үшін қол жетімді. Қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті. |  |  |  |  |  |
| Холдинг ұсынылатын қызметтер бойынша консультацияларды тиімді жүзеге асырады. Холдинг қызметкерлері жоғары кәсіби шеберлік пен ынта танытады. Холдинг Халыққа қызмет көрсету және қызмет көрсету сапасын арттыруға жәрдемдеседі, бұл клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын жақсартудан және кезектерді азайту үшін баламалы төлем жүйелерін енгізу мен дамытудан көрінеді |  |  |  |  |  |
| Холдинг жеткілікті дәрежеде ЕҰ-ның қаржылық жағдайы, дивидендтік саясаты және кредиттік тарихы туралы, сондай-ақ даму перспективалары туралы өзекті ақпаратты ашып көрсетеді. Холдинг мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау, қаржылық және қаржылық емес қызметтерді ұсыну) іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг елдегі толыққанды теңдестірілген тұрғын үй нарығын дамыту үшін жағдай жасайды. Холдинг авариялық тұрғын үйлерді бұзу мәселесін шешуде маңызды рөл атқарады.  Холдинг жеке тұрғын үй құрылысын дамытуға елеулі үлес қосуда. Холдинг халықтың кредиттеудің ипотекалық бағдарламаларына қолжетімділігін арттыруды қамтамасыз етеді. |  |  |  |  |  |

4 - Бөлім

**11. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын,сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12. Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**13.  Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?** *\* Холдинг логотипін белгілеңіз*

| https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c4_6b5144eb_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c5_64b0c772_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5200/256556178.0/0_d8271_3336e9b4_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c6_fbbeddaa_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c7_ec85274d_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c9_2879e7f6_L.jpg |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**14. Бүгінгі күнде "Бәйтерек" холдингін кім басқарады?***\* Жауаптың бір нұсқасы*

1.Тимур Сулейменов

2.Умирзак Шукеев

3.Айдар Арифханов

4.Болат Жамишев

5.Роман Скляр

6.Не знаю / Затрудняюсь ответить

**15. Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?**

1."Қазақстанның Даму Банкі"АҚ

2."KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ

3."Қазына Капитал Менеджмент"АҚ

4."Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ

5."Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ

6."Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ)

7."Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ

8."Аграрлық несие корпорациясы" АҚ

9."ҚазАгроҚаржы" АҚ

10.АҚ "ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры"

**16. «Бәйтерек» холдингі іске асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.ҚазАқпарат ХАА inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюросы

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Басқа (көрсетіңіз)

**17. Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңізші?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.Twitter

2.Youtube

3.Instagram

4.Facebook

5.Linkedin

6.Мой мир

7.Сыныптастар

8.Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т. б.)

9.Мен әлеуметтік желілерді пайдаланбаймын

10.Басқа (көрсетіңіз)

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ нөміріне қоңырау*

*шалуды сұраймыз*

**САНАТ: КЛИЕНТТЕР**

**МАҚСАТТЫ ТОП: ШАҒЫН ЖӘНЕ ОРТА БИЗНЕС**

САУАЛНАМА

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің орталық **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** 2021 жылы "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және қоғаммен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

2 - Бөлім

**1. Ұйымның атауы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Лауазымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. E-mail** *(жауапқа міндетті емес)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Сіздің қызметіңіз қай салаға жатады?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Сіздің компанияңыздың АҚШ долларындағы жылдық кірісінің көлемі қандай?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4.Жауап беру қиын

**8. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4. Жауап беру қиын

3 – Бөлім.

**9. "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| Холдинг мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау, қаржылық және қаржылық емес қызметтерді ұсыну) іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг бизнесті жүргізу негіздері, үздік әлемдік практикалар бойынша сапалы консультациялық қызметтер (оқыту) ұсыну, жұмыс істеп тұрған бизнесті жүргізуді сервистік қолдау, шетелдік әріптестермен іскерлік байланыстар орнатуға жәрдемдесу, шетелдік сарапшы-тәлімгерлерді тарту арқылы ШОБ субъектілерінің құзыретін арттыруға ықпал етеді.  Холдинг инновациялық кәсіпкерлікті белсенді дамытады және тренингтер, семинарлар, онлайн курстар түрінде оқыту арқылы отандық инноваторлардың құзыреті мен біліктілігін арттырады. |  |  |  |  |  |
| Холдинг жаңа бизнес-бастамаларды белсенді қолдайды және кәсіпкерлік секторды сауықтыруда маңызды рөл атқарады. Холдинг ел экономикасының шикізаттық емес секторларында өңірлік кәсіпкерліктің орнықты және теңгерімді өсуін қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Холдинг экономиканың басым секторларын дамыту процесінде мемлекет пен бизнестің тиімді өзара іс-қимылын қамтамасыз етеді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг пен ШОБ субъектілері арасындағы қарым-қатынас тиімді құрылған, Бизнес-портал мен CRM жүйесі өзара іс-қимылдың барынша жоғары нәтижесін алуға мүмкіндік береді. Қызметтер ШОБ субъектілері үшін қолжетімді болып табылады. Қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті. |  |  |  |  |  |

4 – Бөлім

**10. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын,сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**11. Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12 Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?** *\* Холдинг логотипін белгілеңіз*

| https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c4_6b5144eb_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c5_64b0c772_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5200/256556178.0/0_d8271_3336e9b4_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c6_fbbeddaa_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c7_ec85274d_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c9_2879e7f6_L.jpg |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**13. Бүгінгі күнде "Бәйтерек" холдингін кім басқарады?***\* Жауаптың бір нұсқасы*

1.Тимур Сулейменов

2.Умирзак Шукеев

3.Айдар Арифханов

4.Болат Жамишев

5.Роман Скляр

6.Білмеймін / жауап беру қиын

**14. "Бәйтерек"холдингі іске асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.ҚазАқпарат ХАА inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюросы

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Басқа (көрсетіңіз)

**15. Какими СМИ Вы чаще всего пользуетесь для получения информации о программах, реализуемых Холдингом? \****Не более трех вариантов ответа*

1.МИА Казинформ (inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюро

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Другое (укажите)

**16. Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңізші?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.Twitter

2.Youtube

3.Instagram

4.Facebook

5.Linkedin

6.Мой мир

7.Сыныптастар

8.Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т. б.)

9.Мен әлеуметтік желілерді пайдаланбаймын

10.Басқа (көрсетіңіз)

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ нөміріне қоңырау*

*шалуды сұраймыз*

**САНАТ: КЛИЕНТТЕР**

**МАҚСАТТЫ ТОП: ІРІ КОМПАНИЯЛАР**

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің орталық**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** 2021 жылы "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және қоғаммен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

2 - Бөлім

**1. Ұйымның атауы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Лауазымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. E-mail** *(жауапқа міндетті емес)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Сіздің қызметіңіз қай салаға жатады?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Сіздің компанияңыздың АҚШ долларындағы жылдық кірісінің көлемі қандай?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4.Жауап беру қиын

**8. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4. Жауап беру қиын

3 – Бөлім.

**9. Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| Қызметтер туралы ақпарат көптеген тұтынушылар үшін қол жетімді. Қызмет көрсету шарттары туралы ақпарат қолжетімді және түсінікті. |  |  |  |  |  |
| Экономиканың басым секторларына қаржылық және консультациялық қолдау көрсету арқылы ҚР экономикасын дамыту жөніндегі мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруды Холдинг тиімді және жоспарланған мерзімде жүргізеді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг қызмет барысында туындайтын дауларды әрқашан құқықтық жолмен шешеді, келіссөздер жүргізеді және өзара қолайлы ымыраға келуге тырысады. Холдинг іскерлік әріптестер алдындағы өзінің келісімшарттық міндеттемелерін адал орындайды. |  |  |  |  |  |
| Қызмет көрсету шарттары қолжетімді және түсінікті. Холдинг ұсынылатын қызметтер бойынша консультацияларды тиімді жүзеге асырады. Холдинг қызметкерлері жоғары кәсіби шеберлік пен ынта танытады. |  |  |  |  |  |

4 – Бөлім

**10. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын,сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**11. Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12.  Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?** *\* Холдинг логотипін белгілеңіз*

| https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c4_6b5144eb_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c5_64b0c772_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5200/256556178.0/0_d8271_3336e9b4_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c6_fbbeddaa_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c7_ec85274d_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c9_2879e7f6_L.jpg |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**13. Бүгінгі күнде "Бәйтерек" холдингін кім басқарады?***\* Жауаптың бір нұсқасы*

1.Тимур Сулейменов

2.Умирзак Шукеев

3.Айдар Арифханов

4.Болат Жамишев

5.Роман Скляр

6.Білмеймін / жауап беру қиын

**14. Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?**

1."Қазақстанның Даму Банкі"АҚ

2."KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ

3."Қазына Капитал Менеджмент"АҚ

4."Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ

5."Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ

6."Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ)

7."Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ

8."Аграрлық несие корпорациясы" АҚ

9."ҚазАгроҚаржы" АҚ

10.АҚ "ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры"

**15. "Бәйтерек"холдингі іске асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.ҚазАқпарат ХАА inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюросы

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Басқа (көрсетіңіз)

**16. Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңізші?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.Twitter

2.Youtube

3.Instagram

4.Facebook

5.Linkedin

6.Мой мир

7.Сыныптастар

8.Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т. б.)

9.Мен әлеуметтік желілерді пайдаланбаймын

10.Басқа (көрсетіңіз)

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ нөміріне қоңырау*

*шалуды сұраймыз*

**САНАТЫ: КЛИЕНТТЕР**

**МАҚСАТТЫ ТОП: АГРОӨНЕРКӘСІПТІК КЕШЕН СУБЪЕКТІЛЕРІ**

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің орталық **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**2021 жылы нысаналы топтың "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне деген сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және қоғаммен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

2 - Бөлім

**1. Ұйымның атауы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Лауазымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. E-mail** *(жауапқа міндетті емес)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Сіздің қызметіңіз қай салаға жатады?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Сіздің компанияңыздың АҚШ долларындағы жылдық кірісінің көлемі қандай?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4.Жауап беру қиын

**8. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4. Жауап беру қиын

Раздел 3.

**9"Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| Холдинг АӨК қолдаудың мемлекеттік бағдарламаларын іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде қабылданатын шешімдердің ашықтығының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді |  |  |  |  |  |
| Холдинг еліміздің агроөнеркәсіптік кешенінің тұрақты дамуын қамтамасыз етуде оң өзгерістер енгізуде. Холдинг мемлекет пен АӨК субъектілерінің тиімді өзара іс-әрекетін қамтамасыз етеді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг пен АӨК субъектілері арасындағы қатынастар тиімді құрылған, Холдингтің ақпараттық ресурстары өзара іс-қимылдың барынша жоғары нәтижесін алуға мүмкіндік береді. Қызметтер АӨК субъектілері үшін қолжетімді болып табылады. |  |  |  |  |  |

4 – Бөлім

**10. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын,сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**11. Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12.  Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?** *\* Холдинг логотипін белгілеңіз*

| https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c4_6b5144eb_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c5_64b0c772_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5200/256556178.0/0_d8271_3336e9b4_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c6_fbbeddaa_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c7_ec85274d_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c9_2879e7f6_L.jpg |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**13. Бүгінгі күнде "Бәйтерек" холдингін кім басқарады?***\* Жауаптың бір нұсқасы*

1.Тимур Сулейменов

2.Умирзак Шукеев

3.Айдар Арифханов

4.Болат Жамишев

5.Роман Скляр

6.Білмеймін / жауап беру қиын

**14. Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?**

1."Қазақстанның Даму Банкі"АҚ

2."KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ

3."Қазына Капитал Менеджмент"АҚ

4."Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ

5."Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ

6."Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ)

7."Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ

8."Аграрлық несие корпорациясы" АҚ

9."ҚазАгроҚаржы" АҚ

10.АҚ "ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры"

**15."Бәйтерек"холдингі іске асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.ҚазАқпарат ХАА inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюросы

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Басқа (көрсетіңіз)

**16.Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңізші?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.Twitter

2.Youtube

3.Instagram

4.Facebook

5.Linkedin

6.Мой мир

7.Сыныптастар

8.Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т. б.)

9.Мен әлеуметтік желілерді пайдаланбаймын

10.Басқа (көрсетіңіз)

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ нөміріне қоңырау*

*шалуды сұраймыз*

**САНАТ: ҚОҒАМ**

**МАҚСАТТЫ ТОП: ҚР ПАРЛАМЕНТІНІҢ ЖӘНЕ МӘСЛИХАТТАРДЫҢ ДЕПУТАТТАРЫ, БҰҚАРАЛЫҚ АҚПАРАТ ҚҰРАЛДАРЫ, ҮКІМЕТТІК ЕМЕС ҰЙЫМДАР**

САУАЛНАМА

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің «УЦ Про бизнес» ЖШС Орталығы 2021 жылы "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне нысаналы топтардың сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және халықпен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

2 - Бөлім

**1. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Жұмыс орны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Лауазымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Жынысы**

1.ер

2.әйел

**5. Жасы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Білімі**

1.орта

2.орта-арнайы

3.жоғары

4.жоғары оқу орнынан кейінгі

**7. E-mail** *(жауапқа міндетті емес)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4.Жауап беру қиын

**9. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4. Жауап беру қиын

3 – Бөлім.

**10. "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| Қойылған мақсаттарға уақтылы және қажетті нәтижемен қол жеткізіледі. Қоғамда республикалық бюджет қаражатын оңтайлы пайдалана отырып, Холдингті басқарудағы менеджмент қадамдарының дәйектілігі мен тиімділігі туралы толық әсер қалыптасады. |  |  |  |  |  |
| Меншік иесінің және басқа да мүдделі тұлғалардың (республикалық, жергілікті билік органдары) ықпалы туралы, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен мәмілелерді бақылау және келісу тәртібі туралы ақпарат белгілі, ашық және қолжетімді. Мәмілелер туралы ақпарат, сондай-ақ Холдингтің қаржы ағындары ашық. Холдинг басшылығының қызметі мен шешімдер қабылдау жүйесі ашық. |  |  |  |  |  |
| Холдингтің табысты іске асырылған жобалары туралы ақпарат БАҚ-та тұрақты жарияланады, сондай-ақ Холдингтің ақпараттық ресурстарында қолжетімді. Қоғам холдингтің қаржылық тұрақтылығы мен даму перспективаларына сенімді. |  |  |  |  |  |
| Холдинг қоғаммен тиімді және жедел өзара іс-қимыл жасайды. Холдингке жіберілетін сұрау салуларға жауаптар уақтылы және толық көлемде ұсынылады. Холдинг тұрақты негізде қоғамның назарын аударады немесе олармен бірге іске асырылатын немесе ықтимал жобаларды талқылауға шақырады. |  |  |  |  |  |

4 – Бөлім

**11. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын,сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12. Холдингке өзінің іскерлік беделін жақсарту, нысаналы топтардың өз қызметіне деген сенімін арттыру және ақпараттық саясат пен PR-ды жетілдіру үшін не ұсынар едіңіз?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**13.  Төменде келтірілген логотиптердің қайсысы "Бәйтерек" холдингіне тиесілі?** *\* Холдинг логотипін белгілеңіз*

| https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c4_6b5144eb_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c5_64b0c772_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5200/256556178.0/0_d8271_3336e9b4_L.png | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c6_fbbeddaa_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c7_ec85274d_L.jpg | https://img-fotki.yandex.ru/get/5311/256556178.0/0_d73c9_2879e7f6_L.jpg |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**14. Бүгінгі күнде "Бәйтерек" холдингін кім басқарады?***\* Жауаптың бір нұсқасы*

1.Тимур Сулейменов

2.Умирзак Шукеев

3.Айдар Арифханов

4.Болат Жамишев

5.Роман Скляр

6.Білмеймін / жауап беру қиын

**15. Сізге ең танымал Холдингтің үш еншілес ұйымын белгілеңіз?**

1."Қазақстанның Даму Банкі"АҚ

2."KazakhExport" экспорттық сақтандыру компаниясы " АҚ

3."Қазына Капитал Менеджмент"АҚ

4."Қазақстанның инвестициялық қоры"АҚ

5."Даму" кәсіпкерлікті дамыту қоры " АҚ

6."Отбасы банк" тұрғын үй құрылыс жинақ банкі " АҚ ("Отбасы банк"АҚ)

7."Қазақстандық тұрғын үй компаниясы"АҚ

8."Аграрлық несие корпорациясы" АҚ

9."ҚазАгроҚаржы" АҚ

10.АҚ "ауыл шаруашылығын қаржылай қолдау Қоры"

**16."Бәйтерек"холдингі іске асыратын бағдарламалар туралы ақпарат алу үшін Сіз қандай БАҚ-тарды жиі пайдаланасыз?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.ҚазАқпарат ХАА inform.kz)

2.BNews.kz

3.TengriNews

4.Inform Бюросы

5.365Info.kz

6.Zakon.kz

7.Today.kz

8.Vesti.kz

9.Forbes.kz

10.Kapital.kz

11.24.kz

12.Басқа (көрсетіңіз)

**17.Холдингтің қызметі туралы жаңалықтарды алу үшін қандай әлеуметтік желіні жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңізші?** *\* Жауаптың үш нұсқасынан артық емес*

1.Twitter

2.Youtube

3.Instagram

4.Facebook

5.Linkedin

6.Мой мир

7.Сыныптастар

8.Мессенджерлер (WhatsApp, Viber, Agent, Skype және т. б.)

9.Мен әлеуметтік желілерді пайдаланбаймын

10.Басқа (көрсетіңіз)

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ нөміріне қоңырау*

*шалуды сұраймыз*

**САНАТ: ИНВЕСТОРЛАР**

**МАҚСАТТЫ ТОП: ҮЛЕСТІК ИНВЕСТОРЛАР / НАРЫҚТАР, БОРЫШТЫҚ ИНВЕСТОРЛАР / НАРЫҚТАР**

1- Бөлім

**Құрметті респондент!**

Біздің орталық **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**2021 жылы нысаналы топтың "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі"АҚ қызметіне деген сенім деңгейіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді. "Бәйтерек "ҰБХ"АҚ жұмысы туралы сіздің пікіріңізге сәйкес келетін жауаптың нұсқаларын белгілеп, бірқатар сұрақтарға жауап берулеріңізді сұраймыз. Сіздің бағалауларыңыз толық анонимдік шарттарында қорытылып, пайдаланылатын болады және Холдингтің мемлекетпен, серіктестермен және халықпен өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру мақсатына қызмет етеді.

**Раздел 2.**

**1. Аты-жөні** *(жауапқа міндетті емес***)****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Ұйымның атауы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Лауазымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Жынысы**

1.ер

2.әйел

**5. Жасы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Білімі**

1.орта

2.орта-арнайы

3.жоғары

4.жоғары оқу орнынан кейінгі

**7. E-mail** *(жауапқа міндетті емес)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. Сіздің қызметіңіз қай салаға жатады?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**9. Сіздің компанияңыз қандай инвесторлар қатарына жатады?**

1. Қазақстандық инвестор.

2. Шетелдік инвестор.

**10. Сіз холдингтің қызметімен таныссыз ба?**

1.Ия, өте жақсы.

2. Ия, толық емес .

3. Жоқ.

4.Жауап беру қиын

**11. Сізде Холдингпен өзара әрекеттесу тәжірибесі бар ма?**

1.Иә, ұзақ мерзімді.

2.Иә, қысқа мерзімді

3.Жоқ.

4. Жауап беру қиын

3 – Бөлім.

**12. "Бәйтерек "Ұлттық басқарушы холдингі" АҚ қызметіне деген сенімнің деңгейін әр критерий бойынша жеке бағалаңыз:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерийлер | Келісемін | Келіспеймін | Жауап беру қиын | Теріс бағалау жағдайында пікір қалдырыңыз | Теріс бағалау жағдайында ұсыныс қалдырыңыз |
| Холдинг объективтілікті, сенімділікті, тәуелсіздікті және ақпараттық ашықтықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етеді. Меншік иесінің және басқа да мүдделі тұлғалардың (республикалық, жергілікті билік органдары) ықпалы туралы, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен мәмілелерді бақылау және келісу тәртібі туралы ақпарат белгілі, ашық және қолжетімді. Мәмілелер туралы ақпарат, сондай-ақ Холдингтің қаржы ағындары ашық. |  |  |  |  |  |
| Холдингтің табысты іске асырылған жобалары туралы ақпарат БАҚ-та тұрақты жарияланады, сондай-ақ Холдингтің ақпараттық ресурстарында қолжетімді. Қаржылық тұрақтылыққа және Холдингтің даму перспективаларына сенім бар. |  |  |  |  |  |
| Холдинг өзін оң имиджі бар сенімді серіктес ретінде көрсетті. Топ-менеджменттің кәсіби деңгейі жоғары және тәжірибесі мол. Топ-менеджмент инвестициялық қоғамдастықпен қарым-қатынас жасау үшін әрдайым ашық және қолайлы инвестициялық климатты қамтамасыз етеді. Бұдан басқа, компанияда негізгі бизнес-шешімдерді қабылдау экологиялық, әлеуметтік және экономикалық салаларда тұрақты дамуға бағытталған. |  |  |  |  |  |
| Холдинг ақпаратты уақтылы ұсыну, сондай-ақ көшпелі таныстырылымдар мен Холдинг басшылығымен кездесулер ұйымдастыру арқылы инвестициялық қоғамдастықпен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асырады. Холдинг инвесторлардың мүдделерін ескереді және барабар және жедел инвестициялық процесті қамтамасыз етеді. Холдинг қолданыстағы инвесторлармен өзара байланысты күшейту үшін жағдайларды қамтамасыз етеді. |  |  |  |  |  |

4 – Бөлім

**13. Егер сізде Холдингпен өзара іс-қимылдың теріс немесе оң тәжірибесі болған жағдайда, онда өзара іс-қимылды немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырған Холдинг қызметкерінің жағдайын, күнін, орнын, атын, сондай-ақ қызмет түрін көрсетіңіз\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!***

*\*\* Сауалнаманы толтыру бойынша сұрақтар туындаған жағдайда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ нөміріне қоңырау*

*шалуды сұраймыз*