

А.М. Утегенова

*Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан, Астана, Казахстан  
(E-mail: Aliya001uam@gmail.com)*

## **Анкетирование как механизм мониторинга удовлетворенности инвесторов**

В статье рассмотрены критерии инвестиционной привлекательности Республики Казахстан. Проведены исследования в целях выявления потребностей иностранных и частных инвесторов. В результате проведения анкетирования выделены основные проблемы инвестирования. Проведен анализ инвестиционного климата в Республике Казахстан. Исследована сложившаяся ситуация, предложены механизмы по улучшению инвестиционного климата и снижению коррупционных проявлений. Рассмотрены исследования авторитетных международных экспертных организаций World Bank Group, в том числе международные рейтинги «Doing Business». Исследованы мировые тенденции в инвестиционной политике, проанализированы объемы прямых иностранных инвестиций. Для улучшения инвестиционной среды в Республике Казахстан, исходя из обобщенного международного опыта и на основе проведенных исследований, рекомендации авторитетных мировых экспертных центров, отмечены основополагающие направления движения в решении существующих задач и проблем. В статье отмечается высокая актуальность проблем противодействия коррупционным правонарушениям. Произведен анализ некоторых нормативных правовых актов Республики Казахстан, содержащих нормы антикоррупционного характера, а также о государственной поддержке прямых инвестиций. В результате проведенного исследования разработаны рекомендации по улучшению инвестиционного климата и снижению уровня коррупции в Республике Казахстан.

*Ключевые слова:* инвестиции, коррупция, налоги, государственные гарантии, инвестиционный климат, инвесторы, государство, преференции, инвестиционные проекты, коррупционные риски.

Определение степени удовлетворенности в потребностях инвесторов является одной из главных задач улучшения инвестиционного климата. Такая оценка необходима для проведения корректировки в деятельности государственных органов. Информация о существующих потребностях инвесторов может быть получена с помощью полевого исследования, в частности, анкетирования.

Анкетирование как один из механизмов мониторинга представляет собой достаточно непростой процесс. Это связано с тем, что в анкетировании определяющую роль играет человеческий фактор. То есть в качестве «датчика» при проведении измерения выступает человек, а зачастую и оценивается тоже человек. Именно в этом случае необходимо очень тщательно и осторожно подходить к оценке полученных результатов и особенно к их опубликованию [1].

В целях выявления коррупционного риска в государственном управлении инвестиционного процесса было проведено полевое исследование. Основной идеей исследования была необходимость определения, на какой стадии государственного регулирования инвестиционными процессами возникают коррупционные риски. Для этого была создана анкета для проведения опроса иностранных инвесторов. Анкета содержит открытые вопросы и состоит из девяти пунктов. Место проведения анкетирования — Центр обслуживания инвесторов («Одно окно») в Комитете по инвестициям Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан. Количество респондентов — 50 человек.

Цель анкетирования — получить оценку инвесторов о качестве государственного управления инвестиционными процессами в Республике Казахстан, выявления коррупционных рисков и их учета при выработке предложений по совершенствованию государственного управления инвестиционными процессами.

В рамках анкетирования были опрошены респонденты, представляющие различные сферы деятельности: промышленность, строительство, производство продуктов питания, сельское хозяйство, торговлю.

По результатам опроса респондентов, которые принимали участие в выборочном анкетировании, получены данные представляющие интерес для оценки качества государственного управления в Республике Казахстан (табл.).

Т а б л и ц а

№	Вопросы анкетирования	Варианты ответа	Количество респондентов	В процентном соотношении
1	Что для Вас является основным критерием выбора инвестиционного проекта?	Законодательная база	5	10
		Экономическая эффективность и потребность населения в будущей продукции	5	10
		Получение стабильного дохода	40	80
2	Что является препятствием для инвестирования?	Отсутствие государственных гарантий	6	12
		Налоговые ставки	4	8
		Коррупция	40	80
3	С какими недостатками в деятельности государственных органов Вы сталкивались?	Длительность рассмотрения и согласования документации	20	40
		Наличие бюрократизма	20	40
		Наличие некомпетентности среди государственных служащих	2	4
		Отсутствие и боязнь ответственности за принятые решения	3	6
		Довольны деятельностью государственных органов	5	10
4	Какие преимущества либо преференции Вы хотели бы получить от государства?	Государственные гарантии	10	20
		Налоговые преференции	40	80
5	Сталкивались ли Вы с проявлением коррупции при выборе инвестиционного проекта, его реализации либо на любой другой стадии? В чем это выразалось?	При выборе инвестиционного проекта	5	10
		При реализации инвестиционного проекта	35	70
		Отсутствие проявления коррупции на всех стадиях государственного управления инвестиционными процессами	10	20
6	Как, на Ваш взгляд, возможно избежать коррупцию в сфере государственного управления инвестиционными процессами?	Прозрачность	30	60
		Доступность	5	10
		Соблюдение законодательства	5	10
		Независимый арбитраж	5	10
		Зависит от руководителя государственного органа	5	10

Так, наибольшее количество респондентов от общего числа опрошенных составили иностранные инвесторы — 68 % (34 респондента), отечественные инвесторы — 32 % (16 респондентов).

Несмотря на большее количество обращений иностранных инвесторов в Комитет по инвестициям Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан, иностранные инвесторы не спешат вкладывать в экономику Казахстана, что также подтверждается официальными статистическими данными Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан [2]. Всего 18 % от общего количества инвестиций приходится на иностранные, 19 % составляют государственные инвестиции и 63 % — частные инвестиции (рис. 1).

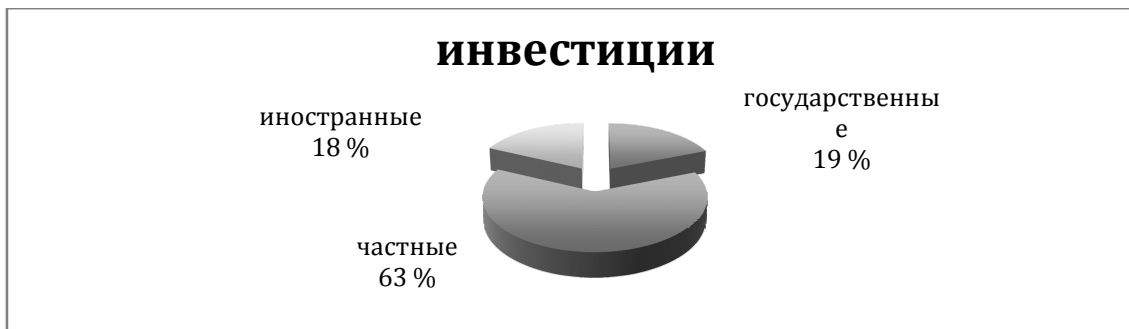


Рисунок 1. Общее количество инвестиций в экономику Казахстана

Одним из первых вопросов, по которому опрошены респонденты, связан с инвестиционной деятельностью. В частности, перед респондентами был поставлен вопрос: «Что для Вас является основным критерием выбора инвестиционного проекта?».

Результаты опроса показали, что инвесторов интересует получение стабильного дохода (рис. 2). Между тем 10 % опрошенных указали, что законодательная база является одним из основных критериев выбора инвестиционного проекта, 10 % инвесторов, прошедших анкетирование, считают, что экономическая эффективность и потребность населения в будущей продукции являются важными условиями для инвестирования, 80 % респондентов утверждают, что их больше интересует получение стабильного дохода, нежели необходимость страны в конкретном инвестиционном проекте.

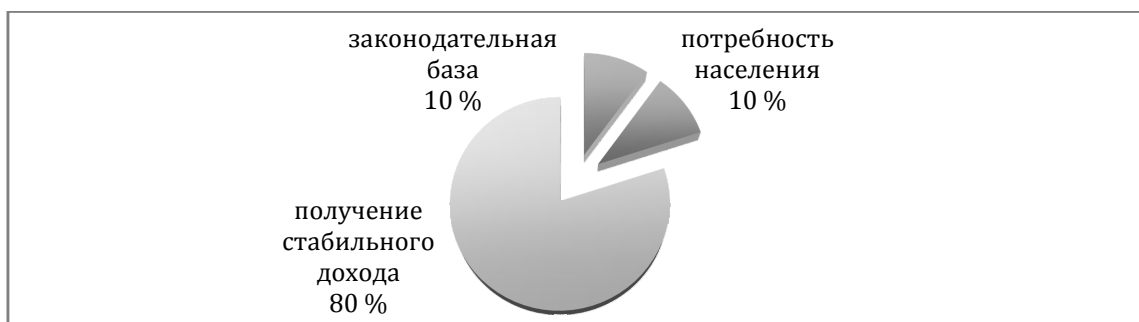


Рисунок 2. Критерии выбора инвестиционного проекта

В качестве препятствий для инвестирования в экономику Казахстана респондентами были отмечены налоги, коррупция, отсутствие государственных гарантий. В частности, к большому сожалению, коррупция занимает лидирующее место среди ответов опрошенных, что составляет 80 %, отсутствие государственных гарантий — 12 % и высокими посчитали налоговые ставки 8 % респондентов (рис. 3). На самом деле, Казахстан является одной из стран, в которой предусмотрены самые низкие налоговые ставки.

Так, ежегодно Всемирный банк проводит оценку состояния бизнес-климата в 183 странах по 11-ти индикаторам рейтинга «Doing Business» (рейтинг, определяющий легкость ведения бизнеса). По индикатору «Налогообложение» в рейтинге Всемирного банка «Doing Business 2016» Казахстан поднялся, занимает 18 место среди 183 стран. Общая налоговая ставка (в процентах прибыли) в Казахстане одна из самых низких среди 183 стран мира — 29,2 % (тогда как, например, в странах Европы и Центральной Азии — 34,8 %, в странах ОЭСР — 41,2 %), количество выплат составило 7 платежей (в странах Европы и Центральной Азии — 19,2, в странах ОЭСР — 11,1 % выплат), зарплатные налоги и отчисления в Казахстане составляют 11,2 % (в странах Европы и Центральной Азии — 20,4 %, в странах ОЭСР — 24,1 %), а время, необходимое налогоплательщикам для выполнения своих обязательств, — 188 часов (в странах Европы и Центральной Азии — 232,7 часа, в странах ОЭСР — 176,6 часа) [3].

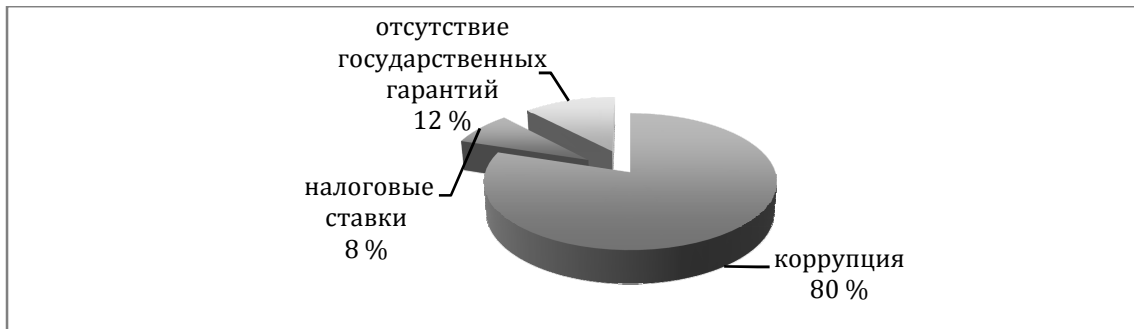


Рисунок 3. Факторы инвестирования

Недостатки в деятельности государственных органов, с которыми сталкивались потенциальные инвесторы (рис. 4), указывались разные, однако в целом деятельностью государственных органов большинство респондентов остались недовольны. Среди опрошенных инвесторов, к большому сожалению, только 10 % утверждают, что их устраивает деятельность государственных органов.

В отношении недостатков 40 % респондентов уверенно отметили, что длительность рассмотрения и согласования документации значительно затрудняет их деятельность; 40 % лиц, прошедших анкетирование, заявили о наличии административных барьеров в государственном управлении инвестиционного процесса; 4 % опрошенных утверждают наличие некомпетентности среди государственных служащих. Оставшиеся 6 % респондентов ссылаются на отсутствие и боязнь ответственности за принятые решения. Укрепление, совершенствование структуры управления, реформы в сфере государственной службы не будут успешны, пока одна из ключевых фигур — государственный служащий будет оставаться в глазах общественности носителем таких отрицательных черт, как непрофессионализм, бюрократизм, коррумпированность.

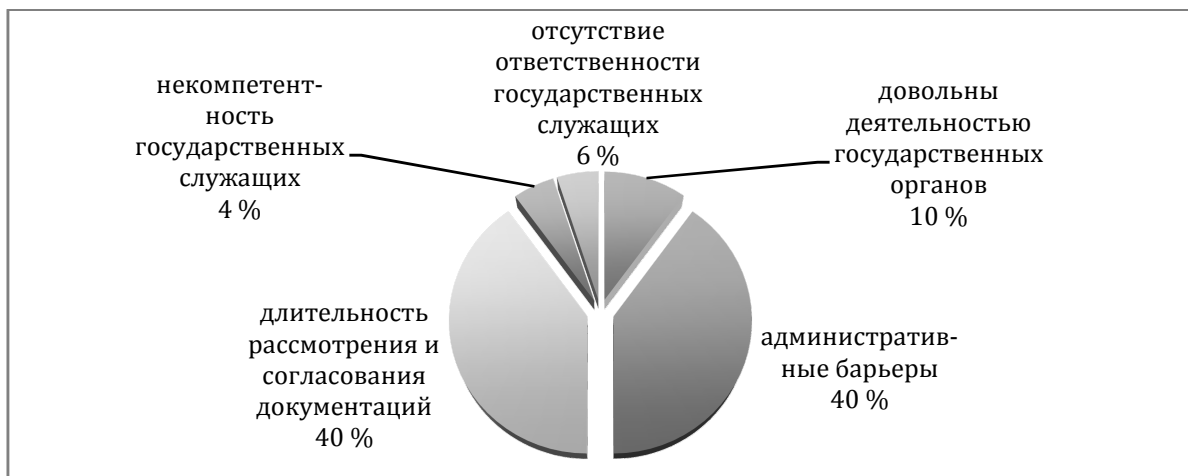


Рисунок 4. Недостатки в деятельности государственных органов, с которыми сталкиваются инвесторы

Большинства опрошенных инвесторов в качестве предпочтений и преимуществ от государства указали желание получить освобождение от некоторых видов налогов, а также предоставление государственных гарантий. В частности, налоговые преференции желают получить 80 % респондентов, остальные же 20 % опрошенных утверждают, что необходимо предоставление государственных гарантий. На самом деле, в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан инвесторам предусмотрены некоторые налоговые льготы и преференции. Как правило, с каждым инвестором заключается индивидуальный договор от имени Правительства Республики Казахстан на различный период времени, с предоставлением налоговых преференций.

Огромный ущерб наносится репутации Республики Казахстан при утверждении инвестором, что отсутствуют обещанные гарантии Правительством Республики Казахстан.

Поскольку анкета содержала открытые вопросы и предполагала широкий спектр ответов, весьма примечательно, что на вопрос: «Сталкивались ли Вы с проявлением коррупции при выборе инвести-

ционного проекта, его реализации, либо на любой другой стадии. В чем это выразалось?», респонденты сошлись только в двух ответах, при наличии коррупции.

Между тем 10 % инвесторов, прошедших анкетирование, утверждают, что имеют место коррупционные риски при выборе инвестиционного проекта, т.е., по их словам, для получения конкретного проекта, который они считают выгодным для себя, необходимо согласие некоторых государственных органов. Настораживает тот факт, что большинство опрошенных респондентов — 70 % инвесторов предполагают наличие коррупции при реализации инвестиционных проектов. Инвесторы утверждают, что на стадии реализации инвестиционных проектов возникают препоны со стороны государства, в том числе гарантии, предоставленные государством инвесторам, на самом деле, отсутствуют. В связи с этим данные инвесторы обращались с вопросом об обещанных Правительством Республики Казахстан гарантиях в Министерство по инвестициям и развитию Республики Казахстан. К большому сожалению, всего лишь 20 % оставшихся опрошенных инвесторов отметили отсутствие коррупции в государственном управлении инвестиционными процессами на всех стадиях (рис. 5).

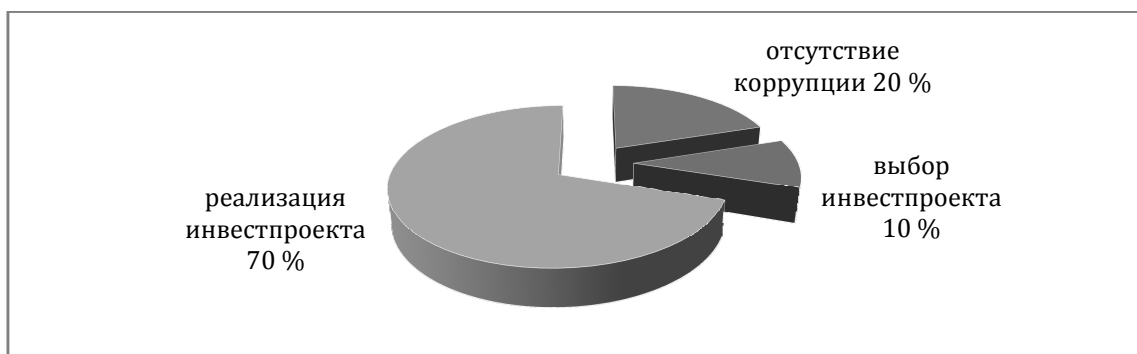


Рисунок 5. Коррупционные риски на стадиях государственного управления инвестиционными процессами

В качестве рекомендаций и пожеланий инвесторы внесли некоторые предложения, что было весьма актуально и ценно для исследовательской работы. Из опрошенных 60 % утверждают, что в целях противодействия коррупции в сфере государственного управления инвестиционными процессами необходима прозрачность на всех уровнях принятия решения при реализации инвестиционного проекта, а также необходимо повысить прозрачность при проведении тендеров. Часть респондентов (10 %) считают, что необходимы детальность процедур, четкость формулировок, отсутствие двойного толкования, рассмотрение споров независимым арбитражем.

В целях разрешения создавшейся проблемы, необходимости в независимом арбитраже, а также в соответствии с Планом нации «100 конкретных шагов» от 06.05.2015 г. в Астане создан Финансовый центр «Астана», в котором с конца 2017 г. будут проводиться судебные процессы с участием иностранных инвесторов на базе английского права под председательством иностранных судей [4, 5].

Часть опрошенных инвесторов (10 %) указывают на то, что информация для потенциальных инвесторов должна быть доступной, понятной и ясной (в том числе и на английском языке), с указанием контактных данных специалистов. Еще часть респондентов (10 %) ссылаются на законодательство и необходимость осуществления деятельности и государственных органов, и инвесторов строго в рамках Законов Республики Казахстан. Оставшиеся 10 % опрошенных утверждают, что коррупционные риски зависят от руководства государственного органа (рис. 6).

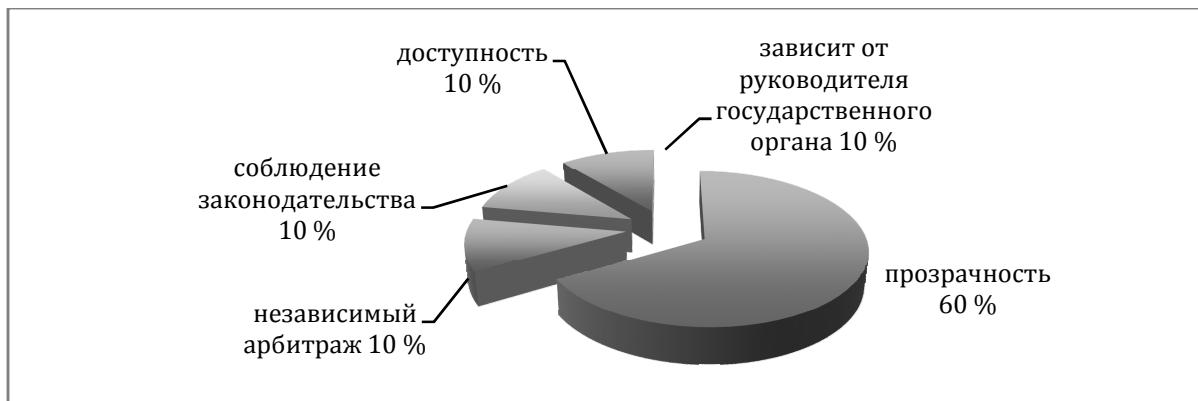


Рисунок 6. Критерии, необходимые в государственном управлении инвестиционного процесса в целях противодействия коррупции, по мнению инвесторов

Из проведенного исследования следует, что для улучшения инвестиционного климата необходимо учитывать потребности инвесторов. На принятие инвестором решения влияют следующие основные факторы: налоговые преференции, уровень коррупции и государственные гарантии.

В настоящее время налоговые преференции предоставляются государством, а также инвесторы освобождаются от некоторых видов налогов в зависимости от условий, указанных в договорах.

В целях снижения инвестиционных рисков и обеспечения системы гарантий защиты иностранных инвестиций интересы иностранных инвесторов находятся под защитой Закона Республики Казахстан от 28.02.97 г. «О государственной поддержке прямых инвестиций», что предоставляет иностранным компаниям при осуществлении инвестиционной деятельности равные условия по сравнению с отечественными [6].

Основной и важной проблемой для инвестора остается уровень коррупции в стране. Согласно проведенным исследованиям большая часть опрошенных респондентов, а это 80 %, считают весьма высоким уровень влияния коррупции на инвестиционный процесс, в связи с чем необходимо устранять все проявления коррупции. Для этого предлагается создать особый механизм обращения инвесторов с жалобами по обвинению в коррупции, а также сократить срок рассмотрения коррупционных правонарушений в арбитраже с участием инвесторов. Необходимо создать мобильную приемную в Агентстве по делам государственной службы и противодействию коррупции Республики Казахстан.

Более того, при предоставлении инвесторам государственных услуг необходимо разработать механизм контроля качества оказания государственных услуг с участием самих инвесторов. Известно, что контроль является одним из важнейших инструментов повышения качества оказания государственных услуг. Сегодня в Казахстане определенный контроль качества осуществляется государственными органами и их подведомственными организациями. Однако необходимо отметить, что отсутствует участие самого инвестора как непосредственного получателя государственных услуг. Именно инвестор может дать полноценную оценку качества оказания государственных услуг, выявить существующие недостатки. Следует отметить, что проведение общественного контроля является весьма популярным за рубежом: создаются специальные организации, которые осуществляют опрос общественного мнения, высказывают его, дают оценку, вырабатывают рекомендации по улучшению качества оказания государственных услуг.

Таким образом, необходимо привлечение в сферу государственных услуг общественных организаций, деятельность которых будет направлена на представление и защиту прав и интересов инвесторов в различных отраслях. Эти организации будут проводить контроль качества оказания государственных услуг, используя такие инструменты, как социальный опрос населения, «тайный покупатель», анализ процесса оказания государственных услуг на предмет соответствия законодательству «О государственной поддержке прямых инвестиций» и т.д. [6].

В свете указанных выше проблем необходимо дальнейшее совершенствование законодательства о государственной поддержке прямых инвестиций, о противодействии коррупции, соблюдать контрактные обязательства и не допускать использования административных бюрократических уловок для ограничения деятельности инвесторов.

## Список литературы

- 1 Ворожцова Л.А. Анкетирование как механизм мониторинга удовлетворенности внутренних потребителей образовательного процесса [Электронный ресурс] / Л.А. Ворожцова, А.С. Крылов, Ю.В. Кудряшов, Е.В. Рудюк, Л.Н. Шестаков. — 2009. — Режим доступа: [http://сафу.рф/pomorsu.ru/www.pomorsu.ru/\\_doc/quality/books/publish/way/vorojcov\\_kydrjavov.pdf](http://сафу.рф/pomorsu.ru/www.pomorsu.ru/_doc/quality/books/publish/way/vorojcov_kydrjavov.pdf).
- 2 Официальная статистическая информация // Сайт Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://stat.gov>.
- 3 Оценка состояния ведения бизнеса // Сайт Всемирного банка [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://russian.doingbusiness.org/data/exploreconomies/kazakhstan#paying-taxes>.
- 4 Конституционный Закон РК «О Международном финансовом центре «Астана» от 07.12.15 г. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=39635390#pos=1;-236](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39635390#pos=1;-236).
- 5 План нации «100 конкретных шагов по реализации 5 институциональных реформ» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://www.akorda.kz/ru/events/akorda\\_news/press\\_conferences/statya-glavy-gosudarstva-plan-nacii-put-k-kazahstanskoi-mechte](http://www.akorda.kz/ru/events/akorda_news/press_conferences/statya-glavy-gosudarstva-plan-nacii-put-k-kazahstanskoi-mechte).
- 6 Закон Республики Казахстан «О государственной поддержке прямых инвестиций» от 28.02.97 г. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://online.zakon.kz>.

Ә.М. Өтегенова

### Сауалнама инвесторлардың қанағаттанушылығына мониторинг жүргізу тетігі ретінде

Мақалада инвестициялық тартымдылықтың критерийлері қарастырылған. Инвесторлардың қажеттіліктерін анықтау үшін зерттеу жүргізілген. Сауалнама нәтижесінде инвесторлардың негізгі мәселелері анықталды. Елдегі инвестициялық ахуал талданған. Автор ағымдағы жағдайды зерттеп, инвестициялық ахуалды жақсарту мен сыбайлас жемқорлықты қысқарту тетіктерін ұсынған. Мақалада World Bank Group сияқты беделді халықаралық сарапшы ұйымдардың зерттеулері қарастырылған. Инвестициялық саясаттың жаһандық үрдістері зерттеліп, тікелей шетелдік инвестициялардың көлемі талданған. Жалпылама халықаралық тәжірибе және беделді жаһандық сараптама орталықтарының зерттеулері мен ұсынымдарын негізінде инвестициялық ахуалды жақсарту үшін қолданыстағы мәселелерді шешудің негізгі бағыттары белгіленген. Мақалада сыбайлас жемқорлықтың құқық бұзушылықтарына деген қарсылықтардың биік өзектілігі белгіленді. Құрамында сыбайлас жемқорлыққа қарсы сипатталған нормаларға, сондай-ақ тікелей инвестицияларды мемлекеттік қолдау туралы нормативтік құқықтықтарға талдау жүргізілген. Зерттеу нәтижесінде инвестициялық ахуалды жақсарту және Қазақстан Республикасында сыбайлас жемқорлық деңгейін төмендету бойынша ұсыныстар әзірленді.

*Кілт сөздер:* инвестициялар, сыбайлас жемқорлық, салық, мемлекеттік кепілдіктер, инвестициялық ахуал, шетелдік инвесторлар, мемлекет, преференциялар, инвестициялық жобалар, тәуекелдер.

А.М. Utegenova

### Questionnaire survey as a mechanism to monitor the satisfaction of investors

The article discusses the criteria of investment attractiveness of the country. A study conducted to identify the needs of foreign and private investors. As a result of the survey the main problems of investment identified. The analysis of the investment climate in the Republic of Kazakhstan carried out. In this research paper the current situation is analyzed, mechanisms to improve the investment climate and reduce corruption are proposed. The studies of World Bank Group authoritative international expert organizations, as well as the ratings of "Doing Business" are considered. Global trends in investment policies are examined, foreign direct investment are analyzed. To improve the investment environment in the Republic of Kazakhstan fundamental directions in addressing existing challenges and problems are marked on the basis of the generalized international experience and on the basis of the conducted research, the recommendations of authoritative international expert centers. In this article a high urgency of the problems of counteraction to corruption offenses is underlined. The analysis of some regulatory legal acts of the Republic of Kazakhstan that contain anti-corruption norms, and on state support for direct investment is undertaken. The study developed recommendations for improving the investment climate and reduce the level of corruption in the Republic of Kazakhstan.

*Key words:* investments, corruption, taxes, government guarantees, investment climate, investors, government, preferences, investment projects, the risks of corruption.

## References

- 1 Vorozhova, L.A., Krylov, A.S., Kudryashov, Yu. V., Rudyuk, E.V., Shestakov, L.N. (2009). Anketirovanie kak mekhanizm monitorinha udovletvorennosti vnutrennikh potrebitelei obrazovatelnoho protsessa [Questioning as a mechanism for monitoring domestic consumers of the educational process of satisfaction]. *cafy.pф* Retrieved from [http://cafy.pф/pomorsu.ru/www.pomorsu.ru/\\_doc/quality/books/publish/way/vorojcov\\_kydrjawov.pdf](http://cafy.pф/pomorsu.ru/www.pomorsu.ru/_doc/quality/books/publish/way/vorojcov_kydrjawov.pdf) [in Russian].
- 2 Ofitsialnaia statisticheskaia informatsiia [Official statistic information]. *Sait Komiteta po statistike Ministerstva natsionalnoi ekonomiki Respubliki Kazakhstan – Site of Committee on statistics of Ministry of nation economy of Republic of Kazakhstan*. Retrieved from [www.stat.gov.kz](http://www.stat.gov.kz) [in Russian].
- 3 Otsenka sostoianiiia vedeniia biznesa [Assessment of business]. Sait Vsemirnogo Banka – Site of World Bank Group]. *russian.doingbusiness.org* Retrieved from <http://russian.doingbusiness.org/data/exploreconomies/kazakhstan#paying-taxes> [in Russian].
- 4 Konstitutsionnyi Zakon RK «O Mezhdunarodnom finansovom tsentre «Astana» ot 07.12.15 h. [Constitutional law of Eepublic of Kazakhstan «International financial center «Astana»]. (2015, 07 December). Retrieved from [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=39635390#pos=1;-236](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39635390#pos=1;-236) [in Russian].
- 5 Plan natsii «100 konkretnykh shahov po realizatsii 5 institutsionalnykh reform» [Nation plan «100 concrete steps to implement 5 institutional reforms»]. *www.akorda.kz* Retrieved from [http://www.akorda.kz/ru/events/akorda\\_news/press\\_conferences/statya-glavy-gosudarstva-plan-nacii-put-k-kazahstanskoi-mechte](http://www.akorda.kz/ru/events/akorda_news/press_conferences/statya-glavy-gosudarstva-plan-nacii-put-k-kazahstanskoi-mechte) [in Russian].
- 6 Zakon Respubliki Kazakhstan «O hosudarstvennoi podderzhke priamykh investitsii» ot 28.02.97 h. [Law of Republic of Kazakhstan «On state support of direct investments»]. (1997, 28 February). Retrieved from <http://online.zakon.kz> [in Russian].