



# ПУТЬ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ К ПОЛУЧЕНИЮ ГОСПОДДЕРЖКИ

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

---

МОСКВА, 2020

# СОДЕРЖАНИЕ

Описание исследования	3
Основные выводы и рекомендации	4
Осведомленность о мерах государственной поддержки	6
Путь предпринимателя к получению господдержки	9
Проблемы, с которыми сталкиваются предприниматели при получении господдержки	16
Воронка потребностей предпринимателей	17

# Описание исследования

## ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ:

- Выявление уровня осведомленности предпринимателей о мерах государственной поддержки
- Определение доли предпринимателей, когда-либо получавших государственную поддержку
- Выявление причин, по которым предприниматели не обращаются за государственной поддержкой
- Разработка «пути предпринимателя» при получении государственной поддержки
- Определение болевых точек на пути предпринимателя к получению государственной поддержки



### Целевая аудитория

Действующие предприниматели, собственники компаний

(индивидуальные предприниматели, представители микро и малых компаний)

## КАЧЕСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

### Метод исследования

Фокус-групповые дискуссии

### Количество фокус-групп

10 фокус-групп

## КОЛИЧЕСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

### Метод исследования

Телефонный опрос по всероссийской репрезентативной выборке

### Размер выборки

1000 предпринимателей

Исследование проведено в январе 2020 года

# Ключевые выводы

1

**Недостаточный уровень понимания программ господдержки** - основная причина отказа от обращения. Для предпринимателей без опыта господдержка – нечто мифологическое, что невозможно получить.

2

**Сложная и запутанная отчетность** зачастую занимает слишком много времени и сил, что снижает бизнес-эффект от полученной помощи. Однако предприниматели, получившие господдержку, обычно удовлетворены и могут быть использованы в качестве амбассадоров господдержки для новичков.

3

**Предприниматели разочаровываются и транслируют негативный опыт взаимодействия** с государством своему окружению, когда начинается долгая подготовка документации для получения господдержки вследствие бюрократических проволочек, недостаточной квалификации сотрудников различных инстанций, затруднённой межведомственной коммуникации.

4

**Низкий уровень компетенций государственных служащих**, работающих с предпринимателями, негативно сказывается на всех этапах обращения за господдержкой. Унификация и упрощение процессов может упростить им работу и повысить мотивацию к работе с предпринимателями, что в конечном счете положительно отразится на имидже господдержки в целом.

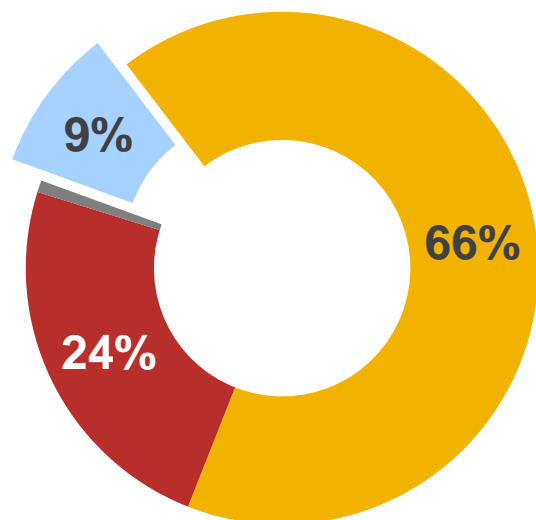
# Рекомендации

- Проведение информационной кампании по популяризации господдержки с привлечением федеральных и региональных СМИ, а также реальных предпринимателей
- Разработка и реализация дифференцированных программ господдержки в сотрудничестве с реальными предпринимателями
- Централизация и унификация процесса подачи заявки на господдержку, создание единого окна для получения господдержки
- Развитие образовательных программ для предпринимателей с учетом отраслевой региональной специфики
- Упрощение системы отчетности после получения господдержки
- Обучение сотрудников инфраструктуры поддержки комплексной и адресной консультации предпринимателей
- Трансляция положительного опыта государственной поддержки начинающим предпринимателям посредством живого общения, а также социальных сетей

# Осведомленность о мерах господдержки

СЛЫШАЛИ ЛИ ВЫ РАНЕЕ ЧТО-ЛИБО О ГОСУДАРСТВЕННЫХ МЕРАХ ПОДДЕРЖКИ РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ?

в % от всех опрошенных



- Да, знаю о таких мерах и пользовался (-ась) ими
- Да, знаю о таких мерах, но никогда ими НЕ пользовался (-ась)
- Нет, никогда ранее не слышал (-а) о них
- Затрудняюсь ответить

**75%** предпринимателей знают о мерах государственной поддержки, однако пользовались ими только **9%**.

**24%** предпринимателей никогда не слышали о господдержке.



# Причины, по которым предприниматели не обращаются за господдержкой

## ПОЧЕМУ ВЫ НЕ ОБРАЩАЛИСЬ ЗА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКОЙ?

в % от предпринимателей, которые не обращались за государственной поддержкой, но знают о ней



## ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ:

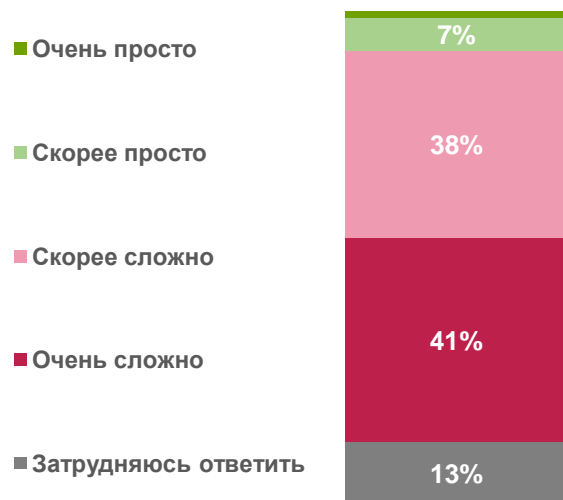
- сложности, связанные с подготовкой документов
- недоверие к государству
- отсутствие подходящих программ для бизнеса
- отсутствие потребности в поддержке государства
- недостаток информации

# Потенциальный интерес к мерам государственной поддержки

## ЛЕГКО ЛИ ПОЛУЧИТЬ ГОСПОДДЕРЖКУ?

в % от предпринимателей, которые не обращались за государственной поддержкой, но знают о ней

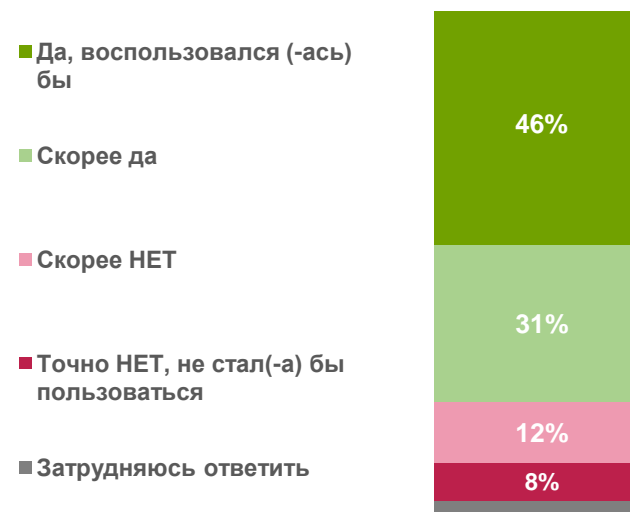
«Очень сложно» и «Скорее сложно»: 79%



## ЕСЛИ БЫ ГОСПОДДЕРЖКУ БЫЛО ЛЕГКО ПОЛУЧИТЬ, СТАЛИ БЫ ВЫ ЕЙ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ?

в % от предпринимателей, которые не обращались за государственной поддержкой или пока не знают о ней

«Да» и «Скорее да»: 77%

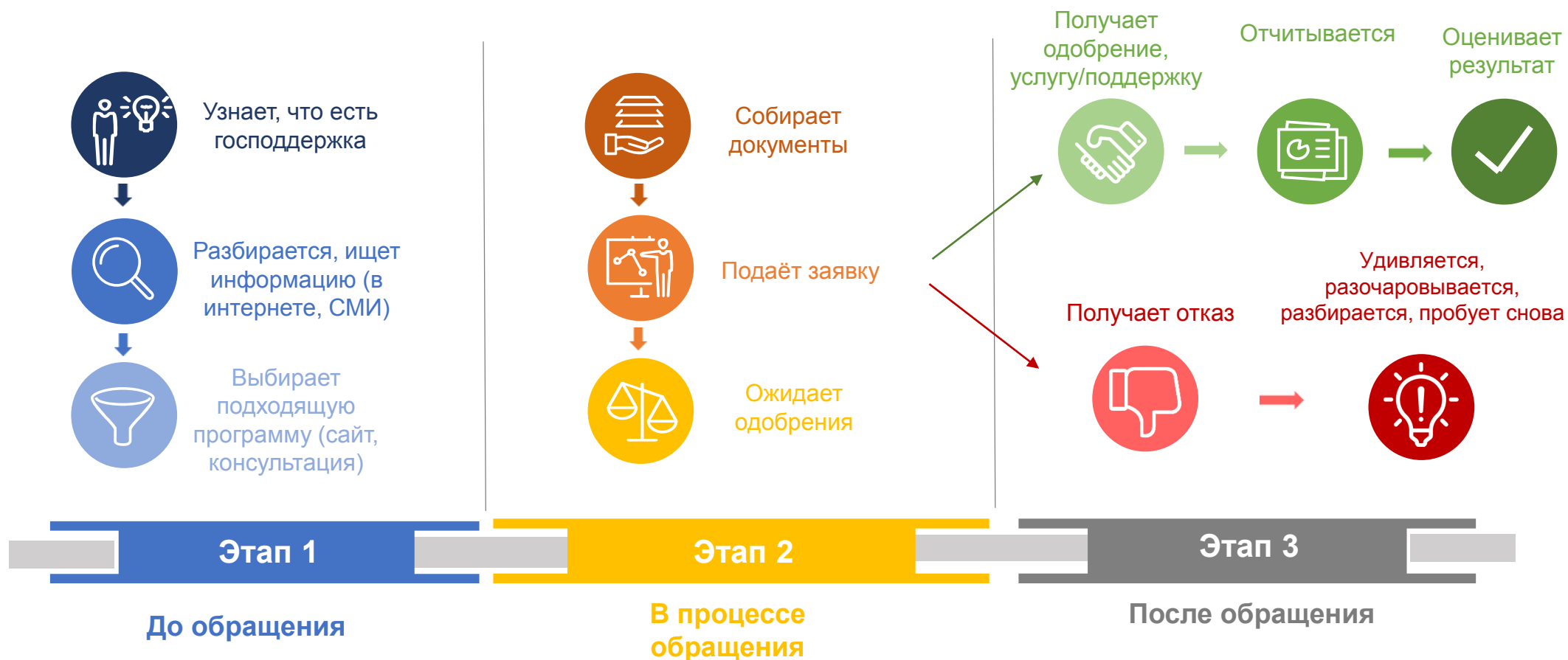


Подавляющее большинство предпринимателей, которые не имеют опыта получения государственной поддержки, считают, что получить её сложно (79%).

Если бы господдержку можно было легко получить, то ей бы воспользовались 77% предпринимателей, представляющих микро- и малый бизнес.



# Путь предпринимателя к получению государственной поддержки



# Этап 1. До обращения



Узнает, что есть  
господдержка



Разбирается, ищет информацию  
(в интернете, СМИ)



Выбирает подходящую программу  
(сайт, консультация)

Что делает предприниматель на этом этапе?

- Узнает о существовании государственной поддержки бизнеса (от друзей, знакомых, других предпринимателей, СМИ).
- Ищет информацию в интернете, обращается в организации поддержки бизнеса по телефону, через сайт, лично.
- Подбирает подходящую меру или программу государственной поддержки.
- Изучает правила, регламенты, требования, списки документов.
- Принимает решение воспользоваться/не воспользоваться поддержкой.

# Восприятие господдержки на этапе 1

## Мысли и вопросы

Почему так мало информации?

Почему информация не собрана в одном месте?

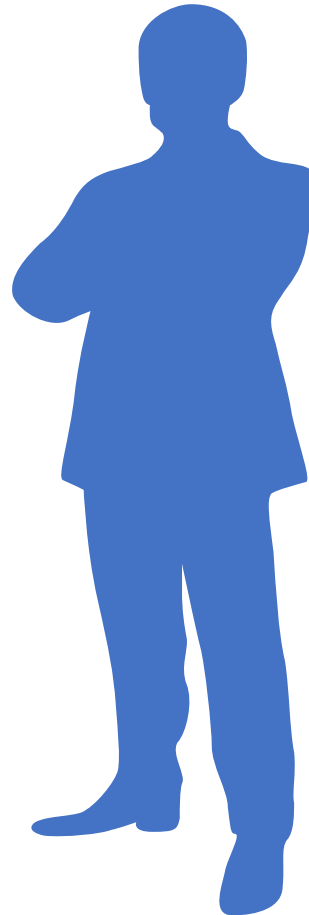
Куда обратиться?

С кем посоветоваться?

Почему чиновники не могут понятно объяснить?

А это подходит для меня?

Оно того стоит?



## Эмоции

- + Воодушевление
- + Удивление
- + Заинтересованность
- × Сомнения
- × Разочарование
- × Опасения
- × Настороженность
- × Решимость

## Этап 2. В процессе обращения



Собирает  
документы



Подаёт заявку



Ожидает  
одобрения

Что делает предприниматель на этом этапе?

- Обращается в различные инстанции для сбора документов (МФЦ, ФНС).
- Ждет выдачи справок.
- Исправляет ошибки в документах.
- Готовит бизнес-план.
- Подает комплект документов.
- Ждет решение об одобрении/отказе.

# Восприятие господдержки на этапе 2

## Мысли и вопросы

Почему так сложно и долго собирать документы?

Зачем все эти документы?

Почему долго рассматривают?

Почему так сложно общаться с чиновниками?

Почему такая строгая отчетность?

Кто может подсказать как правильно?



## Эмоции

× Раздражение

× Страх

× Усталость

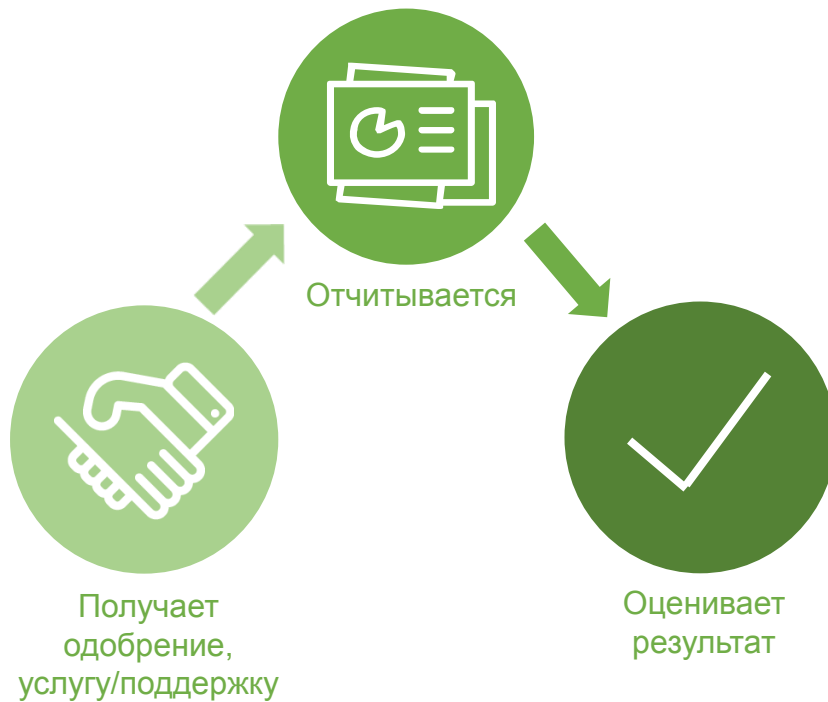
× Сомнение

+ Радость от получения господдержки

или

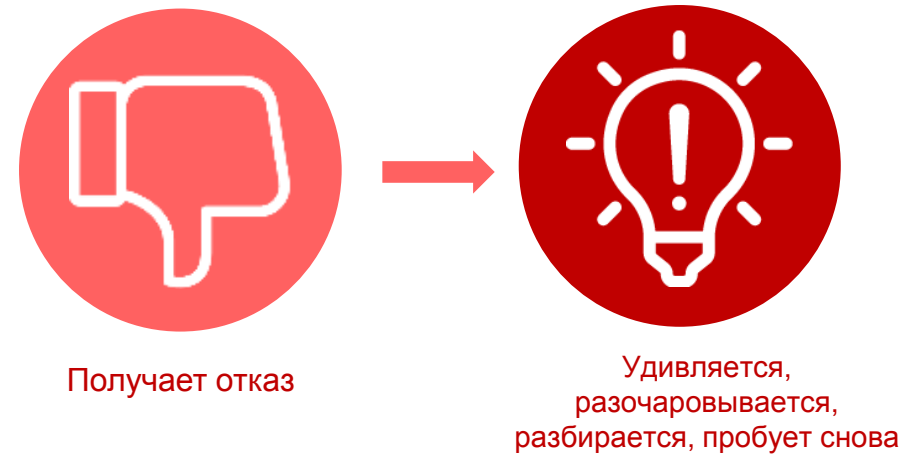
× Разочарование

# Этап 3. После обращения



**Что делает предприниматель в случае одобрения и получения поддержки?**

- Получает/использует меру поддержки.
- Подает отчеты.
- Старается не рассказывать о получении поддержки.



**Что делает предприниматель в случае отказа?**

- Испытывает негативные эмоции.
- Рассказывает/жалуется (в соцсетях, лично) о «плохой» системе поддержки.
- Разбирается в чем дело и пробует снова.

# Восприятие господдержки на этапе 3

## Мысли и вопросы

Как понять что нужно для отчета?

Почему такая строгая отчетность?

Почему такие сроки?

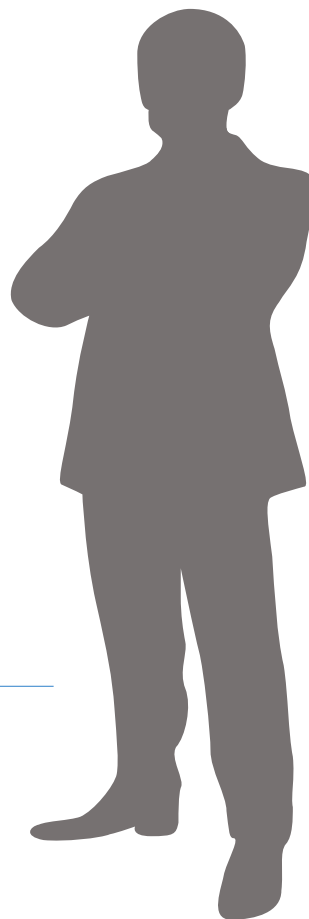
Нет сил на бизнес, одна отчетность...

Почему такие сложные формулировки?

Почему отказали?

Это только для «избранных»?

Что не так?



## Эмоции

+ Радость

+ Удовлетворение

× Напряжение

× Раздражение

× Страх

× Напряжение

× Раздражение

# Проблемы, с которыми сталкиваются предприниматели при получении господдержки

1 Этап.  
До обращения

- Информация не консолидирована в одном месте
- Отсутствие «единого окна» для обращения по вопросам господдержки
- Сложная маршрутизация при получении поддержки

2 Этап.  
В процессе обращения

- Длительный процесс оформления документов на подачу
- Длительные сроки сбора документов и рассмотрения заявки
- Некомфортное взаимодействие с гос. органами
- Размытые и меняющиеся формулировки в требованиях для заявки на господдержку

3 Этап.  
После обращения

- Сдача отчетности по полученной господдержке
- Размытые формулировки в отчетах, недостаток знаний и компетенций у предпринимателя для самостоятельной сдачи отчетности

На всех этапах

- Неактуальность мер господдержки для потребностей бизнеса
- Коммуникация с госслужащими, некомпетентность сотрудников госсектора
- Недостаточные компетенции предпринимателей
- Отсутствие сервисного подхода



# Воронка потребностей предпринимателей



# Потребности предпринимателей при получении господдержки

- Доступная информация о программах государственной поддержки
- Соответствие программ господдержки потребностям бизнеса
- Централизованный и унифицированный процесс подачи заявки на господдержку
- Четкие пошаговые инструкции и алгоритмы в получении господдержки
- Знания для правильного оформления господдержки
- Преодоление барьеров для получения господдержки
- Упрощение отчетности после получения господдержки