

---

# **Повышение качества работы с пользователями**

---

13 Января 2009 года

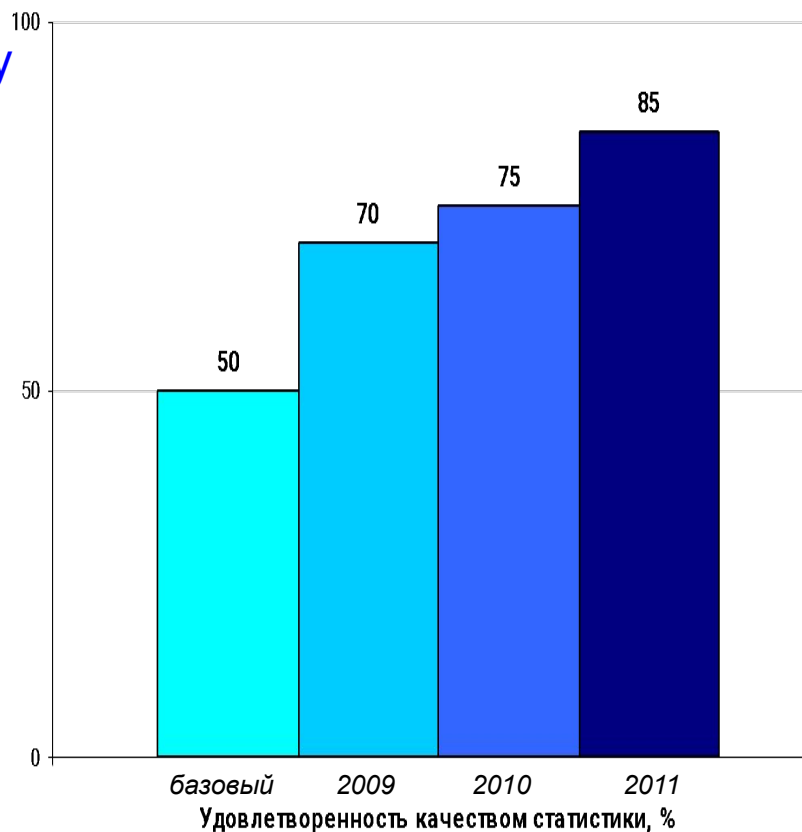
# Оценка ситуации и целевой индикатор

## ■ Целевой индикатор

- ❑ достижение уровня удовлетворенности качеством статистики до **70%** в 2009 году
- ❑ достижение уровня удовлетворенности статистикой на уровне ведущих европейских стран – **85 %** к 2011 году

## ■ Текущее положение

- ❑ **35,5%** пользователей считают данные официальной статистики полностью достоверными (из 1076 опрошенных)
- ❑ **66,2 %** пользователей удовлетворены работой Агентства (из 962 ответивших)
- ❑ в 2007 году порядка **50%** респондентов выборочного обследования (2000+чел.) были полностью удовлетворены работой АРКС



# Основные направления работы

## ■ Статистические показатели

- расширение количества, степени детализации
- оптимизация сроков представления информации
- обеспечение доступа и удобства использования существующей информации

## ■ Обеспечение доступа к данным

- расширение использования СМИ как канала представления статистики
- сокращение неэффективных бумажных публикаций
- расширение электронного представления (рассылки, доступ к базам, онлайн информация)
- обучение пользователей правильной интерпретации данных и пониманию применяемой методологии

## ■ Дополнительные мероприятия

- взаимодействие с пользователями и респондентами
- привлечение международных экспертов к улучшению качества деятельности

# Новые показатели

## ■ Статистика производства

- о деятельности среднего предпринимательства
- по энергосодержанию используемого топлива
- по урожайности риса, о наличии и движении семян масличных культур

## Статистика услуг

- об инновационной деятельности предприятий

## ■ Статистика уровня жизни

- индикаторы достижения Целей развития тысячелетия ООН, в т.ч. по бытовому насилию
- показатели по услугам в области образования и здравоохранения
- индикаторы качества жизни, условия жизни населения, причины и условия бедности
- показатели по охране окружающей среды и устойчивому развитию

## ■ Статистика цен

- разработка базового индекса цен предприятий-производителей промышленной продукции
- разработка серии производных индексов цен (*для аналитических целей и использования в Системе Национальных Счетов*)

## ■ Регистровая статистика

- данные о населении и жилом фонде по результатам Национальной переписи (*более 60 показателей*)

# Существующие ограничения

■ **Время:** минимальный цикл разработки показателей, первичная информация по которым отсутствует – 3-6 месяцев

■ **Квалификация:** работы по разработке новых показателей требуют знаний, отсутствующих в РК

■ **Взаимодействие с государственными органами:** конфликт интересов

■ **Ресурсы:** длительные процедуры выделения денежных средств и ограничения по количеству работников

Этапы внедрения новых показателей	Продолжительность, месяцев						
	1	2	3	4	5	6	7
1) Научное обоснование и разработка методологии	■	■					
2) Подготовка классификаторов	■	■	■				
3) Разработка паспорта (качества) наблюдения		■	■	■			
4) определение источников данных/анализ дублирования			■	■	■		
5) Пилотное внедрение					■	■	
6) Доработка методологии, инструментария, процессов					■	■	■
7) Настройка/разработка информационных систем				■	■	■	■
8) «Промышленное» внедрение (без учета бюджетных ограничений)							■

# Процесс формирования статистических показателей

1-6 месяцев

в зависимости от наблюдения



В 2008 году процессы по определению потребности, дизайну и разработке статистических показателей были сертифицированы на соответствие СТ РК ИСО 9000:2001

До 2011 года планируется обеспечить качество международного уровня по всем работам Агентства

# Планируемые мероприятия

- **Развитие системы официальной статистики**
  - внедрение и проведение 4 новых статистических наблюдений
  - проведение 5 аналитических исследований, 12 научно-исследовательских работ
  - проведение 106 международных мероприятий (семинары, поездки) по 25 отраслям статистики
  - Расширение межведомственного обмена данными
  - интеграция методологии и разработка метаданных
  
- **Управление качеством**
  - внедрение Паспорта качества по каждому виду статистических наблюдений
  - внедрение системы контроля качества информации, системы менеджмента качества по процессам (*международная сертификация по стандартам качества*)
  
- **Полная модернизация системы планирования и управления статистическими работами**
  - График распространения статистической информации
  - График предоставления отчетности
  - План статистических работ (по принципам бюджетирования, ориентированного на результаты)

# Проблемные области при внедрении новых показателей

## ■ Нагрузка на респондентов

- ❑ сокращение форм отчетности vs разработка новых показателей
- ❑ ведение общегосударственной статистической отчетности vs использование данных административных источников
- ❑ потребность в оперативных данных vs сокращение отчетности и нагрузки на бизнес
- ❑ внедрение системы электронной сдачи отчетности

## ■ Нагрузка на бюджет

- ❑ стоимость полевых работ по статистическим наблюдениям и бланков варьируется от 25 до 50 млн. тенге
- ❑ стоимость обработки данных при введении новой статистической формы варьируется от 5 до 100 млн. тенге