
Повышение качества работы с пользователями

13 Января 2009 года

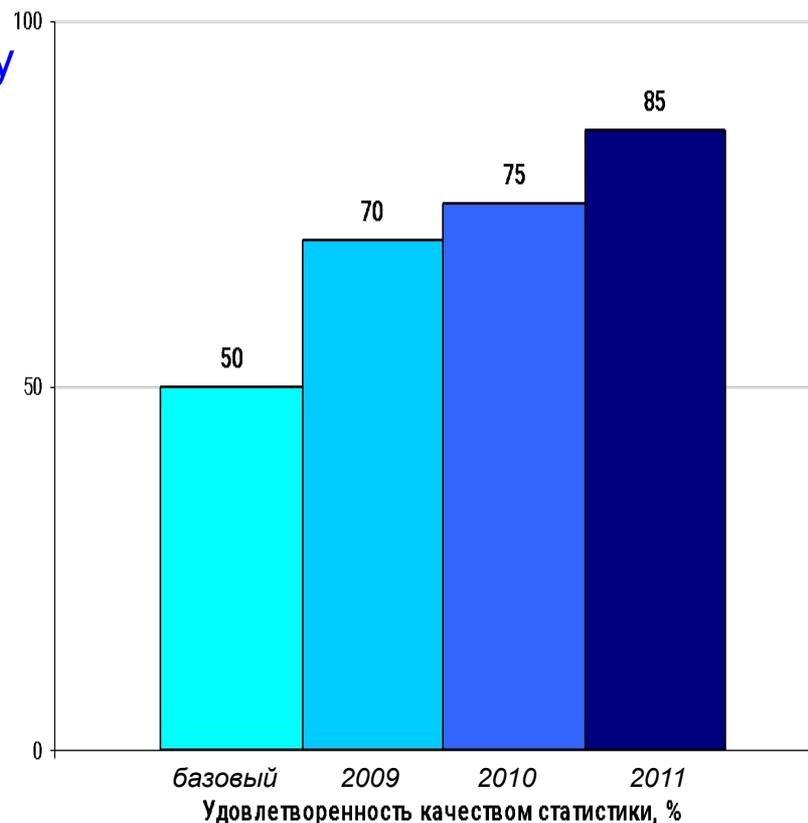
Оценка ситуации и целевой индикатор

■ 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