ПРОЕКТ ТВІННІНГ

**Сприяння процесам удосконалення Державної Служби Статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції**

**Україна**



**ЗВІТ ПРО РОБОТУ МІСІЇ**

**щодо**

*Компонент 10: Методологія вибіркових обстежень*

**Захід 10.7: Оцінка існуючої ситуації**

Місія здійснювалася пані Юрате Петраускене та пані Лаймою Грізайте, Служба Статистики Литви

3–5 листопада 2015р.

Версія: проект

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

***IPA 2009***

*Прізвище авторів, адреса, електронна адреса (зберегти важливу інформацію)*

*Лайма Грізайте*

*Юрате Петраускене*

*Статистика Литви*

*просп. Гедіміно, 29*

*LT-01500, Вільнюс*

*Литва*

*Тел.: (8 5) 236 4800*

*Електронна адреса:* [*Jurate.Petrauskiene@stat.gov.lt*](mailto:Jurate.Petrauskiene@stat.gov.lt)*;* [*Laima.Grizaite@stat.gov.lt*](mailto:Laima.Grizaite@stat.gov.lt)

**Зміст**

[Звіт за результатами місії 1](#__RefHeading__649_183637754)

[Зміст](#__RefHeading__661_183637754) 2

[Список скоречень](#__RefHeading__663_183637754) 2

[Короткий огляд](#__RefHeading__665_183637754) 3

[1. Загальні коментарі](#__RefHeading__667_183637754) 3

[2. Оцінка і результати](#__RefHeading__669_183637754) 3

[3.Висновки і рекомендації 3](#__RefHeading__673_183637754)

[Додаток 1. Технічне завдання](#__RefHeading__675_183637754) 5

[Додаток 2. Основи, з якими було проведено зустрічі](#__RefHeading__677_183637754) 6

**Список абревіатур**

ТЗ Технічне завдання

ДССУ Державна служба статистики України

СЛ Служба статистики Литви

# Короткий огляд

Заходи у рамках компоненту 10.7 допоможуть Держстату розробити методику розрахунку індексу задоволеності користувачів якістю статистичної інформації.

Загальною метою місії було завершити розробку методології індексу задоволеності користувачів якістю статистичної інформації.

Заходи в рамках місії включали:

1. Презентацію методології, обговорення і остаточне доопрацювання формул.
2. Завершення обговорення анкети обстежень задоволеності користувачів.
3. Обговорення та консультації щодо реєстру показників та стандартизації методик.

# 1. Загальні коментарі

Цей Звіт про роботу місії був підготовлений в рамках Проекту Твіннінг «Сприяння процесам удосконалення Державної служби статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції». Це була місія, присвячена розрахунку рівня задоволеності користувачів за Компонентом 10. Метою місії є пілотний розрахунок рівня та індексу задоволеності користувачів і розробка методики розрахунку рівня задоволеності користувачів.

Конкретними цілями місії були:

* Завершити розробку методології і підготовку анкети
* Вдосконалити електронну анкету обстеження рівня задоволеності користувачів.

# 2. Оцінка результатів

Оцінка проводилася за такими темами:

* 1. Фінальну версію методології розрахунку індексу задоволеності користувачів розроблено і доопрацьовано
  2. Анкету обстеження рівня задоволеності користувачів вдосконалено

**2.1. Методологія**

Методологію розрахунку обстеження задоволеності користувачів доопрацьовано. Індекс задоволеності користувачів є середньозваженим показником відповідей на певні питання, пов'язані з певними характеристиками, відповідно до Європейського кодексу. Практики. Попередня практика ДССУ проведення кількох опитувань під час кожного статистичного обстеження була скасована через об'єктивні причини: це необ’єктивно, опитування проводиться менеджером статистичного обстеження, існує занадто багато опитувань по різним обстеженням, але не щодо продукту чи послуги (користувачі використовують продукти, не обстеження), не було відповідального (відділу або особи) за обстеження. У результаті було запропоновано і підтримано фахівцями ДССУ проведення централізованого обстеження на щорічній основі. Анкета складається з 21 питання, 6 з них, включаючи ваги, використовуються для розрахунку індексу.

# Висновки і рекомендації

Під час місії обговорювалися деякі важливі організаційні та методологічні питання стосовно проведення обстежень задоволеності користувачів. Нижчезазначені рекомендації слід розглядати як додаткові ініціативи для полегшення вже ініційованого процесу.

Була розроблена таблиця у форматі exсel з усіма необхідними формулами та зв’язками, та були розглянуті всі потрібні компоненти для розрахунку підіндексів задоволеності користувачів і загального індексу задоволеності користувачів.

Дуже важливо звернути увагу на деякі рекомендації, які можна перелічити окремо:

1. Держтат буде визначати точку зору реальних користувачів. Було б корисно провести обстеження громадськості (вибіркове обстеження), серед тих, хто не є користувачами або є потенційними користувачами. або потенційні користувачі можуть бути знайти.
2. Проводити обстеження в один і той самий час щороку. У разі, якщо тенденція буде зберігатися щороку, можна буде перейти на проведення обстеження з частотою раз на два роки або за потреби.
3. Необхідно інформувати користувачів про результати

Технічне завдання

*на короткострокову місію до Державної служби статистики*

**Компонент А**

**Захід 10.7. Практичні методи побудови дизайну вибірки.**

# Основна інформація

Статистична служба Королівства Данії реалізовує в Україні проект ЄС Твіннінг "Сприяння процесам удосконалення Державної служби статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції". Бенефеціаром виступає Державна служба статистики України (Держстат).

Цей захід реалізовується в рамках компоненту «Методологія вибіркових обстежень».

Метою цього компоненту є визначення основних етапів та підходів до систематизації переліку статистичних показників та створення каталогу статистичних показників.

Цей захід сприятиме досягненню зазначеної вище мети і контрольних показників, вказаних у контракті.

**Мета місії**

Першочерговою метою місії є:

Ознайомлення з досвідом ЦСО Литви по систематизації та уніфікації статистичних показників з урахуванням потреб електронної обробки даних

# Очікувані результати

* визначення основних етапів та підходів до систематизації переліку статистичних показників та створення каталогу статистичних показників;
* установлення взаємозв’язку вхідних та вихідних показників,
* принципи кодування статистичних показників з урахуванням можливостей Інтегрована система обліку статистичних даних (далі - ІСОСД);
* удосконалення опису статистичних показників;

**Завдання, що мають бути виконані Держстатом для полегшення місії**

Фахівці Держстату ознайомлять експертів з наявними метаописами статистичних показників (вхідних та вихідних) та з представленням статистичного показника в ІСОСД, з питаннями, які виникли при опрацюванні переліку статистичних показників.

# Заходи

Орієнтовний графік місії такий:

|  |  |
| --- | --- |
| 1-й день  02.11.2015 | 10:00 - 17:00  Розгляд питань та програми місії.  Ознайомлення з основними етапами та підходами до систематизації переліку статистичних показників та створення каталогу статистичних показників, установлення взаємозв’язку вхідних та вихідних показників  Питання та відповіді. |
| 2-й день  03.11.2015 | 10:00 - 17:00  Ознайомлення з принципами кодування статистичних показників з урахуванням можливостей ІСОСД,  Питання та відповіді. |
| 3-й день  04.11.2015 | 10:00 - 17:00  Обговорення можливостей удосконалення опису статистичних показників в уніфікованій формі опису державного статистичного спостереження з урахуванням можливостей ІСОСД  Обговорення, підведення підсумків та рекомендації. |

# Консультант та партнер

Місія реалізовуватиметься спільно:

Юрате Петраускнене - ЦСО Литви

Лаура Лукшанте-Балакхаускнене - ЦСО Литви

Партнером з країни-бенефіціара буде:

Остапчук Юрій – директор департаменту статистичної інфраструктури – керівник компоненту

Розумна Анна - заступник директора департаменту статистичної інфраструктури

Захарченко Анна – заступник начальника відділу математичних методів та підтримки метаінформації

Калашник Олена – головний спеціаліст-економіст відділу математичних методів та підтримки метаінформації

Бабарик Оксана – начальник відділу інтегрованої системи статистичної інформації та розвитку веб-ресурсів департаменту інформаційних технологій

# Час

Місія здійснюватиметься протягом 3 днів з 02 по 04 листопада 2015 року в Україні.

# Звіт

Підсумковий звіт за результатами місії має бути наданий не пізніше двох тижнів після завершення місія

# Додаток 2. Особи, з якими було проведено зустрічі

ДССУ:

Остапчук Юрій – директор департаменту статистичної інфраструктури – керівник компоненту

Розумна Анна - заступник директора департаменту статистичної інфраструктури

Захарченко Анна – заступник начальника відділу математичних методів та підтримки метаінформації

Калашник Олена – головний спеціаліст-економіст відділу математичних методів та підтримки метаінформації

Бабарик Оксана – начальник відділу інтегрованої системи статистичної інформації та розвитку веб-ресурсів департаменту інформаційних технологій

O. Вишневська, директор Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ

I. Федорова, заступник директора Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ

С. Обєднікова, заступник директора Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій, начальник відділу поширення інформації та комунікацій серед ЗМІ, широкої громадськості та користувачів, ДССУ

В. Тищенко, начальник відділу публікації даних Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ.