ПРОЕКТ ТВІННІНГ

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

**Україна**



**ЗВІТ ПРО РОБОТУ МІСІЇ**

*Компонент 10: Вибіркові обстеження*

**Захід 10.5: Оціночна місія**

Місію проведено за участі експертів Статистичної служби Литви Юрате Петраускене і Лайми Гризайте

30 вересня – 2 жовтня 2014 року

Версія: проект

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

***IPA 2009***

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

*Лайма Гризайте*

*Юрате Петраускене*

*Статистична служба Литви*

*29 Gedimino Avenue*

*LT-01500, Vilnius*

*Lithuania*

Тел.*: (8 5) 236 4800*

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

Зміст

[Стислий опис 4](#_Toc401047345)

[1. Загальні коментарі 4](#_Toc401047346)

[2. Оцінка та результати 5](#_Toc401047347)

[3.Висновки та рекомендації 5](#_Toc401047349)

[Додаток 1. Технічне завдання 7](#_Toc401047350)

[Додаток 2. Особи, з якими було проведено зустрічі 9](#_Toc401047354)

Додаток 3. Робочий план по розрахунку рівня задоволеності користувачів і застосування методології щодо проведення обстеження задоволеності користувачів і розрахунок рівня та індексу задоволеності користувачів………………………………………………………………...10

Додаток 4. Презентація місії

Додаток 5. Методологія розрахунку рівня задоволеності користувачів статистичної інформації у Статистичній службі Литви.

Додаток 6. Порядок проведення обстежень задоволеності користувачів у Статистичній службі Литви.

Додаток 7. Положення щодо поширення статистичної інформації у Статистичній службі Литви.

**Список умовних скорочень**

ТЗ Технічне завдання erms

ДССУ Державна служба статистики України

ССД Статистична служба Данії

ССЛ Статистична служба Литви

# Стислий опис

Захід 10.5 сприятиме ДССУ у розробці методології розрахунку індексу задоволеності користувачів якістю статистичної інформації.

Загальна мета місії полягала у спільному ознайомленні з наступними питаннями:

• Експерти зі статистики Литви ознайомилися з поточним станом обстежень задоволеності користувачів статистичної інформації, які проводить ДССУ

• Експерти ДССУ ознайомилися з досвідом Статистичної служби Литви щодо проведення обстежень задоволення користувачів статистичної інформації;

• Обговорення організаційних та методологічних підходів, які використовуються для забезпечення обстеження задоволеності користувачів по групах користувачів і розрахунок рівня та індексу задоволеності користувачів статистичної інформації.

У ході місії

Фахівцями ДССУ проведено презентацію існуючої методології проведення обстежень задоволеності користувачів.

Обговорення існуючих наразі та запланованих для реалізації положень та практик для забезпечення проведення обстеження задоволеності користувачів.

Підготовка програми розрахунків.

Пілотні розрахунки з використанням результатів останніх досліджень рівня задоволеності користувачів.

Можна зробити загальний висновок про встановлення дуже хороших робочих відносин і погодження основних понять, пов'язаних з організаційними та методологічними підходами до планування та проведення обстеження задоволеності користувачів і розрахунку рівня та індексу задоволеності.

# 1. Загальні коментарі

Цей звіт про роботу місії був підготовлений у рамках реалізації спільного проекту «Сприяння процесам удосконалення Державної Служби Статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції». Це була перша місія, присвячена розрахунку рівня задоволеності користувачів у рамках Компоненту 10: Вибіркові обстеження, Захід 10.6 Методологія розрахунку індексу задоволеності користувачів якістю статистичної інформації. Метою місії було визначення робочого плану, який стане основою для подальшої реалізації проекту у цій сфері.

Мета місії:

* обговорення методів проведення обстежень задоволеності користувачів статистичної інформації, які застосовуються у ДССУ;
* обговорення систему проведення обстежень задоволеності користувачів у Статистичній службі Литви;
* обговорення існуючої у ДССУ методології обстеження задоволеності користувачів;
* розробка нової програми розрахункку для проведення пілотних розрахунків рівня і індексу задоволеності користувачів;
* підготовка проекту робочого плану пілотних розрахунків рівня задоволеності користувачів.

# 2. Оцінка та результати

Оцінка була проведена за двома наступними темами:

* 1. Методи, які використовуються у ДССУ для проведення обстежень задоволеності користувачів статистичної інформації.

1. Існуюча у ДССУ методологія обстеження задоволеності користувачів.

Експерти ДССУ та Статистичної служби Литви обговорили програму місії для забезпечення спільного розуміння питань ТЗ, зокрема стосовно очікуваних результатів.

## 2.1. Методи, які використовуються у ДССУ для проведення обстежень задоволеності користувачів статистичної інформації.

Щорічно ДССУ проводить близько 12 обстежень задоволеності користувачів для з'ясування думки користувачів по кожному окремому статистичному обстеження (одне з 118), повторення обстеження проводиться через кожні 5 років. Керівник дослідження також відповідає за проведення обстеження задоволеності користувачів і аналізу результатів, а за зворотний зв'язок з користувачами. Цей процес є децентралізованим.

## 3.1. Існуюча у ДССУ методологія обстеження задоволеності користувачів

Анкета складається з 3 частин:   
1. Офіційне звернення до користувачів

1. Запитальник:
2. Загальна частина
3. Питання щодо якості
4. Запитання соціально-демографічного характеру,
5. Роз’яснення (визначення та роз’яснення щодо того, як заповнювати анкету)

До користувачів звертаються з проханням заповнити анкету і відправити її відповідальному за проведення обстеження. Є 6 груп користувачів: Державні установи, неурядові організації, науковці і студенти, ЗМІ, бізнес і фінансові установи (та Інші). Зазвичай заповнити анкету просять існуючих користувачів. Рівень відгуків не є високим.

# Висновки та рекомендації

У ході місії було обговорено деякі важливі організаційні та методологічні питання, що стосуються проведення обстеження задоволеності користувачів. Рекомендації, зазначені нижче, запропоновані у якості додаткових ініціатив, спрямованих на полегшення вже розпочатого процесу.

Було розроблено проект плану пілотного розрахунку рівня та індексу задоволеності користувачів. Наприкінці 2014 або на початку 2015 року можна буде провести розрахунок рівень задоволеності користувачів з використанням результатів усіх обстежень, проведених у 2014 році і, проаналізувавши результати, вдосконалити його.

Втім, деякі рекомендації можна виділити окремо:

1. Було б корисно централізувати процес аналізу результатів. Дуже важливо мати загальне уявлення про думку користувачів та обєктивний неупереджений підхід.
2. В існуючій ситуації дуже важливо мати докладні результати по різних рівнях груп користувачів, що дасть можливість на їх основі розрахувати рівень задоволеності користувачів для певної групи користувачів, а також загальний рівень задоволеності користувачів.
3. Питання з другої частини анкети повинні бути прийняті до уваги (пов'язані з якістю).
4. Рівень відповідей по обстеженню задоволеності користувачів є досить низьким. Особлива увага повинна бути звернена на дизайн і зручність в анкети. Отримати і заповнити анкету має бути легко. Можна порекомендувати використання відкритих продуктів в Інтернет для обстежень або розмістити їх на інтернет-сторінці ДССУ.
5. Також рекомендується у майбутньому проводити як мінімум одне загальне опитування громадської думки населення для того, щоб знати думку не тільки існуючих, а й потенційних користувачів.
6. Рекомендується зробити переклад документів Статистичної служби Литви, а саме Опису процедур розрахунку індексу задоволеності користувачів, а також порядку проведення обстежень задоволеності користувачів і правил поширення статистичної інформації для забезпечення кращого розуміння цих процедур фахівцями ДССУ.

Наступна місія запланована на березень 2015 року.

Annex 1. Технічне завдання

*на короткострокову місію до Держстату України*

*з метою визначення міри задоволення користувачів якістю статистичної інформації та рівня довіри до неї за результатами проведення анкетних опитувань*

*Компонент 10: Методологія вибіркових обстежень*

*Захід: Методологія розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації її якістю*

# Основна інформація

Статистика Данії, у партнерстві зі Статистикою Литви реалізовує в Україні проект ЄС Твіннінг "Сприяння процесам удосконалення Державної служби статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції". Основним завданням реалізації проекту є посилення інституційної спроможності Державної служби статистики України для збору, обробки та поширення статистичної продукції відповідно до Acquis через удосконалення виробництва статистики та підготовки персоналу. Бенефеціаром виступає Державна служба статистики України (Держстат України).

**Цей захід реалізовуватиметься в рамках компоненту 10: *Методологія вибіркових обстежень.***

***Метою заходу є отримання рекомендацій з питань методології вимірювання ступеня задоволення користувачів якістю статистичної інформації та рівня довіри до неї за результатами проведення анкетних опитувань. Вказана методологічна документація розроблятиметься Державною службою статистики України на виконання заходу Стратегії розвитку державної статистики на період до 2017 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.03.2013 № 145-р, в рамках запровадження системи зворотного зв’язку з користувачами статистичної інформації для забезпечення задоволення їх потреб.***

Цей захід сприятиме досягненню зазначеної вище мети і контрольних показників, вказаних у контракті, а саме: *розроблення проекту Методики розрахунку індексу задоволеності користувачів якістю статистичної інформації за результатами проведення анкетних опитувань на підставі державних статистичних спостережень та підготовки відповідних статистичних продуктів (далі − індекс задоволеності); проведення аналізу отриманих результатів, їх моніторингу й оцінювання за вищезазначеними параметрами для забезпечення подальшого покращання.*

*Додатково: удосконалення інструментарію для проведення анкетних опитувань користувачів статистичної інформації, на підставі яких планується здійснити розрахунок індексу задоволеності.*

**Мета місії**

Метою місії є:

*1) обопільне ознайомлення:*

*експертів – із відповідними матеріалами для/за результатами проведення анкетних опитувань користувачів статистичної інформації, які проводились органами державної статистики України для покращання якості статистичної інформації з метою забезпечення задоволення потреб користувачів статистичної інформації, що розглядатимуться у ході проведення місії, зокрема:*

* *Стратегія розвитку державної статистики на період до 2017 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.03.2013 № 145-р;*
* *Порядок проведення анкетних опитувань користувачів статистичної інформації, підведення підсумків та оприлюднення їх результатів, затверджений наказом Держкомстату від 28.12.2009 № 497 (зі змінами);*
* *Роз’яснення для самостійних структурних підрозділів щодо підготовки, підведення підсумків та способу оприлюднення на офіційному веб-сайті Держстату України матеріалів для/за результатами проведення анкетних опитувань користувачів статистичної інформації, затверджені Першим заступником голови Держстату України 12.06.2013;*
* *Роз’яснення щодо формування витягу із Комплексного плану роботи територіального органу державної статистики на 2014 рік", затверджені наказом Держстату України № 96 від 14.04.2014;*
* *Типовий анонс проведення анкетного опитування користувачів статистичної інформації про рівень задоволення їх інформаційних потреб;*
* *Типова анкета опитування користувачів статистичної інформації;*
* *Типова довідка про результатами проведення анкетного опитування;*
* *Типове повідомлення для користувачів статистичної інформації за результатами проведення анкетного опитування щодо їх інформаційних потреб.*

***фахівців Держстату України – із досвідом європейських статистичних служб у питаннях проведення анкетних опитувань користувачів статистичної інформації та підведенні підсумків за їх результатами, зокрема визначення міри задоволення користувачів якістю статистичної інформації та рівня довіри до неї, а саме методології розрахунку індексу задоволеності.***

*2) отримання рекомендацій щодо формування структури та змістовного наповнення проекту методологічного документу − Методики розрахунку індексу задоволеності.*

*3) набуття навичок застосування методології розрахунку індексу задоволеності на конкретному прикладі.*

# Очікувані результати

*Експертні висновки щодо реалізації органами державної статистики України заходів з питань проведення анкетних опитувань користувачів статистичної інформації для покращання її якості з метою забезпечення інформаційних потреб користувачів.*

***Представлення досвіду європейських статистичних служб у питаннях проведення анкетних опитувань користувачів статистичної інформації та підведенні підсумків за їх результатами, зокрема визначення міри задоволення користувачів якістю статистичної інформації та рівня довіри до неї.***

*Рекомендації експертів щодо структури та змістовного наповнення проекту Методики розрахунку індексу задоволеності. Набуття навичок застосування методології розрахунку індексу задоволеності на конкретному прикладі.*

Заходи

Орієнтовний графік місії такий:

Дата: *29.09.2014*

Дата: *03.10.2014*

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

Бенефіціар буде:

***Забезпечувати присутність керівників підрозділів, які безпосередньо займатимуться координацією проведенням анкетних опитувань користувачів статистичної інформації органами державної статистики.***

# Консультант та партнер

Місія реалізовуватиметься спільно:

Партнером з країни-бенефіціара буде:

*Остапчук О.Е. – директор департаменту координації статистичної діяльності та поширення інформації Держстату України;*

*Сергієнко Л.Ф., Павленко Н.П. – заступники директора департаменту координації статистичної діяльності та поширення інформації Держстату України;*

*Тіщенко В.Ю. – начальник відділу поширення статистичної інформації та роботи з користувачами департаменту координації статистичної діяльності та поширення інформації Держстату України;*

*Оксюта І.М. - головний спеціаліст-економіст відділу поширення статистичної інформації та роботи з користувачами департаменту координації статистичної діяльності та поширення інформації Держстату України;*

*а також інші зацікавлені представники самостійних структурних підрозділів центрального апарату Держстату України та територіальних органів державної статистики.*

# Час

Місія здійснюватиметься протягом п’яти днів в Україні.

# Звіт

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

**Додаток 3.** **Робочий план по розрахунку рівня задоволеності користувачів і застосування методології щодо проведення обстеження задоволеності користувачів і розрахунок рівня та індексу задоволеності користувачів**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Основне завдання | Робота, яка має бути виконана | Строки виконання | Відповідальні департаменти | Можливі ризики |
| 1. | **Збір даних обстежень задоволеності користувачів, проведених у 2014 р.** | * необхідно зібрати усі відповіді з усіх анкет за всіма групами користувачів. | **Січень 2015** | Департамент поширення статистичної інформації, ДССУ |  |
| 2. | **Проведення пілотних розрахунків рівня задоволеності користувачів за групами користувачів** | * провести розрахунок рівня задоволеності користувачів по кожній з груп користувачів | **Лютий 2015** | Департамент поширення статистичної інформації, ДССУ |  |
| 3. | **Проведення пілотних розрахунків загального рівня задоволеності користувачів** | * провести розрахунок загального рівня задоволеності користувачів як середнього рівня задоволеності груп користувачів статистичної інформації ; * встановити ваги по кожній групі користувачів, або тримати їх на однаковому рівні. | **Березень 2015** | Департамент поширення статистичної інформації, ДССУ |  |
| 4. | **Обговорення перших результатів розрахунку рівня задоволеності користувачів** | * порівняти результати кожної групи користувачів; * проаналізувати вплив ваг, встановлених на загальний результат * проаналізувати інші можливості та вдосконалення. | **Березень 2015** | Департамент поширення статистичної інформації, ДССУ та експерти ЄС |  |
| 5. | **Підготовка**  **Preparatory work for the methodology of calculating of the user satisfaction level and index** |  | **Вересень 2015** | Departm Департамент поширення статистичної інформації, ДССУ |  |