

**ПОЛІТИКА ПОШИРЕННЯ СТАТИСТИЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЕСТОНІЇ**

[ПЕРЕДМОВА 3](#_Toc405704985)

[Статистична рада 3](#_Toc405704986)

[Загальні принципи поширення офіційної статистики 3](#_Toc405704987)

[Характеристики якості статистичних даних 3](#_Toc405704988)

[Захист конфіденційності статистичних даних та політика конфіденційності 3](#_Toc405704989)

[Поширення та розподіл офіційної статистики 3](#_Toc405704990)

[Дати релізів 3](#_Toc405704991)

[Зміни 3](#_Toc405704992)

[Повідомлення про коригування 3](#_Toc405704993)

[Невірне тлумачення, неправильне використання та критика офіційної статистики 3](#_Toc405704994)

[Авторське право 3](#_Toc405704995)

[Посилання на джерела даних 3](#_Toc405704996)

[Фірмовий стиль 3](#_Toc405704997)

[Користувачі статистичних даних 3](#_Toc405704998)

[Сегментація користувачів 3](#_Toc405704999)

[Піраміда потреб користувачів 3](#_Toc405705000)

[Зворотній зв'язок і оцінка результатів 3](#_Toc405705001)

[Статистичний вихідний матеріал 3](#_Toc405705002)

[Розробка вихідних статистичних даних 3](#_Toc405705003)

[Планування аналітичних вихідних даних 3](#_Toc405705004)

[Публікація міжнародних статистичних даних 3](#_Toc405705005)

[Поділ статистичного вихідного матеріалу 3](#_Toc405705006)

[Послуги пропоновані Статистичним управлінням Естонії 3](#_Toc405705007)

[Політика цін 3](#_Toc405705008)

[Канали розповсюдження 3](#_Toc405705009)

[Інформаційний центр 3](#_Toc405705010)

[Телефон для довідок 3](#_Toc405705011)

[Посередники 3](#_Toc405705012)

[Зв'язки з громадськістю 3](#_Toc405705013)

[Відносини зі ЗМІ 3](#_Toc405705014)

[Соціальні медіа 3](#_Toc405705015)

[Подієвий маркетинг 3](#_Toc405705016)

# ПЕРЕДМОВА

Основним завданням Статистичного управління Естонії (далі СУЕ) є підготовка офіційних статистичних даних: збір, обробка, аналіз, публікація та архівування даних. СУЕ є державною установою, що працює під керівництвом Міністерства фінансів. Роль та основні завдання СУЕ обумовлені Законом про офіційну статистику.

В Естонії є два укладачі офіційної статистики: СУЕ і Банк Естонії (центральний банк Естонії). Банк Естонії збирає дані для створення і публікації необхідної грошово-кредитної, фінансової статистики та статистики платіжного балансу відповідно до положень і порядку, передбачених Законом про Банк Естонії та Законом про офіційну статистику.

Задачі Статистичного управління Естонії витікають з його місії. Згідно з формулюванням місії головним завданням Статистичного управління Естонії є надання надійної та об'єктивної інформацію щодо Естонії.

Глобалізація і розвиток інформаційних технологій змінили потребу в статистичних даних: користувачам потрібна більша за обсягом кількість актуальної та достовірної інформації в коротші терміни. У зв’язку з тим, що кількість інформації в світі безперервно зростає, здатність представляти статистичні дані в компактному і зрозумілому вигляді набуває все більшого значення. Результати маркетингових досліджень вказують на те, що користувачам потрібні не тільки числові дані, але й тлумачення чисел.

Постачальники статистики повинні бути сприйнятливими до змін і бути готовими до вимірювання складних подій в суспільстві, а також повідомляти про результати цих вимірювань. СУЕ повинен надавати офіційні статистичні дані, які є порівнянними на міжнародному рівні. Тобто статистика повинна відображати місце Естонії серед інших країн і положення естонців серед інших націй. Вона повинна дозволяти порівнювати якість життя, стан навколишнього середовища та інші аспекти в Естонії та в інших країнах. Також важливо надавати користувачам порівнянні статистичні дані по різних регіонах Естонії.

СУЕ є одним з постачальників на інформаційному ринку, який має унікальний статус основного виробника офіційної статистики. Рішення користувача про те, чи є для нього офіційна статистика корисною залежить від того, наскільки наявна статистика задовольняє його потребам. Що стосується респондентів, то СУЕ є лише одним із кількох засобів збору даних. При зборі даних у приватних осіб СУЕ конкурує з дослідницькими компаніями. Що стосується юридичних осіб, то збір даних регулюється законом, але доброзичливе ставлення респондентів є також передумовою успішного співробітництва.

Визначення потреб користувачів, розробка і поширення статистичного вихідного матеріалу, відповідно, є завданням Департаменту маркетингу та поширення. Це завдання виконується у співпраці з іншими відділами СУЕ. Для цього визначено заходи з поширення, що включають саме поширення (в тому числі продажі), маркетингові дослідження, розробку продуктів, цінову політику, вибір каналів поширення і заходи підтримки. Всі ці види діяльності виконуються у відповідності до політики поширення інформації.

Політика поширення інформації СУЕ ґрунтується на Законі про офіційну політику, Регламенті (ЄС) № 223/2009 Європейського Парламенту та Ради з європейською статистики та Європейському кодексі статистичної практики.

# Статистична рада

Статистична рада є консультативно-дорадчим органом, який сприяє Статистичному управлінні Естонії у підготовці офіційної статистики. Рада була створена в 2010 році і складається з представників Статистичного управління Естонії, Банку Естонії та Інспекції з захисту даних, а також представників користувачів і респондентів. Мета Статистичної ради полягає у забезпеченні, функціонуванні офіційної статистичної системи шляхом надання порад і представленні власної думки. Членство і правила процедури Ради публікуються на сайті СУЕ.

Вчена рада із соціальної статистики була створена в 2007 році. Інформація, надана Радою, використовується при плануванні статистичних дій щодо соціальної статистики та при розгляді концепцій аналітичних публікацій в цій галузі.

Рада з регіональної статистики була заснована в 2009 році. Рада консультує з питань розвитку регіональної статистики та аналізу регіонального розвитку.

Вчена рада з перепису населення та житлового фонду функціонувала впродовж певного періоду під час і до проведення перепису 2011 року. Завдання Ради полягало в забезпеченні виконання задач перепису.

# Загальні принципи поширення офіційної статистики

Поширення статистики означає забезпечення громадськості статистичними даними. Реліз і поширення статистичної інформації в СУЕ є централізованою процедурою, яка координується Департаментом маркетингу та поширення.

Відповідно до Закону про офіційну статистику користувачі мають бути повідомлені про дати релізу статистичних даних за три місяці вперед. Таким чином, календар релізів на наступний календарний рік публікується на сайті не пізніше, ніж за три місяці до початку наступного календарного року. Кожного року 1 жовтня на наступний рік в календарі релізів оголошуються дати релізу Статистичної бази даних, прес-релізів, файлів загального користування та основних показників МВФ, а також місяці релізу публікацій. Це забезпечує однаковий підхід до користувачів шляхом надання одночасного доступу до офіційної статистики.

При поширенні та розповсюдження офіційної статистики дотримуються наступні принципи:

* Всі користувачі повинні мати рівний доступ до офіційної статистики: це означає, що дати поширення офіційної статистики мають бути оголошені заздалегідь, при цьому жодна категорія користувачів (в тому числі Євростат, органи державної влади та засоби масової інформації) не може отримати доступ до офіційних статистичних даних перед іншими користувачами.
* Поширення офіційної статистики має бути неупередженим і прозорим: це означає, що до офіційної статистики не повинні додаватися ані політичні коментарі, ані коментарі органів державної влади.
* Офіційні статистичні дані вперше публікуються в Статистичній базі даних. Якщо на основі тих же даних публікується прес-реліз, відповідний прес-реліз публікується одночасно з першим релізом даних у Статистичній базі даних.
* У прес-релізах, статистичних публікаціях, тощо використовуються дані зі Статистичної бази даних. Це гарантує те, що користувачі знайдуть ідентичні дані у всіх каналах.
* Офіційні статистичні дані завжди поширюються з метаданими і однозначними поясненнями для того, щоб уникнути невірного тлумачення і неправильного використання.
* СУЕ надає коментарі щодо невірного тлумачення, неправильного використання та критики офіційної статистики.
* Для забезпечення конфіденційності статистичних даних і запобігання людської помилки, СУЕ встановив спеціальні процедури (співробітники підписують угоду про конфіденційність, Статистична база даних оновлюється автоматично). Вимоги пов'язані з ІТ, описані в посібниках користувача ІТ-систем.
* Підготовка статистики, включеної до офіційної статистичної програми, фінансуються з державного бюджету, при цьому ці статистичні дані надаються безкоштовно. Користувачі повинні сплачувати за друковані екземпляри статистичних публікацій та замовлення на отримання інформації, що не включена до статистичної програмі.
* Всі опубліковані матеріали та інформаційні листи (масова розсилка), надіслані клієнтам, підлягають редагуванню і корегуванню (в тому числі матеріали, опубліковані в Інтранет).
* Структура і оформлення будь-яких опублікованих матеріалів повинні відповідати керівним принципам СУЕ. Принципи поширення та розповсюдження офіційної статистики ґрунтуються на наступних документах:
* Закон про офіційну статистику;
* керівні принципи Стандарту про поширення спеціальних даних МВФ (SDDS);
* Європейський кодекс статистичної практики;
* заява про місію СУЕ.

Поширення і розповсюдження офіційної статистики як загальнодоступної інформації побічно регулюється Законом про публічну інформацію Естонської Республіки.

## Характеристики якості статистичних даних

Офіційна статистика має відповідати міжнародно визнаним вимогам до якості, які дотримуються кожним укладачем офіційної статистики в кожній країні і міжнародною організацією. До поширення статистичних даних застосовуються наступні вимоги до якості:

Доречність

Підготовка статистики пов'язана з чітко встановленими вимогами, що випливають з цілей: статистика має задовольняти потребам користувачів. Необхідно збирати рівно стільки даних, скільки потрібно для досягнення необхідних результатів.

Точність

Якісні показники публікуються на сайті, у звітах якості та в методологічних доповідях. Всіх користувачів потрібно повідомити про заплановані зміни та публікацію результатів в один і той час.

Своєчасність

Календар релізів має охоплювати весь підготовлений матеріал. Якщо конкретні стандарти своєчасності не визначені, то статистичні дані публікуються у відповідності з передовою практикою, тобто, протягом наступного періоду після закінчення крайнього терміну звітування (щорічні статистичні дані публікуються в наступному році, щоквартальні статистичні дані публікуються в наступному кварталі, щомісячні статистичні дані публікуються в наступному місяці).

Пунктуальність

Всі прес-релізи мають бути оголошені заздалегідь. Календар релізів ґрунтується на Стандарті про поширення спеціальних даних МВФ. Календар релізів на наступний рік публікується на сайті не пізніше 1 жовтня попереднього року. Зміни в датах релізів зазвичай оголошуються принаймні за 3 місяці вперед.

Доступність

Статистичні дані поширюються за допомогою сучасних інформаційних і комунікаційних технологій і традиційних друкованих екземплярів, якщо це необхідно. Сайт і Статистична база даних є основними каналами поширення. Надалі статистика може поширюватися в різних форматах. Користувачам надається підтримка.

Порівнянність

Статистичні дані мають бути зіставні впродовж розумного періоду часу. У разі внесення змін у методологію, ряди даних перераховуються, використовуючи нову методологію, якщо це можливо. Тривалість порівнянної часового ряду визначається метаданими ESMS відповідної статистичної дії.

Узгодженість

На сайті доступні метадані, звіти з методології, пояснення та посилання на міжнародні стандарти. Статистичні дані готуються на основі єдиних стандартів, незалежно від конкретних статистичних дій або джерела даних.

# Захист конфіденційності статистичних даних та політика конфіденційності

При поширенні офіційної статистики гарантується захист даних. Відповідно до Закону про офіційну статистику Статистичне управління Естонії поширює дані, зібрані для підготовки офіційної статистики тільки в такій формі, яка виключає можливість прямого або непрямого визначення статистичного підрозділу, якщо інше не передбачено Законом. Статистичний підрозділ - це фізична або юридична особа, чиї дані були зібрані, оброблені і поширені.

Відповідно до принципу конфіденційності статистичних даних дані про респондентів можуть використовуватися тільки в статистичних цілях, що означає, що дані не можуть бути використані для адміністративних, юридичних, податкових цілей або для цілей моніторингу. Таким чином, забороняється розповсюджувати статистичні дані для використання в цих цілях. Дані не надаються суду або поліції.

Принцип конфіденційності статистичних даних застосовується також до зведених даних, тобто результатів, отриманих до дати випуску, зазначеної в календарі релізів, оскільки для забезпечення рівного доступу до офіційної статистики всіх користувачів потрібне СУЕ.

При поширенні даних вибіркових опитувань, на додаток до вимог конфіденційності застосовуються критерії надійності. Залежно від обстеження, дані на основі менш ніж 20 або 30 респондентів не публікуються, оскільки дані є надто невизначеними для публікації.

Дані, які дозволяють ідентифікувати статистичний підрозділ, можуть бути надані без згоди особи згідно з відповідними положеннями Закону про офіційну статистику. Установа, яка бажає використовувати ці дані для наукових цілей, повинна подати СУЕ письмову заяву з запитом надати доступ до даних. Заявник повідомляється у разі надання згоди або відхилення заявки протягом 15 робочих днів з моменту отримання заяви з запитом щодо конкретної інформації.

Персональні дані отримуються в ході збору даних для підготовки офіційної статистики. На додаток до цього, СУЕ може отримати персональні дані через запити або замовлення інформації під час проведення опитувань споживачів, при прийомі на роботу тощо. Відповідно до Закону про публічну інформацію кореспонденція СУЕ повинна бути загальнодоступною і знаходитись на сайті, в той час як контактні дані та інші відомості про приватних осіб є конфіденційними (відповідно до принципу недоторканності приватного життя осіб), при цьому доступ до таких даних обмежений законом. В політиці конфіденційності, що публікується на сайті СУЕ, описується, як використовується і охороняється зібрана інформація.

# Поширення та розподіл офіційної статистики

## Дати релізів

Дати релізів статистичних даних публікуються в календарі релізів, з яким можна ознайомитися на веб-сайті. 1 жовтня на наступний рік в календарі релізів оголошуються дати релізу Статистичної бази даних, новин, прес-релізів, файлів загального користування, основних показників МВФ та публікацій (для публікацій зазначається місяць релізу). Повідомлення в блозі публікуються нерегулярно, а дати публікації повідомлень в блозі в календарі релізів не повідомляються, оскільки повідомлення в блозі не є першим релізом статистичних даних.

Офіційна статистика з’являється на сайті з 8:00 в оголошений день. Дані більшості продуктів, що публікуються на сайті (таблиці за встановленою формою, електронна публікація “Piirkondlik portree Eestist” з регіональними статистичними даними), оновлюються автоматично в 8:00 в оголошений день на основі даних Статистичної бази даних. Друковані екземпляри публікацій можна отримати в інформаційному центрі з 9:00.

Дати релізів надзвичайних прес-релізів в календарі релізів заздалегідь не оголошуються, якщо прес-релізи не пов'язані з поширенням статистики, якщо вони стосуються повідомлень, пов’язаних з кризовими ситуаціями (наприклад, у випадку неналежного використання офіційної статистики), або відносяться до спеціальних подій (наприклад, місії інших статистичних організацій тощо). Крім того, ці прес-релізи не можуть публікуватися в звичайний час (8:00) - найбільш сприятливий час релізів обирається залежно від змісту прес-релізу.

## Зміни

Зміни - це коригування статистичних даних, до яких входять такі зміни:

1. заплановані
	* регулярні (наприклад, звичайні зміни)
	* нерегулярні (наприклад, значні зміни)
2. незаплановані (коригування помилок).

Регулярні зміни пов'язані з процесом підготовки статистичних даних: фактично опубліковані дані переглядаються після отримання додаткових даних (попередні оцінки замінюються кінцевими значеннями, отриманими на основні даних, поданих респондентами). Така практика застосовується в деяких предметних галузях, коли попередні дані публікуються в цілях забезпечення своєчасності.

Нерегулярні зміни пов'язані з методологічними поліпшеннями: змінюються визначення та класифікації, змінюється базовий рік, вводяться нові джерела даних тощо. Нерегулярні зміни повинні плануватися таким чином, щоб декілька змін публікувалися відразу, тобто нерегулярні зміни повинні бути якомога рідшими.

Оголошення змін

Користувачів потрібно повідомляти про заплановані зміни та публікацію результатів в один і той час. Відповідно до Стандарту про поширення спеціальних даних МВФ користувачі повинні бути повідомлені про дату релізу змінених даних за три місяці. У разі значних змін, користувачі також повинні бути повідомлені про ступінь змін: наскільки були змінені переглянуті значення.

У разі регулярних змін (публікація попередніх і кінцевих даних), обидві дати релізів включаються в календар релізів. Інформація про випуск переглянутих даних також включається у відповідні прес-релізи. У разі нерегулярних змін, дата релізу переглянутих даних оголошується в календарі релізів за три місяці. Крім того, інформація про проведення переглядів і дати релізу результатів наводиться в кінці відповідних прес-релізів принаймні за три місяці до публікації переглянутих даних. У разі значних змін (наприклад, зміна ВВП), відповідним користувачам надсилається письмове повідомлення принаймні за три місяці до виходу переглянутих даних. На дату релізу переглянутих даних на сайті публікується детальний огляд (який містить причини і наслідки перегляду) і, у разі необхідності, організовуються брифінги для користувачів.

Публікація попередніх і кінцевих даних

Попередні дані публікуються тільки для певних предметних галузей з метою забезпечення своєчасності надання статистики. За попередніми даними завжди слідують кінцеві дані.

У календарі релізів для публікації попередніх даних і кінцевих даних у Статистичній базі даних наводяться окремі дати. Якщо дані є попередніми, то вихід в календарі позначається позначкою «попередні дані». Коли опубліковані дані є кінцевими, то в календарі не здійснюється ніяких позначок.

При публікації попередніх даних в таблиці додається виноска (наприклад, «Дані за 2012-й рік є попередніми»). При публікації кінцевих даних виноска щодо попередніх даних видаляється.

## Повідомлення про коригування

Виявлені помилки (за винятком друкарських помилок) класифікуються наступним чином:

* + - незначні помилки - помилки, які, ймовірно, не вводитимуть в оману широку громадськість при тлумаченні статистичних даних, оскільки таку помилку можна або логічно ідентифікувати, або вона є статистично не релевантною (тобто знаходиться в межах статистичної похибки);
		- Значні помилки - помилки, що тягнуть за собою реальну можливість неправильного тлумачення статистичних даних широкою громадськістю. Керівник відповідного відділу негайно інформується про такі помилки.

Незначні помилки виправляються тільки в електронному вигляді. В друкованих публікаціях вони не виправляються. У разі виявлення незначної помилки інформується Департамент маркетингу та поширення, який повинен виправити помилку якомога швидше. В електронних публікаціях коригування позначається червоною зірочкою,а на відповідній сторінці публікації і в описі продукту на сайті СУЕ робиться примітка «скориговано дд.мм.рррр»

В Статистичній базі даних разом з таблицею публікується примітка «Дані були переглянуті дд.мм.рррр». Друкарські помилки виправляються без додавання будь-яких приміток, якщо вони не впливають на правильність тлумачення статистичних даних.

Значні помилки виправляються якомога скоріше після їх виявлення. В електронних публікаціях коригування позначається червоною зірочкою,а на відповідній сторінці публікації і в описі продукту на сайті СУЕ робиться примітка «скориговано дд.мм.рррр». В Статистичній базі даних разом з таблицею публікується примітка «Дані були переглянуті дд.мм.рррр».

В друкованих публікаціях до публікації додається примітка про виявлену помилку, а Департамент маркетингу та поширення повідомляє всіх передплатників (які можуть бути ідентифіковані заднім числом) про коригування.

Коригування прес-релізів

У разі виявлення помилки в прес-релізі, особа, яка склала реліз, повинна повідомити про це начальника відділу та Менеджера зі зв’язків. Менеджер зі зв'язків надсилає повідомлення про виявлену помилку журналістам, які підписалися на прес-релізи, звертаючи увагу на пункт або таблицю з помилкою, з проханням вважати нові дані правильними. Повідомлення про дату виправлення прес-релізу публікується на сайті (наприклад, «Прес-реліз «Падіння роздрібних продажів у квітні продовжилося», опублікований 29 травня, був виправлений ​​8 червня»). За посиланням відкривається HTML-версія прес-релізу, в якій відображається та ж сама інформація, при цьому коригування позначається в тексті іншим кольором. Повідомлення відображається на сайті протягом п'яти робочих днів. Повідомлення про коригування публікується на веб-сайті, якщо коригування здійснюється протягом двох тижнів з моменту публікації відповідного прес-релізу. Повідомлення про коригування прес-релізу, опублікованого раніше ніж два тижні тому, відображається на сайті у разі значної помилки, яка може призвести до неправильного тлумачення з боку широкої громадськості.

Реєстрація помилок

Всі виявлені помилки (включаючи друкарські помилки) реєструються. Облік помилок ведеться в прес-релізах, публікаціях та базах даних. Облік кількості помилок ведеться за типом продукту.

Аналіз всіх помилок за даний рік допомагає виявити основні причини помилок і спланувати заходи з покращення з метою запобігання помилок у майбутньому та збереження або поліпшення якості статистичних даних.

## Невірне тлумачення, неправильне використання та критика офіційної статистики

Невірне тлумачення офіційної статистики означає, що через відсутність кращого знання предметної області правильні статистичні показники були використані в контексті, в якому краще було б використовувати інші статистичні показники або додати якісь елементи до використовуваних параметрів перед отриманням будь-яких висновків.

Неправильне використання офіційної статистики означає здійснення довільних висновків на основі правильних або неправильних даних.

У разі невірного тлумачення або неправильного використання офіційної статистики, Статистичне управління Естонії завжди діятиме відповідно до наступних принципів. У разі невірного тлумачення або неправильного використання офіційної статистики, Менеджер зі зв’язків (або за її його/її згодою, представник відповідного департаменту предмета дослідження) зв'язується з відповідним користувачем, привертає увагу до факту невірного тлумачення або неправильного використання даних і надає правильну інформацію. У разі невірного тлумачення або неправильного використання в засобах масової інформації, Менеджер зі зв'язків разом з редактором вирішують чи необхідно публікувати за допомогою відповідного медіа-каналу повідомлення про помилку, пояснювальну статтю, написану СУЕ, або інтерв'ю з представником СУЕ, щоб пояснити факти невірного тлумачення або неправильного використання. При необхідності СУЕ може опублікувати пояснення у вигляді прес-релізу.

У разі критики офіційної статистики СУЕ діятиме таким же чином, як і у випадку невірного тлумачення і неправильного використання статистичних даних.

# Авторське право

Всі підготовлені статистичні дані є об'єктом авторського права й охороняються законом про авторське право. Хоча авторське право на твір виникає з моменту його створення автором (при цьому відповідне окреме повідомлення про це не потрібне), всі статистичні публікації містять примітку «Autoriõigus/Авторське право»: Statistikaamet / Статистичне управління Естонії», а також примітку: «При використанні або цитуванні даних, що містяться в цьому випуску, необхідно вказати джерело». Символ Copyright не є правомочним в Естонії та не використовується.

Користувачі можуть робити копії статистичних публікацій для власного використання, але такі копії не можуть бути використані для отримання будь-якої комерційної вигоди. При публічному використанні даних необхідно робити посилання на СУЕ.

# Посилання на джерела даних

Якщо СУЕ використовує дані, зібрані і підготовлені іншими організаціями, то в підготовлених матеріалах робиться посилання на джерело даних (публікація, база даних тощо) наступним чином.

* У Статистичній базі даних посилання наводяться в розділі «Визначення і методологія». Виноски під таблицею у якості посилань на джерела інформації не використовуються.
* У публікаціях в таблицях, рисунках або тематичних картах, посилання на джерела даних не наводяться, якщо використовувані дані є частиною офіційної статистики (включені в офіційну статистичну програму). У цьому випадку посилання наводиться під розділом «Методологія» або в публікації необхідно навести список посилань. Якщо дані надходять з джерела, яке не включене в офіційну статистичну програму (Євростат, дослідницька компанія тощо), посилання наводиться під відповідною таблицею/рисунком/картою. Якщо рисунок містить як зовнішні дані (наприклад, дані Євростату), так і дані СУЕ, необхідно включити також і посилання на СУЕ.

# Фірмовий стиль

Офіційна назва установи - Statistikaamet, англійською мовою Statistics Estonia (Статистичне управління Естонії). «Eesti Statistika» естонською мовою (або «Statistics Estonia» (Статистичне управління Естонії) англійською мовою) використовується разом з товарним знаком і вказує на продукт, а не на установу. Товарний знак складається із символу і логотипу. При необхідності, використовується абревіатура назви установи (**SA** естонською мовою і**SE** англійською мовою). Існують певні принципи, які керують комбіноване використання логотипу СУЕ і логотипу носія. Вони доступні в мережі Інтранет.

Фірмовий стиль, що використовується з лютого 2006 року, має на меті створити імідж СУЕ як прогресивної і зручної для користувача установи, яка намагається більшою мірою враховувати потреби користувачів статистичних даних та респондентів.

Фірмовий стиль СУЕ знаходить своє відображення в усіх документах, друкованих матеріалах та подарунках, що представляють СУЕ: як в офіційних документах і статтях для зовнішнього використання, так і в менш офіційних документах і статтях для внутрішнього використання. Фірмовий стиль символізує цінності, відношення та трудову дисципліну СУЕ. Ці принципи фірмового стиля також дотримуються і в електронних матеріалах. Реалізація принципів фірмового стиля входить в обов’язки Головного управління.

# Користувачі статистичних даних

## Сегментація користувачів

До користувачів офіційної статистики входять всі юридичні та фізичні особи, які використовують офіційні статистичні дані. Для різних користувачі потрібні різні типи статистичних даних. Можна виділити наступні групи користувачів на основі частоти використання статистики та/або значення користувача (участь у процесі підготовки статистичних даних, поширення статистичних даних для широкої публіки, використання статистичних даних для прийняття важливих рішень, що стосуються суспільства):

1. **Користувачі, що користуються не часто:** використовують статистичні дані рідко або несистематично, їх в основному цікавлять вихідні дані;
2. **Основні користувачі:** використовують статистичні дані регулярно або в певні періоди часу (активно), в основному, використовують статистичні дані для аналізу, прийняття рішень, подальшого поширення тощо;
3. **Ключові користувачі:** в основному використовують дуже докладні статистичні дані, в тому числі мікродані, використовують дані, зібрані для підготовки офіційних статистичних даних, для того, щоб створити додаткову цінність для суспільства та/або взяти участь у підготовці статистичної програми і розробці статистичних показників.

На додаток до користувачів статистичних даних Статистичне управління Естонії має й інших важливих зацікавлених сторін і партнерів: респонденти і постачальники даних (включаючи організації, що ведуть державні регістри), інші укладачі офіційної статистики (Eesti Pank, а в майбутньому також і Національний інститут розвитку охорони здоров'я), члени Європейської Статистичної Системи та Євростат, статистичні ради, Міністерство фінансів, IT-компанії з розробки програмного забезпечення, Riigi Kinnisvara AS, Eesti Post, IT-центр Міністерства фінансів, Державний загальний центр обслуговування, поліграфічні компанії, університети, державні установи. Існує дещо спільне між різними групами зацікавлених сторін - наприклад, деякі респонденти є також і користувачами статистичних даних, а кілька партнерів є також респондентами та/або користувачами статистичних даних тощо.

## Піраміда потреб користувачів

|  |
| --- |
|  |

## Зворотній зв'язок і оцінка результатів

При підготовці офіційної статистики важливо визначити потреби користувачів для того, щоб можна було передбачати потребу суспільства в інформації і здійснювати відповідні дії. Для цього Статистичне управління Естонії здійснює постійний моніторинг використання статистичних даних, задоволеності користувачів та впливу маркетингової діяльності.

Інформація, зареєстрована в системі управління взаємовідносинами зі споживачами «Kunde», допомагає організовувати кампанії з продажу (наприклад, визначати та здійснювати аналіз цільових груп), вести облік отриманої інформацію в ході проведення кампаній з продажу (наприклад, оновлювати контактні дані, здійснювати облік не отриманих відповідей) та аналізувати дані, що стосуються кампаній (результати продажів по цільових групах).

Інформація про потреби споживачів (в тому числі користувачів статистичних даних і респондентів) збирається з різних джерел: маркетингові дослідження, координація дій зі збору статистичних даних з постійними споживачами, система управління взаємовідносинами зі споживачами «Kunde», надходження зворотних даних від рекламних кампаній та навчальних семінарів для користувачів.

Маркетингові дослідження

Організація маркетингових досліджень є частиною двостороннього спілкування із користувачами. За допомогою цих досліджень користувачі надають зворотний зв'язок про їх потреби і рівень задоволеності. СУЕ проводить маркетингові дослідження з 1996 року. Принаймні, один раз на рік здійснюється спостереження як існуючих, так і потенційних користувачів.

Регулярно вивчаються наступні розділи: задоволеність користувачів СУЕ і інформацією, що пропонується СУЕ, ознайомленість користувачів з готовими матеріалами СУЕ, потреба у статистичній інформації та переваги користувачів при використанні статистичних даних. Для обмеження навантаження на респондентів цільових груп СУЕ, як правило, поєднує різні теми в одне обстеження: тобто елементи обстежень репутації, задоволеності та поведінки користувачів. Спостереження щодо розробки нового продукту проводяться у випадках, коли необхідно зібрати інформацію та пропозиції по розробці статистичного матеріалу. Дослідження он-лайн є найкращим способом, яке, в разі необхідності, поєднуються з якісними спостереженнями (фокус-групи, інтерв'ю тощо).

Координація статистичних дій

При координуванні статистичних дій з постійними споживачами СУЕ збирає відгуки для оновлення статистичної програми. У списку постійних споживачів приблизно 100 суб’єктів, яким пропонується надати пропозиції щодо програми на наступний рік. Їх інформація має ґрунтуватися на описах статистичних дій, які можна знайти на сайті СУЕ. Пропонується надати пропозицію тим споживачам, які є активними користувачами статистичних даних та/або чия діяльність має суттєвий вплив на суспільство, а отже, які повинні бути забезпечені статистичною інформацією.

Регулярні споживачі:

* державні установи (Канцелярія Рійгікогу, Верховний суд, Апарат Уряду, Національне фінансово-ревізійне управління, Канцелярія Президента Республіки, міністерства, адміністрації і ради, інспекції, повітові управи);
* торгово-промислові асоціації (що представляють компанії);
* освітні та науково-дослідні інститути (Академія наук Естонії, університети, інститути);
* асоціації місцевих муніципалітетів (що представляють місцеві органи влади).

Пропонується надати пропозиції також і постачальникам даних (наприклад, Фонд страхування охорони здоров'я Естонії), які забезпечують адміністративні дані для статистичних дій.

Список регулярних споживачів оновлюється щороку з урахуванням використання статистичних даних підприємствами/установами/організаціями (підписка на публікації, замовлення на надання інформації тощо).

Потреби користувачів спочатку аналізуються відділами предмету дослідження, а потім - Комітетом з планування. Комітет складає перелік дій в порядку черговості з урахуванням різних аспектів (наявність відповідного європейського регламенту, наявність ресурсів, вплив на суспільство, зв’язок з будь-якими запланованими стратегіями та політиками, кількість користувачів тощо). Комітет з планування також аналізує, які з статистичних дій отримали найбільшу кількість пропозицій, які теми є найбільш важливими для користувачів, які теми пропонуються кожного року і так далі.

Крім того, Статистична Рада формулює свою думку перед тим, як Офіційна статистична програма надсилається Уряду Республіки для остаточного затвердження. Користувачі отримують зворотну інформацію щодо реалізації їх пропозицій.

# Статистичний вихідний матеріал

Офіційна статистика - це відкрита інформація, що готується відповідно до Закону про офіційну статистику, і, таким чином, є частиною інфраструктури демократичного суспільства.

Офіційна статистика:

* готується в інтересах суспільства;
* є однаково доступною для всіх;
* готується за рахунок коштів державного бюджету;
* готується в рамках статистичної програми або як позапрограмний захід;
* відповідає міжнародно-визнаним показникам якості.

На додаток до статистичних даних, що готуються в рамках статистичної програми, СУЕ може виконувати статистичні дії, не пов’язані з програмою, які фінансуються за рахунок зовнішніх клієнтів. За допомогою цією послуги користувачі можуть отримувати статистичні дані, які враховуватимуть їх потреби. СУЕ також пропонує різні інформаційні послуги, що допомагають користувачам або респондентам легко знайти необхідну інформацію.

Статистичні дані, підготовлені СУЕ розподіляються за предметними областями. Існують чотири основні предметні області (навколишнє середовище, економіка, населення, соціальне життя) і статистичні дані по конкретним темам. Також існують публікації та матеріали, в яких поєднується кілька предметних областей.

## Розробка вихідних статистичних даних

СУЕ здійснює моніторинг потреб користувачів на регулярній основі. Більша частина інформації отримується шляхом спілкування з регулярними споживачами (міністерства, державні установи, інспекції, освітні та науково-дослідні установи, а також представники бізнес-сектору) та від маркетингових досліджень. На додаток до цього, СУЕ збирає цю інформацію під час рекламних кампаній у консультантів і шляхом отримання зворотної інформації від навчальних семінарів для користувачів.

Розробка вихідних статистичних даних тісно пов'язана зі статистичними діями (наприклад, статистичне спостереження, перепис, статистична публікація). У співпраці з відділами предмета дослідження Департамент маркетингу та поширення приймає рішення щодо того, які вихідні статистичні дані слід готувати, використовуючи дані, зібрані за допомогою статистичних дій. Для того, щоб прийняті рішення, СУЕ аналізує потреби споживачів, важливість вихідних даних для цільових груп та переваги користувачів (наприклад, які статистичні дані потрібні і в якому форматі), а також передову практику в інших країнах.

Для забезпечення узгодженості під час розробки продукту СУЕ призначає менеджерів продуктів по основних статтях вихідних статистичних даних. При розробці нових статистичних продуктів і послуг СУЕ аналізує, які статистичні дані необхідні не тільки користувачами Естонії, а й Євростату та іншим міжнародним організаціям.

Підготовка вихідних статистичних даних припиняється, якщо попит на відповідну предметну область відсутній або якщо дані більше не доступні.

## Планування аналітичних вихідних даних

Користувачам потрібен аналіз, який би пояснював опубліковані цифри і описував процеси, які відбуваються в суспільстві. Таким чином, мета СУЕ полягає у збільшення своїх аналітичних можливостей. Аналітика публікується в публікаціях і в статистичному блозі. Мета блогу полягає в наданні статистичної аналітики з актуальних питань. Цей формат використовується, коли існує гостра потреба звернути увагу на певне явище або опублікувати короткі огляди областей статистики. Повідомлення в блозі публікуються нерегулярно, а дати їх публікації не оголошуються в календарі релізів.

Аналітична публікація містить статистичні дані з однієї або кількох предметних областей. Вихідні дані плануються на чотири роки вперед. План переглядається на початку кожного року.

Для публікацій у календарі релізів на рік зазначається місяць релізу (або конкретна дата).

## Публікація міжнародних статистичних даних

СУЕ також публікує міжнародні статистичні дані на своєму сайті і в публікаціях. Підрозділ «Статистика / Міжнародні статистичні дані» включає в себе таблиці за встановленою формою. В ньому містяться також посилання на бази даних Євростату, ООН і ОЕСР, а також веб-сайти національних статистичних установ і міжнародних організацій. Посилання на бази даних Євростату, ООН та ОЕСР також наводяться на стартовій сторінці Статистичної бази даних.

Для передачі даних в Євростат використовується спеціальний канал передачі даних eDAMIS. Оскільки Євростат вважається клієнтом СУЕ, дані, які надаються Євростату, одночасно повинні публікуватися в Статистичній базі даних.

При необхідності можуть публікуватися посилання на інші установи та організації у відповідному підрозділі сайту або в Статистичній базі даних (для відповідних таблиць у розділах «Визначення» і «Методологія»).

Статистичні публікації національних статистичних установ і міжнародних організацій можна знайти в бібліотеці інформаційного центру СУЕ. Інформаційний центр також працює в якості центру підтримки статистики ЄС в Естонії, в якому надається інформація про наявність статистичних даних ЄС (для детальної інформації див. розділ «Послуги, пропоновані Статистичним управлінням Естонії»).

## Поділ статистичного вихідного матеріалу

Статистичні дані, що публікуються СУЕ, поділяються на три категорії, залежно від рівня деталізації.

**Вихідні дані**

Таблиці за встановленою формою

Таблиці за встановленою формою містять вихідні дані по предметним областям. Таблиці ґрунтуються на таблицях, що публікуються в Статистичній базі даних і мають унікальний код відповідної таблиці бази даних. Таблиці за встановленою формою оновлюються автоматично при оновленні даних в Статистичній базі даних.

Прес-релізи

Прес-реліз - коротка інформація, схожа на новину, якає подає добірку нещодавно підготовленої офіційній статистики. Прес-релізи інформують громадськість про завершення та доступність свіжих даних з певної предметної області статистики. Окремі прес-релізи публікуються для того, щоб повідомити громадськість про конференції, організовані СУЕ або про інші значні заходи. Прес-релізи публікуються на головній сторінці сайту СУЕ і розсилаються журналістам електронною поштою. Інші користувачі можуть замовити послугу повідомлення про прес-реліз: при публікації прес-реліз передплатники отримують повідомлення по електронній пошті.

Статистичний блог

Блог - це інструмент просування офіційної статистики, покращення статистичної грамотності і становлення авторів як лідерів громадської думки. Блог - це також місце, в якому публікується інформація, яка не може бути опублікована через традиційні канали СУЕ (прес-релізи, публікації). Блог може використовуватися для привертання більш широкої уваги до важливих проблем в рамках Європейської статистичної системи або в естонському суспільстві, щоб виділити останні тенденції або представити нові показники, які вже використовуються або які планується запровадити. Блог веде Менеджер зі зв’язків, який координує повідомлення в блозі і забезпечує надання відповідей на коментарі, які користувачі залишають під повідомленнями. В блозі публікується одне або два повідомлення на тиждень.

Додаток «Естонська статистика» для смарт-пристроїв

Додаток надає можливість зручного доступу до офіційної статистики на смарт-пристроях. Він охоплює основні показники більшості предметних областей. Статистична інформація може відображатися у вигляді цифр, тематичних карт і таблиць. Через додаток можна також отримати доступ до останніх прес-релізів, повідомлень в блозі і статистичних публікацій.

Калькулятори

Калькулятор індексу споживчих цін дозволяє користувачам розрахувати щомісячну, щоквартальну і щорічну зміну індексу споживчих цін (ІСЦ).

Калькулятор купівельної спроможності дозволяє користувачам порівнювати купівельну спроможність певної грошової суми (доходи, заробітна плата, заощадження тощо) в різні роки.

Піраміда населення

Інтерактивна піраміда населення показує зміну чисельності населення в Естонії з 1923 року і демографічні прогнози до 2050 року. Для прогнозів користувач може обрати один з двох варіантів, кожен з яких заснований на іншому припущенні. Переходячи по піраміді можна переглянути кількість населення за віком та роком народження або кількість населення окремих вікових груп.

Тематичні карти

Тематичні карти - це графічні презентації статистичних даних. Тематичні карти показують цінність статистичного показника в різних частинах країни за допомогою різних кольорів, образів і растрової графіки. На сайті СУЕ містяться тематичні карти по різних предметних областях. Карти дозволяють користувачам порівнювати показники різних повітів і волостей.

Міжнародна статистика

Користувачі, що потребують статистичні дані щодо країн Європейського Союзу можуть зв'язатися з інформаційним центром СУЕ, який є центром підтримки статистики ЄС в Естонії. Деякі показники публікуються на сайті в таблицях за встановленою формою (основні показники європейських країн по предметних областях та показники Європи на 2020-й рік).

**Докладні статистичні дані**

Статистична база даних

Мета Статистичної бази даних - представлення всієї офіційної статистики, що публікується. База даних доступна на веб-сайті [www.stat.ee](http://www.stat.ee/)  безкоштовно з 2001 року і постійно оновлюється. На додаток до останніх статистичних даних база даних включає в себе дані за попередні періоди і всі наявні часові ряди. База даних публікується естонською та англійською мовами.

Статистична база даних дозволяє користувачам обирати елементи таблиці і відбирати необхідні показники. Таблиці за встановленою формою або дані можна переглядати на екрані (два варіанти розташування) або зберігати в інших форматах (PC-Axis, Excel, CSV, DBF тощо). Програмне забезпечення PC-Axis можна завантажити безкоштовно - користувачі можуть створювати власні бази даних.

Статистичний додаток для мап

Статистичний додаток для мап - це інтерактивний інструмент для представлення статистичних даних з географічною прив'язкою на карті, завантаження просторових даних та виконання просторових запитів. Статистичний додаток для мап містить в основному дані про перепис населення і житлового фонду, але також включає статистичні дані, що стосуються навколишнього середовища, економіки, суспільного життя і сільськогосподарського перепису.

Люди можуть використовувати додаток для мап для створення тематичних карт, завантаження відповідних таблиць даних або картографічних даних, а також переглядати графіки в різних регіонах.

Портал регіональної статистики

Портал регіональної статистики (Piirkondliku statistika portaal) - це середовище на сайті СУЕ, що охоплює виключно Естонію. Всі продукти СУЕ, пов'язані з регіональною статистикою, знаходяться на цьому порталі. Його основна задача полягає в полегшенні пошуку регіональної статистики.

Статистичні публікації

Щороку під час складання календаря релізів Департамент маркетингу та поширення визначає тиражі друкованих видань, беручи до уваги досвід попереднього року і заплановані промо-акції. Тиражі служать основою для розрахунку витрат і цін на публікації.

СУЕ випускає публікації чотирьох видів:

* аналітична публікація містить аналіз стану навколишнього середовища, населення, суспільного життя та/або економіки, що ґрунтується на відповідних статистичних показниках, з одночасним розглядом зв’язків між різними областями та порівнянням різних періодів;
* альманах містить короткий і простий огляд поточної ситуації та змін в навколишньому середовищі, населенні, соціальному житті та економіці, що ґрунтується на щорічних статистичних даних за певний рік, у тому числі порівняннях з попередніми періодами;
* кишеньковий довідник містить основні, найбільш важливі статистичні дані по одній або кількох предметних областях в зручному форматі;
* Щоквартальний бюлетень містить статистичну інформацію про важливі і актуальні соціальні та економічні проблеми.

Електронні версії всіх публікацій публікуються на сайті безкоштовно в 8:00 в день релізу, в розділі «Статистика / Продукти / Публікації». На сайті можна замовити отримання повідомлень про випуск публікацій електронною поштою. Копії цих публікацій можна замовити он-лайн, по електронній пошті, по телефону або купити в інформаційному центрі СУЕ.

Користувачі можуть замовляти окремі випуски, замовляти підписку за рік або розміщувати замовлення на публікацію. Можна оформити окремі підписки на щорічні та інші публікації, а також окремі випуски публікації «Eesti Statistika Kvartalikiri. Щоквартальний бюлетень естонської статистики». Щорічну підписку можна оформити на Щоквартальний бюлетень. Можна оформити постійну підписку на всі регулярні друковані публікації - замовлення діє до моменту її припинення за бажанням споживача.

Після отримання замовлення на публікацію СУЕ направляє споживачу рахунок-фактуру. Після надходження платежу на банківський рахунок, вказаний в рахунку-фактурі, публікація надсилається передплатнику протягом двох робочих днів. Якщо публікація ще не вийшла на момент розміщення замовлення, публікація буде відправлена абоненту в день публікації. Всі ціни вказані з урахуванням вартості доставки.

Запити і замовлення на отримання статистичної інформації

СУЕ пропонує споживачам статистичних даних різні послуги. Для кожної послуги визначені умови обслуговування, в яких зазначаються термін надання відповідей, умови доступу до статистичної інформації тощо. Користувачі можуть переглядати умови обслуговування на веб-сайті.

Мікродані

Мікродані - це докладні дані, що характеризують конкретний статистичний підрозділ. Використання мікроданих регулюється Законом про офіційну статистику.

Ці дані можуть бути використані

* **для наукових цілей** (розділ 38 Закону про офіційну статистику) в безпечному центрі СУЕ або віддалено через VPN;
* **як файли загального користування,** які доступні на веб-сайті безкоштовно і містять повністю анонімні мікродані. Ці файли розраховані на користувачів (особливо студентів), яким потрібно зробити аналіз на основі мікроданих;
* **шляхом віддаленого виконання,** що дозволяє державним та урядовим установам отримувати доступ до мікроданих.

## Послуги пропоновані Статистичним управлінням Естонії

Запит інформації

Запит інформації являє собою заявку на отримання опублікованої або документованої інформації. Інформація надається естонською або англійською мовами. Разом з проханням про надання інформації користувачі можуть попросити вже опубліковані офіційні статистичні дані та інформацію про СУЕ та його діяльність. Коротка статистична інформація надається щодо навколишнього середовища, населення, соціального життя і економіки Естонії. Користувачі також можуть отримати допомогу з пошуку інформації, опублікованої на веб-сайтах СУЕ і Євростату. Запити про надання інформації можуть розміщуватися на сайті СУЕ в розділі «Статистика > Послуги» або електронною поштою чи телефоном. Додаткову інформацію про запити про надання інформації можна отримати на сайті.

На запити про надання інформації відповідь надається, як правило, протягом п'яти робочих днів. Ця послуга безкоштовна. Запитам, що надходять від журналістів, віддається найвищий пріоритет (відповідь, як правило, надається протягом 24 годин) у зв'язку з характером їх роботи.

Замовлення інформації

Замовлення інформації - це заявка на отримання інформації більш детальної, ніж та, що публікується в Статистичній базі даних. Надання цієї інформації вимагає додаткової обробки й аналізу даних. Ця послуга безкоштовна. Як правило, дані отримуються шляхом обробки інформації в вихідних базах даних. Підготовка масиву даних на основі статистичних даних, що знаходяться у відкритому доступі, на вимогу замовника також розглядається як запит про надання інформації, якщо ця процедура займає більше однієї години. Ціна замовлення інформації залежить від часу, витраченого на детальну обробку даних. Вартість однієї години роботи зазначена в умовах обслуговування.

Існує кілька стандартних замовлень на інформацію: замовлення на фінансові ключові коефіцієнти, статистика зовнішньої торгівлі, дані господарюючих суб'єктів та результати переписів населення та житлового фонду 2000-го року з географічною прив'язкою. Стандартні замовлення також вимагають додаткової обробки і аналізу даних, але користувач знає ціну спочатку, оскільки обсяг додаткової обробки та очікувані результати вже визначені.

Крім того, можна замовити тематичні карти і цифрові карти переписів 2000-го і 2011-го років. Замовлення на карти виконуються в строк, погоджений заздалегідь.

Запити і замовлення на отримання інформації можуть бути розміщені на сайті в розділі «Статистика > Послуги» або електронною поштою чи телефоном. Додаткову інформацію про замовлення на отримання інформації можна отримати на сайті.

Використання конфіденційних даних у наукових цілях в центрі безпеки СУЕ

Юридичні особи та організації можуть використовувати конфіденційні дані, наявні в Статистичному управлінні Естонії, для наукових цілей. Вони можуть отримувати доступ до цих даних в спеціалізованих центрах безпеки Статистичного управління Естонії. Юридична особа або організація, що бажає скористатися послугою, повинна подати письмову заявку до Статистичного управління Естонії, яка буде розглянута Радою безпеки. Додаткову інформацію про використання конфіденційних даних в центрі безпеки можна отримати на сайті.

СУЕ повідомляє заявника про схвалення заявки протягом 15 робочих днів. Якщо заявка не може бути схвалена через недостатність представлених даних, СУЕ зв'яжеться з заявником протягом двох робочих днів для уточнення необхідних деталей. У випадку схвалення заявки СУЕ укладає з заявником договір про використання даних. Процес подачі заявки, а також терміни та умови, докладно описані у процедурі поширення конфіденційних даних для наукових цілей.

Якщо користувач здійснює запит на отримання доступу до масиву даних, підготовлених в рамках статистичної програми, використання даних є безкоштовним (наприклад, бази даних соціологічних опитувань). Якщо СУЕ здійснює обробку даних за запитом користувача, користувач повинен сплатити плату, виходячи з цін, зазначених в умовах обслуговування.

Віддалений доступ

Юридичні особи та організації можуть отримати доступ до конфіденційної інформації, що знаходиться в розпорядженні СУЕ, дистанційно за допомогою VPN. Для цієї послуги застосовуються ті ж сам умови, що і для використання конфіденційних даних в центрі безпеки.

Віддалене виконання

Через віддалене виконання Банк Естонії, науково-дослідні інститути та державні установи можуть використовувати конфіденційні дані для того, щоб здійснити статистичний аналіз без прямого доступу користувача до конфіденційних даних. Запити можуть бути надані через інтерфейс LISSY після того, як СУЕ надасть необхідну інформацію для входу в систему.

Надання суб'єктам даних доступу до даних про себе

Відповідно до Закону про офіційну статистику суб'єкти даних мають право на безкоштовний доступ до даних про себе, які збираються укладачем офіційної статистики. Для доступу до цих даних юридична або фізична особа подає письмову заявку з вказівкою даних, в яких зацікавлений суб'єкт даних. Не пізніше п'яти робочих днів СУЕ інформує суб'єкта даних про те, де і коли до запитуваних можна отримати доступ. Додаткову інформацію про цю послугу можна отримати на сайті.

Замовлення друкованих публікацій

Друковані екземпляри статистичних публікацій можна замовити на сайті в розділі «Статистика > Продукти > Публікації», або електронною поштою чи по телефону. Постійну підписку можна здійснити на публікації, що публікуються раз на рік. Можна замовити щорічну підписку на публікацію «Eesti Statistika Kvartalikiri. Щоквартальний бюлетень естонської статистики». Замовлення буде виконано одразу після оплати споживачем рахунку, надісланого СУЕ. Якщо публікація ще не вийшла на момент розміщення замовлення, публікація буде відправлена абоненту в день публікації. Додаткову інформацію про замовлення друкованих публікацій можна отримати на сайті.

Консультації про наявність статистичних даних країн ЄС

Клієнти можуть отримати консультацію в інформаційному центрі, електронною поштою або через гарячу лінію. Додаткову інформацію про цю консультаційну послугу можна отримати на сайті. На питання, що надходять телефоном або через інформаційний центр СУЕ, відповідь надається одразу. На питання, що надходять електронною поштою, відповідь надається протягом 24 годин в робочі дні. На питання, що потребують консультацій з Євростатом (в тому числі питання щодо методології), відповідь надається протягом п'яти робочих днів.

Центр взаємодії з респондентами

Центр взаємодії забезпечує консультації та допомогу для респондентів. Респонденти можуть зв'язатися із службою підтримки по телефону +372 625 9100 або електронною поштою за адресою klienditugi@stat.ee. Дзвінки до центру взаємодії тарифікуються за стандартними тарифами. Додаткову інформацію щодо Центру взаємодії з респондентами можна отримати на веб-сайті.

Передплата на повідомлення щодо прес-релізів та публікацій

Повідомлення щодо прес-релізів та публікацій можна замовити на сайті в розділі «Статистика > Послуги». Передплатники отримують безкоштовні повідомлення електронною поштою на дату випуску прес-релізу/публікації. Додаткову інформацію щодо повідомлень про прес-релізи та публікації можна знайти на веб-сайті.

## Політика цін

Офіційна статистика є суспільним товаром і тому надається безкоштовно. Плата стягується за витрати, пов'язані з вартістю носіїв даних і додатковою обробкою даних. Продаж продуктів і послуг не є прибутковими, оскільки ціни покривають лише величину витрат. Продукти та послуги СУЕ не оподатковуються податком на додану вартість (підрозділ 10 (1) Закону про податок на додану вартість).

**Принципи ціноутворення**

Базова інформація є безкоштовною для всіх користувачів. Вона включає в себе прес-релізи, електронні версії публікацій, Статистичну базу даних, веб-продукти і запити про надання інформації. Вартість цих продуктів і послуг повністю покривається з державного бюджету, оскільки вони є статистичними даними, що готуються в рамках статистичної програми.

Платні продукти та послуги включають замовлення на отримання інформації (тобто дії, які не входять до статистичної програми) і друковані екземпляри статистичних публікацій (ціноутворення залежить виключно від витрат на друк. Витрати, пов'язані з перекладом, гонорари авторів тощо до розрахунку не беруться).

Ціна замовлення інформації залежить від часу, витраченого на детальну обробку даних. Ціни вказані в умовах обслуговування. Вартість стандартного замовлення відома користувачеві відразу, оскільки обсяг додаткової обробки і очікуваний результат вже визначені.

При придбанні статистичних публікацій застосовуються наступні знижки:

* 10% знижка для споживачів, які купують більше 50 екземплярів кишенькового довідника;
* 10% знижка для споживачів, які купують більше 10 примірників статистичної публікації;
* 50% знижка на застарілі продукти (після випуску подібних продуктів);
* 30% знижка для шкіл, які підписалися на альманах;
* цінові знижки пропонуються на конференціях і виставках;
* цінові знижки пропонуються на публікації, випущені у попередні роки.

**Безкоштовне розповсюдження**

З 2009 року електронні версії всіх публікацій можна знайти на сайті СУЕ. Національні бібліотеки отримують безкоштовну копію кожної публікації відповідно до Закону про обов'язкове копіювання (RT I 1997, 16, 259). Два безкоштовні примірники кожної друкованої публікації надаються Національній бібліотеці Естонії і Бібліотеці Тартуського університету, один примірник надається Академічній бібліотеці Естонії, Академічній бібліотеці Талліннського університету і Бібліотеці Талліннського технічного університету. Безкоштовний примірник також надається центральним бібліотекам повітів.

Безкоштовний обмін публікаціями з міжнародними організаціями та національними статистичними інститутами вже став загальною практикою.

# Канали розповсюдження

У випадку СУЕ розповсюдження означає зв'язок із користувачами і надання їм статистичних даних. Сайт [www.stat.ee](http://www.stat.ee/) є основним каналом розповсюдження. Всі матеріали СУЕ можна знайти на цьому сайті. Сайт подано естонською та англійською мовами (в тому числі інформацію для респондентів). На додаток до естонської статистики на сайті містяться міжнародні статистичні дані та посилання на сайти інших країн і міжнародних організацій.

Задача СУЕ полягає в забезпеченні того, щоб сайт відповідав як мінімум вимогам WCAG 2.0 Рівень A. Відповідність цим вимогам щорічно перевіряється за допомогою програмного забезпечення Total Validator. Кожні три-чотири роки доступність сайтів естонських урядових установ перевіряється Естонським Органом з нагляду інформаційних систем у співпраці з Міністерством економіки і комунікацій.

## Інформаційний центр

Інформаційний центр СУЕ знаходиться за адресою вул. Татарі, 51 в Таллінні. Інформаційний центр відкритий з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 16:00. Відвідувачі можуть переглядати всі публікації, видані з 1992 року, а також найбільш значні публікації попередніх років. Інформаційний центр відкритий для всіх відвідувачів.

В інформаційному центрі є консультанти, які:

* надають інформацію про існування та наявність статистичних даних по Естонії чи країнах ЄС;
* допомагають відвідувачам знайти необхідні матеріали на полицях;
* продають публікації СУЕ;
* допомагають відвідувачам використовувати сайт або Статистичну базу даних;
* отримують замовлення на статистичну інформацію та запити про надання інформації.

В інформаційному центрі знаходиться бібліотека. В ній міститься найбільша добірка статистичних публікацій, виданих в Естонії, та іншими національними статистичними інститутами та міжнародними організаціями. Публікації можна переглядати в бібліотеці. Їх не можна брати додому.

## Телефон для довідок

Гаряча лінія СУЕ (+372 625 9300) надає можливість користувачам отримати статистичну інформацію та інформацію про СУЕ. Старший консультант одразу надасть відповідь на будь-які короткі запитання, що знаходяться в межах його компетенції. Якщо працівникові потрібно більше часу аби знайти відповідь або якщо користувачу потрібна більш детальна інформація, старший консультант передзвонить клієнту в обумовлений час чи перенаправить виклик до фахівця в відповідній предметній галузі.

Гаряча лінія пропонує:

* статистику щодо навколишнього середовища, населення, суспільного життя і економіки Естонії;
* консультації про сайти СУЕ і Євростату (статистична служба Європейського союзу);
* допомогу в пошуку загальнодоступної інформації;
* консультації про наявність статистичних даних ЄС;
* консультація від фахівця в конкретній предметній області;
* інформація про статистику Естонії;
* можливість замовити публікації СУЕ.

## Посередники

Основним каналом перепродажу продуктів СУЕ є великі мережі книжкових магазинів. Співпраця з посередниками регулюється угодою про співпрацю, яка передбачає, серед іншого, порядок виплат на користь СУЕ (разова виплата чи виплати в залежності від продажів) і цінову політику. Публікації для продажу і кількість копій узгоджуються окремо.

Є різні портали (наприклад, [www.rup.ee,](http://www.rup.ee/) [www.eesti.ee,](http://www.eesti.ee/) [www.raamatupidaja.ee,](http://www.raamatupidaja.ee/) www.eas.ee), які публікують статистичні дані в Інтернеті або містять посилання на сайт СУЕ.

**Реклама**

У випадку СУЕ мета реклами полягає в інформуванні цільових груп, формуванні їх ставлення та поведінки, або всьому разом. Перед рекламною кампанією, як правило, відбувається інтенсивне спілкування за допомогою безкоштовних інформаційних каналів. Залежно від визначених цілей, СУЕ визначає цільову групу, на яку розрахована реклама, а також характер повідомлення, яке передається.

Критерії вибору рекламного каналу наступні: розмір аудиторії та відповідність цільовій групі, технічна придатність каналу просовувати ідею, а також вартість реклами.

За загальним принципом СУЕ, насамперед, для комунікації використовує безкоштовні канали. Платна реклама використовується, якщо цілей комунікації не можна досягнути іншим чином. Наприклад, за допомогою платних каналів рекламується перепис населення (ТБ, радіо, Інтернет та друковані ЗМІ) для того, щоб охопити якомога більшу кількість жителів.

СУЕ використовує на своєму сайті банери, щоб повідомити про вихід публікації чи інших продуктів, або щоб розмістити рекламу про відповідну подію СУЕ. У виняткових випадках банери розміщуються на інших сайтах для того, щоб охопити потенційну цільову групу. Також використовуються й інші методи інтернет-маркетингу (соціальні медіа, спеціалізовані сайти, масова розсилка). В разі потреби друкуються рекламні брошури та листівки. Як правило, СУЕ не купує рекламні послуги і не розміщує контактні дані в платних телефонних або торгових каталогах.

# Зв'язки з громадськістю

Зв'язки з громадськістю стосуються відносин СУЕ з громадськістю та зацікавленими сторонами. Мета суспільних відносин полягає в створенні репутації СУЕ і підвищенні обізнаності громадськості про СУЕ, його діяльність та статистичні дані, що публікуються.

## Відносини зі ЗМІ

Відносини зі ЗМІ в СУЕ координуються Менеджером зі зв’язків. Ці відносини є важливими з точки зору каналів ЗМІ, журналісти повідомляють статистичну інформацію широкій громадськості. Для підтримки і поліпшення відносин зі ЗМІ використовуються наступні методи.

Публікація прес-релізів

Прес-релізи розсилаються всім важливим каналам новин для того, щоб журналісти мали можливість передати їх зміст громадськості. Прес-реліз дає журналістові уявлення про те, як представити дану тему. В інтересах СУЕ представити інформацію таким чином, що вона отримувалася громадськістю у неспотвореному вигляді. З цієї причини прес-релізи є короткими і лаконічними.

Організація прес-конференцій

Прес-конференція - це захід, спрямований на журналістів з метою представлення важливої події (яка ось-ось почнеться або закінчиться), яка підкреслює специфіку якого-небудь процесу або пояснює повідомлення.

Опубліковані статистичні дані і заяви, здійснені на прес-конференціях, є об'єктивними і неупередженими.

Статті в пресі

Статті публікуються з метою передати широкій громадськості певне повідомлення. Їх мета полягає в реагуванні на актуальні питання в суспільстві. СУЕ також реагує на будь-які неправильні тлумачення чи неправильні використання офіційної статистики в ЗМІ, хоча, відповідно до принципу зв’язків з громадськістю, СУЕ намагається запобігти таким ситуаціям за допомогою активної комунікації.

Запити журналістів про надання інформації

Зв’язки з громадськістю також передбачають відповіді на запити журналістів щодо офіційної статистики, принципи розповсюдження статистичних даних або інформації про СУЕ. На запити в основному відповідає Менеджера зі зв’язків.

## Соціальні медіа

Мета використання соціальних медіа полягає у просуванні офіційної статистики і поліпшенні статистичної грамотності. Соціальні медіа також є каналом передачі статистичної інформації новим цільовим групам.

Статті з актуальних питань і великі за розміром новини публікуються в статистичному блозі. З 2010 року СУЕ має свою власну сторінку Facebook. СУЕ використовує Facebook для рекламування блогу і публікацій СУЕ. Сторінка Facebook приводить відвідувачів на статистичний блог, а деякі користувачі замовляють через Facebook публікації. Блог і сторінка Facebook на естонській мові.

Під час кампанії в засобах масової інформації «PHC 2011» СУЕ використовувала для перепису населення окремий веб-сайт, а також мала тимчасові облікові записи в Twitter і Facebook.

Всі публікації СУЕ і слайди презентацій, зроблених на прес-конференціях, є доступними на Slideshare.

## Маркетинг подій

СУЕ робить презентації або встановлює інформаційний стенд на різних конференціях, семінарах, виставках та інших заходах, з метою просування своєї діяльності і виходу на існуючих і потенційних користувачів і респондентів. При відвідуванні таких заходів СУЕ може надати інформацію, будувати репутацію СУЕ і офіційної статистики, а також отримувати зворотний зв'язок безпосередньо від користувачів і респондентів.

Для представлення статистичних даних представникам цільових груп СУЕ також організовує заходи (презентації, конференції). Щороку влаштовується захід із запуску інформації в пресі для публікації «Eesti Statistika aastaraamat». Статистичний щорічник Естонії». У випадку інших публікацій СУЕ аналізує необхідність публічної презентації: чи є теми конкретного випуску важливими та чи існує цільова група, яка була б зацікавлена в такому заході.

На заході із запуску інформації в пресі СУЕ поширює матеріали і відповідає на запитання преси. Мета полягає у підвищенні обізнаності журналістів про статистичні публікації та сприянні обговорення в медіа питань, пов'язаних зі статистикою.

Окрім журналістів в цих подіях можуть брати участь представники інших цільових груп, таких як міністерства, місцеві органи влади, науково-дослідні та освітні установи, підприємства тощо.

## Підвищення статистичної грамотності

Мета навчання користувачів полягає у навчанні користувачів статистики, як знайти необхідну статистичну інформацію на сайті, у Статистичній базі даних, статистичних публікаціях та прес-релізах. Інша мета навчання користувачів полягає в інформуванні користувачів про принципи підготовки офіційної статистики і суттєві зміни, пов'язані з використанням статистичних даних або методології. Під час навчальних курсів для користувачів СУЕ накопичує зворотний зв'язок, який дозволяє нам розробляти такі вихідні статистичні дані, які б більшою мірою враховували потреби користувачів.

Навчальні курси для користувачів орієнтовані на існуючих і потенційних користувачів і респондентів: приватних осіб, а також представників державних установ, підприємств та організацій.

Описи доступних навчальних модулів публікуються на сайті.

**Навчання респондентів**

Задача навчання респондентів полягає в підвищенні знань респондентів про важливість представлення даних хорошої якості і навчанні респондентів, як правильно заповнювати анкети. Також підвищується обізнаність щодо наявних статистичних даних.

В разі потреби організовуються навчальні курси. Як правило, навчання респондентів проводиться у разі серйозних змін у процедурі представлення даних або у разі отримання інформації СУЕ щодо необхідності проведення такого навчання для респондентів.

Навчальні курси охоплюють заповнення складних анкет, а також використання eSTAT (електронний канал представлення даних). Велику роль у навчання респондентів відіграють навчально-методичні матеріали, що супроводжують анкети, і які наявні в eSTAT.

Підготовлено Департаментом маркетингу та поширення 30 листопада 2007 року. Дата останнього оновлення: 12 травня 2014 р.