

КОНТРАКТ ТВІННІНГ

Розробка нових статистичних методологій і показників в окремих сферах
статистики згідно зі статистичними стандартами ЄС

Україна



ЗВІТ ПРО РОБОТУ МІСІЇ

щодо

*Компонент 5: Звітне навантаження на респондентів та вдосконалення
стосунків з користувачами*

**Захід 5.5: Методологія встановлення зворотного зв'язку з
респондентами**

Ким здійснено місію:

Ашу Конрад, Статистика Данії,
Далюте Кавалюскене, Статистика Литви

8 - 12 жовтня 2012 року

Версія: остаточна

	  LIETUVOS STATISTIKOS DEPARTAMENTAS	 STATISTICS DENMARK
Державна служба статистики України	Департамент статистики Литви	Служба статистики Данії

Ім'я та прізвище автора, адреси та ел. пошта:

Сара Марі Конрад (Ашу Конрад)

Статистика Данії

Сейрогаде 11

DK-2100 Копенгаген Ø

Данія

тел: +45 39 17

ел. пошта: SMC@dst.dk

Далюте Кавалюскене

Статистика Литви

проспект Гедіміно, 29

LT-01500, Вільнюс

Литва

тел.: (8 5) 236 4800

ел. пошта: Daliute.Kavaliauskiene@stat.gov.lt

Зміст

1. Загальні зауваження	5
2. Оцінка та результати	5
2.1 Загальна оцінка	5
2.2 Звітне навантаження на респондентів	6
2.3 Зворотний зв'язок з респондентами	7
3. Висновки та рекомендації	9
3.1 Загальні зауваження	10
3.2 Звітне навантаження на респондентів	10
3.2 Зворотний зв'язок з респондентами	11
3.4 Заходи до початку наступної місії	11
Додаток 1. Технічне завдання	13
Додаток 2. Особи, з якими було проведено зустрічі	13
Додаток 3. Проект Політики збору даних для ДССУ	16
Додаток 4. Версія добровільного анкети ДССУ	20
Додаток 5. Приклад розрахунку звітного навантаження на респондентів	21
Додаток 6. Розрахунок індексу задоволеності	23
Додаток 7. Приклад зворотного зв'язку з респондентами – Статистика Литви	24

Інші додатки, зібрані або складені для звіту:

Додаток 8. Вимірювання зворотного зв'язку з респондентами (PowerPoint)
Додаток 9. Зворотний зв'язок та контакти з респондентами (PowerPoint)
Додаток 10. Вимірювання навантаження на респондентів (PowerPoint)
Додаток 11. Форма внутрішнього тестування (Excel)
Додаток 12. Розрахунок навантаження на респондентів (Excel)
Додаток 13. Структура та зміст проекту методології щодо встановлення зворотного зв'язку з респондентами (PowerPoint)

Перелік скорочень

ТЗ	Технічне завдання
ДССУ	Державна служба статистики України
СМВ	Стандартна модель витрат
СД	Статистика Данії
СЛ	Статистика Литви

Стислий опис

Заходи в рамках Компоненту 5.5 допоможуть ДССУ розробити методології для встановлення зворотного зв'язку з респондентами та вимірювання звітного навантаження на респондентів.

Конкретними завданнями місії були:

- обговорення проекту Політики збору даних для ДССУ
- огляд проекту Анкети для отримання зворотного зв'язку з респондентами
- розробка Методологічних положень стосовно встановлення зворотного зв'язку з респондентами
- розробка Методологічних положень стосовно розрахунку звітного навантаження на респондентів

Загальна мета місії полягала в спільному ознайомленні:

- Експертами Статистики Данії та Статистики Литви – із заходами, які наразі впроваджуються органами державної статистики України для зменшення навантаження на респондентів та встановлення зворотного зв'язку з ними;
- Експертами Державної служби статистики України – з досвідом європейських статистичних служб щодо встановлення зворотного зв'язку з респондентами та вимірювання звітного навантаження на респондентів на основі стандартної моделі витрат.

Заходи в рамках цієї місії включали:

1. Обговорення поточних та запланованих політик та процедур, які стосуються звітного навантаження на респондентів та зворотного зв'язку з ними
2. Презентації для персоналу ДССУ щодо:
 - а. Методології вимірювання та зменшення звітного навантаження на респондентів
 - б. Встановлення зворотного зв'язку з респондентами

Загальний висновок полягає у тому, що було започатковано дуже добрі робочі стосунки і досягнуто домовленості щодо основних концепцій вимірювання звітного навантаження на респондентів та методів виконання плану роботи.

Що стосується звітного навантаження на респондентів, було зроблено такі висновки:

- Проект політики збору даних для ДССУ має бути надіслано місцевим органам статистики для отримання від них зауважень до надання цього проекту на ухвалення Міністерства юстиції.
- ДССУ запропонувала розрахувати повне базове вимірювання для кожного окремого обстеження (загалом 160). Подальше обговорення виконання відбудеться під час майбутньої місії (5.4) у листопаді.

Що стосується зворотного зв'язку з респондентами, то було зроблено такі висновки:

- Проект Анкети щодо отримання зворотного зв'язку від респондентів буде апробовано з територіальними органами і репрезентативними підприємствами для забезпечення того, що респонденти розуміють запитання і не мають жодних проблем при заповненні форми.
- План проекту Методологічного документа стосовно встановлення зворотного зв'язку з респондентами буде перекладено англійською мовою, отже датські експерти матимуть змогу зробити огляд під час наступної місії.

Наступний захід 5.4: Методологія моніторингу звітного навантаження на респондентів відбудеться 12-14 листопада 2012 року.

1. Загальні зауваження

Цей звіт про роботу місії було складено в рамках Проекту Твіннінг «Розробка нових статистичних методологій і показників в окремих сферах статистики згідно зі статистичними стандартами ЄС». Це була друга місія, присвячена вимірюванню звітного навантаження на респондентів та зворотного зв'язку з респондентами в рамках Компоненту 5 Проекту. Мета місії полягала у визначенні стратегічного плану, що складає підґрунтя для подальшого впровадження Проекту у цій сфері статистики.

Конкретними завданнями місії були:

- обговорення проекту Політики збору даних для ДССУ
- огляд проекту Анкети для отримання зворотного зв'язку з респондентами
- розробка Методологічних положень стосовно встановлення зворотного зв'язку з респондентами
- розробка Методологічних положень стосовно розрахунку звітного навантаження на респондентів

Загальна мета місії полягала у спільному ознайомленні:

- Експертами Статистики Данії та Статистики Литви – із заходами, які наразі впроваджуються органами державної статистики України для зменшення звітного навантаження на респондентів та встановлення зворотного зв'язку з ними;
- Експертами Державної служби статистики України – з досвідом європейських статистичних служб щодо встановлення зворотного зв'язку з респондентами та вимірювання звітного навантаження на респондентів на основі стандартної моделі витрат.

Консультанти хотіли б висловити свою вдячність усім посадовцям та окремим особам, з котрими відбулися зустрічі, за люб'язну підтримку та цінну інформацію, яка була отримана під час перебування в Україні, оскільки така інформація значною мірою допомогла в роботі.

Висновки та спостереження, що містяться у цьому звіті, відображають думки та погляди консультанта, і не обов'язково співпадають з висновками представників ЄС, ДССУ, Статистики Данії або Статистики Литви.

2. Оцінка та результати

Датські та литовські експерти зробили декілька загальних спостережень під час місії, які склали основу діяльності щодо вимірювання звітного навантаження на респондентів та встановлення зворотного зв'язку з респондентами.

2.1 Загальна оцінка

Загалом, робота з методології щодо встановлення зворотного зв'язку з респондентами відбувається успішно, і було зроблено непоганий поступ у цьому напрямку:

- Фахівцями ДССУ було розроблено проект Політики збору даних, як було домовлено під час останньої місії. Документ було переглянуто під час цієї місії. (див. пункт 2.3).

- Перелік усіх обстежень, зроблених ДССУ із загальною кількістю підприємств, які брали участь, та кількістю вибірок, якщо такі використовувались, було складено і надіслано експертам до початку місії.
- Було складено проект Анкети щодо отримання зворотного зв'язку з респондентами на основі прикладу, наведеного під час попередньої місії, і надіслано експертам до початку цієї місії. Анкету було представлено фахівцями ДССУ і обговорено з експертами під час місії (див. пункт 2.3).
- Було представлено та обговорено під час місії (див. пункт 2.3) схему структури документа щодо встановлення зворотного зв'язку з респондентами.

Вимірювання звітного навантаження на респондентів не було поставлене в центрі уваги цього заходу. Проте обговорювались методи вимірювання звітного навантаження на респондентів, і робота щодо методології розрахунку звітного навантаження на респондентів розпочалася:

- Проект Методології щодо розрахунку звітного навантаження на респондентів було представлено фахівцями ДССУ та обговорено під час місії (див. пункт 2.2)

Робота щодо вимірювання та зменшення звітного навантаження на респондентів продовжуватиметься під час наступного Заходу 5.4: Методологія моніторингу звітного навантаження на респондентів, який відбудеться у листопаді 2012 року.

2.2 Звітне навантаження на респондентів

Під час місії було обговорено декілька тем, які стосуються вимірювання звітного навантаження на респондентів.

Проект політики збору даних для ДССУ

Проект Політики збору даних для ДССУ було представлено фахівцями ДССУ (див. Додаток 3). У експертів було декілька запитань та зауважень до документа:

1. Обговорення торкнулися того, якою була цільова група для політики: внутрішня чи на зовнішня. Фахівці ДССУ відповіли, що цей документ є внутрішнім, але він буде доступним для зовнішньої аудиторії за допомогою веб-сайту. Він призначений, в основному, для органів статистики ДССУ, але, крім того, і для постачальників даних, які беруть участь у процесі складання статистичних даних.
2. Були обговорення щодо достатнього розуміння читачами деяких термінів та концепцій, наприклад, «вибірка», «стандартні процедури». Ці терміни повинні бути чітко визначені у документі. Представники ДССУ відповіли, що ці терміни є зрозумілими для органів статистики, але вони можуть бути повторно сформульовані в тексті. Можна буде також зробити посилання на ці терміни в інших зовнішніх документах.
3. Були обговорення того, що деяка інформація може бути не потрібною для респондентів, щоб знати, наприклад, параграф щодо контролю невірних даних. Це питання є внутрішнім і може мати негативний вплив на респондентів, якщо вони прочитають її. Фахівці ДССУ відповіли, що стосовно опису взаємодії між респондентами та органами статистики, до тексту можуть бути внесені деякі зміни.
4. Цільова група для третьої частини документа була останньою частиною документа – установи, які є власниками адміністративних даних. Представники ДССУ відповіли, що документ призначено також для постачальників даних, які надають адміністративні дані до ДССУ.

Презентація щодо вимірювання звітного навантаження на респондентів

Презентацію методу вимірювання звітного навантаження на респондентів та поширення інформації було зроблено датським експертом для членів Департаменту статистичної діяльності, а також для членів Департаменту методології. Подробиці цієї презентації наведено у **Додатку 10**. Було обговорено мету вимірювання звітного навантаження на респондентів та стратегії щодо їх зменшення, а також було представлено простий метод здійснення базового вимірювання.

В рамках презентації було представлено електронну таблицю Excel, яку можна використати для розрахунку базового вимірювання. Див. **Додаток 12**.

На основі презентації експертами та фахівцями ДССУ було обговорено метод. Наступного дня фахівці ДССУ представили свою пропозицію щодо методології розрахунку базового вимірювання (див. наступний пункт).

Проект методології для розрахунку звітного навантаження на респондентів

План проекту методології для розрахунку звітного навантаження на респондентів було представлено фахівцями ДССУ. В документі міститимуться такі розділи:

- Вступ – завдання та мета вимірювання
- Визначення
- Опис методів розрахунку
- Взаємодія між статистичними підрозділами

ДССУ надала такі пропозиції стосовно того, як здійснювати вимірювання звітного навантаження на респондентів:

- Базове вимірювання повинно здійснюватись для кожного окремого обстеження (всього 160). Фахівці ДССУ вважали, що органи статистики більше довірятимуть окремому вимірюванню, ніж використанню вимірювання середнього часу. Вони б хотіли розрахувати вимірювання середнього часу для кожної анкети.
- Для кожного обстеження буде вибрано 5 підприємств в кожній групі розміру (мале-середнє-велике)
- Матриця використовуватиметься для отримання результатів та розрахунку середнього часу, який використовується для заповнення кожної форми.

Експерти погодились із використанням цього методу. Проте для його впровадження потрібно буде більше часу та ресурсів. Після здійснення базового вимірювання, увага має надаватись заходам щодо зменшення звітного навантаження.

2.3 Зворотний зв'язок з респондентами

Проект Анкети щодо отримання зворотного зв'язку з респондентами

Проект Анкети щодо отримання зворотного зв'язку з респондентами на основі прикладу, наведеного під час попередньої місії, було представлено фахівцями ДССУ. Зауваження та пропозиції щодо змін було обговорено з експертами:

1. **Категорії відповідей:** ДССУ не бачила значних відмінностей між категоріями «Дещо важко» та «Трохи важко» і запропонувала використання тільки 3 категорій. Експерти відповіли, що в разі застосування трьох категорій, виникне тенденція поставити відповідь у вигляді проміжної категорії, яка ускладнює визначення, якщо це більш-менш важко для

респондента. З чотирма категоріями відповіді буде легше зробити класифікацію і отримати більше інформації. Представники ДССУ вирішили зберегти 4 категорії і перейменувати їх: *Дуже важко, Важко, Деяко важко та Неважко*.

2. **Запитання 4 щодо дублювання даних** – ДССУ додав додаткове запитання до початкового анкети *«Видалити можливі дублювання з даними, які ідентичні тим, що визначені у цій формі і зберігаються в будь-якій іншій організації (іншій, ніж державні органи статистики), зазначте, будь-ласка, назву цієї організації»*. Ці експерти зробили зауваження про те, що користувачу може бути важко відповісти на Запитання 4 і, ймовірно, його можна не зрозуміти. Було запропоновано, щоб ця робота виконувалась за допомогою аналізу анкет та адміністративних джерел даних.
3. **Анонімність** – Оскільки анкета є добровільною, то було обговорено питання її анонімності. ДССУ вважала, що якщо ідентифікаційний номер підприємства було включено до форми, то респонденти думали, що це є обов'язковим. Вони також вважали, що респонденти були би більш відкриті і відверті, відповідаючи на запитання, якщо б документ був анонімний. Після деяких обговорень було домовлено, що респондент введе тільки назву анкети, на який він дав відповідь, і вкаже, яке це підприємство – мале, середнє або велике. Інформація фіксується в Матриці.
4. **Надсилання добровільного анкети разом зі статистичною формою** – Експертами було запропоновано, щоб добровільна форма надсилалась разом зі статистичною формою. Представники ДССУ відповіли, що добровільний анкета міг би бути надісланий майже на ту ж саму дату, коли має заповнюватись статистична анкета. План полягає у тому, щоб надіслати форму місцевим органам статистики у грудні-січні, коли надсилаються інші форми. Дати збору будуть надіслані разом з формами, оскільки вони відрізняються в залежності від регіону. ДССУ надасть також типи підприємств (мале-середнє-велике) і повідомить про те, з яких підприємств вона отримує форми.

Доповнена версія анкети міститься в **Додатку 4** цього звіту.

Представлення вимірювання зворотного зв'язку з респондентами

Для членів персоналу ДССУ було зроблено презентації стосовно датського досвіду з вимірювання зворотного зв'язку з респондентами, котрі дали відповіді на добровільний анкета про використання часу та придатність до застосування. Подробиці цієї презентації наведено в **Додатку 8** цього звіту.

У зв'язку з цією презентацією було впроваджено формулу розрахунку «індексу задоволеності» (див. **Додаток 6**). Було запропоновано, щоб ця формула використовувалась в ДССУ для розрахунку індексу задоволеності на основі відповідей, отриманих від добровільної анкети.

Презентація стосовно зворотного зв'язку та контактів з респондентами

Презентацію стосовно зворотного зв'язку та контактів з респондентами було зроблено литовським експертом для членів персоналу ДССУ. Презентація включала таке:

- Заходи щодо аналізу та пом'якшення звітної навантаження на респондентів
- Процедури стосовно перегляду та апробації статистичних анкет
- Інформація для респондентів щодо звітної навантаження на респондентів через веб-сайт Статистики Литви

Подробиці цієї презентації наведено в **Додатку 9**.

У зв'язку з цією презентацією, було наведено приклад того, як Статистика Литви надає статистичну інформацію своїм респондентам. У разі необхідності, інформацію можна легко створити або вона вже існує і надається безкоштовно. Коли респонденти заповнюють анкету,

вони можуть відмітити комірку для запиту певної простої статистичної інформації, яка може бути використана для порівняння своїх власних даних з даними інших підприємств. Див. приклад у **Додатку 7**.

Удосконалення статистичних анкет для того, щоб полегшити їх розуміння респондентами і уникнути збір непотрібних даних є важливим заходом зменшення звітного навантаження на респондентів. У Статистиці Литви було створено спеціальну робочу групу, яка проводить внутрішнє тестування (без участі респондентів) усіх анкет. Кожна анкета має бути апробована щонайменш один раз кожних 5 років. Експерти цієї групи готують звіт на основі керівництва для апробації анкети. Пропозиції експертної групи обговорюються з керівником проекту та начальником статистичного відділу. Усі недоліки стосовно анкети мають бути усунені.

Керівництво для внутрішнього тестування анкет, яке використовується фахівцями Статистики Литви, можна побачити у **Додатку 11**. Експерти запропонували, щоб ця форма була пристосована та використовувалась для внутрішнього тестування анкет ДССУ.

Презентація структури та змісту проекту Методологічного документа щодо встановлення зворотного зв'язку з респондентами

ДССУ представила схему структури документа стосовно встановлення зворотного зв'язку з респондентами (див. **Додаток 13**). У плані містяться такі розділи:

- I. Посилання на юридичні документи та нормативні положення
- II. Комітети респондентів
- III. Безпосередній опис статистичних спостережень
- IV. Набір статистичних інструментів та апробація
- V. Збір даних та безпосередні контакти з респондентами
- VI. Розрахунок звітного навантаження на респондентів
- VII. Інформація для респондентів
- VIII. Подальші кроки, щоб довести респондентам важливість їхнього внеску

Було обговорено такі питання:

1. **Цільова група для документа** – Документ призначений для внутрішнього використання і буде розміщений на внутрішньому веб-сайті. Цільовою групою є працівники ДССУ, які працюють над збором даних. Документ пройде легалізацію в Міністерстві юстиції.
2. **Комітети та робочі групи** – на сьогодні час, жодних груп ще не створено, але ДССУ розглядає питання їх створення. Експерти навели декілька прикладів того, як комітети використовувались у Статистиці Данії та Статистиці Литви.
3. **Включення до технологічної моделі** – В документі буде показано включення заходів до Загальної моделі статистичного процесу.
4. **Чи потрібно включати методологію звітного навантаження на респондентів?** – Було домовлено, що документ має описувати процеси, які використовуються для зменшення звітного навантаження на респондентів, і повинні бути посилання на документ щодо методології розрахунку звітного навантаження на респондентів.
5. **Виявлення хибних даних** – в цьому документі посилання дається на Політику щодо збору даних.
6. **Обговорення випробувань анкети** – можливість використання внутрішнього документа апробації, представленого литовським експертом.

3. Висновки та рекомендації

Під час проведення місії було обговорено деякі важливі питання стосовно методології вимірювання звітного навантаження на респондентів, а також процедур встановлення зворотного зв'язку з респондентами. Рекомендації, що згадані нижче, мають розглядатись як додаткові ініціативи з метою сприяння процесу, який вже було ініційовано.

3.1 Загальні зауваження

Під час місії увага надавалась, в основному, розробці методології розрахунку звітного навантаження на респондентів та формулюванню політики з метою досягнення кращого зворотного зв'язку з респондентами. Експерти очікують, що ці методології будуть впроваджені в наступному році таким чином, щоб можна було виконувати систематичну роботу зі зменшення звітного навантаження на респондентів. Важливо наголосити на тому, що розрахунок звітного навантаження на респондентів є тільки початковим етапом в аналізі та визначенні пріоритетів сфер, де має відбутись зменшення звітного навантаження. Після здійснення вимірювання увага має надаватись конкретним крокам у напрямку зменшення звітного навантаження.

Конкретна робота зі зменшення звітного навантаження повинна включати:

- Пріоритизація та аналіз звітного навантаження для окремих обстежень (кількість анкет, частота обстеження, розмір сукупності)
- Інформація про звітне навантаження на статистичні органи та план роботи на наступний рік (внутрішній звіт)
- Аналіз анкет для вилучення будь-яких змінних, які можуть бути отримані з інших джерел (наприклад, дублювання даних, адміністративні дані)
- Збільшене використання вибірки у процесі збору даних як найбільш ефективний спосіб для зменшення звітного навантаження
- Постійне розширення форм у режимі онлайн

3.2 Звітне навантаження на респондентів

Проект Політики щодо збору даних для ДССУ

Експерти рекомендують переглянути проект процедури стосовно пунктів, які обговорювались у розділі 2.3, а новий проект має бути надісланий місцевим органам статистики для надання ними своїх зауважень до відправлення його на ухвалення до Міністерства юстиції.

ДССУ повинна забезпечити, що цей документ буде доступним для зовнішніх користувачів, мова має бути зрозумілою і, якщо можливо, документ буде сформульовано в такий спосіб, щоб респонденти будуть поінформовані і мотивовані для співпраці з ДССУ.

Проект методології щодо розрахунку звітного навантаження на респондентів

Датськими експертами було запропоновано використати простий метод для розрахунку базового вимірювання. В якості альтернативи ДССУ запропонувала здійснити розрахунок повного базового вимірювання:

1. Базове вимірювання має здійснюватись для кожного окремого обстеження (160 в загальному).
2. Для кожного обстеження буде вибрано 5 підприємств у кожній групі розміру (мале-середнє-велике)
3. Матриця використовуватиметься для збору результатів та розрахунку середнього часу, який використовується для заповнення кожної форми.

Подальші обговорення щодо впровадження мають відбутись під час наступної місії (5.4) у листопаді.

Електронна таблиця для розрахунку звітної навантаження на респондентів повинна бути перекладена українською мовою і ДССУ має ознайомитись із зауваженнями до початку наступної місії. Якщо можливо, можуть бути введені деякі дані апробації і підготовлені запитання про метод.

3.2 Зворотний зв'язок з респондентами

Розробка анкети для збору даних щодо зворотного зв'язку з респондентами

Експертами було рекомендовано, щоб проект анкети був апробований з територіальними органами і з репрезентативними підприємствами. Експерти рекомендували, щоб проект документа був також апробований з 5-10 підприємствами для забезпечення того, що респонденти розуміли запитання і не мали жодних проблем із заповненням форми.

ДССУ планує здійснити апробацію в співпраці з фахівцями органу статистики Києва.

В разі виявлення бажання з боку ДССУ, розрахунок індексу задоволення також може бути зроблено з використанням формули, наведеної у Додатку 6.

Розробка методології щодо встановлення зворотного зв'язку з респондентами

Структура документа є непоганою, а схема має бути перекладена англійською мовою, щоб датські експерти змогли переглянути її протягом наступної місії. Важливо, щоб документ був простим для розуміння для усіх працівників, які займаються збором даних. Таким чином, рекомендується надіслати проект територіальним органам для отримання від них зворотного зв'язку.

Експерти пропонують змінити назву на «Взаємодія з респондентами», оскільки в документі описуватиметься багато аспектів взаємодії з респондентами, а не тільки зворотний зв'язок.

У разі необхідності, відповідні розділи Політики Статистики Данії стосовно постачальників даних можуть бути перекладені українською мовою і використовуватися як стимул.

3.4 Заходи до початку наступної місії

Наступна місія буде **Заходом 5.4:** Методологія щодо моніторингу зворотного зв'язку, яка відбудеться у листопаді 2012 року.

Перед початком наступної місії мають бути виконані наступні заходи:

Заходи, які необхідні для підготовки наступної місії

Захід	Кінцевий термін	Хто відповідає
Політика щодо збору даних для ДССУ надіслана місцевим органам статистики для апробації	До початку наступної місії	Департамент координування
Переглянута версія Анкети для зворотного зв'язку з респондентами має бути апробована на внутрішньому рівні разом із фахівцями органу статистики Києва	Результати апробації мають бути обговорені під час наступної місії.	Департамент координування та орган статистики міста Києва

Форма зворотного зв'язку з респондентами має бути апробована на зовнішньому рівні з 5-10 підприємствами. Апробація повинна бути виконана шляхом відвідання підприємства та спостереження за тим, як респонденти заповнюють форми (статистичні та добровільні форми)	Деякі етапи апробації т може бути завершено до початку наступної місії, якщо це можливо	Департамент координування та орган статистики міста Києва
Якщо можливо, деякі дані апробації можуть бути введені в електронну таблицю Excel і можуть бути підготовлені запитання про метод.	ДССУ має бути ознайомлений зі змістом до початку наступної місії	Департаменти координування та методології
Розділи 2-3 проекту Методології розрахунку звітнього навантаження на респондентів перекладено і надіслано експертам Статистики Данії.	Представлення фахівцями ДССУ протягом наступної місії.	Департамент координування
План документа стосовно встановлення зворотного зв'язку з респондентами має бути перекладено і надіслано експертам Статистики Данії	Представлення фахівцями ДССУ протягом наступної місії.	Департамент координування
Відповідний стислий опис Політики Статистики Данії стосовно постачальників даних має бути перекладено (англійською – українською мовами).	До початку наступної місії.	Статистика Данії

Додаток 1. Технічне завдання



Цей проект фінансується
Європейським Союзом



Проект Твіннінг

“Розробка нових статистичних методологій та показників в окремих сферах статистики згідно зі статистичними стандартами ЄС”

Технічне завдання

на короткострокову місію до Держстату України

Компонент 5: Навантаження на респондентів і поліпшення відносин з користувачами

Захід 5.5. Методологія щодо створення зворотного зв'язку з респондентами

Основна інформація

Статистика Данії, у партнерстві зі Статистикою Фінляндії, Статистикою Литви, Центральним статистичним бюро Латвії, Статистичним офісом Словацької Республіки, Статистичним офісом Іспанії та Статистикою Швеції, реалізовує в Україні проект ЄС Твіннінг "Розробка нових статистичних методологій та показників в окремих галузях статистики відповідно до статистичних стандартів ЄС". Бенефеціаром виступає Державна служба статистики України (Держстат України).

Цей захід реалізовуватиметься в рамках компоненту 5: Навантаження на респондентів і поліпшення відносин з користувачами. Метою цього компоненту є отримання рекомендацій з питань створення й розвитку системи моніторингу звітного навантаження на респондентів та системи зворотного зв'язку з ними.

Цей захід сприятиме досягненню зазначеної вище мети і контрольних показників, вказаних у контракті, а саме: розроблення проекту методологічних положень зі здійснення моніторингу звітного навантаження на респондентів і встановлення параметрів для його зниження та проекту методологічних положень зі встановлення зворотного зв'язку з респондентами.

Мета місії

Метою місії є:

1) обопільне ознайомлення:

експертів – із результатами заходів, які проводились органами державної статистики України для зменшення звітного навантаження на респондентів та встановлення зворотного зв'язку з ними, що були рекомендовані у ході попередньої місії, зокрема:

- проект Політики Держстату України у сфері взаємодії органів державної статистики з респондентами та постачальниками адміністративних даних;
- проект Анкети для визначення звітного навантаження на респондента;
- проекти стислих версій інструкцій щодо заповнення форм статистичної звітності;
- висновки за результатами опрацювання можливості розрахунку навантаження на респондентів для структурного обстеження підприємств;
- висновки стосовно підготовки на основі чинного статистичного інструментарію проектів інтегрованих форм статистичної звітності.

фахівців Держстату України – із досвідом європейських статистичних служб у питаннях встановлення зворотного зв'язку з респондентами, зокрема: прикладами та інструкціями щодо роботи зі складними формами, прикладами та інструкціями щодо тестування респондентів.

2) отримання пропозицій та зауважень до структури та змістовного наповнення проекту Методологічного документу щодо створення зворотного зв'язку з респондентами.

Очікувані результати

Експертні висновки за результатами реалізації самостійними структурними підрозділами Держстату України рекомендацій, наданих у ході попередньої місії з питань здійснення моніторингу звітного навантаження на респондентів та встановлення зворотного зв'язку з ними.

Представлення досвіду європейських статистичних служб у питаннях встановлення зворотного зв'язку з респондентами.

Рекомендації експертів до структури та змістовного наповнення проекту Методологічного документу щодо створення зворотного зв'язку з респондентами.

Заходи

Орієнтовний графік місії такий:

Дата: 08.10.2012

Дата: 12.10.2012

Завдання, що мають бути виконані Держстатом України для полегшення місії

Бенефіціар буде:

Забезпечувати присутність керівників підрозділів, які безпосередньо займатимуться створенням й розвитком системи моніторингу звітного навантаження на респондентів та системи зворотного зв'язку з ними, а також інших зацікавлених співробітників органів державної статистики.

Консультант та партнер

Місія реалізовуватиметься спільно:

Ашу Конрад, Данія

Далюйте Каваліюскієне, Литва

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;

Бойченко Н.П. – начальник відділу звітно-статистичної діяльності 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 2: Особи, з якими були проведені зустрічі

SSSU:

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;

Бойченко Н.П. – начальник відділу звітно-статистичної діяльності 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.

Команда ПРП:

Ірина Бернштейн, ПРП

Володимир Кузка, асистент ПРП

Світлана Таранова, перекладач

Додаток 3. Політика забору даних

Проект

**Політика Держстату України
у сфері взаємодії органів державної статистики з респондентами та
постачальниками адміністративних даних**

Політика Держстату України у сфері взаємодії органів державної статистики з респондентами та постачальниками адміністративних даних визначається відповідно до Основних принципів офіційної статистики, схвалених Європейською економічною комісією ООН у 1992 році, Регламенту (ЄС) № 223/2009 Європейського парламенту та Ради Європи від 11 березня 2009 року щодо Європейської статистики, Декларації професійної етики, прийнятої Міжнародним статистичним інститутом у 2010 році, законів України «Про державну статистику», «Про захист персональних даних», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо посилення відповідальності за порушення законодавства про захист персональних даних» (щодо доповнення Кодексу України про адміністративні правопорушення статтями 188³⁹ та 188⁴⁰), а також Принципів діяльності органів державної статистики, гармонізованих з Кодексом діяльності європейської статистики.

Політика Держстату України у сфері взаємодії органів державної статистики з респондентами та постачальниками адміністративних даних полягає в дотриманні вимог, визначених законодавством, стосовно організації і проведення державних статистичних спостережень за соціально-економічними та демографічними процесами, екологічною ситуацією в Україні та її регіонах через збирання форм державних статистичних спостережень та залучення для використання у статистичних цілях інформації, отриманої від державних органів, органів місцевого самоврядування та інших юридичних осіб, які здійснюють діяльність, пов'язану із збиранням і використанням адміністративних даних.

Політика Держстату України у сфері взаємодії органів державної статистики з респондентами та постачальниками адміністративних даних ґрунтується на принципах взаємної поваги, партнерства і налагодженого взаємообміну даними для забезпечення надійності й об'єктивності статистичної інформації, гарантій захисту її конфіденційності, відкритості статистичної методології, а також оптимізації витрат на здійснення державної статистичної діяльності.

1. Держстат України реалізує політику у сфері взаємодії органів державної статистики з респондентами та постачальниками адміністративних даних на таких засадах:

- органи державної статистики мають визначені законодавством повноваження щодо отримання даних для складання статистичної інформації, а також право приймати в межах своєї компетенції рішення з питань статистики, обліку і звітності, що є обов'язковими до виконання всіма суб'єктами, на яких поширюється дія Закону України «Про державну статистику»;

- респонденти мають визначене законодавством право знати, які первинні дані про них збираються у процесі державних статистичних спостережень, для яких цілей, як, ким і з якою метою будуть використовуватися, а також обов'язок подавати до органів державної статистики дані для складання статистичної інформації або надавати на вимогу органів державної статистики доступ до них;

- органи державної влади, органи місцевого самоврядування, інші юридичні особи, що провадять діяльність, пов'язану із збиранням та використанням адміністративних даних, мають визначені законодавством повноваження надавати на вимогу органів державної статистики отримані ними адміністративні дані для їх використання у статистичних цілях.

2. Взаємодія органів державної статистики з респондентами передбачає:

- здійснення заходів, спрямованих на зменшення звітного навантаження на респондентів шляхом переведення державних статистичних спостережень на вибірккову основу, а також заміщення безпосереднього опитування респондентів альтернативними джерелами інформації, зокрема адміністративними даними;

- гарантію захисту первинних даних, отриманих від респондентів під час проведення державних статистичних спостережень, а також статистичної інформації, на підставі якої можна визначити відомості щодо конкретного респондента. Кодекс України про адміністративні правопорушення (стаття 186³) встановлює відповідальність працівників органів державної статистики за порушення порядку використання конфіденційної статистичної інформації;

- забезпечення респондентів звітно-статистичною документацією відповідно до плану державних статистичних спостережень, а також регулярну інвентаризацію форм державних статистичних спостережень задля їх удосконалення й оптимізації звітного навантаження на респондентів. Апробація звітно-статистичної документації під час

підготовки нових державних статистичних спостережень відбувається за участю респондентів;

- спрямування зусиль на поліпшення процедур подання респондентами даних для проведення державних статистичних спостережень, наприклад, більш широке застосування електронної звітності;

- налагодження зворотного зв'язку з респондентами для забезпечення їх участі у роботі з удосконалення статистичного інструментарію і покращення організації збирання форм державних статистичних спостережень, а також з метою інформування респондентів за результатами державних статистичних спостережень, у яких вони брали участь;

- право респондентів на отримання інформації про те, які первинні дані про них збираються у процесі статистичних спостережень, з якою метою, як, ким і з якою метою будуть використовуватися;

- застосування органами державної статистики стандартних процедур по відношенню до респондентів. Кодекс України про адміністративні правопорушення (стаття 186³) встановлює відповідальність респондентів за неподання органам державної статистики даних для проведення державних статистичних спостережень або подання їх недостовірними, не в повному обсязі, не за формою, передбаченою звітно-статистичною документацією, чи із запізненням. Органи державної статистики мають право вивчати стан первинного обліку і статистичної звітності, перевіряти достовірність даних, поданих респондентами для проведення державних статистичних спостережень; вимагати від респондентів унесення виправлень до статистичної звітності, інших статистичних формулярів (за винятком анкет та переписних (опитувальних листів, які є інструментами для проведення спеціально організованих статистичних спостережень населення/домогосподарств) у разі виявлення недостовірності первинних та статистичних даних. У випадку невиконання цієї вимоги у визначені строки органи державної статистики уповноважені самостійно вносити зазначені виправлення з подальшим повідомленням про це респондентів. Виправлення допущених респондентами помилок і невідповідностей проводиться згідно зі стандартними та прозорими процедурами.

3. Взаємодія органів державної статистики з постачальниками адміністративних даних передбачає:

- координацію дій органів державної влади, органів місцевого самоврядування та інших юридичних осіб у питаннях організації діяльності, пов'язаної із збиранням та використанням адміністративних

даних, а також погодження в органах державної статистики відповідної методології та звітної документації;

- вивчення прийнятності адміністративних даних для їх використання в статистичних цілях та якомога ширше їх залучення замість проведення опитувань респондентів;

- гарантію захисту адміністративних даних щодо респондентів, отриманих органами державної статистики у статистичних цілях під час проведення державних статистичних спостережень;

- взаємодію інформаційної системи органів державної статистики з інформаційними системами органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, діяльність яких пов'язана із збиранням та використанням адміністративних даних, на основі укладання угод про взаємообмін інформацією, проведення організаційних, методологічних, програмно-технологічних та інших робіт, спрямованих на ефективне використання інформаційних ресурсів.

- у разі невиконання органами державної влади, органами місцевого самоврядування та іншими юридичними особами зобов'язань у питаннях діяльності, пов'язаної із збиранням та використанням адміністративних даних органи державної статистики мають право вирішувати спірні питання у порядку, передбаченому документами (угодами, наказами тощо), які регламентують надання та використання адміністративних даних.

Додаток 4. Приклад довільного запитальника ДССУ

1. Скільки Вам потрібно було часу для заповнення форми державного статистичного спостереження?			
(Час для підготовки необхідної інформації/ даних та заповнення форми)	Годин	:	Хвилин
2. Чи складно було:	Дуже складно	Виникали труднощі	Легко
- зрозуміти зміст показників/ запитань форми?			
- зрозуміти інструкцію щодо заповнення форми?			
- підготувати інформацію, необхідну для заповнення форми?			
- заповнити форму?			
<i>Вибраний Вами варіант відповіді, будь ласка, позначте V</i>			
3. Укажіть, будь ласка, які саме труднощі виникли у Вас під час заповнення форми та/або надайте пропозиції щодо її покращення			
4. Для усунення можливого дублювання інформації, у випадку якщо Ви надаєте будь-якій іншій установі (крім органів державної статистики) дані, ідентичні наведеним у цій формі, укажіть, будь ласка, назву такої установи			

Додаток 5. Приклад розрахунку звітнього навантаження

Модель	Опис	Приклад (квартальні обстеження, малі підприємства)
Частота	Частота обстеження (Річні=1, кварталні =4, місячні = 12). В наведеному прикладі – обстеження є кварталним.	4
X		X
Кількість річних звітів підприємств	Кількість підприємств, які звітують щороку (в залежності від розміру: малі, середні та великі). У даному прикладі, є 2000 малих підприємств (кількість округлено).	2000
X		X
Витрачений час (хв.)	Стандартний витрачений час для заповнення запитальника визначається для підприємства, яке «нормально функціонує». Час використовується, для отримання інформації та внесення даних до форми кваліфікованим працівником відповідного розміру підприємства.	10 min.
=		=
Річне навантаження в год.	Загальний час у хвилинах, витрачений для заповнення обстеження для кожного типу (розміру) підприємства. Загальне навантаження в годинах поділено на 60.	$80.000/60= 1333$
X		X
Середня почасова оплата (грн.)	Річне навантаження в хвилиnach помножене на приблизну погодинну оплату праці. Погодинна оплата фіксується для кожного обстеження, але може відрізнятися.	10
=		=

Адміністративне
навантаження в
грн..

Загальне річне навантаження
вираховується шляхом зведення в
одне ціле навантаження малих,
середніх та великих підприємств.

13.330

Додаток 6. Розрахунок індексу задоволеності

Чи було важко...	Важко / Забирало багато часу			
	Дуже важко	Дещо важко	Трохи важко	Зовсім не важко
Отримати доступ до формі в Інтернеті?				
Зрозуміти запитання та тексти підказки?				
Зібрати необхідну інформацію?				
Ввести дані до електронної форми?				

Індекс задоволеності розраховується для кожного вищезазначеного запитання
Відповідям приписуються бали у такий спосіб:

«Дуже важко» = 0

«Дещо важко» = 1

«Трохи важко» = 2

«Зовсім не важко» = 3

Індекс задоволеності = $100 * (\sum \text{Answer} / 3) / n$ де n – кількість відповідей

Тоді індекс задоволеності буде = 100, якщо всі отримані відповіді будуть «Зовсім не важко»

= 0, якщо всі отримані відповіді будуть «Дуже важко»

= 50, якщо в середньому відповідь респондентів коливатиметься між «Дещо важко» і «Трохи важко»

Додаток 7. Приклад встановлення зворотного зв'язку з респондентами – Статистична служба Литви

Приватна компанія з обмеженою відповідальністю «Busy Bee»

ДІЯЛЬНІСТЬ: Виробництво електроенергії (NACE rev. 2 код: 27)

Кількість підприємств, що надали відповіді на анкети структурних обстеженнях економічної діяльності: **30**.

2011 р.

ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ

		ПОКАЗНИКИ ПІДПРИЄМСТВА			
	Кв.1	МЕДІАНА	Кв.3		
1	Кількість працівників	8	18	75	180
2	Дохід (тис. літ.)	554	1551	16007	47094
3	Основні фонди Загалом (тис. літ.)	324	1975	10310	27581
4	Загальна рентабельність (%)	41.6	11.8	19.8	33.9
5	Чиста рентабельність (%)	16.9	0.2	4.2	9.1
6	Рентабельність основного виду економічної діяльності (%)	20	1.1	4.8	11.1
7	Рентабельність природної активності (%)	19.9	0.1	4.6	10.7
8	Рентабельність основних фондів (%)	106.5	1.2	16.2	102.7
9	Чиста рентабельність активів (%)	28.9	0.9	5.8	11.7
10	Чиста рентабельність акціонерного капіталу (%)	41.3	1.8	12.4	38.5
11	Рентабельність використаного капіталу (%)	48.6	3	10.5	44.6
12	Рентабельність діяльності (%)	24.8	0.1	4.7	12
13	Коефіцієнт адміністративних витратів і виробничих витрат (%)	21.6	5.9	11.6	26.5
14	Коефіцієнт оборотного капіталу	2.4	1.2	2.4	3
15	Критична норма ліквідності	0.5	0.6	0.9	2