

Об утверждении Методики по проведению общегосударственных статистических наблюдений методом компьютеризированной системы телефонного опроса

Приказ Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 17 июня 2020 года № 29. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 июня 2020 года № 20882

В соответствии с подпунктом 5) статьи 12 Закона Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике" и подпунктом 258) пункта 17 Положения о Министерстве национальной экономики Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 сентября 2014 года № 1011, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Методику по проведению общегосударственных статистических наблюдений методом компьютеризированной системы телефонного опроса.

2. Признать утратившим силу приказ Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 3 мая 2017 года № 67 "Об утверждении Методики по проведению общегосударственных статистических наблюдений методом компьютеризированной системы телефонного опроса" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 15225, опубликован 27 июня 2017 года в Эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан).

3. Управлению планирования статистической деятельности совместно с Юридическим управлением Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан обеспечить в установленном законодательством порядке:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

4. Управлению планирования статистической деятельности Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан довести настоящий приказ до структурных подразделений и территориальных органов Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан для руководства и использования в работе.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего заместителя Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан (Джаркинбаев Ж.А.).

6. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Председатель

Н. Айдапкелов

Утверждена приказом
Председателя
от 17 июня 2020 года № 29

Методика по проведению общегосударственных статистических наблюдений методом компьютеризированной системы телефонного опроса

Глава 1. Общие положения

1. Методика по проведению общегосударственных статистических наблюдений методом компьютеризированной системы телефонного опроса (далее – Методика) разработана в соответствии с подпунктом 5) статьи 12 Закона Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике" (далее – Закон).

2. Настоящая Методика определяет основные подходы к организации и проведению сбора первичных статистических данных в рамках общегосударственных статистических наблюдений методом компьютеризированной системы телефонного опроса (далее – КСТО).

3. Методика применяется Комитетом по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан (далее – Комитет) и его территориальными органами при проведении общегосударственных статистических наблюдений.

4. В настоящей Методике используются понятия в значениях, определенных в Законе, а также следующие определения:

1) предварительный контакт – осуществление телефонного звонка субъектам опроса в целях уточнения метода сбора первичных статистических данных и (или) уведомления о дате проведения телефонного опроса;

2) субъект опроса – респонденты, домашние хозяйства, подлежащие опросу в целях сбора первичных статистических данных в рамках общегосударственных статистических наблюдений методом КСТО;

3) супервайзер – должностное лицо территориального органа статистики, осуществляющее контроль и оценку качества работы телефонного интервьюера;

4) телефонный интервьюер – должностное лицо территориального органа статистики, в функциональные обязанности которого входит проведение сбора первичных статистических данных по общегосударственным статистическим наблюдениям с использованием КСТО.

Глава 2. Организация и проведение телефонного опроса

Параграф 1. Этапы организации и проведения телефонного опроса

5. Этапы организации и проведения телефонного опроса:

- 1) подготовительные работы для проведения телефонного опроса;
- 2) проведение телефонного опроса;
- 3) контроль и оценка качества работы телефонного интервьюера.

Параграф 2. Подготовительные работы для проведения телефонного опроса

6. Подготовительные работы для проведения телефонного опроса включают подготовку телефонных интервьюеров, разработку памятки, определение перечня субъектов телефонного опроса, оповещение субъектов опроса о времени телефонного опроса.

7. Подготовка телефонных интервьюеров проводится отраслевыми структурными подразделениями территориальных органов статистики и включает в себя:

1) обучение телефонных интервьюеров статистической методологии, технологии проведения телефонного опроса, работе с программным обеспечением по проведению телефонного опроса и вводу первичных статистических данных в КСТО;

2) изучение статистических форм, предназначенных для проведения статистических наблюдений, адаптированных для телефонного опроса;

3) изучение поведения субъектов опроса с подготовкой вариантов ответов на их потенциальные вопросы, возникающие во время проведения телефонного опроса (например: интонация, реакция на ответ).

8. Для каждой статистической формы, адаптированной для телефонного опроса структурными подразделениями Комитета, ответственными за разработку соответствующей статистической формы разрабатывается памятка для телефонного интервьюера к статистическому наблюдению.

9. Перечень субъектов опроса с актуальными телефонными номерами (далее – Перечень) приведенный в приложении 1 к настоящей Методике формируется на основании данных статистических регистров отраслевыми структурными подразделениями территориальных органов статистики посредством предварительного контакта.

10. Субъект опроса не позднее трех календарных дней до проведения телефонного опроса оповещается о времени опроса посредством отправки одноразового сообщения посредством сервиса текстовых коротких сообщений (SMS - сообщение) или осуществления телефонного звонка.

Параграф 3. Проведение телефонного опроса

11. Дозвон к субъектам опроса осуществляется на стационарные, в исключительных случаях на мобильные телефонные номера (в случае отсутствия стационарного номера и (или) не дозвона).

12. Продолжительность телефонного опроса по одной статистической форме составляет не более 30 минут.

13. Телефонным интервьюером осуществляется обработка дозвона, в случаях, если при установлении контакта с субъектом опроса:

1) получена информация, что номер телефона не существует и (или) является ошибочным, делается отметка о неверном номере и дозвон прекращается;

2) получена информация от абонента, ответившего на телефонный звонок, что номер телефона ошибочный, при этом предоставляется верный номер субъекта опроса, телефонный интервьюер заносит в систему правильный номер и делает отметку о необходимости перезвонить;

3) субъект опроса на момент дозвона не готов к телефонному опросу и просит перезвонить, телефонный интервьюер уточняет удобное время и делает соответствующую отметку о необходимости перезвонить в установленное время;

4) субъект опроса отказывается от телефонного опроса, телефонный интервьюер делает отметку об отказе от телефонного опроса и (или) необходимости изменить способ сбора первичных статистических данных с согласия субъекта опроса;

5) телефонный контакт прерывается во время разговора, телефонный интервьюер осуществляет повторный дозвон с момента прерывания связи или устанавливает интервал времени повторного дозвона. При невозможности дальнейшего дозвона до субъекта опроса для завершения телефонного опроса телефонный интервьюер делает в системе соответствующую отметку о невозможности сбора первичных статистических данных способом КСТО;

6) субъект опроса готов к ведению диалога начинается телефонный опрос.

14. Дозвон считается не осуществленным в случаях, если телефонный номер субъекта опроса не отвечает, занят, выключен. В данных случаях система КСТО перезванивает на номера субъектов опроса согласно заданному телефонным интервьюером интервалу времени. Повторный дозвон осуществляется не менее 4 раз до истечения периода проведения телефонного опроса. При неосуществлении дозвона телефонный интервьюер делает отметку "недозвон".

15. При установлении факта "недозвон", предоставление субъектом опроса первичных статистических данных по статистическим наблюдениям осуществляется альтернативными способами, указанными в подпункте 3-1) пункта 1 статьи 17 Закона.

16. Замена не ответившего субъекта опроса зависит от конкретного вида статистического наблюдения и определяется отраслевыми структурными подразделениями территориальных органов статистики.

17. Во время телефонного опроса проводится автоматическая запись телефонного разговора между телефонным интервьюером и субъектом опроса посредством системы КСТО.

18. После завершения телефонного опроса, собранные первичные статистические данные направляются в единую базу хранилища первичных статистических данных Комитета.

Параграф 4. Контроль и оценка качества работы телефонного интервьюера

19. В целях получения достоверной официальной статистической информации на регулярной основе проводится оценка качества работы телефонных интервьюеров.

20. Проведение оценки качества работы телефонного интервьюера включает следующие мероприятия:

1) подготовку необходимых документов (лист оценки, отчеты о результатах телефонных опросов, выгруженные из КСТО) по оцениваемым телефонным интервьюерам;

2) выборочное прослушивание супервайзером записи телефонных опросов (не менее 5% из общего числа записей);

3) определение даты проведения оценки качества работы.

21. Оценка качества работы телефонного интервьюера осуществляется на основе критериев, указанных в листе оценки качества работы телефонного интервьюера согласно приложению 2 к настоящей Методике и включает в себя:

1) полноту охвата. Критерий полноты охвата подразумевает максимальный охват субъектов опроса из Перечня. Оценка проводится по бальной шкале от 1 до 3 (от 80% до 100% субъектов опроса – 3, от 60% до 80% - 2, менее 60% - 1);

2) точность. Данный критерий основывается на оценке качества заполнения статистических форм во время телефонного опроса для определения ошибок, допущенных телефонным интервьюером при заполнении статистической формы. Оценка проводится по бальной шкале от 1 до 3 (нет ошибок – 3, от 1-3 ошибок -2, более 3 ошибок - 1).

3) компетентность. Соблюдение телефонным интервьюером требований инструкций к статистическим формам при проведении телефонного опроса. Оценка проводится по бальной шкале от 1 до 2 (полное соблюдение требований инструкций к статистическим формам -2).

4) удовлетворенность субъектов опроса. Данный критерий основывается на ответе субъекта опроса о качестве проведенного телефонного опроса. Оценка проводится по бальной шкале от 1 до 2 (от 80% до 100% удовлетворенности - 2, менее 80% - 1).

Общий балл вышеуказанных критериев составляет не более 10.

Полнота охвата	Точность	Компетентность	Удовлетворенность субъектов опроса
1-3 балла	1-3 балла	1-2 балла	1-2 балла

Указывается общий балл _____
ниже 5 баллов – неудовлетворительно; 5-8 баллов – удовлетворительно; 8-10 баллов – эффективно.

Супервайзер, проводивший оценку:

Фамилия имя отчество (при его наличии) _____

Должность _____

Подпись _____ Дата _____

С результатами оценки ознакомлен (а):

Фамилия имя отчество (при его наличии) _____

Подпись _____ Дата _____