

**Европейская экономическая комиссия****Конференция европейских статистиков****Шестьдесят третья пленарная сессия**

Женева, 15–17 июня 2015 года

Пункт 4 предварительной повестки дня

**Модернизация статистического производства  
и услуг и управление, ориентированное  
на эффективность****Управление комплексной системой связи  
с респондентами****Записка Статистического управления Португалии***Резюме*

В настоящем документе кратко описывается опыт Статистического управления Португалии в области применения комплексной системы связи с респондентами. Десять лет назад Управление начало процесс модернизации своей системы производства. В документе освещаются три ключевых элемента этого процесса: внедрение модели упрощенной коммерческой информации; полномасштабное внедрение комплексной системы управления обследованиями; и поощрение улучшения отношений с поставщиками данных посредством разработки такой услуги, как предоставление компаниям индивидуальных откликов.

Настоящий документ представляется для обсуждения на первом заседании семинара Конференции европейских статистиков, посвященного теме "Модернизация статистического производства и услуг и управление, ориентированное на эффективность".

GE.15-06941 (R) 070515 080515



\* 1 5 0 6 9 4 1 \*

Просьба отправить на вторичную переработку 

## I. Введение

1. Как и многие другие отрасли, производство официальной статистики представляет собой сложную цепочку действий и сталкивается со все более серьезными вызовами из-за сокращения объема финансирования в сочетании с растущими потребностями в данных о новых явлениях и возникновением альтернативных источников данных, которые не вполне вписываются в традиционную концепцию официальной статистики, но ценятся обществом. Более того, поскольку общество нуждается в большем разнообразии и быстром получении данных, появляются отличные от официальной статистики источники информации, основанные на больших объемах автоматически накапливаемых данных, такие как "большие массивы данных".

2. Организация работы многих национальных статистических управлений по-прежнему в значительной мере ориентирована на обследования. Поскольку полезность статистики для компаний и частных лиц постоянно ставится под сомнение, а также ощущается все большее давление в пользу сокращения расходов, поставщики данных неохотно соглашаются на сотрудничество, а респонденты требуют новых способов представления необходимых данных. Этот новый контекст требует от национальных статистических управлений готовности к изменению своих процессов, инфраструктуры и набора навыков.

3. Интеграция информационных систем является одной из основных задач различных компаний и учреждений. Повышение эффективности управления внутренней информацией широко признается одним из важнейших факторов успешной деятельности любой организации.

4. После расширенных внутренних обсуждений, состоявшихся до 2005 года, Статистическое управление Португалии приняло решение перестроить структуру своего производства, используя не традиционный "поточный", а более комплексный подход. Первой областью, выигравшей от этой новой системы, стала коммерческая статистика, а второй – социальная статистика.

5. В настоящем документе освещаются три ключевых элемента этого процесса, сосредоточенного на коммерческих обследованиях:

а) внедрение модели упрощенной коммерческой информации (административный источник на базе Интернета), которая ежегодно выдает практически полноценные данные переписи о корпоративном секторе, охватывая информацию, запрашиваемую четырьмя государственными учреждениями;

б) полномасштабное внедрение комплексной системы управления обследованиями, которая состоит из компонентов, поддерживающих основные подпроцессы статистического производства: сбор, обработку, анализ и распространение данных;

в) поощрение улучшения отношений между поставщиками данных и Статистическим управлением Португалии, в частности посредством улучшения диалога с поставщиками данных и разработки такой услуги, как предоставление им индивидуальных откликов.

## II. Статистическое управление Португалии

6. Статистическое управление Португалии – это центральный орган страны, занимающийся производством статистических данных. Его основной задачей является развитие национальной статистической системы и руководство ею.

7. Одной из главных функций Статистического управления Португалии является сбор данных обследований, на который расходуется порядка 40% его годового бюджета и 30% кадровых ресурсов. Департамент сбора данных обеспечивает в основном деятельность на таких этапах статистического производства, как сбор, обработка и анализ собранных микроданных, с охватом всех коммерческих и социальных обследований. Сотрудники, занимающиеся сбором данных, разбросаны по всей стране (на материке и островах) с преимущественной концентрацией в Лиссабоне, Порту, Коимбре, Эворе и Фару, однако действуют в рамках централизованной системы.

8. В таких автономных регионах, как Мадейра и Азорские острова, имеются собственные органы для производства специфической региональной статистики, которые, тем не менее, являются центрами сбора данных по этим регионам для Статистического управления Португалии и действуют в соответствии с общими техническими требованиями и в рамках общей инфраструктуры.

9. Статистическое управление Португалии имеет десятилетний опыт работы в области модернизации своего статистического производства и услуг в целях улучшения их эффективности и гибкости. Данная стратегия предполагала замену существующей "поточной" модели комплексной системой.

10. Коммерческие обследования охватывают порядка 85 000 различных компаний, 99% из которых считаются малыми и средними предприятиями. В 2014 году было собрано 535 000 самостоятельно заполненных опросных листов, 93% из которых были представлены в электронном формате через WebInq – онлайн-услугу, ориентированную на поставщиков информации.

11. Нынешняя организация процесса статистического производства в Статистическом управлении Португалии (в упрощенном виде) показана на рис. 1.

Рис. 1

#### **Организация процесса статистического производства в Статистическом управлении Португалии**



### **III. Упрощенная коммерческая информация**

12. Упрощенная коммерческая информация (УКИ) представляет собой убедительный пример способов улучшения сотрудничества между статистическими организациями в Португалии.

13. Система УКИ является плодом совместных усилий четырех государственных учреждений и обеспечивает возможность для получения административной и статистической информации в рамках единого процесса. Этот процесс

имеет электронный формат и охватывает всю совокупность предприятий, что позволяет выполнять сразу несколько правовых обязательств в области информации.

14. УКИ является одной из форм выполнения декларативных требований бухгалтерского учета и представления налоговых и статистических данных в электронном и полностью безбумажном формате.

15. До появления УКИ компаниям приходилось представлять одну и ту же информацию о своей ежегодной отчетности в несколько государственных ведомств, используя различные средства, а именно:

- сдавать ежегодную отчетность и соответствующую бумажную документацию регистраторам коммерческого реестра;
- представлять ежегодный отчет о состоянии счетов и налоговые данные в Министерство финансов (Главное управление по вопросам налогов, текущего налогообложения и таможенных органов);
- ежегодно представлять бухгалтерскую информацию для целей статистики в Статистическое управление Португалии;
- ежегодно представлять бухгалтерскую информацию для целей статистики в Банк Португалии.

16. Каждое из этих обязательств влекло за собой необходимость для компаний ежегодно представлять одну и ту же информацию о состоянии своих счетов в четыре разных ведомства (регистраторы коммерческого реестра, налоговые органы, Статистическое управление Португалии и Банк Португалии) и четырьмя разными способами.

17. После создания системы УКИ вся информация, необходимая для отчетности, передается компаниями одновременно и в одно ведомство.

Рис. 2

#### Государственные учреждения, участвующие в проекте УКИ



18. В результате осуществления программы, организованной правительством Португалии в целях упрощения и модернизации системы управления, ряд государственных ведомств, в том числе Статистическое управление Португалии, приняли участие в создании системы, которая сделала возможным выполнение соответствующих правовых обязательств.

19. Внедрение системы УКИ стало возможным только при активном участии всех заинтересованных сторон. Помимо государственных учреждений, стоявших у истоков ее создания, она пользуется также неизменной поддержкой Палаты дипломированных бухгалтеров, предприятий, поставляющих средства программного обеспечения другим предприятиям, и органов надзора за страховой и банковской деятельностью. Однако главным залогом внедрения этой системы следует считать политическую поддержку.

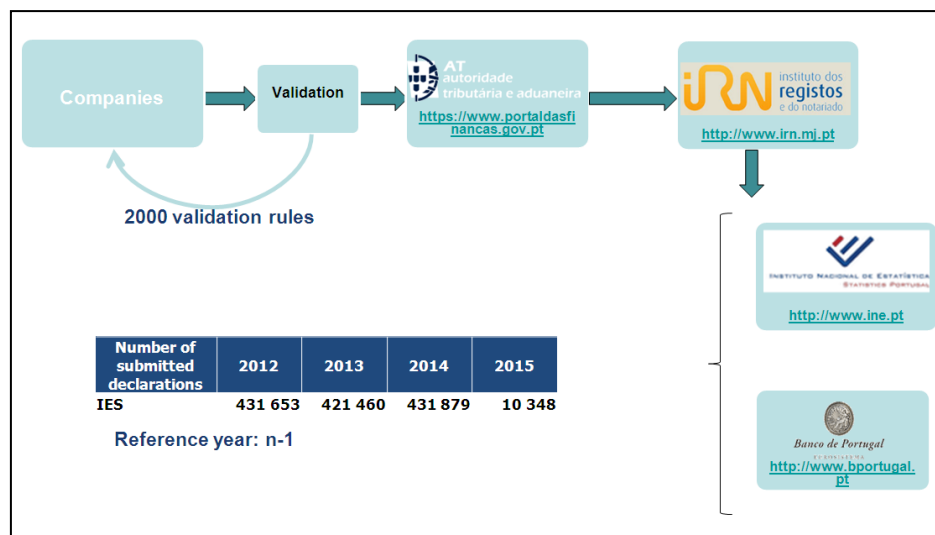
20. Разработка этой системы началась в феврале 2006 года, а ее внедрение завершилось в апреле 2007 года. Она действительно стала значительным успехом, достигнутым за весьма короткое время, но надо сказать, что Статистическое управление Португалии преследовало эту цель с 1990 года. Сам процесс был сложным и требовал коллективной работы.

21. Что касается роли Статистического управления Португалии, то следует подчеркнуть инициативность, проявленную им как на всем протяжении процесса, так и еще до его начала: именно Статистическое управление Португалии разработало шаблоны и создало практически все 2 000 правил редактирования для общей системы представления данных. В дополнение ко всей проделанной работе Статистическое управление Португалии заслужило также уважение своих партнеров и обеспечило определенное дополнительное пространство для продвижения своих собственных целей в ходе будущего сотрудничества.

22. Помимо преодоления юридических или политических препятствий одним из вопросов, которые также следует осветить, является тот факт, что Министерство финансов уже имело опыт использования электронной платформы, положенной в основу новой системы; это – большое преимущество в деле внедрения любой страной подобной системы.

Рис. 3

### Информационный цикл УКИ



23. Таким образом, в этой системе используется платформа, разработанная Министерством финансов; в 2000 году был принят закон, в соответствии с которым все предприятия должны в обязательном порядке представлять свои налоговые данные в электронном формате. Владельцем информации обычно считается Министерство юстиции, и поэтому соответствующие сведения передаются в Статистическое управление Португалии и Банк Португалии именно

через него. Тем не менее Статистическое управление Португалии ежедневно получает информацию, которая проходит процесс проверки. Благодаря этому невозможно представить декларацию, которая недействительна и не соответствует всем порядка 2 000 правил редактирования данных, применяемым в ходе процесса.

24. Вся система была разработана в духе сотрудничества: информационные потребности были исчерпывающе определены с учетом различных видов использования данных и при унификации концепций и определений в тех случаях, когда были нужны общие данные.

25. В систему были включены конкретные данные для целей Статистического управления Португалии, в частности информация о местных подразделениях и видах деятельности.

26. Статистическое управление Португалии считает, что результатом создания этой системы стала ситуация обоюдного выигрыша. Фактически можно четко обозначить пользу для каждой из сторон. Данная система позволяет компаниям одновременно выполнять четыре правовых обязательства (снижение расходов и статистической нагрузки), а также обеспечивает им преимущества использования электронного формата. Статистическому управлению Португалии УКИ позволяет обойтись без одного из крупнейших обследований, включающего в себя более 60 000 компаний, а также упростить многие другие обследования и при этом охватить все предприятия и быстрее получить более полную информацию.

#### **IV. Комплексная система управления обследованиями**

27. Как и многие другие национальные статистические управления, до 2004 года Статистическое управление Португалии производило статистические данные в рамках некомплексной организационной структуры, основанной на многочисленных параллельных процессах в разбивке по отраслям и географическим точкам. Деятельность по сбору данных осуществляли отдельными департаментами обследований и региональными управлениями. Отдел обследований обычно планировал собственное обследование, однако его разработка и проведение унифицированы не были. Централизованная деятельность была ограничена главным образом разработкой определенного программного обеспечения и слабой координацией работы штата счетчиков, проводивших обследования домашних хозяйств.

28. После тщательного рассмотрения и реорганизации системы в 2004 году был реализован проект преобразования структуры производства на основе комплексного и ориентированного на процесс подхода, направленного на повышение ее эффективности и гибкости.

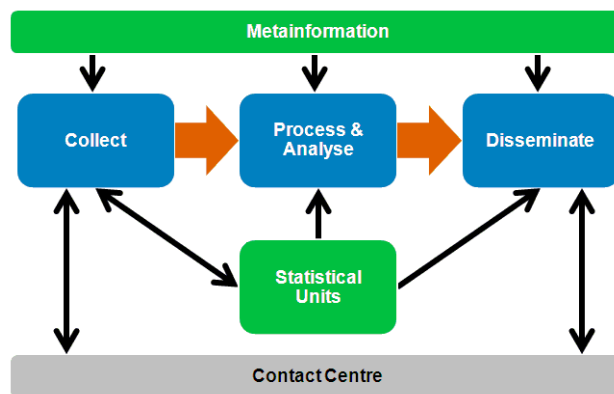
29. Результатом этой деятельности стало создание комплексной системы управления обследованиями (КСУО), которая сначала распространялась только на коммерческие обследования, а затем охватила и социальные обследования.

30. С 2008 года по настоящий момент число функций, поддерживаемых КСУО, постоянно росло. Четыре года спустя после выхода ее первой версии КСУО охватывает все коммерческие обследования, которые полностью поддерживаются данной системой.

31. Целью КСУО является обеспечение комплексной инфраструктуры для более эффективной поддержки статистического производства и развития с охватом всех статистических операций (коммерческих и социальных). Она объединяет основные компоненты во всеобъемлющую и взаимозависимую систему, основанную на структуре, показанной на рис. 4.

Рис. 4

**Структура комплексной системы управления обследованиями (уровень 1)**



32. Система следует основным подпроцессам производства: сбору, обработке, анализу и распространению данных. Статистические единицы, реестры и метаданные поддерживают непрерывность процессов. Система контактных центров обеспечивает инфраструктуру для телефонных опросов (для проведения социальных обследований) и поддержки поставщиков данных. В нижеследующих пунктах описываются эти подсистемы, особенно процессы и системы, поддерживающие производство коммерческой статистики.

33. Ниже описаны основные компоненты КСУО.

#### **A. Система реестров статистических единиц**

34. В реестрах собраны все статистические единицы, которые служат основой для отбора обследуемых групп и составления выборок при проведении любых обследований.

35. В эти реестры включены такие переменные, как идентификация, локализация и классификация статистических единиц. Для обеспечения качества выборок реестр периодически обновляется, и одним из важнейших источников для этого являются сами обследования.

#### **B. Система обследуемых групп и выборок (СОГВ)**

36. Данный компонент предназначен для создания и ведения архива для хранения данных обо всех референтных группах и выборках, подготовленных для обследований. Он является одним из ключевых элементов системы сбора данных.

37. Существуют онлайн-процессы для обновления архива, управление которым осуществляется централизованно. Внутренний агент по сбору данных может представить предложения об обновлении определенной информации о статистических единицах. Эти предложения в централизованном порядке рас-

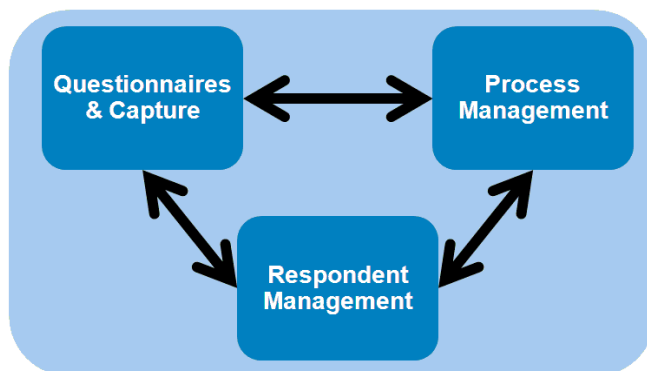
смаатриваются группой по методическим вопросам, и если информация признается надежной, то она обновляется. Наконец, инициатор обновления получает отклик на свое предложение, т.е. было ли оно принято или отклонено и почему.

### С. Система сбора данных

38. Система сбора данных ориентирована на подкрепление процесса статистического производства микроданными и состоит из трех компонентов: 1) управление процессами; 2) опросные листы и регистрация данных; и 3) работа с респондентами. На рис. 5 показаны эти три компонента и взаимосвязь между ними.

Рис. 5

**Компоненты системы реестра статистических единиц**



#### 1. Управление процессами

39. Данный компонент лежит в основе управления и контроля над всеми процессами сбора данных, включая информацию о респондентах и метаданные. Эти процессы полностью поддерживаются системой метаданных.

#### 2. Опросные листы и регистрация данных

40. Данная система обеспечивает поддержку сбора данных и поиск способов решения задач на базе информационных технологий, каждый из которых привязан к определенному методу сбора: с использованием электронных средств связи, на бумаге, в ходе телефонных или личных опросов и т.д. Что касается коммерческих обследований, то компонент, связанный с опросными листами и регистрацией данных, состоит из двух элементов: WebInq и WebReg.

#### 3. WebInq: Интернет-обследования

41. WebInq является разделом Интернет-портала Статистического управления Португалии, где поставщики данных могут ответить на вопросы обследований, заполнив опросные листы в онлайн-режиме. Там же респонденты могут найти информацию о соответствующем обследовании и дополнительные сведения о других обследованиях, в которые включена данная статистическая единица, статус ответа, а также исчерпывающие данные о респонденте и характере его ответов.

42. WebReg является клоном WebInq, призванным обеспечить поддержку внутреннего ввода данных оставшихся бумажных опросных листов, а также инструментом редактирования данных.



#### 4. Работа с респондентами

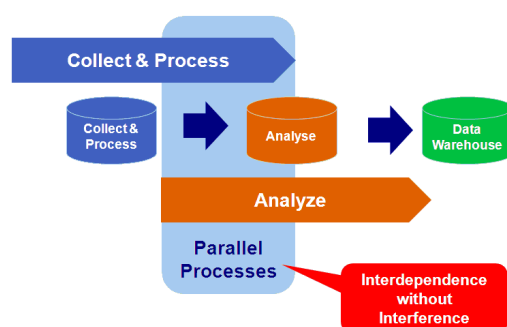
43. Цель данного компонента заключается в том, чтобы оптимизировать взаимоотношения между поставщиком данных и респондентом. Она достигается посредством создания базы данных всех респондентов, включающей в себя сведения об их идентификации, локализации, контактах, взаимоотношениях и поведении во время сбора данных, истории деятельности по сбору данных, качестве представляемых данных, сроках отклика и т.д. Этот инструмент очень важен, когда процессы регулярно повторяются.

#### 5. Система обработки и анализа

44. Данная система очищает данные и обеспечивает подготовку к их анализу – тому этапу, на котором осуществляется производство статистики, ее подробная проверка и подготовка к распространению. Поскольку этапы "Обработка" и "Анализ" являются циклическими и параллельными, система обеспечивает соблюдение принципа "взаимозависимости без вмешательства" между обоими этапами, как это показано на рис. 6. Система обработки и анализа поддерживает следующие этапы и подпроцессы Общей модели статистического бизнес-процесса (GSBPM): (5.) обработка: (5.4) замещение данных; (5.5) получение новых переменных и статистических единиц; (5.6) расчет весов; (5.7) расчет агрегированных показателей; (5.8) доработка файлов данных; (6.) анализ: (6.1) подготовка выходных данных; (6.2) проверка выходных данных; (6.3) выверка и толкование; (6.4) осуществление контроля за раскрытием информации; (6.5) доработка выходных данных.

Рис. 6

##### Параллельная обработка



#### 6. Система метаданных

45. Данная система состоит из нескольких компонентов, таких как терминология и концепции; статистические классификации; архив опросных листов; методические документы; переменные и вопросы. Эта система тесно взаимосвязана с системами сбора, обработки и анализа и распространения данных.

#### 7. Система контактных центров (СКЦ)

46. Как упоминалось ранее, данная система обеспечивает инфраструктуру для телефонных опросов (обследования домашних хозяйств), телефонные напоминания и поддержку поставщиков данных. Она облегчает также доступ к контекстной информации о поставщиках данных, респондентах и обследованиях. С марта 2012 года СКЦ поддерживает еще один компонент системы опросных листов и регистрации данных: телефонный ввод данных (ТВД) – техноло-

гию, при которой респонденты могут представить свои данные, используя клавиатуру собственного телефона.

## V. Индивидуальные отклики для поставщиков данных

47. Комплексная система производства является одним из ключевых элементов улучшения взаимоотношений с респондентами. В ходе процессов сбора данных метаданные собираются автоматически, что дает обширные сведения о поставщиках данных и респондентах.

48. В настоящее время легко ответить на следующие вопросы: В каких обследованиях задействована данная компания или данный респондент? Как они отвечают на поставленные вопросы? При предыдущем подходе ответить на подобные вопросы было практически невозможно.

49. Для обеспечения улучшения связи с респондентами используются унифицированные инструменты. Введены в действие стандартные стратегии напоминаний и последующей деятельности, позволяющие активно изменять применяемые подходы в зависимости от хода определенной кампании по сбору данных.

50. Вопросы, жалобы и предложения, представляемые респондентами в письменном виде, обрабатываются в централизованном порядке, с тем чтобы обеспечить последовательное реагирование на основе стандартных шаблонов.

51. Иллюстрацией работы Статистического управления Португалии по улучшению последовательности связи с респондентами служит следующий пример. В 2013 году Статистическое управление Португалии провело среди поставщиков данных специальное обследование, позволившее составить представление о видении респондентами своего обязательства представлять статистические данные. Результаты дали новую информацию о воспринимаемой нагрузке на респондентов и качестве представляемых данных, и Статистическое управление Португалии получило крайне важные предложения по усовершенствованию процедур сбора данных. После обследования один из его основных результатов был сформулирован таким образом: "Компании считают, что статистическая информация, распространяемая Статистическим управлением Португалии, в значительной степени полезна для общества, однако они гораздо менее охотно признают собственную заинтересованность в ней". Указанные результаты представлены на рис. 7 и 8 ниже.

Рис. 7

### Восприятие полезности статистической информации для общества в зависимости от размера предприятия

<i>Company size</i>	<i>Very useful</i>	<i>Useful</i>	<i>Not very useful</i>	<i>Useless</i>	<i>Do not know</i>
Big	25.5%	57.2%	9.2%	2.8%	5.3%
Medium	20.5%	58.3%	12.4%	1.9%	6.8%
Small	17.2%	55.3%	16.7%	3.7%	7.1%
Total	18.5%	56.1%	15.2%	3.2%	6.9%

Рис. 8  
**Восприятие полезности статистической информации для компании  
 в зависимости от размера компании**

<i>Company size</i>	<i>Very useful</i>	<i>Useful</i>	<i>Not very useful</i>	<i>Useless</i>	<i>Do not know</i>
Big	7.1%	44.8%	35.9%	4.4%	7.8%
Medium	4.6%	42.4%	36.3%	9.2%	7.5%
Small	3.6%	40.4%	35.3%	11.7%	9.1%
Total	4.1%	41.1%	35.5%	10.6%	8.6%

52. Для преодоления такого рода противоречивости восприятия, а также в знак признательности поставщикам информации за их усилия Статистическое управление Португалии недавно начало вводить в действие новую функцию WebInq: индивидуальные отклики для поставщиков данных.

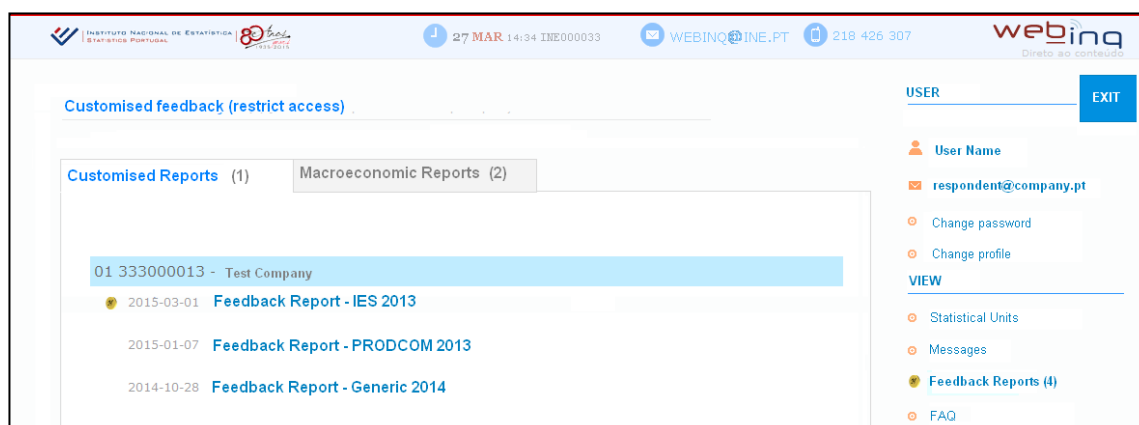
53. Эти отклики увязаны с периодическим представлением трех типов отчетов:

- индивидуальных отчетов, в которых в сжатом виде и в разбивке по темам приводится собранная информация, в том числе показатели относительного положения компании с учетом результатов исследований, в которых она участвует, и других сведений конкретного характера, если только они не нарушают принцип статистической конфиденциальности;
- ежеквартально обновляемых национальных макроэкономических рамок;
- ссылки на более часто обновляемую электронную брошюру, посвященную экономической деятельности.

54. В целях сохранения конфиденциальности эта функция доступна лишь конкретным пользователям WebInq, имеющим соответствующее разрешение компаний на доступ к подобной конфиденциальной информации.

55. После авторизации с помощью имени пользователя и пароля респондент может просмотреть индивидуальные отчеты по всем компаниям, разрешившим ему доступ к WebInq, как это показано на рис. 9.

Рис. 9  
**Меню WebInq для доступа к индивидуальным отчетам об откликах**



Отчеты представляются в очень сжатой форме, с использованием графиков и рисунков, как в примере, показанном на рис. 10.

Рис. 10  
 Пример (вымышленный) индивидуального отчета, представляемого поставщику данных

