

Результаты обследования удовлетворённости пользователей статистической информацией, предоставляемой Федеральной службой государственной статистики и ее территориальными органами (далее – Служба), и работой Службы в целом в 2018 году

I. Методология обследования

С целью получения обратной связи, повышения качества своей работы ежегодно, начиная с 2013 года, проводится обследование удовлетворённости пользователей статистической информацией, предоставляемой Службой, и работой Службы в целом.

В 2018 году обследование проводилось на основе Методологии оценки качества общественного обсуждения и экспертного сопровождения реализации Плана деятельности Росстата, построенной на базе Методики ВЦИОМ, одобренной протоколом заседания Правительственной комиссии по координации деятельности Открытого правительства от 28 ноября 2013 г. № 8.

II. Методы обследования

Обследование проводилось путем опроса (анкетирования) одной из референтных групп Службы – научно-экспертного сообщества. Целью обследования была оценка уровня удовлетворённости научно-экспертного сообщества статистической информацией, предоставляемой Службой, и работой Службы в целом.

В ходе обследования было опрошено 576 экспертов. В число респондентов вошли ведущие специалисты в области экономики и статистики, представители научных и образовательных учреждений, общественных организаций, в том числе члены Научно-методологического совета Росстата, общественных советов при Росстате и его территориальных органов.

Анкета состояла из 4 разделов: «Использование официальной статистической информации» (6 вопросов), «Деятельность Службы по предоставлению официальной статистической информации» (11 вопросов), «Открытость Службы» (10 вопросов), «Информация о Вас» (социально-демографический блок) (4 вопроса). Всего 31 вопрос.

В соответствии с рекомендациями членов Общественного совета при Росстате анкета была усовершенствована: добавлено 4 новых вопроса, 1 вопрос удален, скорректированы варианты ответов и уточнены формулировки в 10 вопросах.

В ходе проведения обследования проводилась оценка, в том числе уровня удовлетворённости качеством предоставляемой официальной статистической информации, открытости деятельности Службы, работы официального интернет-сайта Росстата.

Оценка мнений респондентов представлена также в виде индексов информированности, вовлеченности, удовлетворенности и понимания деятельности. Индексы служат индикаторами, отражающими качество работы Службы с позиции пользователей.

III. Результаты

3.1. Использование статистической информации

Результаты обследования показали, что статистическая информация остается высоко востребованной и используется регулярно. **37%** (2017 г. – 30%) респондентов обращается к статистической информации каждую неделю/почти каждую неделю, **26%** (29%) - 2-3 раза в месяц.

Цели использования статистической информации нашими респондентами различны (допускался выбор нескольких вариантов ответов). Так, большинство экспертов обращаются к статистической информации для проведения исследований или в рамках научной деятельности (**28%**) (2017 г. - 24%), используют ее в преподавательской деятельности (**23%**) (21%) и в иной профессиональной деятельности/ бизнесе (**21%**) (12%). Также следует отметить, что **16%** (19%) используют статистическую информацию для общей информации и в целях обучения (образования) (**9%**) (9%).

Наибольшей популярностью у респондентов пользуются такие источники получения статистической информации как официальный интернет-сайт Росстата/ его территориальных органов (**41%**) (40%) и официальные печатные статистические издания, публикации (**21%**) (2017 г. - 29%).

Эксперты отмечают, что для получения официальной статистической информации пользуются также ЕМИСС (**13%**), интернет-сайтами министерств и ведомств, интернет-сайтом «Демоскоп», обращаются к научным монографиям и статьям.

Более предпочтительным форматом, по мнению, пользователей официального интернет-сайта Росстата/ его территориальных органов являются электронные версии статистических сборников, бюллетеней (**47%**), базы данных (**24%**), электронные таблицы (**22%**).

Наибольший интерес у пользователей вызывают статистические данные в области статистики уровня жизни населения (**11%**), демографии (**10%**), региональной и муниципальной статистики (**10%**), рынка труда и занятости населения (**10%**), (2017 г. - демография (10%), уровень жизни (12%), цены и тарифы (8%), рынок труда (8%).

3.2. Удовлетворённость качеством предоставляемой Службой официальной статистической информации

В ходе проведения обследования важно было оценить, насколько представители научно-экспертного сообщества удовлетворены качеством официальной статистической информации.

В 2018 году респондентам было предложено оценить официальную статистическую информацию по следующим критериям качества: уровень детализации информации, оперативность, корректность, актуальность, вид представления, соответствие требованиям респондента, периодичность представления, согласованность информации, доступ к метаданным, легкость чтения, комментарии и анализ, графическое представление данных, легкость дальнейшего использования.

При максимально возможной оценке - 10 баллов, качество официальной статистической информации было оценено пользователями на **8,1 балла** (2017 г. – 8,4 балла).

Самые высокие оценки получили критерии «легкость чтения» и «корректность» - **8,5 балла**; самую низкую – «оперативность» (**7,6 балла**).

Уровень доверия респондентов к официальной статистической информации достаточно высок: **74%** выбрали ответ «скорее доверяю», **20 %** - «полностью доверяю».

В особенности высоко оценен показатель «численность населения» (**8,9 балла** из 10) (2017 г. – 9,1 балла) с точки зрения соответствия реальному положению в данной сфере.

На вопрос об удовлетворённости объемом публикуемой Службой официальной статистической информации ответы экспертов распределились следующим образом: **16%** (2017 г. - 20%) респондентов «полностью удовлетворены», **56%** (60 %) «удовлетворены», **24%** (16 %) «частично удовлетворены», **1%** (1 %) «затруднились ответить», **3 %** (4 %) считают, что объемы информации «не соответствуют их запросам».

Эксперты считают, что необходимо расширить объемы официальной статистической информации, публикуемой в разрезе муниципальных образований и регионов, также хотели бы видеть актуализированные временные ряды.

3.3. Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Службы

Один из разделов анкеты был посвящен вопросу вовлеченности экспертов в общественные и экспертные обсуждения деятельности Службы.

65% (2017 г. - 83%) из числа опрошенных принимали участие в указанных обсуждениях. Из них **68%** (67%) экспертов полагает, что попасть в число участников общественных и экспертных обсуждений «легко, трудностей не возникает», **25%** (28%) - «легко, но есть небольшие трудности».

Большинство экспертов отмечают, что результаты обсуждений «учитываются всегда» (**48%** (41%)), **41%** (48%) - «иногда учитываются» в работе Службы.

Также респондентам был задан вопрос об уровне и качестве обсуждений в целом: **24%** (2017 г. - 27%) оценили их как «очень высокие», **70%** (67%) как «скорее высокие».

3.4. Удовлетворенность работой официального интернет-сайта Росстата

Официальный интернет-сайт Росстата является популярным каналом получения официальной статистической информации (**95%** респондентов посещали указанный сайт) (2017 г. – 93%).

Респондентам было предложено оценить сайт по следующим критериям: удобство поиска, содержание, дизайн, наглядность, навигация по сайту, удобство обратной связи.

По итоговым оценкам из 5 возможных баллов официальному интернет-сайту Росстата выставлена оценка **4,1** (2017 г. – 4,2).

3.5. Информированность экспертного сообщества о работе Службы в целом

Экспертам был задан вопрос о степени их осведомленности о методологических разработках Службы. Предлагалось оценить информированность о методологических разработках по следующим направлениям: национальные счета, статистика уровня жизни населения, статистика труда и занятости, демографическая статистика, статистика науки, инноваций и информационного общества, статистика цен, статистика финансов, статистика предпринимательства, статистика охраны окружающей природной среды, статистика торговли и услуг, статистика сельского хозяйства, статистика строительства и инвестиций.

Большинству респондентов известна общая информация по всем предложенным направлениям.

Отмечен высокий уровень осведомленности о методологических разработках Службы в рамках демографической статистики (**35%**), статистики уровня жизни населения (**31%**), статистики труда и занятости (**30%**).

При этом более **26%** респондентов отметили, что «практически ничего не знают»/ «ничего не знают» о методологических разработках Службы по статистике охраны окружающей природной среды.

Экспертам, выбравших вариант ответа «очень хорошо осведомлен», было предложено оценить качество соответствующих направлений методологических разработок по 10-балльной шкале. Самую высокую оценку получили методологические разработки в рамках демографической статистики – **8,9** балла. Средняя оценка качества всех предложенных направлений – **8,6** балла.

В целом методологические разработки Службы «полностью понятны» **27%** респондентов, «скорее понятны» **60%**.

Среди направлений, которые должны быть приоритетными / задач, на решении которых Службе следует сосредоточить внимание в первую очередь, большинство респондентов выбрали «предоставление качественной и актуальной статистической информации» (**22%** (2017 г. - 23%)). Также важными направлениями эксперты считают взаимодействие с пользователями официальной статистической информации (**11%** (13%)), совершенствование методологических разработок Службы (**8%** (9%)), популяризацию статистики (**9%** (10%)), применение современных способов, методов, средств сбора, обработки и предоставления официальной статистической информации (**8%**).

Также экспертам было предложено оценить степень освещенности деятельности Службы в средствах массовой информации за последние полгода-год. Активнее всего по мнению респондентов в 2018 году деятельность Службы освещалась в сети «Интернет».

3.6. Удовлетворенность деятельностью Службы в целом

Служба ежегодно публикует Декларацию целей и задач своей деятельности, представляющую собой краткое описание ключевых целей и приоритетных задач, которые она ставит перед собой на текущий календарный год.

Экспертам было предложено ознакомиться с указанным документом и оценить его по 10-балльной шкале по таким критериям, как понятность, степень раскрытия целей и задач, соответствие деятельности Службы стратегическому целеполаганию в сфере официального статистического учета, отражение общественно значимых мероприятий, размещение на сайте (удобство поиска), вид представления, визуализация.

Общая средняя оценка за документ равна **8,5** балла из 10 возможных (2017 г. - 8,8).

Работа по обеспечению максимального уровня открытости деятельности Службы включает в себя ряд механизмов, таких как публичная отчетность, размещение в сети «открытых данных», обеспечение понятности действующих правил и норм и другие. Экспертам было предложено оценить механизмы обеспечения открытости Службы.

Выше всего, на **9,0** балла из 10 (2017 г. - 9,3), эксперты оценили критерий «возможность попасть на прием к представителям Службы», также высоко, на **8,7** балла (8,9), оценен критерий «активное взаимодействие с общественным советом».

Общая средняя оценка за реализацию Службой указанных механизмов равна **8,4** балла из 10 возможных (8,8).

Большое количество предложений получено от респондентов в рамках открытого вопроса «Проведение каких новых статистических наблюдений, на Ваш взгляд, необходимо организовать Службе?». Наиболее востребованными направлениями являются наблюдения в сфере цифровой

экономики, реализации «майского указа» Президента Российской Федерации 2018 года, учета самозанятого населения («нестандартных форм занятости»). Полный перечень полученных предложений будет размещен на официальном интернет-сайте Росстата в качестве приложения к отчету о проведенном обследовании.

С целью повышения эффективности работы системы государственной статистики и удовлетворения потребностей всех групп пользователей официальной статистической информации Служба ведет работу по реализации проекта «Открытые данные Росстата».

Реализация проекта «Открытые данные Росстата» направлена на обеспечение размещения в сети «Интернет» в формате открытых данных всей официальной статистической информации, формируемой Службой, и обезличенных данных переписей населения и обследований домашних хозяйств по социально-демографическим проблемам.

Респондентам был задан вопрос об информации (официальная статистическая информация/ информация о деятельности Службы), которую на их взгляд необходимо размещать в формате «открытых данных». Большинство респондентов считают, что в формате «открытых данных» должна размещаться вся официальная статистическая информация, за исключением составляющей государственную тайну. Также эксперты отмечают, необходимость значительно расширить «перечень сводных отчетов по различным формам статистических наблюдений, выставляемым на портале Росстата, данные по которым разрабатываются как в органах государственной статистики, так и в системе других министерств и ведомств», информации о выполнении государственных стратегических документов, бюджета (в т.ч. источники доходов и расходов, направления расходования средств). Полный перечень полученных предложений будет размещен на официальном интернет-сайте Росстата в качестве приложения к отчету о проведенном обследовании.

Респондентам также был задан вопрос «Как в целом Вы оцениваете изменения в результатах деятельности Службы за последний год» большинство респондентов (70%) считают, что изменения положительные, 15% - что ничего не изменилось, 13% - затруднились ответить.

3.7. Индексы оценки уровня удовлетворённости

В ходе обследования были получены следующие значения индексов при максимальном значении индексов равном 4:

- индекс информированности = **2,4** (2017 г. – 3,1)¹;
- индекс вовлеченности = **3,4** (3,5);
- индекс удовлетворенности = **2,9** (3,1);
- индекс понимания деятельности = **3,1** (3,2).

¹ С учетом корректировки методики значение индекса равно 2,8.

В 2018 году перечень респондентов был существенно расширен, в первую очередь, за счет экспертов межрегиональных управлений/территориальных органов Росстата, включая членов общественных советов, членов Российской ассоциации статистиков, в том числе ее региональных отделений, экспертов Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова.

В целом качество официальной статистической информации, вовлеченность в общественные обсуждения деятельности Службы, уровень удовлетворенности работой Службы оценены экспертами положительно. Значительное изменение мнений по сравнению с данными за 2017 год выявлено в уровне информированности, что обусловлено в том числе, невысоким уровнем осведомленности респондентов о методологических разработках Службы.

При этом результаты обследования указывают на необходимость обратить особое внимание на потребности пользователей в повышении оперативности предоставления официальной статистической информации, детализации формируемой официальной статистической информации и расширении перечня федеральных статистических наблюдений с учетом новых направлений социально-экономического развития.