

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

Утративший силу

Приказ Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 3 мая 2017 года № 67. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 15 июня 2017 года № 15225. Утратил силу приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 17 июня 2020 года № 29

Сноска. Утратил силу приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК от 17.06.2020 № 29 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с подпунктами 5) статьи 12 Закона Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

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

2. 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) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа направление его копии в бумажном и электронном виде на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

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

3. 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 в работе.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан (Керимханова Г.М.).

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

*Председатель Комитета по статистике
Министерства национальной
экономики Республики Казахстан*

Н. Айдапкелов

Утверждена
приказом Председателя
Комитета по статистике
Министерства национальной
экономики
Республики Казахстан
от 3 мая 2017 года № 67

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) относится к статистической методологии, формируемой в соответствии с международными стандартами и утверждаемой в соответствии с Законом 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.

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 следующие определения:

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

2) предварительный обход – обход домашних хозяйств до осуществления телефонного опроса в целях уточнения их контактных данных;

3) респондент – физическое или юридическое лицо и его структурные и обособленные подразделения, представляющие данные по объекту статистического наблюдения в соответствии со статистической методологией;

4) супервайзер – должностное лицо территориального органа статистики, осуществляющее контроль за работой интервьюеров;

5) Компьютеризированная система телефонного опроса (далее – КСТО) – технология, позволяющая проводить статистические наблюдения посредством телефонных интервью под контролем централизованной компьютерной системы;

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

7) домашнее хозяйство – экономический субъект, состоящий из одного или более физических лиц, проживающих совместно, объединяющих полностью или частично свои доходы и имущество и совместно потребляющих товары и услуги.

Глава 2. Этапы организации и проведения телефонного опроса

5. Этапы организации и проведения телефонного опроса:

1) подбор и подготовка телефонного интервьюера;

2) определение перечня респондентов для Компьютеризированной системы телефонного опроса;

3) осуществление дозвона;

4) действия телефонного интервьюера при проведении телефонного опроса;

5) функция супервайзера при проведении телефонного опроса;

6) оценка качества работы телефонного интервьюера.

Параграф 1. Подбор и подготовка телефонного интервьюера

6. Подбор и подготовка телефонных интервьюеров осуществляется из числа штатных сотрудников территориальных органов статистики.

7. Подготовка телефонных интервьюеров проводится согласно следующим этапам:

обучение основным методологическим аспектам статистических наблюдений, адаптированных для телефонного опроса;

изучение вопросников предназначенных для проведения статистических наблюдений, адаптированных для телефонного опроса;

обучение по работе с программным обеспечением по проведению телефонного опроса и вводу данных;

практические ролевые игры, на которых детально разбирается каждый вопрос (возможные варианты ответов, интонации, реакции на ответ и другие);

обучение телефонного интервьюера методологии и технологии проведения телефонного опроса.

8. Задачи телефонного интервьюера:

обеспечить максимальный охват респондентов телефонным опросом;

получить качественные данные по статистическому наблюдению.

Параграф 2. Определение перечня респондентов для Компьютеризированной системы телефонного опроса

9. Для проведения телефонного опроса отраслевыми структурными подразделениями территориальных органов статистики формируется перечень респондентов с актуальными телефонными номерами согласно Приложению 1 к настоящей Методике.

10. Координацию процесса актуализации телефонных номеров в статистическом бизнес регистре производит структурное подразделение Комитета, ответственное за ведение статистических регистров.

11. Для формирования перечня домашних хозяйств, подлежащих к телефонному опросу, территориальными органами статистики (телефонным интервьюером) проводится предварительный обход домашних хозяйств для уточнения их контактных данных. Расчет стоимости одного дня услуги телефонного интервьюера за проведение предварительного обхода домашних хозяйств с целью уточнения контактных данных и получения согласия на телефонный опрос производится согласно Методике по организации работы интервьюеров и расчета стоимости их услуг, утвержденной приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 1 июля 2016 года № 133 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 14071).

12. Предварительный контакт с респондентом осуществляется для определения желания респондента воспользоваться методом телефонного опроса для представления первичных статистических данных в органы государственной статистики.

13. Телефонный интервьюер осуществляет телефонный опрос респондентов своего региона, также при производственной необходимости проводит телефонные опросы респондентов других регионов.

Параграф 3. Осуществление дозвона

14. Для проведения телефонного опроса используются стационарные и (или) мобильные телефонные номера респондентов.

15. Продолжительность телефонного опроса по одной статистической форме составляет не более 20 минут

16. Респондент не позднее трех календарных дней до проведения телефонного опроса оповещается о времени опроса посредством смс-уведомления или осуществления телефонного звонка.

17. Проведение телефонного опроса начинается с процесса дозвона до респондента.

18. Дозвон считается осуществленным при установлении любого контакта с абонентом, в случаях:

если абонент не является обследуемым респондентом – телефонный интервьюер делает соответствующую отметку о неверном номере в системе и прекращает разговор;

если абонент не является обследуемым респондентом, при этом знает номер респондента – телефонный интервьюер заносит в систему правильный номер и делает отметку, о необходимости перезвонить данному респонденту;

если контакт с обследуемым респондентом установлен, но не готов к опросу и просит перезвонить – телефонный интервьюер уточняет удобное для респондента время в период телефонного опроса и делает соответствующую отметку в системе;

если контакт с обследуемым респондентом установлен, но респондент отказывается от опроса по телефону – телефонный интервьюер делает в системе соответствующую отметку об отказе;

если во время разговора связь прерывается – телефонный интервьюер делает соответствующую отметку в системе о необходимости перезвонить сейчас или в определенное время. При невозможности дальнейшего дозвона до респондента для завершения опроса телефонный интервьюер делает в системе соответствующую отметку о необходимости изменения метода сбора данных;

если во время телефонного опроса респондент отказывается от продолжения опроса – телефонный интервьюер делает в системе соответствующую отметку об отказе и необходимости изменения метода сбора данных;

если контакт с обследуемым респондентом установлен и респондент готов к ведению диалога – начинается опрос.

19. Дозвон считается неосуществленным в случаях, если:

номер не отвечает;

номер занят;

номер выключен.

В случае, если номер не отвечает, номер занят или выключен, система перезванивает на данный номер согласно заданному телефонным интервьюером интервалу времени. Повторный звонок осуществляется до 4 раз до истечения периода проведения телефонного опроса. При неосуществлении звонка в системе по данному номеру указывается "недозвон".

20. При установлении факта "недозвон" респондента при использовании метода телефонного опроса, дальнейший сбор первичных статистических данных осуществляется на бумажном носителе или в электронном виде посредством каналов связи с соблюдением процедур подтверждения электронной цифровой подписи или личного опроса респондента интервьюером с использованием бумажного носителя и (или) с использованием планшета.

21. Замена не ответившего респондента зависит от конкретного вида статистического наблюдения и определяется структурным подразделением ответственным за разработку статистической формы.

Параграф 4. Действия телефонного интервьюера при проведении телефонного опроса

22. Для каждой статистической формы, адаптированной для телефонного опроса структурными подразделениями Комитета ответственными за разработку соответствующей статистической формы разрабатывается инструкция для телефонного интервьюера к статистическому наблюдению, где указывается информация о респондентах статистического наблюдения, порядок поведения телефонного интервьюера при проведении телефонного опроса, методы сбора по статистической форме, краткая информация о статистической форме, необходимая для телефонного интервьюера, включающая в себя:

- 1) классификаторы, используемые в статистической форме;
- 2) единица измерения, их разрядность;
- 3) основные определения;
- 4) пояснения по заполнению;
- 5) разъяснения по вопросам;
- 6) разъяснения переходов между вопросами или разделами;
- 7) алгоритм задавания вопросов;
- 8) приоритетность вопросов;
- 9) примеры вопросов для побуждения респондента вспомнить необходимую информацию по статистической форме и для уточнения корректности ответов респондента.

Информация в инструкции для телефонного интервьюера меняется в зависимости от отрасли статистического наблюдения или от респондентов статистического наблюдения.

23. У телефонного интервьюера во время опроса имеется телефонная гарнитура и компьютерный терминал, со специальным программным обеспечением, позволяющего автоматически набирать номера респондентов и представляющего статистическую форму со списком вопросов.

24. При отказе респондента от проведения опроса по телефону, телефонный интервьюер предоставляет респонденту дополнительную информацию:

- о продолжительности опроса;
- о возможности перезвонить в удобное время;
- объясняет цель статистического наблюдения.

25. В процессе опроса телефонный интервьюер по технической части использует руководство пользователя информационной системой КСТО, настоящую Методику и инструкцию для телефонного интервьюера к статистическому наблюдению.

26. Полученные первичные статистические данные направляются в единую базу хранилища первичных статистических данных.

Параграф 5. Функция супервайзера при проведении телефонного опроса

27. Супервайзером определяется сотрудник отраслевого управления территориального органа статистики не ниже уровня руководителя соответствующего отраслевого управления, в функциональные обязанности которого входит контроль работы телефонного интервьюера.

28. К основным функциям супервайзера относятся:

- 1) организация телефонного опроса;
- 2) контроль процесса телефонного опроса;
- 3) консультация телефонного интервьюера и (или) респондента во время телефонного опроса;
- 4) принятие решения о смене метода сбора при "недозвоне" респонденту и отказе от телефонного опроса;
- 5) оценка качества работы телефонных интервьюеров.

Параграф 6. Оценка качества работы телефонного интервьюера

29. Для поддержания высокого уровня опроса и получения достоверных данных, проводится оценка качества работы телефонных интервьюеров.

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

- 1) подготовку необходимых документов (лист оценки, отчеты о телефонных опросах, выгруженных из КСТО) на лиц, подлежащих оценке;
- 2) определение даты проведения оценки качества работы.

31. Оценка качества работы телефонного интервьюера осуществляется на основе листа оценки качества работы телефонного интервьюера по форме, указанной в Приложении 2 к настоящей Методике. Лист оценки качества работы телефонного интервьюера заполняется супервайзером.

Основными критериями при оценке качества работы телефонных интервьюеров являются:

- 1) соблюдение сроков проведения телефонного опроса согласно пункту 15 настоящей Методики;
- 2) соблюдение требований, указанных в пунктах 8, 13 настоящей Методики;
- 3) соблюдение инструкции для телефонного интервьюера к статистическому наблюдению;
- 4) соблюдение руководства пользователя информационной системы КСТО.

Критерии, указанные в подпунктах 1) и 2) настоящего пункта оцениваются по балльной шкале от 1 до 2.

Критерии, указанные в подпунктах 3) и 4) настоящего пункта оцениваются по балльной шкале от 1 до 3.

Общий балл вышеуказанных критериев составляет не более 10.

32. Оценка качества телефонного интервьюера проводится не реже одного раза для каждого телефонного интервьюера по каждому статистическому наблюдению.

33. Супервайзер проводивший оценку качества работы телефонного интервьюера ознакомливает телефонного интервьюера с результатами оценки качества работы в течение десяти рабочих дней после ее проведения.

34. В случае выявления несоответствий по результатам оценки супервайзером принимается решение о необходимости переподготовки телефонного интервьюера или его замене.

Приложение 1
к Методике по проведению
общегосударственных
статистических наблюдений
методом компьютеризированной
системы телефонного опроса

Перечень респондентов с актуальными телефонными номерами

Для юридических и физических лиц:

			Номер стационарного телефона			

БИН/ ИИН	КАТО	Наименование	К о д страны	Междугородние телефонные коды	Телефонный номер	Мобильный номер
1	2	3	4	5	6	7

Для домашних хозяйств:

Код дома	К о д квартиры	КАТО	Адрес	Номер дома	Номер квартиры	Номер стационарного телефона			Мобильный номер	Ф И О Контактного лица
						Код страны	Междугородние телефонные коды	Телефонный номер		
1	2	3	4	5	6	8	9	10	10	11

Примечание:

КАТО – здесь и далее Классификатор административно-территориальных объектов

Приложение 2
к Методике по проведению
общегосударственных
статистических наблюдений
методом компьютеризированной
системы телефонного опроса

Лист оценки качества работы телефонного интервьюера

Ф.И.О. (при его наличии) _____

Структурное подразделение _____

Период оценки _____

Наименование статистического наблюдения _____

Соблюдение сроков проведения телефонного опроса согласно пункту 15 настоящей Методики	Соблюдение требований, указанных в пунктах 8, 13 настоящей Методики	Соблюдение инструкции для телефонного интервьюера к статистическому наблюдению		Соблюдение Руководства пользователя информационной системы КСТО	
1-2 балла	1-2 балла	1-2 балла	3 балла	1-2 балла	3 балла

Указывается общий балл _____.

ниже 5 баллов – неудовлетворительно; 5-8 баллов – удовлетворительно; 8-10 баллов – эффективно.

Супервайзер, проводивший оценку:

Ф.И.О. (при его наличии) _____

— Должность _____

— Подпись _____ Дата _____

С результатами оценки ознакомлен (а):

Ф.И.О. (при его наличии) _____

— Подпись _____ Дата _____