

О результатах обследования удовлетворённости пользователей статистической информацией, предоставляемой Федеральной службой государственной статистики и ее территориальными органами (далее – Служба), и работой Службы в целом в 2019 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 2019 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 550 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 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. **38%** респондентов обращается к статистической информации каждую неделю/почти каждую неделю (*2018 г. – 37%*), **23%** - 2-3 раза в месяц (*26%*).

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%**) (*2018 г. - 28%*), используют ее в преподавательской деятельности (**24%**) (*23%*) и в иной профессиональной деятельности/ бизнесе (**20%**) (*21%*). Также следует отметить, что **15%** (*16%*) 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 (**42%**) (*41%*) и официальные печатные статистические издания, публикации (**21%**) (*2018 г. - 21%*), пользуются также ЕМИСС (**13%**), интернет-сайтами министерств и ведомств, 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 (**44%**), базы данных (**27%**), электронные таблицы (**25%**).

Наибольший интерес у пользователей вызывают статистические данные в области уровня жизни населения (**9%**), демографии (**8%**), региональной статистики (**8%**), рынка труда и занятости населения (**8%**), (*2018 г. - демография (10%), уровень жизни (11%), рынок труда (10%)*).

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 2019 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 **7,9** балла (2018 г. – 8,1 балла).

Самые высокие оценки получили критерии «легкость чтения» – **8,4** «корректность» - **8,3** и «вид представления» – **8,3** балла; самую низкую – «оперативность» (**7,3** балла).

Уровень доверия респондентов к официальной статистической информации достаточно высок: **73%** выбрали ответ «скорее доверяю», **17 %** - «полностью доверяю».

В особенности высоко оценен показатель «численность населения» (**8,7** балла из 10) (2018 г. – 8,9 балла) с точки зрения соответствия реальному положению в данной сфере.

На вопрос об удовлетворённости объемом публикуемой Службой статистической информации ответы экспертов распределились следующим образом: **16%** респондентов «полностью удовлетворены» (2018 г. - 16%), **53%** «удовлетворены» (56%), **27%** «частично удовлетворены» (24%), **1%** «затруднились ответить» (1%), **3 %** считают, что объемы информации «не соответствуют их запросам» (3%).

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.

64% (2018 г. - 65%) из числа опрошенных принимали участие в указанных обсуждениях. Из них **67%** (68%) экспертов полагает, что попасть в число участников общественных и экспертных обсуждений «легко, трудностей не возникает», **26%** (25%) - «легко, но есть небольшие трудности».

Большинство экспертов отмечают, что результаты обсуждений «учитываются всегда» - **44%** (48%) «иногда учитываются» (**44%**) (41%) в работе Службы.

Также респондентам был задан вопрос об уровне и качестве обсуждений в целом: **21%** оценили их как «очень высокие» (2018 г. - 24%), **71%** как «скорее высокие» (70%).

3.4. Удовлетворенность работой официального интернет-сайта Росстата

Официальный интернет-сайт Росстата является популярным каналом получения официальной статистической информации (**96%** респондентов посещали указанный сайт) (2018 г. – 95%).

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 **4,0** (2018 г. – 4,1).

3.5. Информированность экспертного сообщества о работе Службы в целом

Большинству респондентов известна общая информация по всем предложенным направлениям.

Отмечен высокий уровень осведомленности о методологических разработках Службы в рамках статистики уровня жизни населения (**37%**), демографической статистики (**36%**), статистики труда и занятости (**36%**).

При этом более по **23%** респондентов отметили, что «практически ничего не знают»/ «ничего не знают» о методологических разработках Службы по статистике строительства и инвестиций и по национальным счетам.

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 – **8,6** балла. Средняя оценка качества всех предложенных направлений – **8,3** балла.

В целом методологические разработки Службы «полностью понятны» **24%** респондентов, «скорее понятны» **58%**.

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%** (2018 г. - 22%). Также важными направлениями эксперты считают взаимодействие с пользователями официальной статистической информации **10%** (11%), совершенствование методологических разработок Службы **7%** (8%), популяризацию статистики **9%** (9%), применение современных способов, методов, средств сбора, обработки и предоставления официальной статистической информации **7%** (8%), обеспечение открытости и доступности методологии расчета показателей **7%**.

Также экспертам было предложено оценить степень освещенности деятельности Службы в средствах массовой информации за последние полгода-год. Активнее всего по мнению респондентов в 2019 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 предложенным критериям таким, 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 (2018 г. - 8,5).

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 **8,8** балла из 10 (2018 г. - 9,0), эксперты оценили критерий «возможность попасть на прием к представителям Службы», также высоко, на **8,4** балла (8,7), оценен критерий «активное взаимодействие с общественным советом».

Общая средняя оценка за реализацию Службой указанных механизмов равна **8,2** балла (8,4) из 10 возможных.

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».

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. Респондентам так же был задан вопрос «Как в целом Вы оцениваете изменения в результатах деятельности Службы за последний год» большинство респондентов (**66%**) считают, что изменения положительные, **17%** - 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** (2018 г. – 2,4);
- индекс вовлеченности = **3,4** (3,4);
- индекс удовлетворенности = **2,8** (2,9);
- индекс понимания деятельности = **3,1** (3,1).

В целом качество официальной статистической информации, вовлеченность в общественные обсуждения деятельности Службы, уровень удовлетворенности работой Службы оценены экспертами положительно.