

### Шаблон аналитической записки

1.	Язык аналитической записки	Русский
2.	Год	2024
3.	Регион	Павлодарская область
4.	Тип кейса	Аналитическая записка в рамках курсов переподготовки
5.	Направление работы	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Цифровые инструменты управления</b></li><li>● Государственная служба</li><li>● Государственные закупки</li><li>● Государственное управление</li><li>● Государственные услуги</li><li>● Национальная экономика и экономика территорий</li><li>● Международные отношения</li></ul>
6.	Название проекта	Видение развития государственной службы: формирование модели развития государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности.
7.	Ключевые слова	<ul style="list-style-type: none"><li>● Национальная статистика</li><li>● Сбор данных</li><li>● Автоматизация</li><li>● Цифровые технологии</li><li>● Оповещения</li><li>● Актуализация данных</li></ul>
8.	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9.	Автор (ФИО)	Смагул Г.Т.
10.	Должность автора	Главный специалист Управления контроля и правового обеспечения респондентов в отношении административных источников

## **Улучшение взаимодействия с респондентами для повышения отчетной дисциплины**

Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан ставит задачу повысить дисциплину отчетности среди респондентов и улучшить процессы сбора статистических данных. Главная цель этой инициативы — уменьшить задержки в подаче отчетов, сократить число ошибок и пересдач данных, а также сделать взаимодействие с респондентами более простым и доступным.

На сегодняшний день существует несколько ключевых проблем, мешающих качественному и своевременному сбору данных. Во-первых, это актуальность контактной информации респондентов. В момент регистрации зачастую указываются неактуальные или неверные контактные данные, которые в дальнейшем не обновляются. Когда телефоны, электронные адреса или юридические адреса респондентов меняются, информация не отражается в базе данных, и это затрудняет связь с ними. Как следствие, при необходимости срочного оповещения, например о технических сбоях или изменениях сроков подачи отчетности, многие респонденты не получают нужные сведения.

Кроме того, проблемы возникают из-за человеческого фактора. Бывают случаи, когда респонденты забывают о сроках отчетности или не могут её вовремя подать из-за болезней, семейных обстоятельств или смены ответственных сотрудников. Эти и другие факторы приводят к задержкам и ошибкам в отчетах, что снижает общее качество статистических данных.

Для повышения эффективности работы выделены несколько основных задач. Во-первых, важно сократить количество респондентов, задерживающихся с подачей данных, а также уменьшить число пересдач, которые возникают из-за неправильного заполнения форм. Помимо этого, улучшение взаимодействия с респондентами позволит повысить качество собираемых данных и их оперативность. Наконец, современный подход к сбору информации на основе цифровых технологий призван облегчить респондентам процесс подачи данных и обеспечить им более комфортные условия для предоставления электронной отчетности.

Для достижения этих целей предложены меры, которые помогут наладить эффективное взаимодействие с респондентами:

1. Техническое обеспечение и автоматизация. Все департаменты, участвующие в процессе сбора данных, планируется оснастить оборудованием для автоматического оповещения респондентов. Это позволит отправлять напоминания на электронные адреса и мобильные телефоны респондентов с целью напомнить им о сроках отчетности. В качестве примера успешного использования таких мер приводится опыт департамента статистики города Алматы.
2. Пересмотр сроков подачи отчетности. Одним из важных шагов станет оптимизация сроков подачи данных, что позволит избежать ошибок и уменьшить количество пересдач.
3. Создание вспомогательных инструментов. Для удобства респондентов предполагается разработать специальные инструкции и боты для подсказок. Эти инструменты помогут респондентам правильно заполнять формы, разъясняя отдельные пункты и сокращая вероятность допущения ошибок.
4. Информационная поддержка. Для повышения уровня осведомленности респондентов предлагается добавить в их личный кабинет ссылку на чат в Telegram и видеоматериалы по заполнению форм на YouTube-канале. Эти ресурсы станут доступным и простым источником информации, что особенно важно для тех, кто впервые сталкивается с необходимостью подачи статистической отчетности.

#### Участие ответственных органов и специалистов.

Для успешной реализации задуманных мер важно привлечь к процессу сотрудников различных государственных органов. Например, департаменты юстиции и государственных доходов могут помочь с актуализацией контактных данных респондентов, чтобы поддерживать их достоверность на постоянной основе. Благодаря этому статистическое бюро сможет более эффективно отслеживать изменения в данных и обеспечивать своевременную и точную связь с респондентами.

Реализация этих мероприятий способна оказать положительное влияние на весь процесс статистического сбора данных. Среди ожидаемых результатов — увеличение охвата респондентов, повышение качества предоставляемых отчетов, а также сокращение времени на сдачу данных и количество пересдач. Применение цифровых технологий и автоматизация задач по оповещению помогут повысить долю отчетов, поданных в онлайн-режиме, что существенно облегчит процесс для всех участников.

Таким образом, запланированные меры позволят не только улучшить качество собираемых данных, но и упростить процесс подачи отчетности для респондентов, создавая более удобные и эффективные условия для взаимодействия. Эти усилия станут важным шагом в сторону повышения прозрачности и доступности статистического процесса, что, в свою очередь, окажет положительное влияние на планирование и принятие решений в масштабах всей страны.

Источник: Концепции развития государственной статистики и национальной экосистемы данных.