

Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу бойынша әдістемені бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының 2017 жылғы 3 мамырдағы № 67 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 15 маусымда № 15225 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының 2020 жылғы 17 маусымдағы № 29 бұйрығымен.

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының 17.06.2020 № 29 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

"Мемлекеттік статистика туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 19 наурыздағы Заңының 12-бабы 5) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу бойынша әдістеме бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің Статистикалық қызметті жоспарлау басқармасы Заң басқармасымен бірлесіп заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық мемлекеттік тіркелген күнінен бастап күнтізбелік он күн ішінде қағаз және электрондық түрде қазақ және орыс тілдеріндегі оның көшірмесін "Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына ресми жариялау және Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін жіберілуін;

3) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің интернет-ресурсында орналастырылуын қамтамасыз етсін.

3. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің Статистикалық қызметті жоспарлау басқармасы осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің

құрылымдық бөлімшелері мен аумақтық органдарына жұмыс бабында басшылыққа алу үшін жеткізсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті төрағасының орынбасарына (Г.М. Керімханова) жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрлігі
Статистика комитетінің төрағасы*

Н. Айдапкелов

Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрлігі
Статистика комитеті
төрағасының
2017 жылғы 3 мамырдағы
№ 67 бұйрығымен бекітілді

Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпымемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу бойынша әдістеме

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпымемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу бойынша әдістеме (бұдан әрі – Әдістеме) халықаралық стандарттарға сәйкес қалыптастырылатын және "Мемлекеттік статистика туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 19 наурыздағы Заңына (бұдан әрі – Заң) сәйкес бекітілетін статистикалық әдіснамаға жатады.

2. Осы Әдістеме телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпымемлекеттік статистикалық байқаулар шеңберінде алғашқы статистикалық деректерді жинауды ұйымдастыру және өткізудің негізгі тәсілдерін айқындайды.

3. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитеті (бұдан әрі – Комитет) және оның аумақтық органдары Әдістемені жалпымемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу кезінде қолданады.

4. Осы Әдістемеді келесі анықтамалар пайдаланылады:

1) алдын-ала байланыс – алғашқы статистикалық деректерді жинау әдісін нақтылау және (немесе) телефон арқылы пікіртерімнің өткізілу күні туралы хабарлау мақсатында респонденттерге қоңырау шалуды жүзеге асыру;

2) алдын-ала аралап шығу – үй шаруашылықтарының байланыс деректерін нақтылау мақсатында телефон арқылы пікіртерімді жүзеге асырғанға дейін оларды аралап шығу;

3) респондент – статистикалық әдіснамаға сәйкес статистикалық байқау объектісі бойынша деректерді ұсынатын жеке немесе заңды тұлға және оның құрылымдық және оқшауланған бөлімшелері;

4) супервайзер – интервьюерлер жұмысына бақылауды жүзеге асыратын аумақтық статистика органының лауазымды адамы;

5) Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі (бұдан әрі – ТПКЖ) – бұл орталықтандырылған компьютерлік жүйенің бақылауымен телефонмен сұхбат алу арқылы статистикалық байқауды жүргізуге мүмкіндік беретін технология;

6) телефон интервьюері – функционалдық міндеттеріне қосымша ТПКЖ-ны пайдаланумен жалпы мемлекеттік статистикалық байқаулар бойынша алғашқы статистикалық деректерді жинауды өткізу кіретін аумақтық статистика органының лауазымды адамы;

7) үй шаруашылығы – бірге тұратын, өз табыстары мен мүлкін толықтай немесе ішінара біріктіретін және тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді бірлесіп тұтынатын бір немесе одан да көп жеке тұлғалардан құралған экономикалық субъект.

2-тарау. Телефон арқылы пікіртерімді ұйымдастыру және өткізу кезеңдері

5. Телефон арқылы пікіртерімді ұйымдастыру және өткізу кезеңдері:

1) телефон интервьюерін таңдау және дайындау;

2) Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі үшін респонденттер тізбесін анықтау;

3) қоңырау шалуды жүзеге асыру;

4) телефон арқылы пікіртерім өткізу кезіндегі телефон интервьюерінің іс-әрекеті;

5) телефон арқылы пікіртерім өткізу кезіндегі супервайзердің функциясы;

6) телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау.

1-параграф. Телефон интервьюерін таңдау және дайындау

6. Телефон интервьюерлерін таңдау және дайындау аумақтық статистика органдарының штаттық қызметкерлері санынан жүзеге асырылады.

7. Телефон интервьюерлерін дайындау келесі кезеңдерге сәйкес жүргізіледі:

телефон арқылы пікіртерім жүргізу үшін бейімделген статистикалық байқаулардың негізгі әдіснамалық аспектілеріне оқыту;

телефон арқылы пікіртерім жүргізу үшін бейімделген статистикалық байқауларды өткізуге арналған сұрақнамаларды зерделеу;

телефон арқылы пікіртерімді жүргізу және деректерді енгізу бойынша бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеу бойынша оқыту;

әрбір сұрақ егжей-тегжейлі қарастырылатын практикалық рөлдік ойындар (мүмкін болатын жауаптар нұсқалары, интонациялар, жауапқа реакциялар және басқалар);

телефон интервьюерін телефон арқылы пікіртерім жүргізу әдіснамасына және технологиясына оқыту.

8. Телефон интервьюерінің міндеттері:

телефон арқылы пікіртеріммен респонденттерді максималды қамтуды қамтамасыз ету;

статистикалық байқау бойынша сапалы деректер алу.

2-параграф. Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі үшін респонденттер тізбесін анықтау

9. Телефон арқылы пікіртерімді жүргізу үшін аумақтық статистика органдарының салалық құрылымдық бөлімшелері осы Әдістемеге 1-қосымшаға сәйкес өзекті телефон нөмерлері бар респонденттер тізбесін қалыптастырады.

10. Статистикалық бизнес тіркелімде телефон нөмірлерін өзектендіру процесін үйлестіруді статистикалық тіркелімдерді жүргізуге жауапты Комитеттің құрылымдық бөлімшесі жүргізеді.

11. Телефон арқылы пікіртерімге жататын үй шаруашылығының тізбесін қалыптастыру үшін аумақтық статистика органдары (телефон интервьюері) үй шаруашылықтарының байланыс деректерін нақтылау үшін оларды алдын-ала аралап шығуды жүргізеді. Байланыс деректерін нақтылау және телефон арқылы пікіртерім өткізуге келісім алу мақсатында үй шаруашылықтарын алдын ала аралап шығуға телефон интервьюерінің бір күндік қызметінің құнын есептеу Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитеті төрағасының 2016 жылғы 1 шілдедегі № 133 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 14071 болып тіркелген) Интервьюер жұмысын ұйымдастыру және олардың қызметінің құнын есептеу бойынша әдістемеге сәйкес жүргізіледі.

12. Респонденттердің мемлекеттік статистика органдарына алғашқы статистикалық деректерді ұсыну үшін телефон арқылы пікіртерім жүргізу әдісін пайдалану жөніндегі қалауын анықтау үшін респондентпен алдын-ала байланыс орнатылады.

13. Телефон интервьюері бірінші кезекте телефон арқылы пікіртерімді өзінің өңірінде іске асырады, сондай-ақ өндірістік қажеттілік кезінде басқа өңірлердің респонденттеріне телефон арқылы пікіртерім жүргізеді.

3-параграф. Қоңырау шалуды жүзеге асыру

14. Телефон арқылы пікіртерім жүргізу үшін респонденттердің стационарлы және (немесе) мобильді телефон нөмірлері пайдаланылады.

15. Бір статистикалық нысан бойынша телефон арқылы пікіртерім жүргізудің ұзақтығы 20 минуттан аспайды.

16. Респондент телефон арқылы пікіртерім жүргізгенге дейін күнтізбелік үш күннен кешіктірілмей смс-хабарлама немесе телефон қоңырауын шалу арқылы пікіртерім уақыты жөнінде ескертіледі.

17. Телефон арқылы пікіртерім жүргізу респондентке қоңырау шалу процесінен басталады.

18. Абонентпен кез келген байланыс орнатылған жағдайда қоңырау шалу жүзеге асқан болып мына жағдайларда есептеледі:

егер абонент зерттелетін респондент болмаса, телефон интервьюері жүйеде қате нөмір туралы тиісті белгіні қояды және әңгімені тоқтатады;

егер абонент зерттелетін респондент болмаса, бірақ респонденттің нөмірін білсе, телефон интервьюері жүйеге дұрыс нөмірді енгізеді және осы респондентке кейінірек қайта қоңырау шалу қажеттілігі жөнінде белгі қояды;

егер зерттелетін респондентпен байланыс орнатылса, бірақ респондент пікіртерімге дайын емес және басқа уақытта қоңырау шалуды сұраса, телефон интервьюері респондент үшін ыңғайлы уақытты анықтайды және жүйеде тиісті белгіні қояды;

егер зерттелетін респондентпен байланыс орнатылса, бірақ респондент телефон арқылы пікіртерімнен бас тартса, телефон интервьюері жүйеде бас тарту туралы тиісті белгіні қояды;

егер әңгімелесу кезінде байланыс үзілсе, телефон интервьюері жүйеде қазір немесе белгіленген уақытта қайта қоңырау шалу керек екендігі туралы тиісті белгіні қояды. Әрі қарай респондентке қоңырау шалу мүмкін болмаған жағдайда телефон интервьюері пікіртерімді аяқтау үшін жүйеде деректерді жинау әдісін өзгерту қажеттілігі туралы тиісті белгіні қояды;

егер телефон арқылы пікіртерім кезінде респондент пікіртерімді жалғастырудан бас тартса, телефон интервьюері жүйеде бас тарту туралы және деректерді жинау әдісін өзгерту қажеттілігі туралы тиісті белгіні қояды;

егер зерттелетін респондентпен байланыс орнатылса және ол диалог жүргізуге дайын болса, пікіртерім басталады.

19. Қоңырау шалу мынадай жағдайларда жүзеге аспаған болып саналады:
нөмір жауап бермейді;
нөмір бос емес;
нөмір сөндірулі.

Нөмір жауап бермеген, нөмір бос емес немесе сөніп тұрған жағдайда, жүйе телефон интервьюері қойған уақыт аралығына сәйкес осы нөмірге қайта қоңырау шалады. Қайта қоңырау шалу телефон арқылы пікіртерім жүргізу кезеңінің соңына дейін төрт ретке дейін жүзеге асырылады. Қоңырау шалу жүзеге аспаған жағдайда, жүйеде осы нөмір бойынша "жауап жоқ" деп көрсетіледі.

20. Телефон арқылы пікіртерім жүргізу әдісін пайдалану кезінде респонденттен "жауап жоқ" фактісі орнаған кезде алғашқы статистикалық деректерді бұдан әрі жинау қағаз жеткізгіш арқылы немесе цифрлық қолтаңбаны растау рәсімдерін сақтай отырып байланыс арналары арқылы электрондық түрде немесе қағаз жеткізгішті және (немесе) планшетті пайдаланумен интервьюердің респондентті жеке пікіртерімі арқылы жүзеге асырылады.

21. Жауап бермеген респондентті ауыстыру статистикалық байқаудың нақты түріне байланысты және статистикалық нысанды әзірлеуге жауапты құрылымдық бөлімше анықтайды.

4-параграф. Телефон арқылы пікіртерім жүргізу кезіндегі телефон интервьюерінің іс-әрекеті

24. Телефон арқылы пікіртерім жүргізуге бейімделген әр статистикалық нысан үшін тиісті статистикалық нысанды әзірлеуге жауапты Комитеттің құрылымдық бөлімшелері статистикалық байқауға телефон интервьюері үшін нұсқаулық әзірлейді, онда статистикалық байқаудың респонденттері жөнінде ақпарат, телефон арқылы пікіртерім жүргізу кезіндегі телефон интервьюерінің өзін өзі ұстау тәртібі, статистикалық нысан бойынша жинау әдістері, телефон интервьюері үшін қажетті статистикалық нысан бойынша мыналардан:

- 1) статистикалық нысанда пайдаланылатын жіктеуіштер;
- 2) өлшем бірліктері, олардың разрядтылығы;
- 3) негізгі анықтамалар;
- 4) толтыру бойынша түсіндірмелер;
- 5) сұрақтар бойынша түсіндірулер;
- 6) сұрақтар немесе бөлімдер арасындағы өтулердің түсіндірулері;
- 7) сұрақ қоюдың алгоритмі;
- 8) сұрақтар басымдығы;

9) респонденттің статистикалық нысан бойынша қажетті ақпаратты есіне түсіруі және респондент жауабының түзулігін нақтылау үшін сұрақтардың мысалдарынан тұратын қысқа ақпарат көрсетіледі.

Телефон интервьюері үшін нұсқаулықтағы ақпарат статистикалық байқау саласына немесе статистикалық байқау респонденттеріне байланысты өзгереді.

23. Телефон интервьюерінде пікіртерім кезінде респонденттердің нөмірлерін автоматты түрде теруге мүмкіндік беретін және сұрақтар тізімі бар статистикалық нысанды ұсынатын арнайы бағдарламамен қамтамасыз етілген телефон гарнитурасы және компьютерлік терминал болады.

24. Респондент телефон арқылы пікіртерімді жүргізуден бас тартқан жағдайда телефон интервьюері респондентке қосымша ақпаратты береді:

пікіртерімнің ұзақтығы жөнінде;

ыңғайлы уақытта хабарласу мүмкіндігі жөнінде;

статистикалық байқаудың мақсатын түсіндіреді;

25. Техникалық бөлік бойынша телефон интервьюері пікіртерім процесінде ТПКЖ ақпараттық жүйесін пайдаланушының нұсқаулығын, осы Әдістемені және статистикалық байқауға телефон интервьюері үшін нұсқаулықты пайдаланады.

26. Алынған алғашқы статистикалық деректер алғашқы статистикалық деректер қоймасының бірыңғай базасына жолданады.

5-параграф. Телефон арқылы пікіртерім жүргізу кезіндегі супервайзердің функциясы

27. Аумақтық статистика органының салалық басқармасының тиісті салалық басқарманың басшысы деңгейінен төмен емес, функционалдық міндеттеріне телефон интервьюерінің жұмысын бақылау кіретін қызметкер супервайзер болып анықталады.

28. Супервайзердің негізгі функцияларына:

1) телефон арқылы пікіртерімді ұйымдастыру;

2) телефон арқылы пікіртерім процесін бақылау;

3) телефон арқылы пікіртерім кезінде телефон интервьюеріне және (немесе) респондентке консультация беру;

4) респондент телефон арқылы пікіртерім жүргізуге қарсы болған және " жауап жоқ" кезінде жинау әдісін өзгерту туралы шешім қабылдау;

5) телефон интервьюерлерінің жұмыс сапасын бағалау жатады.

6-параграф. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау

29. Пікіртерімнің жоғары деңгейін ұстап тұру және анық деректерді алу үшін телефон интервьюерлері жұмысының сапасын бағалау жүргізеді.

30. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасына бағалау жүргізуге мынадай іс-шаралар:

- 1) бағалауға жататын адамдарға қажетті құжаттарды (бағалау парағы, ТПКЖ-дан жүктелген телефон арқылы пікіртерімдер туралы есептер) дайындау;
- 2) жұмыс сапасына бағалау жүргізу күнін белгілеу кіреді.

31. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау осы Әдістемеге 2-қосымшада көрсетілген телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау парағы негізінде жүзеге асырылады. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау парағын супервайзер толтырады.

Телефон интервьюерлерінің жұмыс сапасын бағалау кезінде мыналар негізгі өлшемшарттар болып табылады:

- 1) осы Әдістеменің 15-тармағына сәйкес телефон арқылы пікіртерім жүргізудің мерзімдерін сақтау;
- 2) осы Әдістеменің 8,13-тармақтарында көрсетілген талаптарды сақтау;
- 3) статистикалық байқауға телефон интервьюері үшін нұсқаулықты сақтау;
- 4) ТПКЖ ақпараттық жүйесін пайдаланушының нұсқаулығын сақтау.

Осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көрсетілген өлшемшарттар 1-ден 2-ге дейінгі балдық шәкіл бойынша бағаланады.

Осы тармақтың 3) және 4) тармақшаларында көрсетілген өлшемшарттар 1-ден 3-ке дейінгі балдық шәкіл бойынша бағаланады.

Жоғарыда көрсетілген өлшемшарттардың жалпы балы 10-нан аспайды.

32. Әр телефон интервьюері үшін әрбір статистикалық байқау бойынша бір реттен кем емес телефон интервьюерінің сапасын бағалау өткізіледі.

33. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасына бағалау жүргізген супервайзер телефон интервьюерін жұмыс сапасын бағалау нәтижелерімен оны жүргізгеннен кейін он жұмыс күні ішінде таныстырады.

34. Бағалау нәтижесі бойынша сәйкессіздіктер анықталған жағдайда супервайзер телефон интервьюерін қайта даярлау немесе оны ауыстыру жөнінде шешім қабылдайды.

Телефон арқылы пікіртерім
жүргізудің
компьютерлендірілген жүйесі
әдісімен жалпы мемлекеттік
статистикалық байқауларды
өткізу бойынша әдістемеге
1-қосымша

Өзекті телефон нөмірлері бар респонденттер тізбесі

Жеке және заңды тұлғалар үшін:

			Стационарлық телефон номері	
--	--	--	-----------------------------	--

БСН/ЖСН	ТПКЖ	Атауы	Елдің коды	Қалааралық телефон коды	Телефон номері	Ұялы телефон
1	2	3	4	5	6	7

Үй шаруашылықтары үшін:

Үйдің коды	Пәтердің коды	ТПКЖ	Мекен-жайы	Үйдің номері	Пәтердің номері	Стационарлық телефон номері			Ұялы телефон	Байланыстағы адамның аты-жөні (бар болған жағдайда)
						Елдің коды	Қалааралық телефон коды	Телефон номері		
1	2	3	4	5	6	8	9	10	10	11

Ескертпе:

ӘАОЖ – осында және бұдан әрі Әкімшілік-аумақтық объектілердің жіктеуіші

Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу бойынша әдістемеге 2-қосымша

Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау парағы

Т.А.Ә. (бар болған жағдайда) _____

Құрылымдық бөлімше _____

Бағалау кезеңі _____

Статистикалық байқаудың атауы _____

Осы Әдістеменің 15-тармағына сәйкес телефон арқылы пікіртерім жүргізудің мерзімдерін сақтау	Осы Әдістеменің 8,13-тармақтарында көрсетілген талаптарды сақтау	Статистикалық байқауға телефон интервьюері үшін нұсқаулықты сақтау		ТПКЖ ақпараттық жүйесін пайдаланушының нұсқаулығын сақтау	
1-2 балл	1-2 балл	1-2 балл	3 балл	1-2 балл	3 балл

Жалпы балл көрсетіледі _____

5 баллдан төмен – қанағаттанарлықсыз; 5-8 балл – қанағаттанарлық; 8-10 балл – тиімді.

Бағалауды жүргізген супервайзер:

Т.А.Ә. (бар болған жағдайда) _____

Лауазымы _____

Қолы _____ Күні _____

Бағалау нәтижелерімен таныстым:

Т.А.Ә. (бар болған жағдайда) _____

Қолы _____ Күні _____

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК