



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
И СОЦИАЛЬНЫЙ СОВЕТ

Distr.  
GENERAL

CES/1999/18  
23 March 1999

RUSSIAN  
Original: ENGLISH

СТАТИСТИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ и ЕВРОПЕЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ  
КОНФЕРЕНЦИЯ ЕВРОПЕЙСКИХ СТАТИСТИКОВ

Сорок седьмая пленарная сессия

(Невшатель, Швейцария, 14-16 июня 1999 года)

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ  
СТАТИСТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Документ представлен Евростатом 1/

*А. Справочная информация*

**I. Организации**

1. В настоящее время существуют три ведущие международные и наднациональные организации, осуществляющие свою деятельность в области европейской статистики, - Евростат, ОЭСР и Европейская экономическая комиссия. Они весьма различны с точки зрения их членского состава, организационного статуса, людских ресурсов и сфер влияния. Их основные характеристики кратко изложены в приложении А.

---

1/ Автор: Ив Франше, Генеральный директор.

2. Кроме того, существует много других международных организаций, которые оказывают значительное влияние на европейскую статистику во многих случаях путем разработки международно согласованных стандартов, определений, методов и т.д. К ним, в частности, относятся следующие организации:

Межгосударственный статистический комитет СНГ	ЕЦБ
ФАО	Всемирная торговая организация
МОТ	Всемирная таможенная организация
ЮНЕСКО	Международный статистический институт
Всемирная метеорологическая организация	МВФ/Всемирный банк

### **II. Членский состав**

3. Членство некоторых стран одновременно в более чем одной из этих организаций, что само по себе создает большие проблемы, будет еще более осложнено вступлением около 12 стран-кандидатов в ЕС в предстоящее десятилетие. Если, семь подавших соответствующие заявления государств, которые не являются членами ОЭСР, не будут, как представляется, приняты в Европейский союз, это приведет к еще большим различиям в членском составе ЕС и ОЭСР. Сопоставительная схема членского состава организаций приведена в приложении С.

### **III. Координация работы**

4. Основным форумом по вопросам координации международной статистической деятельности в Европе является пленарная сессия Конференции европейских статистиков ЕЭК. В совместном обзоре программ, который проводится с начала 90-х годов, участвуют Евростат, ЕЭК и ОЭСР. Целью этого обзора является избежание любого дублирования в сборе данных или программах работы, тематике совещаний и т.д. Благодаря достигнутым в этой области успехам в последние годы совещания по обзору проводятся реже. Доклад о совместном обзоре программ ежегодно представляется Конференции европейских статистиков. Главной целью этой деятельности является подготовка Комплексного документа, представляющего собой "обзор международной статистической деятельности, которую планируется осуществить в ближайшие два года всеми основными международными организациями и которая может оказать влияние на страны - члены ЕЭК, ЕС и ОЭСР".

5. Вторым, более широким форумом, целью которого является сокращение дублирования в международной статистической деятельности, является Подкомитет АКК (Административный комитет по координации). В настоящее время в его работе принимают участие 25 международных организаций, которые осуществляют значительный объем статистической деятельности и многие из которых, но не все, являются органами ООН. Он проводит свои совещания ежегодно и представляет доклады одновременно Статистической комиссии ООН и ее Рабочей группе.

6. За последние годы в деятельности по координации достигнуты значительные успехи, о чем свидетельствуют практика проведения совместных совещаний, организуемых двумя или более организациями, и все более широкое использование совместных вопросников вместо отдельных аналогичных вопросников различными органами. Однако в этой области многое предстоит еще сделать. Ежегодно три организации представляют документ о совместном сборе данных, в котором описывается достигнутый за последнее время прогресс и планы совершенствования координации на ближайшее будущее.

#### *В. Выбор показателей*

#### **IV. Широкие цели**

7. Для того чтобы собираемые любыми организациями показатели имели реальное значение, они должны отражать прогресс в достижении согласованных целей. Поэтому перед тем, как приступить к выбору индивидуальных показателей, мы должны четко определить преследуемые цели. В общих чертах для международных статистических организаций мы можем выделить ряд типов пользователей (государства-члены, государства, подавшие заявления о вступлении, страны с переходной экономикой, другие международные организации, пресса, общественность и т.д.) и пять основных направлений деятельности:

- разработка статистических данных (что предусматривает их сбор, обработку и распространение)
- разработка классификаций и методологии
- анализ и интерпретация данных
- техническая помощь
- оказание содействия обмену опытом и мнениями в отношении новых идей, применение новых технологий, определение наилучшей практики, совершенствование отчетности в государствах-членах и т.д.

8. Перекрестный анализ этих видов деятельности позволяет определить ряд "качественных" аспектов; некоторые из них связаны с оценками внешних пользователей, а другие - с характером внутреннего функционирования организаций. Каждый из этих аспектов позволяет определить либо значение этой работы для пользователей, либо пути достижения целей деятельности. К этим аспектам относятся:

- своевременность, т.е. взаимосвязь между фактическими сроками и обещанными сроками предоставления результатов (например, графики представления данных для подготовки статистических материалов) или фактическими сроками и отчетными периодами (например, с отчетным периодом статистических обзоров)
- другие аспекты качества данных (доступность, полнота и т.д.)
- степень удовлетворенности пользователей
- эффективность внутренней работы организации
- степень удовлетворенности персонала
- избежание дублирования с работой международных, национальных, научных и любых других организаций.

#### **V. Выбор показателей**

9. Выбор показателей для описания каждой из этих характеристик во многих случаях является очень непростой задачей. В этой связи целесообразно перечислить характеристики, которыми должен обладать идеальный показатель:

- он должен непосредственно относиться к одной из целей деятельности организации, которая должна быть четкой и конкретной;
- он должен поддаваться какому-либо измерению, причем, по возможности, самому конкретному;
- он должен быть легко понятным руководителям и персоналу с точки зрения его практического применения в реальных условиях;
- он должен содержать информацию, которая помогала бы сотрудникам понять, каким образом их собственные усилия могут влиять на показатель;
- он должен носить "прикладной" характер, т.е. освещать аспекты, в которые могут вноситься коррективы, и предоставляться во временном масштабе, позволяющем оперативно принимать корректирующие меры;

- он должен опираться на нормы, стандарты или цели, которые позволяют проводить различие между эффективной и неэффективной деятельностью.
- издержки, связанные со сбором данных для построения показателя, не должны быть чрезмерными с точки зрения расходов или нарушения нормальной текущей деятельности;
- необходимо избегать использования создающих большую опасность узких или плохо определенных показателей, которые могут ввести руководство в заблуждение. По сути показатель должен содействовать внедрению практики и принятию решений, помогающих организации в достижении ее корпоративных целей, и отказу от неэффективных решений и методов.

*С. Текущая деятельность Евростата*

10. Остальная часть данного документа посвящена описанию текущих планов и деятельности Евростата в этой области. Эта работа осуществляется в рамках более широких, охватывающих все стороны деятельности организации мероприятий по повышению качества, известных под названием "Кволистат". Эти мероприятия в значительной степени опираются на коммерческую модель Европейского фонда управления качеством (ЕФУК).

**VI. Цели Евростата**

11. Основные цели Евростата излагаются в опубликованном в начале 1998 года плане организации. В нем перечислены следующие шесть целей:

- повышение качества обслуживания Комиссии;
- повышение качества обслуживания других пользователей наших материалов;
- поддержка деятельности Европейской статистической системы;
- повышение мотивации персонала;
- повышение качества наших продуктов и услуг;
- повышение внутренней производительности.

12. Каждая из этих целей подробно описывается в плане организации.

#### **VII. Необходима ли такая работа?**

13. Перед тем как приступить к построению показателей, мы сочли необходимым более четко определить цели, которым эти показатели должны служить. Мы пришли к выводу, что показатели Евростата должны выполнять следующие функции:

- служить средством измерения степени достижения целей нашей организации;
- содействовать разработке политики;
- содействовать планированию и разработке бюджета;
- служить ориентиром для внесения коррективов, по мере необходимости;
- содействовать деятельности по координации в различных подразделениях организации;
- являться средством, позволяющим четко разъяснять персоналу приоритеты, цели, результаты и прогресс в достижении целей;
- оказывать помощь нашим пользователям в оценке качества предоставляемых им услуг.

#### **VIII. Проект "Кволистат"**

14. Как упоминалось выше, работа Евростата над показателями является составной частью более широких мероприятий в области качества, известных под названием "Кволистат". Эти мероприятия включают десять подпрограмм, в том числе подпрограммы по разработке показателей. В приложении В в краткой форме описывается текущая деятельность по каждой подпрограмме.

15. Очень важно, чтобы эти десять элементов полностью согласовывались друг с другом, а также с планом всей организации. Так, например, в бизнес-планы должны включаться согласованные показатели своевременности и т.д. по каждой области деятельности, а сами показатели должны опираться на другие элементы, такие, как отчеты о качестве или опросы партнеров. С помощью таких методов эти различные элементы позволят согласованно объяснять персоналу, что он должен делать для достижения целей нашей организации.

## IX. Показатели

16. С учетом вышеизложенных соображений мы разработали перечень из 18 показателей для мониторинга на высоком уровне деятельности Евростата. Эти показатели сгруппированы по соответствующим целям плана организации. Кроме того, был определен объем работы, необходимый для разработки каждого показателя. Эти данные в краткой форме изложены в нижеследующей таблице.

Цель	Показатель	Состояние выполнения	Объем необходимых усилий
1. Обслуживание Комиссии	Степень удовлетворенности пользователей услуг Комиссии, измеряемая с помощью опросов пользователей, проводимых в рамках периодических обзоров	проведены первые 3 экспериментальные обзора	большой
	Использование данных, например, число запросов в базу данных New Cronos	работа начата	средний
2. Обслуживание других пользователей	Степень удовлетворенности клиентов, измеряемая в отношении коммерческих пользователей с помощью телефонных опросов, обратной связи по использованию платных баз данных и т.д.	выполняется постоянно	большой
	Объем материалов, представленных прессе	выполняется постоянно	незначительный
	Доходы от использования платных баз данных	текущий	незначительный
3. Участие в деятельности ЕСС	Степень удовлетворенности партнеров по ЕСС, измеряемая с помощью опросов партнеров	проведен экспериментальный опрос	большой
	Своевременность представления данных государствами-членами в Евростат	планируется	большой

Цель	Показатель	Состояние выполнения	Объем необходимых усилий
	Степень удовлетворенности участников совещаний, измеряемая с помощью результатов индивидуального опроса	выполняется постоянно	средний
4. Мотивация персонала	Степень удовлетворенности персонала, измеряемая с помощью опросов персонала	опрос в ходе 1999 года	большой
	Объем прогулов	планируется	незначительный
	Текущая кадров	выполняется постоянно	незначительный
5. Повышение качества продуктов или услуг	Самооценка по методике ЕФУК	произведена в 1997 году, запланирована на 1999 год	средний
	Подготовка отчетов о качестве	выполняется постоянно	большой
	Полнота базы справочных данных	выполняется постоянно	незначительный
	Актуальность базы справочных данных	выполняется постоянно	незначительный
6. Повышение внутренней производительности	Мониторинг хода осуществления годовой программы	планируется	большой
	Своевременность публикации данных с учетом сроков передачи данных государствами-членами в Евростат	планируется	большой



## Х. Замечания

17. Опыт, накопленный в ходе работы в данной области, позволяет мне сделать следующие два основных вывода: во-первых, существует риск недооценки объема работы, необходимого для построения реальных показателей, и, во-вторых, данная работа весьма полезна, а потенциальные выгоды являются значительными.

18. Что касается трудностей, то, как очень скоро становится очевидным, весьма простые понятия являются более сложными, чем это кажется на первый взгляд. Так, например, показатели своевременности позволяют проводить полезные различия между задержками, возникающими по вине государств-членов, и задержками по вине Евростата. Однако, когда речь заходит о таком относительно простом понятии, как "сроки представления данных государствами-членами в Евростат" возникают сложности следующего порядка:

- каким образом интерпретировать частичное представление данных: можно ли при получении 90% согласованных данных рассматривать, предположим, 85% данных как представленные вовремя, а остальные данные как представленные с задержкой?
- Каким образом интерпретировать ошибки в данных: может ли незначительно отклонение служить причиной для классификации всего файла как непригодного для использования?
- Каким образом интерпретировать задержки по вине Евростата, вызванные необходимостью проверки полученных данных: должны ли они классифицироваться как задержки по вине государства-члена, если в конечном итоге данная проверка ведет к пересмотру показателей?

19. Помимо практических проблем определения показателей, значительные трудности, как представляется, создает применение коммерческих моделей и концепций в условиях Евростата. Основные проблемы возникли у нас в результате целого ряда различных причин:

- наша основная продукция в виде статистических данных трудно поддается измерению. Использование любого косвенного показателя, будь то количество публикаций, число заполненных клеток данных, число обращений пользователей к базе данных и т.д., связано с серьезными недостатками. Отсутствие надежных данных об объеме выполненной работы еще более затрудняет применение большинства видов измерений эффективности.
- Весьма неопределенны концепции качества нашей продукции. За исключением своевременности и, возможно, степени обновления обычные пользователи с трудом отличают "хорошую" статистику от "плохой". Подобное положение может весьма затруднить интерпретацию результатов, касающихся степени удовлетворенности пользователей.

- Кроме того, как и в отношении большинства других показателей, связанных с предоставлением услуг, измерение использования нашей продукции затрудняется тем, что она не утрачивает своей ценности по мере ее использования и может быть повторно продана или включена в новые продукты. В данном случае деятельность фирм, занимающихся продажей наших данных, затрудняет измерение численности или характера наших фактических пользователей.
- Нетрадиционные взаимоотношения между Евростатом, Комиссией, НСИ, министерствами, банками и т.д. требуют четкого определения ведомства, деятельность которого мы оцениваем с помощью наших конкретных показателей, особенно если пользователю, как правило, безразлично в каком звене возникают задержки.

20. В связи с вышеперечисленными проблемами возникает вопрос о целесообразности занятий этой деятельностью. Я могу дать утвердительный ответ в силу целого ряда причин. Учитывая, что Евростат осуществляет свою деятельность в условиях острой конкуренции и большое значение многих наших текущих видов работы, необходимо не только заниматься их совершенствованием, но также и познакомить других с тем, чем мы занимаемся. В этом нам помогут показатели. Во-вторых, показатели не являются чем-то обособленным, поскольку они должны стать частью новых методов работы. При их полной интеграции с более эффективными методами хозяйственного планирования и другими достижениями программы "Кволистат" они могут содействовать более тщательному учету интересов пользователей в наших программах работы и усилению стремления к управлению на основе фактов, а не по наитию или интуиции. Таким образом, показатели призваны играть важную роль как в деятельности Евростата, так и Европейской статистической системы в целом. Предстоит еще многое сделать для внедрения широких показателей ЕСС и баз данных с целью выявления и распространения наилучшей практики. Я надеюсь обсудить некоторые из этих вопросов с главами НСИ на совещании Комитета по статистической программе в сентябре 1999 года.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Евростат, ОЭСР и ЕЭК

	Евростат	ОЭСР	КЕС ЕЭК
Местоположение	Люксембург	Париж	Женева
Статус	Генеральный директорат Европейской комиссии (наднациональное учреждение).	Статистический директорат, являющийся подразделением ОЭСР (добровольный международный орган). В других основных директоратах также существуют статистические подразделения.	Отдел статистики Европейской экономической комиссии (ЕЭК), которая является одной из пяти региональных комиссий ООН.
Персонал	Около 570 постоянных сотрудников, 57 прикомандированных сотрудников, главным образом из НСИ, а также изменяющееся число временных сотрудников (от 50 до 100), работающих по контрактам личной продолжительности.	Около 45 сотрудников категории специалистов в Статистическом директорате. Еще около 100 сотрудников работают в статистических подразделениях различных директоратов ОЭСР, общий штат которой насчитывает около 2 000 человек	Около [25] постоянных сотрудников.
Характеристики	КСП выполняет роль форума для разработки европейского законодательства в области статистики. Основное внимание уделяется сбору согласованных национальных данных для разработки политики Комиссии и административных целей. Сотрудничает с ЕЦБ через Комитет по валютно-финансовой статистике и статистике платежного баланса.	Основное внимание уделяется разработке информации, необходимой для анализа различных аспектов национальной политики. Приоритеты в работе определяются комитетами и рабочими группами, в состав которых входят представители правительств государств-членов.	Основным направлением статистической деятельности является организация Конференции европейских статистиков, пленарные сессии которой проводятся ежегодно. Участие в этих пленарных сессиях принимают руководители НСИ. Другие совещания (около 25 в год) проводятся с участием экспертов.
Государства-члены	15 государств - членов ЕС, а также три государства - члена ЕАСТ, входящие в состав ЕЭЗ. 10-12 стран, являющихся кандидатами на вступление в ЕС.	29 европейских и североамериканских стран с рыночной экономикой, Япония, Корея, Австралия и Новая Зеландия. В их число также входят три государства, подавшие заявления о вступлении в ЕС.	55 стран, в число которых входят государства, подавшие заявления на вступление в ЕС, государства СНГ, США, Канада.

ПРОЕКТ "КВОЛИСТАТ"

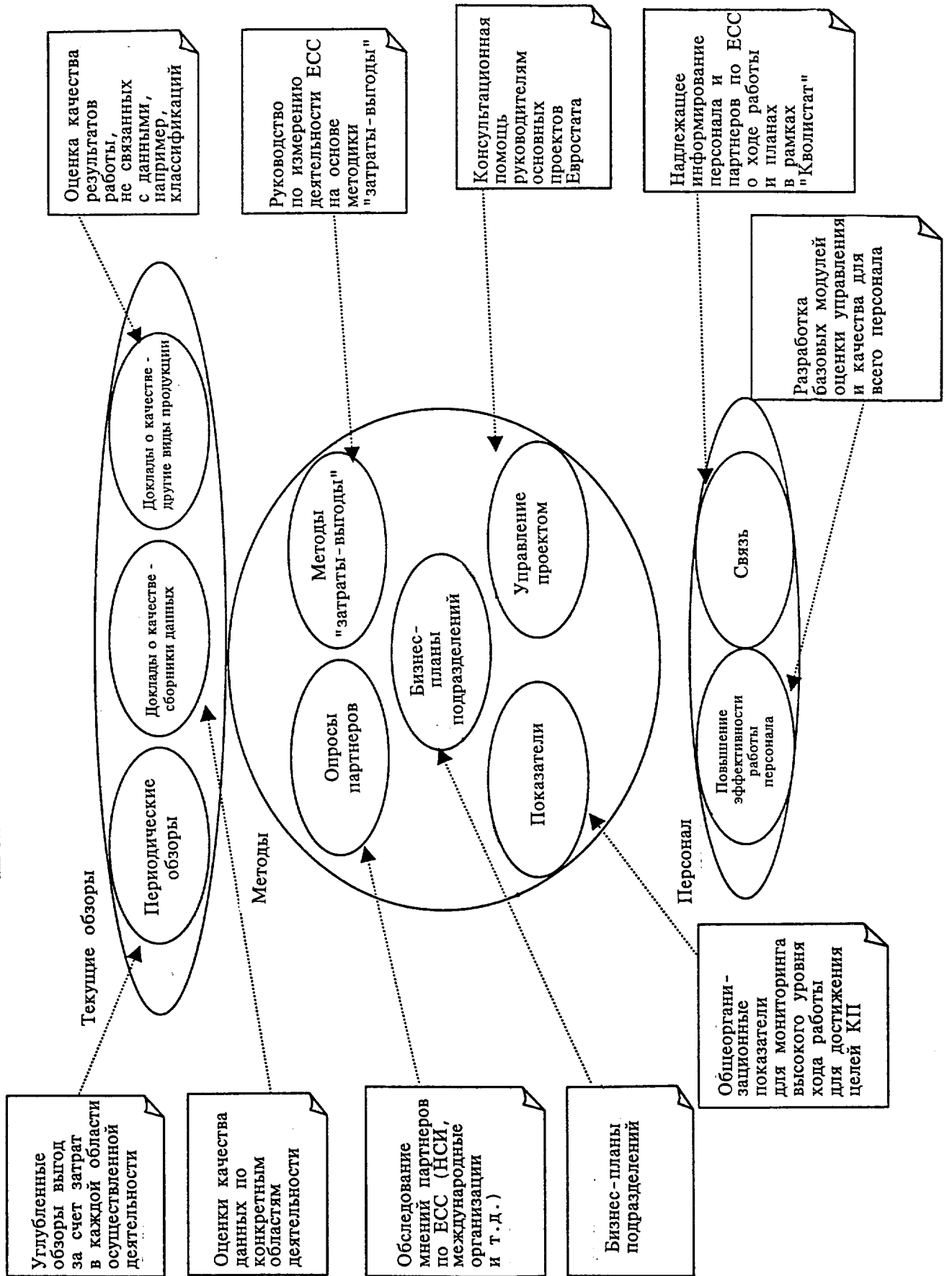


СХЕМА ЧЛЕНСТВА ГОСУДАРСТВ В РАЗЛИЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

ЕЭК (55)

