

Distr.
GENERAL

CES/AC.49/2001/13
17 August 2001

RUSSIAN
Original: FRENCH

СТАТИСТИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ и
ЕВРОПЕЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
КОМИССИЯ

МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ТРУДА (МОТ)

КОНФЕРЕНЦИЯ ЕВРОПЕЙСКИХ
СТАТИСТИКОВ

Совместное совещание ЕЭК/МОТ по индексам
потребительских цен
(Женева, 1-2 ноября 2001 года)

РЕГИСТРАЦИЯ ЦЕН СТОРОННИМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ: ОПЫТ ШВЕЙЦАРИИ

Документ, представленный Федеральным статистическим управлением Швейцарии*

Резюме

В мае 2000 года в ходе пересмотра швейцарского индекса потребительских цен (ИПЦ) с частным институтом опроса общественного мнения IHA·GfM, специализирующимся на проведении рыночных исследований, был заключен договор подряда на регистрацию цен. Причинами такого решения являлись недостатки функционирования предыдущей системы, а также создание глобального механизма обеспечения и управления качеством. По сути цены служат основой построения ИПЦ. В ходе налаживания новой системы особое внимание уделялось подготовке справочника по регистрации цен и обучению новых счетчиков. За период, прошедший с мая 2000 года, функционирование данной системы можно охарактеризовать как скорее успешное, чему содействовали контроль качества и, особенно, надлежащая связь и сотрудничество с IHA·GfM. Новая система, являющаяся более прозрачной и гибкой, позволяет, несомненно, получать данные более высокого качества, а также обладает потенциалом дальнейшего совершенствования в долгосрочной перспективе.

* Автор: г-жа Коринн Бекер Вермелен, Отдел экономики и цен.

1. Причины заключения договора подряда

1.1 Система регистрации на уровне коммун, существовавшая до мая 2000 года

1. С мая 1993 года по май 2000 года регистрация цен осуществлялась служащими коммун в течение первых восьми рабочих дней месяца. Эта работа, которая весьма низко оплачивалась, выполнялась параллельно с другими обязанностями (противопожарная безопасность, санитарно-гигиеническая инспекция или обеспечение правопорядка). Служащие проходили соответствующее обучение в самом начале своей работы. Затем сотрудники Федерального управления статистики (ФСУ) ежегодно выезжали в коммуны для обсуждения проблем с целью улучшения качества результатов.

2. Качество регистрации не соответствовало ожиданиям ФСУ. Во многих случаях регистрация производилась не самим служащим, а управляющим магазина. Служащий выполнял лишь роль посредника. Нехватка времени, а также низкая оплата труда служили частичным оправданием такой практики. Вместе с тем главные причины недостатков крылись в самой системе: неудовлетворительная координация методов (корректировка на качество производилась различными методами в зависимости от региона); низкое методологическое единообразие; недостаточность контроля на местах и пробелы в обучении.

3. Данная система в том виде, в каком она существовала, не имела будущего. Независимость коммун по отношению к федеральной администрации исключала возможность оказания любого давления с целью совершенствования системы. Система требовала перестройки с учетом растущего значения управления качеством и его постоянного повышения.

1.2 Глобальный контекст: обеспечение и управление качеством

4. Данные регистрации цен служат основой построения индекса потребительских цен. Неудовлетворительная организация системы регистрации цен, следствием которой является низкое качество результатов, оказывает отрицательное влияние на общее качество ИПЦ, даже если другие методологические концепции являются полностью адекватными. Следовательно, этой системе, служащей основой ИПЦ, следует уделять первоочередное внимание.

5. Управление качеством и его обеспечение в настоящее время являются актуальными темами. Внешние и внутренние пользователи настаивают на обеспечении бесперебойного функционирования системы и публикации данных надлежащего качества. Первым шагом к достижению этого является перевод регистрации цен на профессиональную основу.

1.3 Преимущества подряда по сравнению с предыдущей системой в целом и в контексте качества

6. Предварительный анализ позволил выявить следующие потенциальные преимущества:

- Централизованное управление шестнадцатью регионами регистрации. Координация работы регистраторов будет поручена институту опроса общественного мнения, что позволит ФСУ иметь дело только с одним посредником в масштабе всей территории страны.
- Возможность обеспечения единообразия и согласования методов и приемов регистрации с помощью профессиональной подготовки.
- Возможность постоянного совершенствования системы и методов во времени: необходимая гибкость являлась, вероятно, одним из наиболее важных преимуществ.
- Более четкий контроль за представленными ценами и возможность осуществления контроля на местах без всяких ограничений.
- Возможность оказания мощного давления на институт опроса общественного мнения в целях поддержания желаемого уровня качества.

2. **Создание новой системы**

2.1 Распределение и определение задач

7. Процесс регистрации цен для швейцарского ИПЦ состоит из двух компонентов: централизованной регистрации, которая осуществляется сотрудниками ФСУ, и децентрализованной регистрации, которая поручена региональным регистраторам. Распределение осуществляется с учетом характера товарных групп, на которые должны регистрироваться цены. Цены, формирующиеся на региональном уровне, регистрируются региональными счетчиками, в то время как цены, формирующиеся на национальном уровне, регистрируются сотрудниками ФСУ. Договор подряда, заключенный с институтом опроса общественного мнения ИНА·GfM, касается децентрализованной регистрации, а не регистрации цен в целом. ФСУ, таким образом, сохраняет свои практические навыки, и его система охватывает примерно треть цен, используемых в расчетах индекса, причем оставшиеся две трети регистрируются и предоставляются ИНА·GfM.

8. На децентрализованном уровне ИНА·GfM поручена регистрация, кодирование, проверка правдоподобия и контроль цен в регионах регистрации. Этот институт также отвечает за координацию работы счетчиков и их обучение (в тесном сотрудничестве с ФСУ) с целью обеспечения согласованности системы во всех регионах регистрации цен для ИПЦ.

9. ФСУ контролирует результаты, представляемые счетчиками института опроса общественного мнения ИНА·GfM, в частности путем проведения проверок на местах и тестов на правдоподобие. Оно также отвечает за систему регистрации в целом, за совершенствование справочника по регистрации цен и внедрение новых приемов и методов регистрации. Играя активную роль в данном процессе, оно в полной мере участвует в обучении счетчиков.

2.2 Передача информации в институт опроса общественного мнения ИНА·GfM

10. Новая система была введена в действие за четыре месяца, что является весьма коротким сроком для создания столь сложной системы. На первом этапе необходимо было предоставить ИНА·GfM всю требуемую информацию: распределение обязанностей, оценка числа товаров и услуг и торговых точек из расчета на месяц регистрации, подробное описание обязанностей счетчиков, работа с поставщиками данных, банк данных (передача цен и проверка на правдоподобие), общая документация, контроль качества, создание "горячей линии", защита данных и отчеты, предоставляемые ФСУ институтом общественного мнения. Параллельно ИНА·GfM должен был создать цельную компьютерную систему и программу, позволяющие обрабатывать и контролировать около 30 000 цен в месяц.

2.3 Подготовка справочника по регистрации цен

11. До создания новой системы коммунальные регистраторы, а также поставщики данных имели в своем распоряжении инструкции, касающиеся методов и особенностей регистрации цен на различные товары. Вместе с тем ощущалась нехватка полного и подробного документа, охватывающего все этапы и особенности регистрации цен, который мог бы служить справочным документом для счетчиков. Таким документом был призван послужить справочник по регистрации цен.

12. Подготовка данного справочника позволила не только обобщить в рамках одного документа всю информацию, необходимую для надлежащего осуществления регистрации цен, но также и описать существующие методы и планируемые усовершенствования. Справочник содержит следующую информацию:

- описание определения швейцарского индекса потребительских цен, его важности и видов использования, с тем чтобы регистраторы могли предоставить соответствующие разъяснения поставщикам данных;
- описание роли и задач счетчиков;
- работа с торговыми точками: выбор, контакты и замена;
- правила, касающиеся регистрации цен: выбор товаров, описание товаров и методы замены;
- правила, касающиеся сезонных товаров, в частности одежды;
- автоматизированная передача данных: загрузка, ввод и передача данных;
- различные практические сведения: подробное содержание типовой корзины и необходимое число товаров, а также периодичность регистрации цен по различным группам товаров;
- данный справочник по регистрации цен адаптируется и модифицируется с учетом эволюции методов и замечаний счетчиков. Благодаря этому обеспечивается его постоянная актуализация. Он является полезным инструментом не только для счетчиков, но также и учебным пособием для новых сотрудников ФСУ.

2.4 Обучение счетчиков и экспериментальное обследование

13. В феврале 2000 года счетчики прошли первый курс обучения, целью которого являлась их подготовка к проведению экспериментального обследования в марте и овладение основными навыками, необходимыми для начала их работы.

14. В ходе экспериментального обследования, в рамках которого также проводилась регистрация базисных цен, счетчиков сопровождали инструкторы ФСУ и ИНА-GfM. Данная мера преследовала следующие три главные цели: продолжение обучения на местах, оказание помощи счетчикам в ходе первой регистрации и быстрое и эффективное решение проблем, возникающих вследствие нежелания управляющих торговыми точками представлять данные (большое число поставщиков данных воспользовались сменой счетчиков и их относительной неопытностью для того, чтобы отказаться от участия). Составить полное впечатление о всех трудностях регистрации цен и количестве правил, которые счетчики должны соблюдать, можно только путем наблюдения за ними в ходе

практической работы. Данное сопровождение являлось весьма важным этапом создания системы, поскольку оно позволило довольно быстро узнать потенциальные возможности счетчиков и оперативно принять меры по предотвращению проблем с качеством данных о ценах.

15. В марте-апреле 2000 года была проведена полная проверка полученных данных, после чего в апреле 2000 года был проведен второй этап обучения, целью которого являлась подготовка к регистрации базисных цен за май 2000 года (базисный месяц швейцарского ИПЦ). Если не учитывать некоторые погрешности, присущие начальному периоду, то можно признать функционирование системы вполне успешным.

3. **Функционирование новой системы регистрации цен, используемой с мая 2000 года**

3.1 Описание системы

Схема 1: Этапы регистрации цен в течение месяца

Первый
набор
данных
о ценах

Второй
набор
данных
о ценах

Контроль качества

Отчеты

<p>Период регистрации: первые шесть рабочих дней</p>

<p>Третий и последний набор данных. Крайний срок для предоставления данных о ценах</p>	<p>Направление в институт опроса общественного мнения IHA-GfM указаний в отношении регистрации цен в течение следующего месяца и замечаний, которые должны быть переданы счетчикам</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- **Этап регистрации:** регистрация осуществляется на местах в ходе первых шести рабочих дней месяца. Этот этап регистрации был существенно сокращен благодаря подряду на регистрацию цен. В рамках новой системы в каждом регионе выполнение этой работы поручено трем счетчикам по сравнению с одним-двумя в условиях предыдущей системы. Регистрация цен по-прежнему осуществляется на бумаге с помощью формуляров, которые счетчики могут отпечатать у себя дома.

Все счетчики оснащены портативными компьютерами и печатающими устройствами. После регистрации цен в торговой точке счетчики вводят данные с помощью своего компьютера и передают их непосредственно через Интернет в ИНА·GfM. Предварительный частичный контроль данных осуществляется на уровне ввода. Используемая компьютерная программа содержит определенное число проверочных критериев, указывающих счетчикам на наличие некоторых видов ошибок. Это позволяет счетчикам либо исправить их немедленно, либо вернуться в точку для получения искомой информации.

- **Передача данных о ценах:** данные о ценах передаются через Интернет в три этапа до 15 числа текущего месяца. Они подвергаются проверке на правдоподобие в ИНА·GfM: контроль полноты охвата продуктов и торговых точек, проверка на правдоподобие колебаний цен и контроль наличия новых товаров. Такая методика передачи в три этапа позволяет эффективно распределить обязанности по контролю и корректировке между членами производственной бригады.
- **Контроль качества:** контроль качества осуществляется на различных уровнях как в ходе, так и после этапа регистрации цен. Ниже приводится схема осуществления проверок в течение месяца:

Схема 2: Контроль качества



- **Контроль на местах:** ежемесячно отбирается один-два региона регистрации для проведения проверок качества на местах. Благодаря прямому доступу к банку данных институт опроса общественного мнения ИНА·GfM ФСУ может распечатывать формуляры, как только данные передаются счетчиками. Отбирается несколько торговых точек для контроля. Эти процедуры контроля качества позволяют объективно оценить качество данных, а также косвенно контролировать работу ИНА·GfM и выявлять недостатки в работе счетчиков, например наиболее

часто совершаемые ошибки. Вся эта информация является весьма ценной для целей обучения.

- Ручной контроль данных: все формуляры контролируются ручным способом. В ходе этого контроля мы главным образом выявляем ошибки, связанные с появлением новых продуктов или использованием кодов замещения. Систематические ошибки сообщаются институту опроса общественного мнения ИНА-GfM, который затем информирует о них соответствующего счетчика.
- Автоматизированные проверки на правдоподобие: обеспечивая сопоставление с заранее определенными критериями (изменчивость в сравнении с верхним и нижним пределами, в сравнении со средними ценами), автоматизированные проверки на правдоподобие являются последним этапом контроля данных.
- Отчеты: отчеты, предоставляемые институтом опроса общественного мнения ИНА-GfM и ФСУ, позволяют обобщать информацию и выявлять проблемы и трудности. Существуют два вида отчетов:
 - Ежемесячный отчет: результаты проведения обследования и проверок; описание типов совершенных ошибок; статистика числа товаров и услуг, торговых точек и кодов изменений в ассортименте и результатов проверок на правдоподобие.
 - Ежегодный отчет: функционирование системы в целом, возможности совершенствования, потребности в корректировке и т.д.

3.2 Обучение и сопровождение счетчиков на местах

16. Счетчики проходят подготовку три раза в год. В ходе этого инструктажа основное внимание уделяется обзору основных проблем, встреченных в ходе регистрации, после которого проводится ряд практических занятий. Учеба также позволяет счетчикам встретиться, обменяться накопленным опытом и обсудить свои личные трудности. Чаще всего проблема, встреченная одним счетчиком, становится общей проблемой. Это позволяет создать атмосферу "чувства локтя" в работе, которая главным образом носит индивидуальный характер. Данный аспект во многих случаях является источником стимулирования и повышения производительности.

17. Параллельно с обучением счетчиков часто сопровождают в их работе инструкторы ФСУ и института опроса общественного мнения ИНА-GfM. Данное сопровождение

позволяет проводить обучение на рабочем месте и оказывать помощь счетчикам в случае возникновения трудностей.

4. Подведение итогов первого года работы и выводы

18. Нам часто задают следующий вопрос: "Позволила ли новая система повысить качество собираемых данных и, следовательно, ИПЦ, и стали ли результаты более актуальными и близкими к реалиям?" Несомненно, что расходы на децентрализованную регистрацию цен, которые в шесть раз превышают затраты в рамках предыдущей системы, должны быть оправданы ощутимым улучшением регистрации цен и повышением качества данных.

19. Если говорить в целом, то *количественно измерить* выгоды новой системы, довольно трудно. Для этого необходимо было бы установить объективные критерии сравнения, применимые как к предыдущей, так и новой системе, например такие, как число вносимых корректировок. Это также подразумевало бы проведение контроля качества на местах и в рамках предыдущей системы. Способ демонстрации эффективности вложений, аналогичный тому, который отрасль или предприятие используют для оправдания повышения своих расходов увеличением своего товарооборота, не может использоваться применительно к регистрации цен.

20. При этом вполне возможно сделать выводы, касающиеся функционирования системы и ее практических выгод:

- **Улучшение контроля данных и повышенная управляемость системы.** Прежде всего данные подвергаются проверке на трех уровнях (счетчики, институт опроса общественного мнения и ФСУ), что существенно снижает вероятность погрешностей или неточностей. Кроме того, контроль на местах позволяет объективно оценивать качество работы счетчиков. И наконец, отчеты позволяют получать подробную информацию о ходе регистрации цен: распространение информации гарантирует прозрачность системы. Система стала более управляемой в том смысле, что мы в настоящее время прекрасно осведомлены о ее ограничениях, а также о сильных и слабых сторонах работы счетчиков. Такая координация и сотрудничество, а также стремление к совершенствованию позволяют быстро обнаруживать и восполнять недостатки. Передача информации и прозрачность относятся к числу наиболее важных преимуществ, которые мы смогли в полной мере оценить в течение первого года работы. Вполне очевидно, что привлечение стороннего исполнителя для заказчика не означает полное освобождение от любых обязанностей. Оно предусматривает сопровождение, активное участие в некоторых процессах (таких, как обучение), а также постоянный контроль работы исполнителя.

- **Возросшая гибкость.** Благодаря обучению и обмену информацией методы регистрации могут беспроблемно и оперативно совершенствоваться. Благодаря этому система утратила свою относительную негибкость.
- **Унификация и согласование методов.** Все счетчики проходят одинаковое обучение. Они обучаются вместе методам и приемам регистрации цен в соответствии с общими указаниями справочника.
- **Возможность постоянного совершенствования в среднесрочной и долгосрочной перспективе.** Система регистрации цен, разработанная в 2000 году, еще не обрела своей окончательной формы. Благодаря эффективному сотрудничеству с институтом опроса общественного мнения ИНА-GfM мы можем двигаться вперед: разрабатывать новые методы регистрации, такие, как ввод данных на местах с помощью карманных компьютеров; совершенствовать методы передачи информации и связи или даже корректировать удельный вес централизованных/децентрализованных составляющих регистрации цен.

21. Возникает вопрос о том, может ли перевод регистрации цен на подрядную основу служить движущим фактором создания глобальной системы управления качеством. Ответ на этот вопрос несомненно является положительным. Переход на новую систему, а также сотрудничество с институтом опроса общественного мнения, сертифицированного в соответствии со стандартами ИСО, позволили нам внедрить процессы контроля и управления качеством и тщательно документировать каждый рабочий этап и процесс регистрации цен. Благодаря этому мы смогли заложить прочную основу ежемесячных расчетов швейцарского индекса потребительских цен.
