

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
КАРАКАШЛИНСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЮТАЗИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ул.Сирин Батыршин, д.33,
с.Каракашлы, 423961
Тел.:(85593) 4-21-21, факс:4-21-21, e-mail: Karak.Utz@tatar.ru

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЮТАЗЫ МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫ КӘРӘКӘШЛЕ АВЫЛ
ЖИРЛЕГЕ БАШКАРМА
КОМИТЕТЫ
Сирин Батыршин урамы, 33йорт,
Кәрәкәшле авылы, 423961

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

№ 25

22.12.2025 ел

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Кәрәкәшле авыл
жирлеге" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире
элементәне җыю һәм анализлау тәртибен раслау турында

2025 елның 20 мартындагы «Гавами хакимиятнең бердәм системасында
жирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында»гы 33-ФЗ санлы
Федераль закон, 2003 елның 6 октябрендәге «Россия Федерациясендә жирле
үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында»гы 131-ФЗ санлы
Федераль закон, 1996 елның 12 гыйнварындагы «Жирләр һәм жирләр
турында»гы 8-ФЗ санлы Федераль закон, 2010 елның 27 июлендәге «Дәүләт һәм
муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында»гы 210-ФЗ санлы Федераль
закон, Россия Федерациясенең Хөкүмәтенен 2021 елның 6 октябрендәге «2030 елга
кадәр Россия Федерациясен социаль-иқтисади үстерү инициативалары
исемлеген раслау турында»гы 2816-р санлы күрсәтмәсе, 2004 елның 28
июлендәге «Татарстан Республикасында жирле үзидарә турында»гы 45-ТРЗ
санлы Татарстан Республикасы законы, Татарстан Республикасы Министрлар
Кабинетының 2023 елның 29 сентябрендәге «Татарстан Республикасында
клиентлар үзәклегенә стандартларын кертү буенча чаралар планын («юл
картасын») раслау турында»гы 2160-р санлы күрсәтмәсенең нигезендә, «Татарстан
Республикасы Ютазы муниципаль районы «Кәрәкәшле авыл жирлеге»
муниципаль берәмлек Уставына таянып, Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районы Кәрәкәшле авыл жирлеге жирле үзидарә органнары
эшчәнлегеннән канәгатьлек дәрәжәсендә граждандан, юридик затлар
вәкилләреннән һәм жирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән
(хезмәткәрләреннән) кире элемент алуны оештыру максатларында, Татарстан
Республикасы Ютазы муниципаль районы Кәрәкәшле авыл жирлеге Башкарма
комитеты к а р а р б и р э:

1. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы «Кәрәкәшле авыл
жирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире
элементәне җыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган тәртибен расларга.

2. Елга кимендә бер мәртәбә тышкы һәм эчке клиентлардан сораштыру үткәргә, алынган мәгълүматка анализ ясарга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының Кәрәкәшле авыл жирлегә жирле үзидарә органнарының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр әзерләргә.

. Әлеге карарны Татарстан Республикасы хокукый мәгълүматының рәсми порталында рәсми бастырып чыгару юлы белән рәсми рәвештә халыкка житкерергә (<https://pravo.tatarstan.ru> Элемтә, мәгълүмат технологияләре һәм массакүләм коммуникацияләр өлкәсендә күзәтчелек буенча Федераль хезмәт (Роскомнадзор) тарафыннан 2013 елның 17 декабрендә бирелгән ЭЛ ФС77- һәм Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының рәсми сайтында Татарстан Республикасы Муниципаль берәмлекләре порталы составында дәүләт хакимияте һәм жирле үзидарә органнарының «Рәсми Татарстан» бердәм порталын урнаштырырга. «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә түбәндәге веб-адресы буенча урнаштырырга: <http://jutaza.tatarstan.ru/>.

. Әлеге карар рәсми басылып чыккан көненнән үз көченә керә.
. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үз өстемдә калдырам.

Татарстан Республикасы
Ютазы муниципаль районы
Кәрәкәшле авыл жирлегә башлыгы



М.Н.Мусин

Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районы Кәрәкәшле
авыл жирлегенең 2025 елның 22
декабрендәге 25 санлы
карарына кушымта

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау тәртибе

Гомуми нигезләмәләр

1.1. «Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Кәрәкәшле авыл жирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның әлеге тәртибе (алга таба ул - Тәртип) Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Кәрәкәшле авыл жирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентларның үз вәкаләтләрен гамәлгә ашырганда Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының мөстәләм авыл жирлеге жирле үзидарә органнары белән үзара хезмәттәшлек итүдән канәгать булуы турында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтә жыю һәм анализлауға максатларны, төп юнәлешләрен һәм таләпләрен билгели.

1.2. Әлеге Тәртиптә түбәндәге төшенчәләр һәм терминнар кулланыла:

Дәүләт белән үзара хезмәттәшлек - дәүләт хезмәтләре күрсәтү, дәүләт функцияләрен һәм ярдәм чараларын гамәлгә ашыру, шулай ук аларны күрсәткәндә (гамәлгә ашырганда) сервислардан файдалану процессында барлыкка килә торган хокукий мөнәсәбәтләр комплексы.

Тормыш вәзгыятә - хезмәтләр һәм сервислар алу максатларында хакимият органнары һәм вәкаләтле оешмалар белән үзара хезмәттәшлек итү мөмкинлеген яисә кирәклеген китерә торган хәлләрнең булуы яисә килеп чыгуы.

Клиент-үз ихтияжларын канәгатьләндерү максатында дәүләт белән үзара эш итүче яки гавами хакимият органнары функцияләрен башкарганда дәүләт һәм вәкаләтле оешмалар белән үзара эш итүче физик яки юридик зат.

Тышкы клиент-үз ихтияжларын мөстәкыйль рәвештә яисә вәкаләтле вәкил аша хакимият органнары, алар буйсынуындагы оешмалар белән үзара эш итүче физик яисә юридик зат, шулай ук хакимиятнең башка органнарының һәм жирле үзидарә органнарының дәүләт һәм муниципаль хезмәткәрләре, бюджет учреждениеләре хезмәткәрләре.

Эчке клиент-гавами хакимият органы хезмәткәре, аңа карата гавами хакимият органының Хезмәт характерындагы йөкләмәләре бар, ведомство эчендәге һәм ведомствоара процессларны үтәүгә бәйле ситуацияләрдә.

Инструментарий - клиентларның һәм хакимият органнары хезмәткәрләренең канәгатьлек дәрәжәсен бәяләүне үткәрергә мөмкинлек бирә торган логик эзлеклелектә төзелгән мәсьәләләр.

Муниципаль, дәүләт хезмәте – 2010 елның 27 июлендәге «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында»гы 210-ФЗ санлы Федераль закон мәғнәсендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрне гамәлгә ашыруга бәйле эшчәнлек.

Сервис-хезмәт күрсәткәндә, ярдәм чаралары күрсәткәндә, функцияләрне башкарганда кулланыла торган цифрлы мәғълүмати ресурс.

Онлайн-сораштыру-коммуникацияне тәмин итү максатында «Интернет» мәғълүмат-телекоммуникация челтәрен куллануны күздә тоткан мәғълүмат жыю ысулы.

Офлайн сораштыру-респондентлар белән турыдан-туры шәхси хезмәттәшлекне күздә тоткан мәғълүмат жыю ысулы, аларның мәғълүмат алу каналларына бәйсез рәвештә кире элемент алуны тәмин итү максатында.

Респондент-мәғълүматлар жыела торган зат.

Реинжиниринг - органның эшчәнлеген оптимальләштерү һәм клиент үзәкләшү принципнарын һәм стандартларын кертү максатларында хакимият органы процессларын реформалауга, проектлауга яисә яңадан проектлауга юнәлдерелгән методологиягә һәм технологияләргә нигезлэнгән эшчәнлек.

Тышкы кире элемент системасы-тышкы клиентларның (кулланучыларның) муниципаль (дәүләт) хезмәтләр күрсәтүгә, ярдәм чаралары күрсәтүгә һәм хакимият органнары белән башка хезмәттәшлек итүгә, шул исәптән цифрлы сервислардан файдаланып, мөнәсәбәтен ачыкларга мөмкинлек бирә торган система.

Эчке кире элемент системасы-хезмәткәрләренең һөнәри эшчәнлек процессында орган эчендә үзара хезмәттәшлеккә мөнәсәбәтен ачыкларга мөмкинлек бирә торган система.

2. Кире элементне жыю һәм анализлау системасы тасвирламасы

2.1. Кире элементне жыю һәм анализлау системасы тышкы һәм эчке клиентлардан алынган субъектив мәғълүматларны жыю, агрегацияләү һәм анализлау аша клиентларның хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегә сыйфатын бәяләүгә юнәлдерелгән корал булып тора һәм хакимият органында гамәлгә ашырыла торган эшчәнлек юнәлешләре, процесслар (процесслар төркемнәре) киселешендә клиентларның хакимият органы эшчәнлегенә мөнәсәбәтен ачыклау өчен хезмәт итә (алга таба-кире элементне жыю һәм анализлау объектлары дип атала).

2.2. Кире элементне жыю һәм анализлау системасын формалаштыру максатлары:

- клиентларның хакимият органы белән барлык хезмәттәшлегә сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш хәлләрендә һәм асырым хезмәтләр

(сервислар) алганда хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегеннән канәгать булуы турында бердәм һәм чагыштырырлык мәгълүмат алу (алга таба-канәгатьлек дип атала);

- клиентлар проблемаларына оператив җавап бирү, клиентларның хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегендә һәм аерым хезмәтләр (сервислар)алганда клиент юлын оптимальләштерү;

- клиентлар белән аралашканда проблемаларны («авыртуларны») ачыклау, аларны бетерү буенча клиентларның канәгатьлеген арттыруга юнәлдерелгән чаралар эшләү;

- клиентларның хакимият органы белән үзара эш итү сыйфатын яхшырту таләпләрен эшләү һәм гамәлгә ашыруны контрольдә тоту;

- үсеш юнәлешләрен ачыклау, хакимият органы эшчәнлегенә аерым аспектарын трансформацияләү, шулай ук иң яхшы карарларны/практикаларны эшчәнлекнең башка аспектарына тиражлау максатында хакимият органы эшчәнлегендә уңышлы карарлар эшләү;

- процессларның нәтиҗәлеген һәм хакимият органының клиентлар үзәккә дәрәжәсен күтәрү.

2.3. Кире элемент чыганаclarы булып клиентлардан хезмәтләр, функцияләр һәм сервислар сыйфаты турында мәгълүматны, мөрәҗәгатьләр һәм шикаятьләр, шулай ук хакимият органнары тарафыннан оештырыла торган сораштырулар һәм социологик тикшеренүләр мәгълүматлары тора.

2.4. Кире элемент җыю клиентлар белән хезмәттәшлек итүнең барлык онлайн - һәм офлайн-нокталарында (рәсми сайт, социаль челтәр, мобиль кушымта, консультация линиясе, хакимият органында, МФЦда, клиентлар озак вакыт була торган урыннарда һ.б.) оештырыла.

Үзара хезмәттәшлекнең барлык нокталарында хакимиятнең тиешле органнары тарафыннан кире элементне җыюның гамәлдәге каналлары турында мәгълүмат урнаштыру һәм даими яңарту тәмин ителә: ПОС сораштыру формаларына сылтамалар һәм башка махсуслаштырылган платформалар-без сораштырулар үткәрү буенча һ. б.

2.5. Кире элемент даими рәвештә җыела.

Клиентлар белән үзара эш итү процессы кире элементне җыю һәм анализлау объекты булган хакимият органы (хакимият органының структур бүлекчәсе), кире элементне җыю каналларын, кире элементне җыю ысулларын һәм респондентлар категориясен/тибын күрсәтеп, әлеге процессны регламентлаштыра торган актларга тиешле нигезләмәләр кертү юлы белән һәр конкрет процесс буенча кире элементне җыюның мөмкинлеген һәм шартларын билгели. Бу чакта кире элементне җыю һәм анализлау ешлыгы елына кимендә бер тапкыр билгеләнә.

3. Тышкы кире элемтә системасы

3.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның (гражданнар һәм юридик затлар вәкилләренен) хакимият органы тарафыннан тышкы клиентлар белән үзара бәйләнешкә бәйле функцияләргә гамәлгә ашыруның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтән өйрәнү өчен каралган.

3.2. Тышкы клиентлар өчен кире элемтә жыю объектлары булып:

- 1) хезмәт күрсәтүләр (функцияләр, сервислар);
- 2) гражданнар һәм оешмаларның мөрәжәгатьләре, гарызнамәләре белән эшләр;
- 3) контроль-күзәтчелек вәкаләтләре;
- 4) хакимият органы тарафыннан күрсәтелә торган ярдәм чаралары;
- 5) хакимият органы эшчәнлегенә турындагы мәгълүматтан файдалану;
- 6) хакимият органы эшчәнлегенен башка процесслары һәм юнәлешләре.

3.3. Тышкы кире элемтә системасы гражданнарның һәм юридик затларның ведомствога телдән яисә язма рәвештә жибәрелгән мөрәжәгатьләрен кабул итүне (жыюны), эшкәртүне һәм анализлауны үз эченә ала.:

- «кире элемтә» бүлегенә аша мөрәжәгатьләр;
- мөрәжәгать юлламалары почта адресы буенча: Татарстан Республикасы, Ютазы районы, Кәрәкәшле авылы, Сирин Батыршин урамы, 33 санлы йорт.;
- шәхси кабул итүдә турыдан-туры мөрәжәгать итү;
- «дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең (функцияләренен) Бердәм порталы» аша мөрәжәгать юлламалары;
- хакимият органнарының социаль челтәрләрдәге рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу.

Хезмәтләрдән файдаланучылардан, сервислардан файдаланучылардан һәм Ютазы муниципаль районы хакимият органнары белән үзара хезмәттәшлек итүче затлардан өстәмә рәвештә дә, шулай ук Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Кәрәкәшле авыл җирлегенә хакимият органнары, ведомство буйсынуындагы учреждениеләр оештырган чараларда катнашу аша да кире элемтә жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәгълүмат ресурсларынан файдаланырга мөмкин.

3.4. Даими нигездә кире элемтә жыюны оештыру максатында Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Кәрәкәшле авыл җирлегенә Башкарма комитетының рәсми сайтында «кире элемтә» бүлегенә оештырыла, аның ярдәмендә:

1) мөрәжәгатьләр кабул итү: мөрәжәгатьләр, шикаятьләр, тәкъдимнәр бирү өчен. Бүлектә еш керә торган мөрәжәгатьләргә җавапларны (шәхессез форматта) урнаштыру тәмин ителә;

2) сораштырулар үткәрү: хакимият органының аерым процессы белән клиентларның канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү өчен (мәсәлән, конкрет хезмәт күрсәтү, ярдәм чарасы), шулай ук мәгълүмат жыюның тирәнтен схемасы буенча клиентлардан вакытлыча сораштырулар үткәрү өчен аноним сораштырулар формаларына интерактив сылтамалар урнаштыру (1 нче кушымта);

3.5. Офлайн нокталарда кире элемтэ жыю үзара бэйлэнеш тэмамланганда клиентка сораптыруга сылтама бирү, шулай ук кэгазды анкета тутыру мөмкинлеге аша башкарыла.

Клиент хакимият органы белэн үзара хезмэттэшлегенен берничэ фактын бэялэргэ эзер булган очракта, формалар (анкеталар) һәр процесс буенча аерым тутырылырга тиеш.

3.6. Хакимият органы тарафыннан кире элемтэ алуның өстәмэ ысулларын куллану очраклары һәм мөмкинлекләре билгеләнергә мөмкин. (телефон элемтәсе ярдәмендә (клиент контакт үзәгенә мөрәжәгать иткәндә һәм сөйләшүдән соң аңа күрсәтелгән ярдәмнен сыйфатын билгеләргә тәкъдим ителә), тискәре кире элемтэ шартларын верификацияләү (тикшерү) өчен клиентларга инициатив шалтыратулар, социологик сораптырулар үткәрү һ.б.).

4. Эчке кире элемтэ системасы

4.1. Эчке кире элемтэ системасы үз эченә хакимият органы хезмәткәрләреннән (хезмәткәрләреннән) хезмәткәрләреннән хакимият органы эшчәнлегенен төрле аспектларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бэяләү һәм аның клиентлар үзәклегә дәрәжәсен арттыру максатында кире элемтэ жыюны ала.

4.2. Эчке клиент өчен кире элемтэ жыю объектлары булып:

- 1) һөнәри эшчәнлек (хезмәт)элементлары;
- 2) хакимият органының башка бүлекчәләре, дәүләт органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттэшлек;
- 3) һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;
- 4) һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру (эчке клиентлар өчен санлы сервислар);
- 5) хезмәткәрләреннән таләпләрен үтәү тизлегә һәм сыйфаты;
- 6) кадрлар процесслары;
- 7) һөнәри үсеш һәм вазыйфаи үсеш мөмкинлеге;
- 8) коллективтагы коллегалар арасындагы үзара мөнәсәбәтләр;
- 9) хезмәткәрләр эшчәнлеген матди-техник, мәгълүмати тәэмин итү процесслары;
- 10) хакимият органы процесслары нигезендә процесс нәтижәсен кулланучы хезмәткәрләр булган башка процесслар.

Шулай ук эчке кире элемтэ системасы кысаларында эчке клиентларның тышкы клиентлар белән үзара хезмәттэшлек процессларын оештыру белән канәгатьлек дәрәжәсе турында мәгълүматлар жыела.

4.3. Эшчәнлекнен төрле аспектларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бэяләү өчен махсус инструментарий эшләнә, ул хакимият органының эчке

ресурстарында (рәсми сайтның тышкы клиентлар өчен ябык ведомство эчендәге порталларында) урнаштырыла. Хакимият органының эчке ресурстарында урнаштыру мөмкинлегенә булмаганда, сылтама хакимият органы хезмәткәрләренә һәм хезмәткәрләренә электрон почта аша җибәрелә, шулай ук кәгазьдә анкета тутыру өчен бирелә.

Сораштырулар өчен анкеталар әзерләгәндә сорауларның яқынча формалары кулланылырга мөмкин (2 нче кушымта).

4.4. Хезмәткәрләрдән (хезмәткәрләрдән) сораштыру сораштыру үткәрүнен максимум мөмкин булган анонимлык дәрәжәсен күздә тоталар.

4.5. Өстәмә рәвештә хезмәткәрләргә (хезмәткәрләргә) инициативалы һәм аноним рәвештә кире элементне калдыру мөмкинлеген тәмин итү тәкъдим ителә.

4.6. Алынган кире элемент хакимият органының эчке процессларын реинжиниринглау һәм ведомствоара процессларны үзгәртү турында тәкъдимнәр әзерләү өчен файдаланыла.

5. Мәгълүматны анализлау һәм кире элемент җыю нәтижеләре буенча карарлар кабул итү

5.1. Тышкы һәм эчке клиентлардан алынган барлык кире элемент исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

Мәгълүматка Анализ үзара хезмәттәшлек төрәннән (процессыннан) гомуми канәгатьлек дәрәжәсен дә, шулай ук эчке һәм тышкы клиентлар белән мондый хезмәттәшлекнең аерым параметрларын да (мәсәлән, хезмәт күрсәтү/сервисның һәркем файдалана алырлык булуы, мәгълүмат бирү, кабул итүгә язылу мөмкинлегенә, Документлар санының оптималь булуы, нәтижә алуның оперативлыгы, коллективта климаттан канәгатьлек һәм башкалар) ачыклау максатыннан үткәрелә.

5.2. Кире элемент җыю нәтижеләрен, шул исәптән социологик тикшеренүләр (сораштырулар) үткәрү нәтижеләре буенча алынганнарын, мөрәҗәгәтләрне һәм сорауларны эшкәртүне гомумиләштерү һәм анализлау җыела торган кире элемент күләменә бәйле рәвештә айга 1 тапкырдан кварталга 1 тапкырга кадәр үткәрелә.

Клиентлар белән үзара эш итү процессы кире элементне җыю һәм анализлау объекты булган җирле үзидарә органы (органның структур бүлекчәсе) мәгълүматны теркәү, исәпкә алу, саклау һәм анализлау тәртибен, җыелган мәгълүматны эшкәртү ысулларын билгеләүне дә кертеп, анализ нәтижеләрен тапшыру рәвешләрен, алынган нәтижеләрне карау ысулларын билгели.

5.3. Җыелган кире элементне анализлау нәтижеләре карарлар кабул итү максатларында карала.

Кире элементне анализлау нәтижәсендә хакимият органының һәр процессында клиентның «авырту картасы» формалаша, реинжиниринг буенча чаралар эшләнә, хезмәткәрләр өчен яңа инструктив материаллар һәм гариза бирүчеләргә аңлатмалар әзерләнә.

«Клиент авыртууы " - ул хакимият органы белән үзара эш иткәндә клиент кичергән кыенлыklar һәм проблемалар, шулай ук клиентның төрле тормыш ситуацияләренә ихтыяжы, аларны хакимият органы үз эшчәнлегә кысаларында эш процессларын үзгәртү хисабына хәл итә ала (өстәмә сервис булдыру, Хезмәтне проактив күрсәтү режимына күчерү, эчке процессны яңадан проектлау һ.б.).

«Авырту карталары» шаблоны (3 нче кушымта).

«Авырту картасында» чагылыш таба:

- процесс исеме (хезмәт күрсәтүләр, функцияләр, сервис, ярдәм чаралары һ. б.);

- ачыкланган / мөмкин булган проблемалар һәм клиентларның потенциалы ихтыяжлары;

- проблеманың таралуы;

- проблеманы хәл итү/ихтыяжны канәгатьләндерү өстенлегә (иң киң таралган «авыртулар», шулай ук хакимият органының башка процесслары белән бәйлә «авыртулар» максималь өстенлеккә ия булырга мөмкин);

- проблемаларны бетерү һәм клиентларның ихтыяжларын канәгатьләндерү өчен гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар;

- чараларны гамәлгә ашыру срогы.

- җаваплы.

5.4. Жыелган кире элементне анализлау нәтижеләре клиент тәҗрибәсе сыйфатын яхшырту максатларында жирле Система идарәсе органында үзара хезмәттәшлек төрләрән (процессларны) проектлау һәм реинжиниринглау өчен, мәселән,:

а) хезмәтләр күрсәтү (башкару) процессларын булдыру яисә эшләп бетерү (функцияләр);

б) рәсми сайтның ярдәмче системаларын, сервисларын һәм компонентларын, хакимият органының мәгълүмат системаларын булдыру яисә эшләп бетерү;

в) функцияләренә, процессларны үтәү тәртибен норматив-хокукый җайга салуны үзгәртү турында тәкдирмнәр әзерләү;

г) хакимият органының ведомство актларын кабул итү һәм үзгәртү.

5.5. Клиентларга алардан алынган кире элементне куллану турында мәгълүмат бирелергә тиеш. Кире элементнең гомумиләштерелгән күрсәткечләре, шулай ук алар нигезендә хакимият органнарының һәм вәкаләтле оешмаларның кабул ителгән карарлары типик тормыш ситуацияләре, дәүләт хезмәтләре һәм сервислары, үзара хезмәттәшлек нокталары кисемтәләрендә (жирле үзидарә органы сайтында, социаль челтәрләрдә кире элемент нәтижеләренә кыскача күзәтү һәм мөмкин булган башка ысуллар рәвешендә) клиентларның чикләнгән даирәсенә җиткерелергә тиеш.

Хакимият органы клиенттан алынган кире элементне куллану турындагы мәгълүматны урнаштыру формаларын һәм методларын, урнаштыру ешлыгын,

гомуми кулланылышта урнаштырылмый торган мәгълүматның критерийларын һәм исемлеген билгеләргә тиеш.

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Кәрәкәшле авыл жирлеген" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлау Тәртибенә 1 нче кушымта

Тышкы клиентларны сораштыру өчен анкета формалары

Дәүләт (муниципаль) хезмәтләре (сервислары), дәүләт ярдәме чаралары күрсәтүдән, контроль (күзәтчелек) чаралары үткәрүдән, мөрәҗәгатьләрне (гарызнамәләрне) караудан тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү

1. Сөз нинди максат белән _____ (ведомство исеме) мөрәҗәгать иттегез? (Бер җавап)
 1. Хезмәт алган
 2. Ярдем чаралары алган
 3. Миндә тикшерү үткәрделәр
 4. Мөрәҗәгать (сору) язган
2. Сөзгә күрсәтелгән хезмәтнең исемен күрсәтегез. (Бер җавап) (1 нче соруага «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк»
Белешмә(өземтә) бирү
 2. 16 яшькә җиткән балигъ булмаганнарга никахлашуга рөхсәт бирү
3. Әлегә хезмәтне күрсәтү өчен сөз нинди ысул белән мөрәҗәгать иттегез? (Бер җавап)
(1 нче соруага «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк»
 1. «Госуслуги» порталы аша
 2. «Госуслуги» төбәк порталы аша
 3. Ведомство сайты аша
 - КФҮкә тапшыру
 5. Ведомствого шәхсән бару

4. Сезгә күрсәтелгән хезмәттән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

5. Гариза бирүнең аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата (1 нче сорауга «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

6. Хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат бирүдән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " җавабы бирелгән шартларда күрсәтеләчәк)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

7. Тапшыру өчен кирәкле документлар санының оптималь булуыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 бәя-сез тулысынча канәгать түгел, 5 бәя-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (будет 1 нче сорауга «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтелгән)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

8. Сез хезмәткәрнең әдәплелеге һәм компетентлыгы белән ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел

дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

1. 5 балл

балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

9. Хезмәт күрсәтү нәтижәсен күрсәтүнең оперативлыгы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

10. Хезмәт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? Тәкъдимнәрегезне әйтегез. (Ачык сорау) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

Тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү
мөрәжәгатьләрен һәм гаризаларны карау

Тулаем алганда, Сөз Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Кәрәкәшле авыл жирлеген» муниципаль берәмлеген башкарма комитеты (хезмәт күрсәтүләр, ярдәм чаралары һәм дәүләт функцияләрен башкару) белән үзара хезмәттәшлегендән канәгать яки канәгать түгел? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать

2. Мөгаен, канәгать түгелдер

3. Җавап бирергә авырсынам

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Кәрәкәшле авыл жирлеген» муниципаль берәмлеген башкарма комитетына түбәндәге чорда нинди дә булса тәкъдимнәр, гаризалар, шикәятьләр, гаризалар белән мөрәжәгать итәргә

туры килдеме _____ 20__ ел _____ 20__ (бәяләнә торган чорның башы күрсәтелә)? (Бер җавап)

1. Әйе

2. Ю

3. Җавап бирергә кыенсынам **СОРАШТЫРУ ТӘММЛӘНГӘН**

3. Бу **СОРАШТЫРУ ТӘММЛӘНГӘН** Мөрәҗәгать итәргә туры килде _____ 20__ (бәяләнә торган чорның башы күрсәтелә)? (Бер җавап)

1. 1 мөрәҗәгать (сорау)

2. 2 мөрәҗәгать (сорау)

3. 3 мөрәҗәгать (сорау)

4. 4 мөрәҗәгать (сорау)

5. 5 һәм аннан күбрәк мөрәҗәгатьләр (сораулар)

2 һәм аннан күбрәк мөрәҗәгатьләр саны булган 3 нче сорауга җаваплар сайлаганда 4-17 нче сораулар һәр мөрәҗәгать буенча аерым бирелә

4. Мөрәҗәгать нинди типка кергән? (Бер җавап)

1..... Гариза

2..... Тәкъдим

3..... Шикаять

4..... Хакимият органы эшчәнлегә турында мәгълүмат бирүгә гарызнамә

5..... Башкача _____ (күрсәтегез)

5. Әйтегез әле, зинһар, нинди сәбәп белән мөрәҗәгать иттегез. (Ачык сорау)

1. 6. Мөрәҗәгать итү ысулын күрсәтегез әле, зинһар. (Бер җавап)

2. Хакимият органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәҗәгать итү

3. Органга кәгазьдә язылган язма мөрәҗәгать

4. Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү

5. Дәүләт хезмәтләре Порталы аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү (gosuslugi.ru) 8 нче сорауга күчү

6. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү 8 нче сорауга күчү

7. Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү 8 нче сорауга күчү

8. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәҗәгать итү 8 нче сорауга күчү

9. МФЦ аша язма мөрәжәгать 8 нче сорауга күчү

10. Башкача _____ (күрсәтегез) 8 нче сорауга күчү

7. Сөз хакимият органына мөрәжәгать итү формасы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

Сорау 6 нчы сорауда 1-3 вариантны сайлаган респондентларга гына бирелә.

	дән алып 5 кадәр билгә
7.1 дәүләт хакимияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать	
7.2 дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать	
7.3 хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать	

8. Сөз тулаем алганда органга мөрәжәгатьне (сорауны) карау процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл
4. 2 балл
5. 1 балл

9. Тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрне, сорауларны караганда сөз нинди проблемалар белән очраштыгыз? (Ачык сорау)

1. Проблема (күрсәтегез)
2. Проблемалар булмады

10. Мөрәжәгать (сорау) бирү никадәр җиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя мөрәжәгать (сорау) бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя мөрәжәгать (сорау) бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

6. 5 балл
7. 4 балл
8. 3 балл
9. 2 балл
10. 1 балл

11. Сөзнең мөрәжәгать, сорау турыдан-туры ведомствода каралдымы яки адресландымы? (Бер җавап)

Әйе, мөрәжәгать турыдан-туры 13 нче мәсьәләгә күчү ведомствосында каралды
Мөрәжәгать (сорау) яңадан адресланды

12. Сөз мөрәжәгатьне (соруны) адреслаштыру турында хәбәр алдыгызмы? (Бер
жавап)

1. Әйе
2. юк

13. Сөзнөң мөрәжәгәтегезгә, соруыгызга жавап алындымы? (Бер жавап)

Әйе, жавап алынды

№ 15 СОРАУГА КҮЧҮ

Юк, жавап булмады

№ 16 СОРАУГА КҮЧҮ

3. Мөрәжәгатьне (соруны) караудан баш тарту алынды

14. Мөрәжәгатьне (соруны) караудан баш тартканда сөзгә киләчәктә
мондый баш тартуның сәбәпләрен бетерү өчен кирәкле гамәлләр турында
мәгълүмат бирелдеме? (Бер жавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Жавап бирергә кыенсынам

15. Сөз органга мөрәжәгать итүгә (соруага) жавап сыйфаты белән ни дәрәжәдә
канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать
түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер жавап)

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл
4. 2 балл
5. 1 балл

16. Сөз мөрәжәгатьне (соруны) карауның түбәндәге параметрларыннан ни
дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча
канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата.
(Һәр юл буенча бер жавап)

Билге параметрлары	дән алып 5 кадәр билге
16.1. Мөрәжәгать (сору) бирүнең аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы	
16.2. Мөрәжәгатьне (соруны) карау срогы	
16.3. Мөрәжәгатьнең (соруның) статусы турында мәгълүмат бирү	
16.4. Мөрәжәгәتكә (соруага) жавапның аңлаешлылыгы һәм аңлаешлылыгы	

16.5. Мөрәжәгатьне (сорауны) карау процессында коммуникациянең гадилегә һәм ачыклығы	
--	--

17. Мөрәжәгать иткәннән (сораудан) соң хакимият органына мөнәсәбәтегез үзгәрдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, яхшы якка
2. Әйе, начар якка
3. Юк, үзгәрмәде
4. Җавап бирергә авырсынам

18. Сөз үзегезнең туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга, кирәк булганда, әлеге хакимият органына мөрәжәгать итәргә, сораулар бирергә киңәш итәрсез? 10 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 баллы булу ихтималы бик аз, 10 баллы булу ихтималы зур. (Бер җавап)

1. 10 балл
2. 9 балл
3. 8 балл
4. 7 балл
5. 6 балл
6. 5 балл
- 4 балл
8. 3 балл
9. 2 балл
10. 1 балл

19. Тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрне, мөрәжәгатьләрне караганда нәрсәне үзгәртәргә кирәк? Тәкъдимнәрегезне әйтегез. (Ачык сорау)

20. Сөзнең статусыгыз: (бер җавап)

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. Үзмәшгуль
4. Шәхси эшмәкәр / үзмәшгуль буларак теркәлмәгән граждән
5. Башка статус (күрсәтегез)

21. Сөзнең жөнәсегез (бер җавап)

1. Ир
2. Хатын-кыз

Сөзнең яшегез: (бер җавап)

1. 18-29 яшь
2. 30-44 яшь
3. 45-60 яшь

4. 61 яшь һәм аннан өлкәнрәк

Белемгез: (бер җавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Урта гомуми белем
5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

Тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү
ведомство эшчәнлеген турында мәгълүмат алу мөмкинлеген

. Белем турында мәгълүмат алу өчен сез нинди мәгълүмат чыганаclarыннан файдаланасыз? (Җавапларның теләсә нинди саны)

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Кәрәкәшле авыл
жирлеген» муниципаль берәмлегенен рәсми сайты

2. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының " Кәрәкәшле авыл
жирлеген" муниципаль берәмлегенә телеграмма-каналы

3. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Кәрәкәшле авыл
жирлеген» муниципаль берәмлегенен «ВКонтакте» социаль челтәрендә рәсми
бите4. ведомство турында мәгълүматның башка чыганаclarы

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Кәрәкәшле авыл
жирлеген" муниципаль берәмлегенен рәсми сайтынан еш файдаланасызмы
_____? (Бер җавап)

1. Дайими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирергә авырсынам

3. Сайтта кирәкле мәгълүматны таба аласызмы? _____? (Бер җавап)

1. Һәм
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

4. Сайтта кирәкле мәгълүматны табу никадәр җиңел яки катлаулы
булды _____? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя кирәкле
мәгълүматны табу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя кирәкле
мәгълүматны табу бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

5. Сөз нинди мәгълүмат алу өчен ешрак сайтка мөрәжәгать итәсез _____? (Ачык сорау)

6. Сөзнең карашка сайтның мәгълүмати тулылануында һәм / яки структурасында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау) _____

7. Сөз ведомство турында түбәндәге мәгълүмат чыганаclarыннан еш файдаланасыз? (Бер җавап)

	Даими кулланам	Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)	Җавап бирергә кыенсынам
Телеграмма-канал			
Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Кәрәкәшле авыл жирлеген" муниципаль берәмлегенен "ВКонтакте" социаль челтәрендәге бите			
ведомство турында мәгълүматның башка чыганаclarы			

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? (Один ответ)

	Әйе	Юк	Җавап бирергә кыенсынам
Телеграмма-канал			
Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының жирлеген" муниципаль берәмлегенен "ВКонтакте"			

социаль челтәрендәге бите			
ведомство турында мәгълүматның башка чыганаclarы			

9. Түбәндәге ресурсларда кирәкле мәгълүматны табу никадәр жиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя кирәкле мәгълүматны табу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя кирәкле мәгълүматны табу бик жиңел булган дигәнне аңлата. (Бер жавап)

	дн алып 5 кә билге
Телеграмм-канал	
Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Кәрәкәшле авыл жирлеге" муниципаль берәмлегенә "ВКонтакте" социаль челтәрендәге бите	
ведомство турында мәгълүматның башка чыганаclarы	

10. Россия Федераль миграция хезмәтенә социаль челтәрләрдәгә һәм/яки телеграм-каналдагы битләрендә Сөз нинди мәгълүматка аеруча мохтаж? (Ачык сорау) _____

11. Сөзнәң карашка, битләргә алып баруда нәрсәгә үзгәртәргә кирәк _____ социаль челтәрләрдә һәм / яки телеграм-каналда? (Ачык сорау)

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Кәрәкәшле авыл жирлеге" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кирәк элементләргә җыю һәм анализлау Тәртибенә 2 нче кушымта

Эчке клиентлардан сораптырулар үткөрү өчен сорауларның якынча формалары

Хезмәткәрләрнең хакимият органындагы (ведомство/оешма/учреждение) эшчәнлек аспектларыннан канәгатьлеген баялау

1. Тулаем алганда, сез әлеге хакимият органындагы (ведомство/оешма/учреждение) эштән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать

2. Мөгаен, канәгать түгелдер

3. Җавап бирергә авырсынам

2. Сез еш кына түбәндәге мәсьәләләр буенча юридик һәм физик затлар белән үзара бәйләнештә торасыз? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Һәрдаим, көн саен	Атнага бернич э тапкыр	Айга бернич э тапкыр	Елга бернич э тапкыр	Моның белән шөгыль ләнмим
2.1. Хезмәтләр күрсәтү					
2.2. Ярдам чаралары күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү					
2.4. Мөрәжәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү					
2.5. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү					

3. Үзегезнең ведомство/оешма/учреждениедәге һөнәри эшчәнлегегез кысаларында сез нинди проблемалар белән очрашасыз (очраштыгыз)? (Үзегез шөгыльләнгән эшчәнлекнең һәр төренә карата һәр юл буенча җавап) (ачык сорау)

	Проблемалар	Моның белән шөгыльләнми м
3.1. Хезмәтләр күрсәтү		
3.2. Ярдам чаралары күрсәтү		
3.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү		
3.4. Мөрәжәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү		
3.5. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү		

4. Сөз үз эшчөнлегегезнең Матди тээмин ителеше белән ни дәрәжәдә канәгать?
(Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җбавап бирергә кыенсынам
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре һ. б.)					
4.2. Чыгым материаллары белән тээмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)					

5. Сөз үзегезнең һөнәри эшчөнлегегез регламентыннан ни дәрәжәдә канәгать?
(Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җбавап бирергә кыенсынам
5.1. Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы					
5.2. Инструкцияләрдән һәм методик Материаллардан файдалануның уңайлылыгы					
5.3. Инструкцияләрнең һәм методик материалларның актуальлеге					

6. Сөз үзегезнең һөнәри эшчөнлегегезне мәгълүмати-технологик яктан тээмин итүдән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җбавап бирергә кыенсынам

6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)					
6.2. Программа белән тәмин итү					
6.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү					
6.4. Документлар әйләнешенң һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торунң мәгълүмати системалары					
6.5. Хисапларны автоматлаштыру					
6.6. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)					
6.7. Хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге					

7. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезнең мәгълүмати-технологик озатуында сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 6 нчы сорауга «мөгаен канәгать түгел» һәм «тулысынча канәгать түгел» дип җавап биргән респон-дентлар җавап бирә)

	Проблема лар ез)	Җавап бирергә кыенсына ам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)		
7.2. Программа белән тәмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар әйләнешенң һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торунң мәгълүмати системалары		
7.5. Хисапларны автоматлаштыру		

7.6. Һәркем файдалана алырлык мәғлүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.7. Хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеген		

8. Сөз хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттәшлектән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Җавап бирергә кыенсынам	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белән хезмәттәшлек итмим
8.1. Бирелә торган мәғлүматның сыйфаты				
8.2. Мәғлүмат бирү срокларын үтәү				
8.3. Мәғлүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ айланышы системасы)				
8.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)				
8.5. Мәғлүмат алмашу барышында хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу				

9. Тулаем алганда, сөзнең ведомствода/оешмада/учреждениедә кадрлар белән эшнән ничек төзелүе белән сөз ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать (а)
2. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)
3. Җавап бирергә авырсынам

10. Сөзнең ведомствода/оешмада/учреждениедә кадрлар белән эшләүдә сөзне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 9 нчы сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә) _____

11. Түбәндәге функцияләргә башкарганда, сөз кадрлар бүлекчәсе эше белән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Жавап бирергә кыенсына м
11.1. Оешманың кадрлар сәясәте таләпләрен үтәү (кадрлар составын формалаштыру, штат расписаниесен эшләү һәм раслау, хезмәткәрләрне кабул итүнең һәм эштән азат итүнең бердәм тәртибен булдыру, боерыкларның һәм башка кадрлар документларының типовой формаларын эшләү)			
11.2. Персонал эзләү һәм сайлау (резюме урнаштыру, эш эзләүчеләр белән әңгәмә үткәрү, эш бирүче өчен киңәшләр төзү)			
11.3. Хезмәткәрне мотивацияләү һәм укуыту (укуыту программаларын төзү, хезмәткәрләрне квалификация күтәрүгә жибәрү)			
11.4. Хезмәткәрләрне аттестацияләү			
11.5. Кадрлар резервы белән эшләү, хезмәткәрләр карьерасын планлаштыру			
11.6. Хезмәт конфликтларын хәл итү			
11.7. Корпоратив культура булдыру, корпоратив чаралар оештыру			
11.8. Вазыйфаи инструкцияләр эшләү			
11.9. Хезмәт дисциплинасы үтәләшен тикшереп тору (бозу фактларын теркәү, хезмәткәрләрнең аңлатмаларын таләп итү, дисциплинар жаваплылыкка тарту турында боерыклар чыгару)			
11.10. Персонал белән эшләү (белешмәләр, шәхси документлардан өземтәләр бирү)			
11.11. Хезмәткәрләрнең шәхси мәгълүматлары белән эшләү, шәхси мәгълүматны яклау			

12. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару буенча эшнең ничек төзелүе белән сез тулаем ни дәрәжәдә канәгать?
(Бер жавап)

1. К
2. ~~М~~өгаен канәгать түгел
3. Жавап бирергә кыенсынам

№ 14 сорауга күч

13. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару эшендә сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 12 нче к

к

а

н

э

сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә) _____

14. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык эшчәнлегенә ничек оештырылуы белән сез тулаем ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. Күбрәк канәгать | № 16 сорауга күч |
| 2. Мөгаен канәгать түгел | |
| 3. Жавап жирергә кыенсынам | № 16 сорауга күч |

15. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык эшчәнлегендә сезне нәрсә канәгәтләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 14 нче сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә)

16. Сез һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренинглар, семинарлар, укыту курслары, квалификация күтәрү һ. б.) ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

1. Күбрәк канәгать (а)
2. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)
3. Жавап бирергә авырсынам

17. Сез вазыйфаи үсеш мөмкинлекләреннән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

1. Күбрәк канәгать (а)
2. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)
3. Жавап бирергә авырсынам

Сез ведомствода/оешмада/учреждениедә яңа хезмәткәрләрне җайлаштыру системасы белән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

Күбрәк канәгать

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| 1. Мөгаен, канәгать түгелдер | |
| 2. Жавап бирергә авырсынам | |
| 3. Адаптация системасы юк | № 20 сорауга күчү |

19. Ведомствода/оешмада/учреждениедә кулланыла торган яңа хезмәткәрләрне адаптацияләү буенча нинди чаралар бүлеп бирә аласыз? (Жавапларның теләсә нинди саны)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга яңа хезмәткәрне тоташтыру һ. б.
4. Корпоратив чараларда катнашу

5. Эчке укулар, тренинглар уздыру
6. Остазлык оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптацияне даими мониторинглау
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптацияләү чаралары турында мәғлүмат юк
10. Бернинди чаралар үткәрелми
11. Җавап бирергә авырсынам
20. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә хезмәткәрләрне уку ту еш үткәрелә? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Кварта лга 1 тапкы р	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкы р	Уку үткәрелм и	Җавап бирергә кыенсына м
20.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча уку ту					
20.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү					

21. Сөз үз хезмәтегездән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Җавап бирергә кыенсын ам
21.1. Эчтәлегә (хәл ителә торган мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
21.2. Процесс белән (гамәлгә ашырыла торган функцияләр, процедуралар)			
21.3. Нәтижә			
21.4. Абрыйлылык			
21.5. Җәмәгатьчелек хуплавы белән			

22. Сөзнең һөнәри эшчәнлегегездә бәяләүдә Сөзнең өчен иң әһәмиятлесе нәрсә? (Бер җавап)

1. Җитәкчелек тарафыннан кисәтүләр булмау
2. Җитәкчелек тарафыннан нәтижәләрне тану
3. Җитәкчелек фикере
4. Хезмәттәшләр фикере
5. Үзбәя
6. Матди стимуллаштыру
7. Кызыксындырмый, әһәмиятле түгел
8. Җавап бирергә авырсынам

23. Дәүләт һәм кешенең үзара хезмәттәшлегенең идеаль системасына нинди характеристикалар бирер идегез?

Жаваплар саны берничә булырга мөмкин)

1. Уңайлылык
2. Сизелмәү
3. Төгәллек, тәртиплелек
4. Ачыклык, үтә күренмәлелек
5. Мәшәкать
6. Катышмау
7. Игътибарлылык
8. Алдан күрүчәнлек, уен кагыйдәләрен үтәү
9. Жавап бирергә авырсынам

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Кәрәкәшле авыл жирлегенә" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлау Тәртибенә 3 нче кушымта

“Авырту картасы” шаблоны

№	Процес с атамасы	Ачыклаган проблемалар/ клиентларның потенциаль ихтыяжлары	Проблеманың таралуы (югары/урта/түбән)	Ихтыяжны канәгатьләндерү проблемасын хәл итүнең өстенлеге (югары/урта/түбән)	Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Җаваплы	Гамәлгә ашыру вакыты
ТУТЫРУ ҮРНӨГЕ							
муниципаль хезмәт атамасы	- рәсми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсы булмау - дәүләт пошлинасын түләү турында хәбәр булмау	Югары/урта/түбән Югары/урта/түбән	Югары/урта/түбән Югары/урта/түбән	- рәсми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсы булдыру - дәүләт пошлинасын түләү турында хәбәрнамәләр жиберү буенча сервис булдыру	структур бүлекчә	өстенлек нигезендә билгеләнә	
							
Хезмәткәр	кадрлар	Югары/урта/түбән	Югары/урта/түбән	-	структур	өстенлек	

ләрнең белешмә алуы	бүлеген ә кәгазьдә гариза бирү кирәкле ге	тача/түбән	ача/түбән	корпорати в портал аша гариза бирү мөмкинлег ен тәэмин итү	бүлекчә	нигезендә билгеләнә
---------------------------	---	------------	-----------	--	---------	------------------------