

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
БАЙРЯКИ-ТАМАКСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЮТАЗИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
с.Байряки-Тамак, ул.Новая, д.37,423964

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЮТАЗЫ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
БЭЙРӘКӘ-ТАМАК АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ
Бәйрәкә-Тамак авылы, Яңа урамы, 37 йорт,
423964

Тел.:(85593) 5-13-25, факс:5-13-24, e-mail: Btam.Utz@tatar.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 14

КАРАР

23 декабрь 2025 года

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Бәйрәкәтамак авыл җирлеге"
муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне җыю һәм
анализлау тәртибен раслау турында

2025 елның 20 мартындагы «Гавами хакимиятнең бердәм системасында җирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында»гы 33-ФЗ санлы Федераль закон, 2003 елның 6 октябрендәге «Россия Федерациясендә җирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында»гы 131-ФЗ санлы Федераль закон, 1996 елның 12 гыйнварындагы «Җирләр һәм җирләр 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 җирле үзидарә турында»гы 45-ТРЗ санлы Татарстан Республикасы законы, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының 2023 елның 29 сентябрендәге «Татарстан Республикасында клиентлар үзәккә стандартларын кертү буенча чаралар планын («юл картасын») раслау турында»гы 2160-р санлы күрсәтмәсе нигезендә, «Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы «Бәйрәкәтамак авыл җирлеге» муниципаль берәмлек Уставына таянып, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Бәйрәкәтамак авыл җирлеге җирле үзидарә органнары эшчәнлегеннән канәгатьлек дәрәжәсендә граждандардан, юридик затлар вәкилләреннән һәм җирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән (хезмәткәрләреннән) кире элемтә алуны оештыру максатларында, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Бәйрәкәтамак авыл җирлеге Башкарма комитеты к а р а р б и р ە:

1. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы «Бәйрәкәтамак авыл җирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне 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 Бәйрәкәтамак авыл җирлеге җирле үзидарә органнарының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәккә арттыру буенча тәкъдимнәр әзерләргә.

3. Әлеге карарны Татарстан Республикасы хокукий мәгълүматының рәсми порталында рәсми бастырып чыгару юлы белән рәсми рәвештә халыкка җиткерергә (<https://pravo.tatarstan.ru> Элемтә, мәгълүмат технологияләре һәм массакүләм коммуникацияләр өлкәсендә күзәтчелек буенча Федераль хезмәт (Роскомнадзор) тарафыннан 2013 елның 17 декабрендә бирелгән ЭЛ ФС77-60244 санлы массакүләм мәгълүмат чарасы буларак теркәлү турында таныклык) һәм Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының рәсми сайтында Татарстан Республикасы Муниципаль берәмлекләре порталы составында дәүләт хакимияте һәм җирле үзидарә органнарының «Рәсми Татарстан» бердәм порталын урнаштырырга. «Интернет» мәгълүмат-

телекоммуникация чөлтәрендә түбәндәге веб-адресы буенча урнаштырырга:
<http://jutaza.tatarstan.ru/>.

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

Бәйрәкәтамак авыл җирлегә башлыгы



З.М.Әгълиева

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Бәйрәкәтамак авыл җирлегенең 2025 елның 22 декабрендәге 14 санлы қраына қушыпта

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Бәйрәкәтамак авыл җирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлау тәртібе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. «Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Бәйрәкәтамак авыл җирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлауның әлеге тәртібе (алга таба ул - Тәртип) Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Бәйрәкәтамак авыл җирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентларның үз вәкаләтләрен гамәлгә ашырганда Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының мәстсәләм авыл җирлеге җирле үзидарә органнары белән үзара хезмәттәшлек итүдән канәгать булуы турында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтә җыю 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 хокукый 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 ихтыяҗларын 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 ихтыяҗларын мәстәкыйль рәвештә яисә вәкаләтле вәкил аша хакимият органнары, алар буйсынуындагы оешмалар белән үзара эш итүче физик яисә юридик зат, шулай ук хакимиятнең башка органнарының һәм җирле 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 мәгънәсендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләренә гамәлгә ашыруга бәйле эшчәнлек.

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

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

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

Респондент-мәгълүматлар җыела торган зат.

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

Тышкы кире элемтә 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 элемтә системасы-хезмәткәрләрнең һөнәри эшчәнлек процессында орган эчендә үзара хезмәттәшлеккә мөнәсәбәтен ачыкларга мөмкинлек бирә торган система.

2. Кире элемтәне җыю һәм анализлау системасы тасвирламасы

2.1. Кире элемтәне җыю һәм анализлау системасы тышкы һәм эчке клиентлардан алынган субъектив мәгълүматларны җыю, 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 элемтәне җыю һәм анализлау объектлары дип атала).

2.2. Кире элемтәне җыю һәм анализлау системасын формалаштыру максатлары:

- клиентларның хакимият органы белән барлык хезмәттәшлегә сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш хәлләрендә һәм аерым 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 аспектларын трансформацияләү, шулай ук иң яхшы карарларны/практикаларны эшчәнлекнең башка аспектларына тиражлау максатында хакимият органы эшчәнлегендә уңышлы карарлар эшләү;

- процессларның нәтижәлеген һәм хакимият органының клиентлар үзәклегә дәрәжәсен күтәрү.

2.3. Кире элемтә чыганаclarы булып клиентлардан хезмәтләр, функцияләр һәм сервислар сыйфаты турында мәгълүматны, мөрәҗәгатьләр һәм шикәятьләр, шулай ук

хакимият органнары тарафыннан оештырыла торган сораштырулар һәм социологик тикшеренүләр мәгълүматлары тора.

2.4. Кире элемтә жыю 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 элемтәне жыюның гамәлдәге каналлары турында мәгълүмат урнаштыру һәм даими яңарту тәэмин ителә: ПОС сораштыру формаларына сылтамалар һәм башка махсуслаштырылган платформалар-без сораштырулар үткөрү буенча һ. б.

2.5. Кире элемтә даими рәвештә жыела.

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

3. Тышкы кире элемтә системасы

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

3.2. Тышкы клиентлар өчен кире элемтә жыю объектлары булып:

- 1) хезмәт күрсәтүләр (функцияләр, сервислар);
- 2) гражданныр һәм оешмаларның мөрәжәгатьләргә, гарызнамәләргә белән эшләр;
- 3) контроль-күзәтчелек вәкаләтләргә;
- 4) хакимият органы тарафыннан күрсәтелә торган ярдәм чаралары;
- 5) хакимият органы эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан файдалану;
- 6) хакимият органы эшчәнлегенең башка процесслары һәм юнәлешләргә.

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

- «кире элемтә» бүлегә аша мөрәжәгатьләргә;
- мөрәжәгать юлнамалары почта адресы буенча: Татарстан Республикасы, Ютазы районы, Бәйрәкәтамак авылы, Яңа урам, 37 санлы йорт.;
- шәхси кабул итүдә турыдан-туры мөрәжәгать итү;
- «дәүләт һәм муниципаль хезмәтләргә (функцияләргә) Бердәм порталы» аша мөрәжәгать юлнамалары;
- хакимият органнарының социаль челтәрләрдәгә рәсми битләргәдә урнаштырылган сораштыруларда катнашу.

Хезмәтләргән файдаланучылардан, сервислардан файдаланучылардан һәм Ютазы муниципаль районы хакимият органнары белән үзара хезмәттәшлек итүгә затлардан өстәмә рәвештә дә, шулай ук Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Бәйрәкәтамак авыл жирлегә 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 Бәйрәкәтамак авыл жирлеге Башкарма комитетының рәсми сайтында «кире элемтә» бүлеге оештырыла, аның ярдәмендә:

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

2) сораштырулар үткөрү: 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 үткөрү өчен аноним сораштырулар формаларына интерактив сылтамалар урнаштыру (1 нче кушымта);

3.5. Офлайн нокталарда кире элемтә жыю үзара бәйләнеш тәмамланганда клиентка сораштыруга сылтама бирү, шулай ук кәгазьдә анкета тутыру мөмкинлеге аша башкарыла.

Клиент хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегенә берничә фактын бәяләргә өзер булган очракта, формалар (анкеталар) һәр процесс буенча аерым тутырылырга тиеш.

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

4. Эчке кире элемтә системасы

4.1. Эчке кире элемтә системасы үз эченә хакимият органы хезмәткәрләреннән (хезмәткәрләреннән) хезмәткәрләрнең хакимият органы эшчәнлегенә төрле аспектыларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм аның клиентлар үзәклегә дәрәжәсен арттыру максатында кире элемтә жыюны ала.

4.2. Эчке клиент өчен кире элемтә жыю объектлары булып:

- 1) һөнәри эшчәнлек (хезмәт)элементлары;
- 2) хакимият органының башка бүлекчәләре, дәүләт органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттәшлек;
- 3) һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;
- 4) һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру (эчке клиентлар өчен санлы сервислар);
- 5) хезмәткәрләрнең 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 элемтә системасы кысаларында эчке клиентларның тышкы клиентлар белән үзара хезмәттәшлек процессларын оештыру белән канәгатьлек дәрәжәсе турында мәгълүматлар җыела.

4.3. Эшчәнлекнең төрле аспектыларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү өчен махсус инструментарий эшләнә, ул хакимият органының эчке ресурсларында (рәсми сайтның тышкы клиентлар өчен ябык ведомство эчендәге порталларында) урнаштырыла. Хакимият

органының эчке ресурстарында урнаштыру мөмкинлеге булмаганда, сылтама хакимият органы хезмәткәрләренә һәм хезмәткәрләренә электрон почта аша җибәрелә, шулай ук кәгазьдә анкета тутыру өчен бирелә.

Сораштырулар өчен анкеталар эзерләгәндә сорауларның якынча формалары кулланылырга мөмкин (2 нче кушымта).

4.4. Хезмәткәрләрдән (хезмәткәрләрдән) сораштыру сораштыру үткәрүнең максималь 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 эзерләү 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 мөмкинлеге, Документлар санының оптималь булуы, нәтиҗә 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, мөрәҗәгатьләргә һәм сорауларны эшкәртүгә 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 элемент 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 нәтижеләргә 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 эзерләнә.

«Клиент авыртуы» - ул хакимият органы белән үзара эш иткәндә клиент кичергән кыенлыklar һәм проблемалар, шулай ук клиентның төрле торыш ситуацияләренә ихтыяҗы, аларны хакимият органы үз эшчәнлегенә 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.);
- ачылган / мөмкин булган проблемалар һәм клиентларның потенциал ихтыяҗлары;
- проблеманың таралуы;

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

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

- чараларны гамәлгә ашыру срогы.

- җаваплы.

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

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

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

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

- г) хакимият органының ведомство актларын кабул итү һәм үзгәртү.

5.5. Клиентларга алардан алынган кире элементне куллану турында мәғлүмат 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 (җирле үзидарә органы сайтында, социаль челтәрләрдә кире элемент нәтижеләренә кыскача күзәтү һәм мөмкин булган башка ысуллар рәвешендә) клиентларның чикләмәгән даирәсенә җиткерелергә тиеш.

Хакимият органы клиенттан алынган кире элементне куллану турындагы мәғлүматны урнаштыру формаларын һәм методларын, урнаштыру ешлыгын, гомуми кулланылышта урнаштырылмый торган мәғлүматның критерийларын һәм исемлеген билгеләргә тиеш.

клиентлардан кире элемтәне жыю һәм
анализлау Тәртибенә 1 нче кушымта

Тышкы клиентларны сораштыру өчен анкета формалары

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

1. Сөз нинди максат белән _____ (ведомство исеме) мөрәжәгать иттегез? (Бер җавап)
 1. Хезмәт алган
 2. Ярдем чаралары алган
 3. Миндә тикшерү үткәрделәр
 4. Мөрәжәгать (сорау) язган
2. Сөзгә күрсәтелгән хезмәтнең исеме күрсәтегез. (Бер җавап) (1 нче сорауга «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)
 1. ведомство тарафыннан күрсәтелә торган барлык хезмәтләр санап үтелә
 2. ...
3. Әлеге хезмәтне күрсәтү өчен сөз нинди ысул белән мөрәжәгать иттегез? (Бер җавап) (1 нче сорауга «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)
 1. «Госуслуги» порталы аша
 2. «Госуслуги» төбәк порталы аша
 3. Ведомство сайты аша
 4. КФҮкә тапшыру
 5. Ведомствога шәхсән бару
4. Сөзгә күрсәтелгән хезмәттән сөз ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сөз 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
5. Гариза бирүнең аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы белән сөз ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сөз 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 сөз ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сөз 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 " жавабы 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
2. 4 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
мөрәжәгатьләрне һәм гарызнамаларне карау

1. Сез күбрәк канәгать яки канәгать түгел _____ (муниципаль берәмлек администрациясе исеме/муниципаль берәмлек хакимияте органы/муниципаль берәмлек хакимияте органы структур бүлекчәсе исеме) (хезмәт күрсәтүләр, ярдәм чаралары һәм дәүләт функцияләрен башкару юлы белән) тулаем күрсәтеләме? (Бер җавап)

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

2. Сезгә мөрәжәгать итәргә туры килдеме? _____ (муниципаль берәмлек администрациясе Исеме/Исеме муниципаль берәмлек хакимияте органы) әлегә чорда нинди дә булса тәкъдимнәр, гаризалар, мөрәжәгатьләр белән күрсәтелә. _____ 20__ (бәяләнә торган чорның башы күрсәтелә)?? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә кыенсынам

СОРАШТЫРУ ТӘММЛАНУ
СОРАШТЫРУ ТӘММЛАНУ

3. Бу чорда сезгә ничә тапкыр мөрәжәгать итәргә туры килде _____ 20__ (бәяләнә торган чорның башы күрсәтелә)? (Бер җавап)

1. 1 мөрәжәгать (сорау)
2. 2 мөрәжәгать (сорау)
3. 3 мөрәжәгать (сорау)

4. 4 мөрәжәгать (сорау)
5. 5 һәм аннан күбрәк мөрәжәгатьләр (сораулар)

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

4. Мөрәжәгать нинди типка кергән? (Бер җавап)

1. Гариза
2. Тәкъдим
3. Шикаять
4. Хакимият органы эшчәнлеге турында мәгълүмат бирүгә гарызнамә
5. Башкача _____ (күрсәтегез)

5. Өйтегез әле, зинһар, нинди сәбәп белән мөрәжәгать иттегез. (Ачык сорау) _____

1. 6. Мөрәжәгать итү ысулын күрсәтегез әле, зинһар. (Бер җавап)
2. Хакимият органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать итү
3. Органга кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать
4. Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү
5. Дәүләт хезмәтләре Порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru) 8 нче сорауга күчү
6. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү 8 нче мәсьәләгә күчү
7. Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү 8 нче мәсьәләгә күчү
8. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү 8 нче мәсьәләгә күчү
9. МФЦ аша язма мөрәжәгать 8 нче мәсьәләгә күчү
10. Башкача _____ (күрсәтегез) 8 нче сорауга күчү
7. Сөз хакимият органына мөрәжәгать итү формасы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бөя 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 варианты сайлаган респондентларга гына бирелә.

	1 дән алып 5 кадәр билге
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 булаем алганда органга мөрәжәгатьне (сорауны) карау процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бөя 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 бөя бирегез, анда 1 нче бөя мөрәжәгать (сорау) бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бөя 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. Сезнең мөрәжәгать, сорау турыдан-туры ведомствода каралдымы яки адресландымы? (Бер җавап)

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

12. Сез мөрәжәгатыне (сорауны) адреслаштыру турында хәбәр алдыгызмы? (Бер җавап)

1. Әйе
2. юк
13. Сизнең мөрәжәгатебезгә, соравыгызга җавап алындымы? (Бер җавап)

1. Әйе, җавап алынды № 15 СОРАУГА КҮЧҮ
2. Юк, җавап булмады № 16 СОРАУГА КҮЧҮ
3. Мөрәжәгатыне (сорауны)караудан баш тарту алынды

14. Мөрәжәгатыне (сорауны) караудан баш тартканда сезгә киләчәктә мондый баш тартуның сәбәпләрен бетерү өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирелдеме? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә кыенсынам

15. Сиз органга мөрәжәгать итүгә (сорауга) җавап сыйфаты белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

16. Сиз мөрәжәгатыне (сорауны) карауның түбәндәге параметрларыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Һәр юл буенча бер җавап)

Билге параметрлары	1 дән алып 5 кадәр билге
16.1. Мөрәжәгать (сорау)бирүнең аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы	
16.2. Мөрәжәгатыне (сорауны)карау срогы	
16.3. Мөрәжәгатынең (сорауның)статусы турында мәгълүмат бирү	
16.4. Мөрәжәгатыкә (сорауга)җавапның аңлаешлылыгы һәм аңлаешлылыгы	
16.5. Мөрәжәгатыне (сорауны)карау процессында коммуникациянең гадилегә һәм ачыклыгы	

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. Сиз 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
7. 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. Сөзнәң статусыгызны ачыклагыз (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. Сөзнәң җенесегез (бер җавап)

1. Ир
2. Хатын-кыз

22. Зинһар, сөзнәң яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 18-29 яшь
2. 30-44 яшь
3. 45-60 яшь
4. 61 яшь һәм аннан өлкәнрәк

23. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (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 эшчәнлегенә турында мәгълүмат алу мөмкинлеге

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

1. Рәсми сайт _____
2. Телеграмма-канал _____
3. Рәсми бит _____ «ВКонтакте» социаль челтәрендә
4. ведомство турында мәгълүматның башка чыганаclarы

2. Рәсми сайттан еш файдаланасыз _____? (Бер җавап)

1. Даими 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. Сайдта кирәкле мәғлүматны табу никадәр жиңел яки катлаулы булды _____? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя кирәкле мәғлүматны табу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя кирәкле мәғлүматны табу бик жиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

5. Сөз нинди мәғлүмат алу өчен ешрак сайтка мөрәҗғәгать итәсез _____? (Ачык сорау)

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

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

	Даими кулланам	Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)	Җавап бирергә кыенсынам
Телеграмма-канал	1	2	3
«ВКонтакте»социаль челтәрәндәге _____ __ бите	1	2	3
ведомство турында мәғлүматның башка чыганаclarы	1	2	3

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

	Әйе	Юк	Җавап бирергә кыенсынам
Телеграмма-канал	1	2	3
«ВКонтакте»социаль челтәрәндәге _____ __ бите	1	2	3
ведомство турында мәғлүматның башка чыганаclarы	1	2	3

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

	1 дн алып 5 кә билгә
Телеграмм-канал	
«ВКонтакте»социаль челтәрәндәге _____ бите	
ведомство турында мәғлүматның башка чыганаclarы	

10. Россия Федераль миграция хезмәтенөң социаль челтәрләрдәге һәм/яки телеграм-каналдагы битләрендә Сөз нинди мәғлүматка аеруча мохтаҗ? (Ачык сорау) _____

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

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Бәйрәкөтамак авыл җирлеге" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлау Тәртибенә 2 нче кушымта

Эчке клиентлардан сораштырулар үткөрү өчен сорауларның якынча формалары

Хезмәткәрләрнең хакимият органындагы (ведомство/оешма/учреждение) эшчәнлек аспектыларыннан канәгатьләнелгән бәяләү

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 берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елга берничә тапкыр	Моның белән шөгыльлән мим
2.1. Хезмәтләр күрсәтү	1	2	3	4	5
2.2. Ярдам чаралары күрсәтү	1	2	3	4	5
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү	1	2	3	4	5
2.4. Мөрәжәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү	1	2	3	4	5
2.5. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү	1	2	3	4	5

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 (күрсәтегез)	Моның белән шөгыльләнмим
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. Сез үз эшчәнлегегезнең Матди тәэмин ителеше белән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирергә кыенсынам
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре һ. б.)	1	2	3	4	5
4.2. Чыгым материаллары белән тәэмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)	1	2	3	4	5

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Жавап бирергә кыенсынам
5.1. Инструкцияларның һәм методик материалларның аңлаешлылыгы	1	2	3	4	5
5.2. Инструкциялардан һәм методик Материаллардан файдалануның уңайлылыгы	1	2	3	4	5
5.3. Инструкцияларның һәм методик материалларның актуальлеге	1	2	3	4	5

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Жавап бирергә кыенсынам
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)	1	2	3	4	5
6.2. Программа белән тәэмин итү	1	2	3	4	5
6.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү	1	2	3	4	5
6.4. Документлар эйләнешенә һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торучы мәгълүмати системалары	1	2	3	4	5
6.5. Хисапларны автоматлаштыру	1	2	3	4	5
6.6. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларынан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)	1	2	3	4	5
6.7. Хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге	1	2	3	4	5

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

	Проблемалар (күрсәтегез)	Жавап бирергә кыенсынаам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)		
7.2. Программа белән тәэмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар эйләнешенә һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торучы мәгълүмати системалары		
7.5. Хисапларны автоматлаштыру		
7.6. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларынан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.7. Хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

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

	Күбрэк канөгаты	Күбрэк канөгаты түгел	Жавап бирергө кыенсынам	Башка дөүлөт органның һәм оешмалары белән хезмәттәшлек итмим
8.1. Бирелә торган мәгълүматның сыйфаты	1	2	3	4
8.2. Мәгълүмат бирү срокларын үтәү	1	2	3	4
8.3. Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)	1	2	3	4
8.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)	1	2	3	4
8.5. Мәгълүмат алмашу барышында һакимиятнең башка органның һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу	1	2	3	4

9. Тулаем алганда, сезнең ведомствода/оешмада/учреждениеда кадрлар белән эшнең ничек төзелүе белән сез ни дәрәжәдә канөгаты? (Бер җавап)

1. Күбрэк канөгаты (а)
2. Мөгаен, канөгаты түгелдер (а)
3. Җавап бирергә авырсынам

10. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениеда кадрлар белән эшләүдә сезне нәрсә канөгатыландерми? (Ачык сорау) (Сорауга 9 нчы сорауга «мөгаен канөгаты түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә) _____

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

	Күбрэк канөгаты	Күбрэк канөгаты түгел	Жавап бирергө кыенсынам
11.1. Оешманың кадрлар сәясәте таләпләрен үтәү (кадрлар составын формалаштыру, штат расписаниесен эшләү һәм раслау, хезмәткәрләргә кабул итүнең һәм эштән азат итүнең бердәм тәртибен булдыру, боерыкларның һәм башка кадрлар документларының типовой формаларын эшләү)	1	2	3
11.2. Персонал эзләү һәм сайлау (резюме урнаштыру, эш эзләүчеләр белән әңгәмә үткәрү, эш бирүче өчен киңәшләр төзү)	1	2	3
11.3. Хезмәткәргә мотивацияләү һәм уку (уку программаларын төзү, хезмәткәрләргә квалификация күтәрүгә җибәрү)	1	2	3
11.4. Хезмәткәрләргә аттестацияләү	1	2	3
11.5. Кадрлар резервы белән эшләү, хезмәткәрләр карьерасын планлаштыру	1	2	3
11.6. Хезмәт конфликтларын хәл итү	1	2	3
11.7. Корпоратив культура булдыру, корпоратив чаралар оештыру	1	2	3
11.8. Вазыйфаи инструкциялар эшләү	1	2	3
11.9. Хезмәт дисциплинасы үтәлешен тикшереп тору (бозу фактларын теркәү, хезмәткәрләрнең аңлатмаларын таләп итү, дисциплина җаваплылыкка тарту турында боерыклар чыгару)	1	2	3
11.10. Персонал белән эшләү (белешмәләр, шәхси документлардан өзәмтәләр бирү)	1	2	3
11.11. Хезмәткәрләрнең шәхси мәгълүматлары белән эшләү, шәхси мәгълүматны яклау	1	2	3

12. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениеда бухгалтерлык исәбен алып бару буенча эшнең ничек төзелүе белән сез тулаем ни дәрәжәдә канөгаты? (Бер җавап)

1. Күбрэк канәгать № 14 сорауга күч
2. Күбрэк 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 сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә) _____

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

1. Күбрэк канәгать № 16 сорауга күч
2. Күбрэк канәгать түгел
3. Жавап бирергә кыенсынам № 16 сорауга күч
15. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык эшчәнлегендә сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 14 нче сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә)

16. Сөз һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренингләр, семинарлар, укуыту курслары, квалификация күтәрү һ. б.) ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

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

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

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

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

1. Күбрэк 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 биру, 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, тренингләр уздыру
6. Остазлык оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптацияне даими мониторинглау
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптацияләү чаралары турында мәгълүмат юк
10. Бернинди чаралар үткәрелми
11. Жавап бирергә авырсынам

20. Сөзнең ведомствода/оешмада/учреждениедә хезмәткәрләрне укуыту еш үткәрелә? (Һәр юл буенча бер жавап)

	Кварталг а 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкыр	Уку үткәрелми	Жавап бирергә кыенсынам
20.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча укуыту	1	2	3	4	5

20.2. Хезмэтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

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

	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Җавап бирергә кыенсынам
21.1. Эчтәлеге (хәл ителә торган мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)	1	2	3
21.2. Процесс белән (гамәлгә ашырыла торган функцияләр, процедуралар)	1	2	3
21.3. Нәтижә	1	2	3
21.4. Абрыйлылык	1	2	3
21.5. Җәмәгатьчелек хуплавы белән	1	2	3

22. Сөзнең һөнәри эшчәнлегегезне баяләүдә Сөзнең өчен иң әһәмиятлесе нәрсә? (Бер җавап)

1. Җитәкчелек тарафыннан кисәтүләр булмау
2. Җитәкчелек тарафыннан нәтижеләрне 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?

(Җаваплар 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. Җавап бирергә авырсынам

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

Шаблон «карты болей»

№	Процесс атамасы	Ачыкланган проблемалар/клиентларның потенциал ихтыяжлары	Проблеманың таралуы (югары/урта/түбән)	Ихтыяжны канәгатьләндерү проблемасын хәл итүнең өстенлеге (югары/уртача/түбән)	Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Жаваплы	Гамәлгә ашыру вакыты
ТУТЫРУ ҮРНӨГЕ							
	«Атама» муниципаль хезмәте	- рәсми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсы булмау - дәүләт пошлинасын түләү турында хәбәр булмау	Югары/уртача/түбән Югары/уртача/түбән	Югары/уртача/түбән Югары/уртача/түбән	- рәсми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсын булдыру - дәүләт пошлинасын түләү турында хәбәрнамәләр җибәрү буенча сервис булдыру	структур бүлекчә	өстенлек нигезендә билгеләнә
							
	Хезмәткәрләрнең белешмә алуы	кадрлар бүлегенә кәгазьдә гариза бирү кирәклеге	Югары/уртача/түбән	Югары/уртача/түбән	- корпоратив портал аша гариза бирү мөмкинлеген тәмин итү	структур бүлекчә	өстенлек нигезендә билгеләнә