

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
УРУССИНСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ ЮТАЗИНСКОГО МУ-
НИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ул. Советская, д.16в,
с.Старые Уруссy, 423960

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЮТАЗЫ МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫ УРЫССУ АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ
Совет урамы, 16в йорт,
Иске Урыссy авылы, 423960

Тел.:(85593) 4-42-31, факс:4-41-52, e-mail: Uruss.Utz@tatar.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
№ 13

КАРАР
23 декабрь 2025 ел

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Урыссy авыл жирлеге"
муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю 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 октябрэндәге «Россия Федерациясендә жирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында»гы 131-ФЗ санлы Федераль закон, 1996 елның 12 гыйнварындагы «Жирләү һәм жирләү турында»гы 8-ФЗ санлы Федераль закон, 2010елның 27 июлендәге «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында»гы 210-ФЗ санлы Федераль закон, Россия Федерациясе Хөкүмәтенең 2021 елның 6 октябрэндәге «2030 елга кадәр Россия Федерациясен социаль-икътисадый 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 сентябрэндәге «Татарстан Республикасында клиентлар үзәклеген стандартларын кертү буенча чаралар планын («юл картасын») раслау турында»гы 2160-р санлы күрсәтмәсе нигезендә, «Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы «Урыссy авыл жирлеге» муниципаль берәмлек Уставына таянып, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Урыссy авыл жирлеге жирле үзидарә органнары эшчәнлегеннән канәгатьлек дәрәжәсендә граждaннардан, юридик затлар вәкилләреннән һәм жирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән (хезмәткәрләреннән) кире элемтә алуны оештыру максатларында, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Урыссy авыл жирлеге Башкарма комитеты к а р а р б и р ә:

1. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы «Урыссy авыл жирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган тәртибен расларга.

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

3. Өлеге 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 ФС77-60244 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 челтәрендә түбәндәге веб-адресы буенча урнаштырырга: <http://jutaza.tatarstan.ru/>.

4. Өлеге карар рәсми басылып чыккан көненнән үз көченә керә.

5. Өлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үз өстемдә калдырам.

Татарстан Республикасы
Ютазы муниципаль районы
Урыссу авыл җирлеген башлыгы



Ф.Г. Әминова

Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районы Урыссу
авыл жирлегенең 2025 елның 23
декабрендәге 13 санлы қраына
кушымта

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Урыссу авыл
жирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире
элементәне жыю һәм анализлау тәртибе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. «Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Урыссу авыл
жирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементәне жыю
һәм анализлауның әлеге тәртибе (алга таба ул - Тәртип) Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районының «Урыссу авыл жирлеге» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм
эчке клиентларның үз вәкаләтләрен гамәлгә ашырганда Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районының местсәләм авыл жирлеге жирле үзидарә органнары белән үзара
хезмәттәшлек итүдән канәгать булуы турында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементә
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 үткәргә 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 хезмәтләрне гамәлгә ашыруга бәйле эшчәнлек.

Сервис-хезмэт күрсәткәндә, ярдәм чаралары күрсәткәндә, функцияләргә башкарганда кулланыла торган цифрлы мәгълүмати ресурс.

Онлайн-сораштыру-коммуникацияне тәэмин 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 элемент алуны тәэмин итү максатында.

Респондент-мәгълүматлар җыела торган зат.

Реинжиниринг - органның эшчәнлеген оптимальләштерү һәм клиент үзәкләшү принциптарын 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-хезмәткәрләрнең һөнәри эшчәнлек процессында орган эчендә үзара хезмәттәшлеккә мөнәсәбәтен ачыкларга мөмкинлек бирә торган система.

2. Кире элементне җыю һәм анализлау системасы тасвирламасы

2.1. Кире элементне 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 гомәлгә ашырыла торган эшчәнлек юнәлешләре, процесслар (процесслар төркемнәре) киселешендә клиентларның хакимият органы эшчәнлегенә мөнәсәбәтен ачыклау өчен хезмәт итә (алга таба-кире элементне җыю һәм анализлау объектлары дип атала).

2.2. Кире элементне 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 гомәлгә 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 нәтижәләлеген һәм хакимият органының клиентлар үзәклеген дәрәжәсен күтәрү.

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

2.4. Кире элемент 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 элементне жыюның 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 жыела.

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

3. Тышкы кире элемент системасы

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

3.2. Тышкы клиентлар өчен кире элемент жыю объектлары булып:

- 1) хезмәт күрсәтүләр (функцияләр, сервислар);
- 2) гражданныр 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 эшчәнлегенең башка процесслары һәм юнәлешләре.

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

- «кире элемент»бүлеген аша мөрәжәгатьләр;
- мөрәжәгать юлламалары почта адресы буенча:423960, Татарстан Республикасы, Ютазы районы, Иске Урыссу авылы, Совет урамы, 16в санлы йорт.;
- шәхси кабул итүдә турыдан-туры мөрәжәгать итү;
- «дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең (функцияләрнең) Бердәм порталы»аша мөрәжәгать юлламалары;

- хакимият органнарының социаль челтәрләрдәге рәсми битләрендә урнаштырылган сорааштыруларда 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 Урыссу авыл җирлегә хакимият органнары, ведомство буйсынуындагы учреждениеләр оештырган чараларда катнашу аша да кире элемтә җыю өчен өстәмә рәвештә башка мәгълүмат ресурсларыннан файдаланырга мөмкин.

3.4. Даими нигездә кире элемтә җыюны оештыру максатында Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Урыссу авыл җирлегә Башкарма комитетының рәсми сайтында «кире элемтә» бүлегә оештырыла, аның ярдәмендә:

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

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

3.5. Офлайн нокталарда кире элемтә җыю үзара бәйләнеш тәмамланганда клиентка сорааштыруга сылтама бирү, шулай ук кәгазьдә анкета тутыру мөмкинлеген аша башкарыла.

Клиент хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегенә берничә фактын бәяләргә әзер 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 мөрәҗәгать иткәндә һәм сөйләшүдән соң аңа күрсәтелгән ярдәмнең сыйфатын билгеләргә тәкъдим ителә), тискәре кире элемтә шартларын верификацияләү (тикшерү) өчен клиентларга инициатив шалтыратулар, социологик сорааштырулар 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 аспектларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм аның клиентлар үзәклегенә дәрәжәсен арттыру максатында кире элемтә җыюны ала.

4.2. Эчке клиент өчен кире элемтә җыю 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 тизлегенә һәм сыйфаты;

6) кадрлар процесслары;

- 7) һөнәри үсеш һәм вазыйфаи үсеш мөмкинлеге;
- 8) коллективтагы коллегалар арасындагы үзара мөнәсәбәтләр;
- 9) хезмәткәрләр эшчәнлеген матди-техник, мәғлүмати тәэмин итү процесслары;
- 10) хакимият органы процесслары нигезендә процесс нәтижәсен кулланучы хезмәткәрләр булган башка процесслар.

Шулай ук эчке кире элемент системасы кысаларында эчке клиентларның тышкы клиентлар белән үзара хезмәттәшлек процессларын оештыру белән канәгатьлек дәрәжәсе турында мәғлүматлар жыела.

4.3. Эшчәнлекнең төрле аспектыларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү өчен махсус инструментарий эшләнә, ул хакимият органының эчке ресурстарында (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 жиһәрелә, 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 үткәрүнең махсаль мөмкин булган анонимлык дәрәжәсен күздә тоталар.

4.5. Өстәмә рәвештә хезмәткәрләргә (хезмәткәрләргә) инициативалары һәм аноним рәвештә кире элементкә калдыру мөмкинлеген тәэмин итү тәкъдим ителә.

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

5. Мәғлүматны анализлау һәм кире элемент жыю нәтижеләре буенча қарарлар қабул итү

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

Мәғлүматка Анализ үзара хезмәттәшлек төреннән (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, мәғлүмат бирү, қабул итүгә язылу мөмкинлеге, Документлар санының оптималь булуы, нәтижә алуның оперативлыгы, коллективта климаттан канәгатьлек һәм башқалар) ачыклау максатыннан үткәрелә.

5.2. Кире элемент жыю нәтижеләрен, шул исәптән социологик тикшеренүләр (сораштырулар) үткәрү нәтижеләре буенча алынганнарын, мөрәжәғәтләрне һәм сорауларны эшкәртүне гомумиләштерү һәм анализлау жыела торган кире элемент күләменә бәйлә рәвештә айга 1 тапкырдан кварталга 1 тапкырга қадәр үткәрелә.

Клиентлар белән үзара эш итү процессы кире элементкә жыю һәм анализлау объекты булган жиһилә үзидәрә органы (органның структур бүлекчәсе) мәғлүматны теркәү, исәпкә алу, саклау һәм анализлау тәртибен, жыелган мәғлүматны эшкәртү ысулларын билгеләүне дә кертеп, анализ нәтижеләрен тапшыру рәвешләрен, алынган нәтижеләрне қарау ысулларын билгели.

5.3. Жыелган кире элементкә анализлау нәтижеләре қарарлар қабул итү максатларында қарала.

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 авыртуы» -ул хакимият органы белән үзара эш иткәндә клиент кичергән кыенлыктар һәм проблемалар, шулай ук клиентның төрле тормыш ситуацияләренә ихтыяжы, аларны хакимият органы үз эшчәнлегенә кысаларында эш процессларын үзгәртү хисабына хәл итә ала (өстәмә сервис булдыру, Хезмәтне проактив күрсәтү режимына күчү, эчкә процессны яңадан проектлау һ.б.).

«Авырту карталары» шаблонны (3 нче кушымта).

«Авырту картасында» чагылыш таба:

- процесс исем (хезмәт күрсәтүләр, функцияләр, сервис, ярдәм чаралары һ. б.);
- ачыкланган / мөмкин булган проблемалар һәм клиентларның потенциалы ихтыяжлары;
- проблеманың таралуы;
- проблеманы хәл итү/ихтыяжы канәгатьләндерү өстенлегенә (иң кин 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 җирле Система идарәсе органында үзара хезмәттәшлек төрләр (процессларны) проектлау һәм реинжиниринглау өчен, мәсәлән,:

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

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

в) функцияләренә, процессларны үтәү тәртибен норматив-хокукий җайга салуны үзгәртү турында тәкъдимнәр 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 (җирле үзидарә органы сайтында, социаль челтәрләрдә кире элемент нәтижеләренә кыскача күзәтү һәм мөмкин булган башка ысуллар рәвешендә) клиентларның чикләнмәгән 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 билгелергә тиеш.

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль
районының "Урыссу авыл жирлеге" муниципаль
берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан
кире элементне жыю һәм анализлау Тәртибенә
1 нче кушылта

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 ит-
тегез? (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)

1. ведомство тарафыннан күрсәтелә торган барлык хезмәтләр санап үтелә
2. ...

3. Әлеге 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
4. КФҮкә тапшыру
5. Ведомствога шәхсән бару

4. Сөзгә күрсәтелгән хезмәттән сөз ни дәрәҗәдә 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 соруага «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 дәрәҗәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне

аңлата, 5 нче бөя сөз 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

6. Хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат бирүдән сөз ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 нче бөя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бөя сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " жавабы 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 сөз ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 бөя-сөз тулысынча канәгать түгел, 5 бөя-сөз 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. Сөз хезмәткәрнең әдәплелеге һәм компетентлыгы белән ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 нче бөя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бөя сөз 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 сөз ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 нче бөя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бөя сөз 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. Хезмэт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? Тәкъдимнәрегезне әйтегез. (Ачык сорау)
(1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

Тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү
мөрәжәгатьләрен һәм гарызнамәләрен 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__ (бәяләнгән 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__ (бәяләнгән 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 эшчөнлеге 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 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.

	1 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 булаем 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, шикаятьләренә, сорауларны караганда сөз нинди проблемалар белән очраштыгыз? (Ачык сорау)

1. Проблема (күрсәтегез)
2. Проблемалар булмады

10. Мөрәжәгать (сорау) бирү никадәр жиңел 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 жиңел 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 мөрәжәгатьне (сорауны) адреслаштыру турында хәбәр алдыгызмы? (Бер җавап)

1. Әйе
2. юк
13. Сезнең мөрәжәгәтегезгә, сорауыгызга җавап алындымы? (Бер җавап)

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

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә кыенсынам

15. Сез 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. Сез мөрәжәгатьне (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. Мөрәжәгатьне (сорауны)карау срогы	
16.3. Мөрәжәгатьнең (сорауның)статусы турында мәғлүмат бирү	
16.4. Мөрәжәгатькә (сорауга)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, әлегә хакимият органына мөрәжәгать итәргә, сораулар бирергә киңәш итәрсөз? 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, шикәятләрне, мөрәжәгатьләрне караганда нәрсәне үзгәртәргә кирәк? Тәкъдимнәрегезне әйтегез. (Ачык сорау)

20. Сөзнең 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. Сөзнең җенесегез (бер җавап)

1. Ир

2. Хатын-кыз

22. Зинһар, сезнең 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. 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 мәғлүмат алу өчен ешрак сайтка мөрәжәгать 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	Вақыт-вақыт кулланам (сирәк)	Җавап бирергә кыенсынам
Телеграмма-канал	1	2	3
«ВКонтакте» социаль челтәрендәге _____ 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 челтәрендәге _____ бите	1	2	3
ведомство турында мәғлүматның башка чыганаclarы	1	2	3

9. Түбәндәге ресурсларда кирәкле мәғлүматны табу никадәр җиңел 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 җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

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

Эчке клиентлардан сораштырулар үткәру өчен сорауларның якынча формалары

Хезмәткәрләренең хакимият органындагы (ведомство/оешма/учреждение) эшчәнлек аспектларыннан канәгатьлеген 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 бернич э тапкыр	Айга бернич э тапкыр	Елга бернич э тапкыр	Моның белән шөгыльл әнмим
2.1. Хезмәтләр күрсәтү	1	2	3	4	5
2.2. Ярдәм чаралары күрсәтү	1	2	3	4	5
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәру	1	2	3	4	5
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, төхдәмнәргә җаваплар әзерләү	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 шөгыльләнми м
3.1. Хезмәтләр күрсәтү		
3.2. Ярдәм чаралары күрсәтү		
3.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү		
3.4. Мөрәжәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү		
3.5. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү		

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

	Тулысынч а канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынч а канәгать түгел	Җбавап 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. Сөз үзегезнең һөнәри эшчәнлегегез регламентыннан ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынч а канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынч а канәгать түгел	Җбавап бирергә кыенсынам
5.1. Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы	1	2	3	4	5
5.2. Инструкцияләрдән һәм методик Материаллардан файдалануның уңайлылыгы	1	2	3	4	5
5.3. Инструкцияләрнең 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 тәмин итү	1	2	3	4	5
6.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү	1	2	3	4	5
6.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуньң мәгълүмати системалары	1	2	3	4	5
6.5. Хисапларны автоматлаштыру	1	2	3	4	5
6.6. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан 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 сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 6 нчы сорауга «мөгаен канәгать түгел» һәм «тулысынча канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә)

	Проблемалар (күрсәтегез)	Жавап бирергә кыенсынаам
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 әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуньң мәгълүмати системалары		
7.5. Хисапларны автоматлаштыру		

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

8. Сиз 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	1	2	3	4
8.2. Мәғлүмат бирү срокларын үтәү	1	2	3	4
8.3. Мәғлүмат 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. Мәғлүмат алмашу барышында хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу	1	2	3	4

9. Тулаем алганда, сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә кадрлар белән эшнәң ничек төзелүе белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

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

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

	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Җавап бирергә кыенсынам
--	-----------------	-----------------------	-------------------------

11.1. Оешманың кадрлар саясәте 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 жибәрү)	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 торы (бозу фактларын теркәү, хезмәткәрләрнең аңлатмаларын таләп итү, дисциплинар җаваплылыкка тарту турында боерыклар чыгару)	1	2	3
11.10. Персонал белән эшләү (белешмәләр, шәхси документлардан өземтәләр бирү)	1	2	3
11.11. Хезмәткәрләрнең шәхси мәгълүматлары белән эшләү, шәхси мәгълүматны яклау	1	2	3

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

1. Күбрәк канәгать

№ 14 сорауга күч

2. Күбрәк канәгать түгел

3. Җавап бирергә кыенсынам

№ 14 сорауга күч

13. Сизнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару эшендә сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 12 нче сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә)

14. Сизнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хуҗалык эшчәнлегенең ничек оештырылуы белән сез тулаем ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать

№ 16 сорауга күч

2. Күбрәк канәгать түгел

3. Җавап җирергә 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 җавап биргән респондентлар җавап бирә)

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

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

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

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

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

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

№ 20 сорауга күчү

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

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлеге 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 мәгълүмат юк
10. Бернинди чаралар үткәрелми
11. Җавап бирергә авырсынам

20. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә хезмәткәрләрне уку еш үткәрелә? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Кварта лга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкы р	Уку үткөрөлми	Жавап бирергә кыенсына м
20.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча укыту	1	2	3	4	5
20.2. Хезмәтләр 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	Жавап бирергә кыенсына м
21.1. Эчтәлегә (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. Абруйлылык	1	2	3
21.5. Җәмәгатьчелек хуплавы белән	1	2	3

22. Сезнең Һөнәри эшчәнлегегездә бәяләүдә Сезнең өчен иң әһәмиятлесе нәрсә? (Бер җавап)

1. Җитәкчелек тарафыннан кисәтүләр булмау
2. Җитәкчелек тарафыннан нәтижәләргә 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. Җавап бирергә авырсынам

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

Шаблон «карты болей»

№	Процесс атамасы	Ачыкланган проблемалар/клиентларның потенциалы ихтыяжлары	Проблеманың таралуы (югары/урта/түбән)	Ихтыяжны канәгатьләндерү проблемасын хәлитүнең өстенлеген (югары/урта/түбән)	Җаваплы гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Җаваплы	Җаваплы гамәлгә ашыру вакыты
ТУТЫРУ ҮРНӨГЕ							
«Атама» муниципаль хезмәте		- 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 интерфейсын булдыру - дәүләт пошлинасын түләү турында хәбәрнамәләр жиберү буенча сервис булдыру	структур бүлекчә	өстенлек нигезендә билгеләнә
							
Хезмәткәрләр		кадрлар	Югары/урта	Югары/урта	-	структур	өстенлек

әрнең белешмә алуы	бүлегенә көгазьдә гариза бирү кирәклег е	ача/түбән	ча/түбән	корпоратив портал аша гариза бирү мөмкинлег н тәмин итү	бүлекчә	нигезендә билгеләнә
--------------------------	---	-----------	----------	--	---------	------------------------