

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
БАЙРЯКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ ЮТАЗИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЮТАЗЫ МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫ БӘЙРӘКӘ АВЫЛ
ЖИРЛЕГЕ БАШКАРМА
КОМИТЕТЫ

ул.Ютазинская, д.14А,

с.Байряка, 423963

Ютазы урамы, 14А йорт,

Бәйрәкә авылы, 423963

Тел.:(85593) 2-44-12, факс:2-44-13, e-mail: Albina.Ahmetshina1@tatar.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

№ 16

«23» декабрь 2025 ел

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Бәйрәкә авыл жирлеген" 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 октябрендәге «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, 2010 елның 27 июлендәге «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында»гы 210-ФЗ санлы Федераль закон, Россия Федерациясе 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 үзәклеген стандартларын кертү буенча чаралар планын («юл картасын») раслау турында»гы 2160-р санлы күрсәтмәсе нигезендә, «Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы «Бәйрәкә авыл жирлеген» муниципаль берәмлек Уставына таянып, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Бәйрәкә авыл жирлеген жирле үзидарә органнары эшчәнлегеннән канәгатьлек дәрәжәсендә граждандардан, юридик затлар вәкилләреннән һәм жирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән (хезмәткәрләреннән) кире элемтә алуны оештыру максатларында, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Бәйрәкә авыл жирлеген Башкарма комитеты к а р а р б и р ө:

1. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы «Бәйрәкә авыл жирлеген» 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 үткәргә, алынган мәгълүматка анализ ясарга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының Бәйрәкә авыл жирлеген жирле үзидарә органнарының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр әзерләргә.

3. Әлеге қарарны Татарстан Республикасы хокукий мәғлұматының рәсми порталында рәсми бастырып чығару юлы белән рәсми рәвештә халыкка жіткерергә (<https://pravo.tatarstan.ru> Элемтә, мәғлұмат технологияләре һәм массақүләм коммуникацияләр өлкәсендә күзәтчелек буенча Федераль хезмәт (Роскомнадзор) тарафыннан 2013 елның 17 декабрендә бирелгән ЭЛ ФС77-60244 санлы массақүләм мәғлұмат чарасы буларак теркәлү турында таныклык) һәм Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының рәсми сайтында Татарстан Республикасы Муниципаль берәмлекләре порталы составында дәүләт хакимияте һәм жірле үзидарә органнарының «Рәсми Татарстан» бердәм порталын урнаштырырга. «Интернет» мәғлұмат-телекоммуникация чөлтәрендә түбөндәге веб-адресы буенча урнаштырырга: <http://jutaza.tatarstan.ru/>.

4. Әлеге қарар рәсми басылып чыққан көненнән үз көченә керә.

5. Әлеге қарарның үтәләшен контрольдә тотуны үз өстемдә қалдырам.

Татарстан Республикасы
Ютазы муниципаль районы
Бәйрәкә авыл жірлеге башлығы



А.О.Әхмәтшина

Татарстан Республикасы
Ютазы муниципаль районы
Бәйрәкә авыл җирлегенә
2025 елның 23
декабрендәге 16 санлы
қарарына кушымта

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

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. «Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Бәйрәкә авыл җирлегә» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлауның әлеге тәртібе (алга таба ул - Тәртип) Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Бәйрәкә авыл җирлегә» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентларның үз вәкаләтләрен гамәлгә ашырганда Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының мәстсәләм авыл җирлегә 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 бәйлә ситуацияләрдә.

Инструментарий - клиентларның һәм хакимият органнары хезмәткәрләренең канәгатьлек дәрәҗәсен 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 бәйлә эшчәнлек.

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

Онлайн-сораштыру-коммуникациялар тәэмин итү максатында интернет-мәғлүмат-телекоммуникация челтәрен куллануны күздә тоткан мәғлүмат жыю ысулы.

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

Респондент-мәғлүматлар жыела торган зат.

Реинжиниринг - органның эшчәнлеген оптимальләштерү һәм клиент үзәкләшү принциптарын һәм стандартларын кертү максатларында хакимият органы процессларын реформалауға, проектлауға яисә яңадан проектлауға юнәлдерелгән методологиягә һәм технологияләргә нигезләнгән 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 жыю һәм анализлау системасы тасвирламасы

2.1. Кире элемтәне жыю һәм анализлау системасы тышкы һәм эчке клиентлардан алынган субъектив мәғлүматларны 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 элемтәне жыю һәм анализлау объектлары дип атала).

2.2. Кире элемтәне жыю 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 мәғлүмат 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 эшчәнлегенең 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 чыганакалары булып клиентлардан хезмәтләр, 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 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 керту 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 вәкилләренә) 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) гражданныр һәм оешмаларның мөрәжәгатьләргә, гарызнамәләргә белән эшләү;

3) контроль-күзәтчелек вәкаләтләргә;

4) хакимият органы тарафыннан күрсәтелә торган ярдәм чаралары;

5) хакимият органы эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан файдалану;

6) хакимият органы эшчәнлегенә башка процесслары һәм юнәлешләргә.

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

- «кире элемтә»бүлегә аша мөрәжәгатьләр;

- мөрәжәгать юлнамалары почта адресы буенча:423963, Татарстан Республикасы, Ютазы районы, Бәйрәкә авылы, Ютазы урамы, 14А санлы йорт.;

- шәхси кабул итүдә турыдан-туры мөрәжәгать итү;

- «дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең (функцияләргә) Бердәм порталы»аша мөрәжәгать юлнамалары;

- хакимият органнарының социаль челтәрләрдәгә рәсми битләргә урнаштырылган сораштыруларда катнашу.

Хезмәтләрдән файдаланучылардан, сервислардан файдаланучылардан һәм Ютазы муниципаль районы хакимият органнары белән үзара хезмәттәшлек итүгә

затлардан өстәмә рәвештә дә, шулай ук Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Бәйрәкә 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 Бәйрәкә авыл җирлегә Башкарма комитетының рәсми сайтында «кире элемтә» бүлегә оештырыла, аның ярдәмендә:

1) мөрәҗғәгатьләр кабул итү: мөрәҗғәгатьләр, шикаятьләр, тәкдирләр бирү өчен. Бүлектә еш керә торган мөрәҗғәгатьләргә җавапларны (шәхессез форматта) урнаштыру тәмин ителә;

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

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

Клиент хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегенә берничә фактны 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 үзегенә мөрәҗғәгать иткәндә һәм сөйләшүдән соң аңа күрсәтелгән ярдәмнең сыйфатын билгеләргә тәкдир 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 аспектларыннан канәгатьләр дәрәҗәсен бәяләү һәм аның клиентлар үзәклегенә дәрәҗәсен 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 мөмкинлегенә;

8) коллективтагы коллегалар арасындагы үзара мөнәсәбәтләр;

9) хезмәткәрләр эшчәнлеген матди-техник, мәгълүмати тәмин 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 мәғлүматлар җыела.

4.3. Эшчәнлекнең төрле аспектларыннан 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 ресурсларында 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 якинча 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 элемтәне калдыру мөмкинлеген тәэмин итү тәкъдим ителә.

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

5. Мәғлүматны анализлау һәм кире элемтә җыю нәтижәләре буенча карарлар кабул итү

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

Мәғлүматка 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, мәғлүмат бирү, кабул итүгә язылу мөмкинлегенә, Документлар санының оптималь булуы, нәтижә алуның оперативлыгы, коллективта климаттан канәгатьлек һәм башкалар) ачыклау максатыннан үткәрелә.

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

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

5.3. Җыелган кире элемтәне анализлау нәтижәләре карарлар кабул итү максатларында карала.

Кире элемтәне 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 кыенлыklar һәм проблемалар, шулай ук клиентның төрле тормыш ситуацияләренә ихтыяҗы, аларны хакимият органы үз эшчәнлегенә кысаларында эш

процессларын үзгәртү хисабына хәл итә ала (өстәмә сервис булдыру, Хезмәтне проактив күрсәтү режимына күчерү, эчкә 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/ихтыяжы 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 җирле Система идарәсе органында үзара хезмәттәшлек төрләрән (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) функцияләрне, 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 чикләнмәгән 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.

Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районының "Бәйрәкә авыл
жирлегә" муниципаль берәмлегендә
тышкы һәм эчке клиентлардан кире
элементәне җыю һәм анализлау Тәртибенә
1 нче кушымта

Тышкы клиентларны сораштыру өчен анкета формалары

Дәүләт (муниципаль) хезмәтләре (сервислары), дәүләт ярдәме чаралары күрсәтүдән, контроль
(күзәтчелек) чаралары үткөрүдән, мөрәҗәгатьләргә (гарызнамәләргә) 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 (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 мөрәҗәгать 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. Ведомствого 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 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 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 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 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 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 мөрәҗәгатьләрен 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 мөрәҗәгать итәргә туры килдеме? _____ (муниципаль берәмлек администрациясе Исеме/Исеме муниципаль берәмлек хакимияте органы) өлеге чорда нинди дә булса тәкъдимнәр, гаризалар, мөрәҗәгатьләр 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 мөрәҗәгать итәргә туры килде _____ 20__ (бәяләнгән торган чорның башы күрсәтелә)? (Бер җавап)

1. 1 мөрәҗәгать (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 эшчәнлегә турында мәғлүмат бирүгә гарызнамә
5. Башкача _____ (күрсәтегез)

5. Әйтегез 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 мөрәжәгәтне (соруны) 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, соруларны 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, соравыгызга 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 киләчәктә 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 мәгълүмат бирү	
16.4. Мөрәжәгатькә (сорауга) җавапның аңлаешлылыгы һәм аңлаешлылыгы	
16.5. Мөрәжәгатьне (сорауны) карау процессында коммуникациянең гадилеге 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. Сөз үзегезнең туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга, кирәк булганда, әлеге хакимият органына мәрәжәгать 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. Тәкдимнәргә, гаризаларны, шикәятләргә, мәрәжәгатьләргә караганда нәрсәне үзгәртәргә кирәк? Тәкдимнәрегезне 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, сөзнең 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 сөз нинди мәгълүмат чыганакларыннан файдаланасыз?
(Җавапларның теләсә нинди саны)

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

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. Жавап бирергө авырсынам

4. Сайтта кирекле мәғлүматны табу никадәр жиңел яки катлаулы булды _____? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя кирекле мәғлүматны табу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя кирекле мәғлүматны табу бик жиңел булган дигәнне аңлата. (Бер жавап)

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

5. Сез нинди мәғлүмат алу өчен ешрак сайтка мөрәжәгать итәсез _____? (Ачык сорау)

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

7. Сез ведомство турында түбәндәге мәғлүмат чыганаclarыннан еш файдаланасыз? (Бер жавап)

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

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

	Әйе	Юк	Жавап 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 кирекле мәғлүматны табу никадәр жиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя кирекле мәғлүматны табу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя кирекле мәғлүматны табу бик жиңел булган дигәнне аңлата. (Бер жавап)

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

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

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

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Бәйрәкә авыл жирлегә" 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 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 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. Мөрәҗәгатьләргә, 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. Мөрәҗәгатьләргә, 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. Сөз үзегезнең һөнәри эшчәнлегегез регламентыннан ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җавап 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	Җавап 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 әйләнешенең 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 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 җавап биргән респондентлар җавап бирә)

	Проблемалар (күрсәтегез)	Җавап 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 әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торучы мәгълүмати системалары		
7.5. Хисапларны автоматлаштыру		
7.6. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан 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)

	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Җавап бирергә кыенсына м	Башка дәүләт органнары 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 әйләнеш системасы)	1	2	3	4
8.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)	1	2	3	4
8.5. Мәгълүмат алмашу барышында хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу	1	2	3	4

9. Тулаем алганда, сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә кадрлар белән эшнең 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 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 үткәру, эш бирүче өчен киңәшләр төзү)	1	2	3
11.3. Хезмәткәрне 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. Вазыйфай инструкциялар эшләү	1	2	3
11.9. Хезмәт дисциплинасы үтәлешен тикшереп торы (бозу фактларын теркәү, хезмәткәрләргә 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. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару буенча эшнең ничек төзелүе белән сез тулаем ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать
2. Күбрәк канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

№ 14 сорауга күч

№ 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 җавап биргән респондентлар җавап бирә)

14. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык 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 күч

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 укуга еш үткәрелә? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Кварталга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкыр	Уку үткәрелми	Җавап бирергә кыенсынам
20.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча уку	1	2	3	4	5
20.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтиҗәле 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. 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. Абрыйлылык	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 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 "Бәйрәкә 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 потенциаль ихтыяжлары	Проблеманың таралуы (югары/урта/түбән)	Ихтыяжны канәгатьләндер ү проблемасын хәл итүен өстенлеген (югары/уртача/ түбән)	Җәмәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Җаваплы	Җәмәлгә ашыру вакыты
ТУТЫРУ ҮРНӨГЕ							
	«Атама» муниципаль хезмәте	- рәсми сайтта дәүләт пошлинасы н түләү интерфейсы булмау - дәүләт пошлинасы н 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 жибәрү буенча сервис булдыру	структур бүлекчә	өстенлек нигезендә билгеләнә
							
	Хезмәткәрләрнең белешмә алуы	кадрлар бүлегенә кәгазьдә гариза бирү кирәклеген	Югары/уртача/ түбән	Югары/уртача/ түбән	- корпоратив портал аша гариза бирү мөмкинлеген тәэмин итү	структур бүлекчә	өстенлек нигезендә билгеләнә