

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
ПОСЕЛКА ГОРОДСКОГО ТИПА УРУССУ
ЮТАЗИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
423950, п.г.т. Уруссу, ул. Пушкина, 38

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЮТАЗЫ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
УРЫССУ ШӘҺӘР ТИБЫНДАГЫ ПОСЕЛОГЫ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ
423950, Урыссу шәһәр тибындагы поселогы,
Пушкин урамы, 38

Тел.: 8(85593)2-42-17, e-mail: Pgt.Urussu@tatar.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 24 » 12 2025 ел

КАРАР

№ 22

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементне жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында

"Шәхси хакимиятнең бердәм системасында жирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында" 2025 елның 20 мартындагы 33-ФЗ санлы Федераль закон, «Россия Федерациясендә жирле үзидарә оештыруның гомуми принциплары турында»гы 2003 елның 6 октябрендәге 131-ФЗ санлы Федераль закон, «Күмү һәм күмү эше турында»гы 12.01.1996 № 8-ФЗ Федераль законы, «Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләренә оештыруны оештыру турында»гы 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль законы, «2030 елга кадәр Россия Федерациясен социаль-икътисадый үстерү инициативалары исемлеген раслау турында»гы 06.10.2021 ел, № 2816-Р Россия Федерациясе Хөкүмәте күрсәтмәсе, «Татарстан Республикасында жирле үзидарә турында»гы 28.07.2004 ел, № 45-ТРЗ Татарстан Республикасы законы, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Татарстан Республикасында клиентлар үзәклегендә стандартларын кертү буенча чаралар планын («юл картасын») раслау турында»гы 29.09.2023 ел, № 2160-р күрсәтмәсе нигезендә, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе" муниципаль берәмлеге Уставына таянып, гражданның, юридик затлар вәкилләреннән һәм жирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән (эшчеләреннән) Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе жирле үзидарә органнары эшчәнлегеннән канәгатьлек дәрәжәсендә кире элемент алуны оештыру максатларында, Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе Башкарма комитеты

к а р а р
б и р ә:

1. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке кли-

ентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган тәртибен расларга.

2. Елга кимендә бер мәртәбә тышкы һәм эчке клиентлардан сорашып белешүләр үткәергә, алынган мәгълүматка анализ ясарга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының шәһәр тибындагы Урыссу бистәсе жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү һәм аларның клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр эзерләүне гамәлгә ашырырга.

3. Әлеге карарны Татарстан Республикасы хокукый мәгълүмат порталында (<https://pravo.tatarstan.ru>; 17.12.2013 елны Элемтә, мәгълүмат технологияләре һәм массакүләм коммуникацияләр өлкәсендә күзәтчелек буенча Федераль хезмәт (Роскомнадзор) тарафыннан ЭЛ № ФС77-60244 санлы массакүләм мәгълүмат чарасы буларак теркәлү турында таныклык бирелгән) бастырып чыгару һәм Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы сайтында Татарстан Республикасы Муниципаль берәмлекләре порталы составында дәүләт хакимияте һәм жирле үзидарә органнарының Бердәм «Рәсми Татарстан» порталында «Интернет» мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә <http://jutaza.tatarstan.ru/> адресы буенча урнаштыру юлы белән рәсми рәвештә халыкка житкерергә.

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

5. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үз өстемдә калдырам.

Житәкче вазыйфаларын
башкаручы

А.Н.Захаров

Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районының Урыссу
шәһәр тибындагы бистәсе Советының
карарына кушымта
« 24 » 12 2025 ел № 22

Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының
"Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе" муниципаль берәмлегендә
тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау
тәртибе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының "Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның әлеге тәртибе (алга таба - Тәртип) Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының «Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентларның Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе жирле үзидарә органнары белән үз вәкаләтләрен гамәлгә ашырганда үзара хезмәттәшлек итүдән канәгать булуы турында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауға максатларны, төп юнәлешләрне һәм таләпләрне 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 сервислар тәкъдим иткәндә (гамәлгә ашырганда) файдалану процессында барлыкка килә торган хокук мөнәсәбәтләре комплексы.

Тормыш вәзгыяте - клиент өчен хезмәтләр һәм сервислар алу максатларында хакимият органнары һәм вәкаләтле оешмалар белән үзара хезмәттәшлек итү мөмкинлеге яки кирәклегә тудыра торган шартларның булуы яки килеп чыгуы.

Клиент - үз ихтыяжларын канәгатьләндерү максатында дәүләт белән үзара эшчәнлек алып баручы яки гавами хакимият органнары функцияләрен башкарганда дәүләт һәм вәкаләтле оешмалар белән үзара эшчәнлек алып баручы физик яки юридик зат.

Тышкы клиент - үз ихтыяжларын канәгатьләндерү максатында мөстәкыйль рәвештә яисә вәкаләтле вәкил аша хакимият органнары, алар буйсынуындагы оешмалар белән үзара эш итүче физик яки 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 гаиләара процессларны үтәү белән бәйләү ситуацияләрдә.

Инструментарий - хакимият органнары клиентларының һәм хезмәттәшләренең канәгатьлек дәрәжәсен бәяләүне үткәргә мөмкинлек бирә торган логик эзлеклелектә төзелгән мәсьәләләр.

Муниципаль, дәүләт хезмәте - «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында»гы 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль законы мәғнәсендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрне гамәлгә ашыруга бәйләү эшчәнлек.

Сервис - хезмәт күрсәтүне алдан күргәндә, ярдәм чаралары күрсәткәндә, функцияләрен башкарганда кулланыла торган цифрлы мәғлүмат ресурсы.

Онлайн-сораштыру-коммуникацияне тәмин итү максатында «Интернет» мәғлүмат-телекоммуникация челтәреннән файдалануны күздә тоты торган мәғлүмат жыю ысулы.

Офлайн сорашып белешү - респондентлар белән мәғлүмат алу каналларына бәйсез рәвештә кире элемент булдыруны тәмин итү максатында турыдан-туры шәхси хезмәттәшлекне күздә тоты торган мәғлүмат жыю ысулы.

Респондент-мәғлүматлар жыела торган зат.

Реинжиниринг - методология һәм технологияләргә нигезләнгән эшчәнлек, аның эшчәнлеген оптимальләштерү һәм клиент үзәкләшү принциптарын һәм стандартларын кертү максатларында хакимият органы процессларын реформалаштыруга, проектлауға яки яңадан проектлауға юнәлдерелгән эшчәнлек.

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

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

2. Кире элементне жыю һәм анализлау системасы тасвирламасы

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

2.2. Кире элементне жыю һәм анализлау системасын формалаштыру максатлары:

-клиентларның хакимият органы белән барлык үзара эшчәнлегә сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш хәлләрендә һәм аерым хезмәтләр (сервислар) алганда хакимият органы белән үзара эшчәнлегә белән канәгатьлегә турында бердәм һәм чагыштырлыҡ 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 чараларны эзләрү;

- клиентларның хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегә сыйфатын яхшыртуга карата таләпләрне эшләрү һәм гамәлгә ашыруны контрольдә тоту;

- үсеш юнәлешләрен ачыклау, хакимият органы эшчәнлегенә аерым аспектларын трансформацияләрү, шулай ук иң яхшы карарларны/практикаларны башка эшчәнлек пектларына тиражлау максатында хакимият органы эшчәнлегендә уңышлы карарлар эзләрү;

- процессларның нәтиҗәләлеген һәм хакимият органының клиентлар үзәклегә дәрәжәсен күтәрү.

2.3. Кире элемент чыганаclarы булып клиентлардан хезмәтләр, функцияләр һәм сервислар сыйфаты, мөрәҗәгатьләр һәм шикаятьләр турында мәғлүматны берләштерә торган мәғлүмати системалар, шулай ук хакимият органнары тарафыннан оештырыла торган сораштырулар һәм социологик тикшерүләр мәғлүматлары тора.

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

Тиешле хакимият органнары үзара хезмәттәшлек итүнең барлык нокталарында кире элемент җыюның гамәлдәге каналлары турында мәғлүмат урнаштыруны һәм даими яңартуны тәмин итә: ПОС сорашып белешү формаларына һәм сорашып белешүләр үткәрү буенча башка махсуслаштырылган платформаларга сылтамалар һ. б.

2.5. Кире элемент даими рәвештә җыела.

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

3. Тышкы кире элемтә системасы

3.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның (гражданнарның һәм юридик затларның вәкилләренен) хакимият органы тарафыннан тышкы клиентлар белән үзара хезмәттәшлеккә бәйлә функцияләрне гамәлгә ашыруның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтен өйрәнү өчен билгеләнгән.

3.2. Тышкы клиентлар өчен кире элемтә жыю объектлары булып торалар:

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

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

- «Кире элемтә» бүлегә аша мөрәжәгатьләр;
- почта адресы буенча мөрәжәгать юлламалары: Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районы Урыссу шtb, Пушкин ур., 48 й.;
- шәхси кабул итүдә турыдан-туры мөрәжәгать итү;
- «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең (функцияләренен) Бердәм порталы» аша мөрәжәгать юлламалары;
- хакимият органнарының социаль челтәрләрдәге рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу.

Хезмәтләрдән файдаланучылардан, сервислардан файдаланучылардан һәм Ютазы муниципаль районы хакимият органнары белән үзара хезмәттәшлек итүче затлардан турыдан-туры да, шулай ук Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе 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 максатларында Татарстан Республикасы Ютазы муниципаль районының Урыссу шәһәр тибындагы бистәсе Башкарма комитетының рәсми сайтында "Кире элемтә" бүлегә оештырыла, аның ярдәмендә түбәндәгеләр булдырыла:

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

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

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

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

3.6. Хакимият органы тарафыннан кире элемтә алуның өстәмә ысулларынан файдалану очраklары һәм мөмкинлекләре билгеләнергә мөмкин. (телефон элемтәсе аша) клиент контакт үзәгенә мөрәжәгать иткәндә һәм сөйләшүдән соң ана күрсәтелгән ярдәмнең сыйфатын бәяләргә тәкъдим ителә), тискәре кире элемтә шартларын верификацияләү (тикшерү) өчен клиентларга инициатив шалтыратулар, социологик сораптырулар үткөрү һәм башкалар).

4. Эчке кире элемтә системасы

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

4.2. Эчке клиент өчен кире элемтә жыю объектлары булып тора:

- 1) һөнәри эшчәнлек (хезмәт)элементлары;
- 2) хакимият органының башка бүлекчәләре, дәүләт органнары һәм оешмалар 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 мөмкинлегә;
- 8) коллективтагы коллегалар арасындагы үзара мөнәсәбәтләр;
- 9) хезмәткәрләр эшчәнлеген матди-техник, мәгълүмати тәэмин итү процесслары;
- 10) хакимият органы процесслары нигезендә процесс нәтижәсен кулланычы 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 жыела.

4.3. Эшчәнлекнең төрле аспектларынан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү өчен махсулаштырылган инструментарий эшләнә, ул хакимият органының эчке ресурсларында (рәсми сайтның тышкы клиентлар өчен ябык ведомство эчендәге порталларында) урнаштырыла. Хакимият органының эчке ресурсларында урнаштыру мөмкинлегә булмаганда, сылтама хакимият органы

хезмәткәрләренә һәм хезмәткәрләренә электрон почта аша жиһәрелә, шулай ук анкетаны язма саклагычта тутыру өчен бирелә.

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

4.4. Хезмәткәрләрдән (эшчеләрдән) сорашып белешү сорашып белешү үткәрүнең мөмкин булган анонимлыгының максималь дәрәжәсен күздә тотал.

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

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

5. Мәгълүматны анализлау һәм нәтижәләр буенча карарлар кабул итү кире элементә жыю

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

Мәгълүматка анализ үзара бәйләнешнең төрөннән (процессыннан), шулай ук эчке һәм тышкы клиентлар белән мондый бәйләнешнең аерым параметрларыннан (мәсәлән, хезмәт күрсәтү/сервистан файдалану мөмкинлеге, мәгълүмат бирү, кабул итүгә язылу мөмкинлеге, документлар санының оптималь булуы, редульгат алуның оперативлыгы, коллективта климаттан канәгатьлек һәм башкалар) канәгатьлекнең гомуми дәрәжәсен ачыклау максатыннан үткәрелә.

5.2. Кире элементә жыю, шул исәптән социологик тикшеренүләр (сораштырулар) үткәрү нәтижәләре буенча алынган, мөрәжәгатьләргә һәм сорауларны эшкәртү нәтижәләрен гомумиләштерү һәм анализлау, жыела торган кире элементә күләменә карап, айга 1 тапкырдан кварталга 1 тапкырга кадәр үткәрелә.

Клиентлар белән үзара эш итү процессы барлыкка килгән элементәне жыю һәм анализлау объекты булган жирле үзидарә органы (органның структур бүлекчәсе) мәгълүматны теркәү, исәпкә алу, саклау һәм анализлау тәртибен билгели, моңа жыелган мәгълүматны эшкәртү ысулларын билгеләү дә керә, анализ нәтижәләрен күрсәтү формалары, алынган чыганаclarны карау ысуллары керә.

5.3. Жыелган кире элементәне анализлау нәтижәләре карарлар кабул итү максатларында карала.

Кире элементәне анализлау нәтижәсендә хакимият органының һәр процессы буенча клиентның «Авырту картасы» формалаша, реинжиниринг буенча чаралар эшләнә, хезмәткәрләр өчен яңа инструктив материаллар һәм мөрәжәгать итүчеләр өчен аңлатмалар әзерләнә.

"Клиент авыртуы" - ул хакимият органы белән үзара хезмәттәшлек иткәндә клиент кичергән катлаулыclar һәм проблемалар, шулай ук клиентның төрле тормыш ситуацияләренә ихтыяжы, аларны хакимият органы үз эшчәнлегә кысаларында эш процессларын үзгәртү хисабына хәл итә ала (өстәмә сервис

булдыру, хезмәтне проактив күрсәтү режимына күчерү, эчке процессны яңадан проектлау һ.б.).

"Авырту карталары" шаблоны (3 нче кушымта).

"Авырту картасында" чагылыш таба:

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

клиентларның ачыкланган / мөмкин булган проблемалары һәм потенциалы ихтыяжлары;

- проблеманың таралуы;

- проблеманы хәл итү/ихтыяжы канәгатьләндерү өстенлеген (иң кинәт таралган «авыртулар», шулай ук хакимият органының башка процессларына бәйле «авыртулар» төп өстенлеккә ия булырга мөмкин);

- проблемаларны бетерү һәм клиентларның ихтыяжларын канәгатьләндерү өчен кирәкле чаралар;

- чараларны гамәлгә ашыру срогы.

- җаваплы.

5.4. Жыелган кире элементне анализлау нәтижеләре клиент тәҗрибәсе сыйфатын арттыру максатларында жирле үзидарә органында үзара хезмәттәшлек төрләр (процессларны) проектлау һәм реинжиниринглау өчен кулланырга мөмкин, мәсәлән:

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

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

в) функцияләргә, 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 мәгълүмат бирелергә тиеш. Кире элементнең гомумиләштерелгән белешмәләреннән, шулай ук алар нигезендә хакимият органнарының һәм вәкаләтле органнарның кабул ителгән карарларыннан клиентларның чикләнгән даирәсенә җитди тормыш хәлләре, дөләт хезмәтләре һәм сервислары, үзара эш итү нокталары (жирле үзидарә органы сайтында, социаль челтәрләрдә кире элемент нәтижеләренә кыскача күзәтү һәм мөмкин булган башка ысуллар рәвешендә) күзалланырга тиеш.

Хакимият органы клиенттан алынган кире элементдән файдалану турындагы мәгълүматны урнаштыру формаларын һәм методларын, урнаштыру ешлыгын, гомуми кулланылышта урнаштырылмый торган мәгълүматның критерийларын һәм исемлеген билгеләргә тиеш.

Татарстан Республикасы Ютазы
муниципаль районының "Урыссу
шәһәр тибындагы бистәсе" муниципаль
берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан
кире элементәне жыю һәм анализлау тәртибенә
1 нче кушымта

Тышкы клиентларны сораштыру өчен анкета формалары

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

1. Сөз нинди максат белән _____ (ведомство исеме) мөрәжәгать иттегез? (Бер җавап)
 1. Хезмәт алдым
 2. Ярдәм чаралары алдым
 3. Миндә тикшерү үткәрделәр
 4. Мөрәжәгать (сору) яздым
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 мөрәжәгать 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. МФЦга 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 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 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 соруага "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 соруага "1" җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

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

7. Документлар бирү өчен кирәкле документлар санының оптималь булуыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) *(1 нче сорауга "1" җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)*

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

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" җавабы 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" җавабы 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 әйтәгез. *(Ачык сорау) (1 нче сорауга "1" җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)*

**Мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны карау белән тышкы
клиентларның канәгәтлеген бәяләү**

1. _____ (муниципаль берәмлек администрациясе исеме/муниципаль берәмлек хакимият органы/муниципаль берәмлек хакимият органы структур бүлекчәсе исеме) (хезмәт күрсәтүләр, ярдәм чаралары һәм дәүләт функцияләрен башкару юлы белән) мөрәжәгать итүегез белән Сез күбрәк канәгәть яки канәгәть түгел? (Бер җавап)

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

2. Сөзгә _____ (муниципаль берәмлек администрациясе исеме/муниципаль берәмлекнең хакимият органы исеме) нинди дә булса тәкъдимнәр, гаризалар, шикаятьләр, гарызнамалар белән _____ 20__ елга кадәр чорда (бәяләнгән торган чорның башы күрсәтелә) мөрәжәгать итәргә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Әйе
 2. Юк
- СОРАШТЫРУНЫҢ АХЫРЫ**
3. Җавап бирергә авырсынам **СОРАШТЫРУНЫҢ АХЫРЫ**
3. Бу чорда сөзгә 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 керә? (Бер җавап)

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

5. Нинди сәбәп белән мөрәжәгать итүегез турында әйтегез, зинһар. (Ачык сорау) _____

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

1. Хакимият органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать итү
2. Органга кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать
3. Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү
4. Дәүләт хезмәтләре Порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)8 нче сорауга күчү
5. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү 8 нче сорауга күчү
6. Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү8 нче сорауга күчү
7. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү8 нче сорауга күчү
8. МФЦ аша язма мөрәжәгать..... 8 нче сорауга күчү
9. Башка _____ (күрсәтегез)8 нче сорауга күчү

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

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

	1 – 5 бәя
7.1 дәүләт хакимияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать	
7.2 дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать	

7.3 хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать	
--	--

8. Сөз тулаем алганда органга мөрәжәгатьне (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, шикәятләрне, соруларны караганда сөз нинди проблемалар белән очраштыгыз? *(Ачык сору)*

1. Проблема (күрсәтегез)
2. Проблемалар булмады

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

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

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

13. Сөзнең мөрәжәгәтегезгә, сораыгызга җавап алындымы? *(Бер җавап)*

1. Әйе җавап алынды
2. Юк, җавап булмады
3. Мөрәжәгатьне (соруны) караудан баш тарту алынды

15 нче соруага КҮЧҮ

16 нчы соруага КҮЧҮ

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

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

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

16. Сөз мөрәжәгатьне (соруны) карауның түбәндәге параметрларыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Бер җавап һәр юл буенча)*

Бәяләү параметрлары	1 – 5 бәя
16.1. Мөрәжәгать (сору) бирүнең аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы	
16.2. Мөрәжәгатьне (соруны) карау срогы	
16.3. Мөрәжәгатьнең (соруның) статусы турында мәгълүмат бирү	
16.4. Мөрәжәгатькә (соруага) җавапның аңлаешлылыгы һәм аңлаешлы-	

лығы	
16.5. Мөрәжәгатьне (сорауны) карау процессында коммуникациянең гади- леге 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, шул хакимият органына барырга, гарызнамалар бирергә ни дәрәжәдә кинәш итәрсөз? 10 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл - ихтималы бик аз, 10 балл - 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. Тәкъдимнәргә, гаризаларны, шикаятьләргә, сорауларны караганда нәрсәгә үзгәртәргә кирәк? Тәкъдимнәргә-гезне әйтегез. (Ачык сорау) _____

20. Зинһар, сезнең 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. Сезнең женес (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, сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

Ведомство эшчәнлегенде турунда мәғлүматның һәркем файдалана алырлык булуыннан тышкы клиентларның канәғәтлелеген бәяләү

1. Ведомство турунда мәғлүмат алу өчен Сөз нинди мәғлүмат чыганаclarын кулланасыз? *(Жауапларның саны чикләнмәгән)*

1. Рәсми сайт _____
2. Телеграмма-канал _____
3. "ВКонтакте" социаль челтәрәндә _____ рәсми бит
4. ведомство турунда мәғлүматның башка чыганаclarы

2. _____ рәсми сайттан еш файдаланасызмы? *(Бер жауап)*

1. Даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Жауап бирергә авырсынам

3. _____ сайтта кирәкле мәғлүматны таба аласызмы? *(Бер жауап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Жауап бирергә авырсынам

4. Сайтта 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 жауап)*

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

7. Сөз ведомство турунда түбәндәге мәғлүмат чыганаclarынан еш файдаланасызмы? *(Бер жауап)*

	Даими кулланам	Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)	Жауап бирергә авырсынам
Телеграмм-канал	1	2	3
«ВКонтакте» социаль челтәрәндәге _____ бит	1	2	3
ведомство турунда мәғлүматның башка чыганаclarы	1	2	3

8. Түбәндәге ресурсларда кирәкле мәғлүматны таба аласызмы? *(Бер жауап)*

	Да	Нет	Жауап бирергә авырсынам
Телеграмм-канал	1	2	3
«ВКонтакте» социаль челтәрәндәге _____ бит	1	2	3
ведомство турунда 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 жауап)*

	1-5 бәя
--	---------

Телеграмм-канал	
«ВКонтакте» социаль челтәрендәге _____ бит	
ведомство турында мәгълүматның башка чыганакалары	

10. Россия ФМБА социаль челтәрләрдәге һәм/яки те-леграм-каналдагы битләрендә Сез нинди мәгълүматка ас-
руча 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 "Урыссу
шәһәр тибындагы бистәсе" муниципаль
берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан
кире элементне жыю һәм анализлау тәртибенә
2 нче кушымта

Эчке клиентлардан сораштырулар үткәрү 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 никадәр канәгать? *(Бер җавап)*

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

2. Сез никадәр еш түбәндәге мәсьәләләр буенча юридик һәм физик затлар белән үзара
бәйләнештә торасыз? *(Бер җавап һәр юл өчен)?*

	Даими, һәр эш көне	Атнага берничә тапкыр	Айга бер- ничә тапкыр	Елга бер- ничә 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 үткәрү	1	2	3	4	5
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү	1	2	3	4	5
2.5. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буен- ча консультация бирү	1	2	3	4	5

3. Үзегезнең һөнәри эшчәнлегегез кысаларында нинди проблемалар белән очрашасыз (очраштыгыз)
үз ведомствогызда/оешмада / учреждениедә? *(Үзегез шөгыльләнгән эшчәнлекнең һәр төренә карата һәр юл
буенча җавап) (ачык сорау)*

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

4. Сез үз эшчәнлегегезнең матди тәэмин ителеше белән ни дәрәҗәдә канәгать? *(Бер җавап һәр юл өчен)?*

	Тулысынча канәгать	күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	тулысынча канәгать түгел	җавап би- рергә авырсынам
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре	1	2	3	4	5

h. б.)					
4.2. Чыгым материаллары белән тээмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)	1	2	3	4	5

5. Сөз үзегезнең һөнәри эшчәнлегегез регламентыннан ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап һәр юл өчен)?*

	Тулысынча канәгать	күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	тулысынча канәгать түгел	җавап бирергә авырсынам
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 тээмин итүдән ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап һәр юл өчен)?*

	Тулысынча канәгать	күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	тулысынча канәгать түгел	җавап бирергә авырсынам
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)	1	2	3	4	5
6.2. Программа белән тээмин 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 торуның 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. Сөзнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик яктан тээмин итүдә сезне нәрсә канәгатьләндерми? *(Ачык сорау) (6 нчы сорауга «Мөгаен канәгать түгел» һәм «Тулысынча канәгать түгел» җавап биргән респондентлар җавап бирә)*

	Проблема (күрсәтегез)	җавап бирергә кыенсынам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)		

7.2. Программа белән тээмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмэт күрсәтү		
7.4. Документлар әйләнешенәң һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуның мәғлүмәти системалары		
7.5. Хисапларны автоматлаштыру		
7.6. Һәркем файдалана алырлык мәғлүмәт ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.7. Хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлегә		

8. Башка хакимият органнары һәм оешмалар белән үзара хезмәттәшлектән Сез ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап һәр юл өчен)*

	Күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	Җавап бирергә кыенсынам	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белән хезмәттәшлек итмим
8.1. Бирелә торган мәғлүмәтнең сыйфаты	1	2	3	4
8.2. Мәғлүмәт биру срокларын үтәү	1	2	3	4
8.3. Мәғлүмәт 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. Мәғлүмәт алмашу барышында хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу	1	2	3	4

9. Сезнең ведомств/оешма/учреждениедә кадрлар белән эшнең ничек төзелүе белән сез тулаем ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап)*

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

10. Сезне сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә кадрлар белән эшләүдә канәгатьләнәргәме? *(Ачык сорау) (Сорауга 9 нчы сорауга «Мөгаен канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә)*

11. Түбәндәге функцияләргә башкарганда Сез кадрлар бүлекчәсе эшеннән ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап һәр юл өчен)*

	Күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	җавап бирергә авырсынам
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. Хезмэткэрлэрне аттестацияләү	1	2	3
11.5. Кадрлар резервы белән эшләү, хезмэткэрләр карьерасын планлаштыру	1	2	3
11.6. Хезмэт 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. Хезмэт дисциплинасы үтәлешен тикшереп тору (бозу фактларын теркәү, хезмэткэрләрнең 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. Хезмэткэрләрнең шәхси мәгълүматлары белән эшләү, шәхси мәгълүматны яклау	1	2	3

12. Тулаем алганда, сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару буенча эшнән ничек төзелүе белән Сез ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап)*

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. Күбрәк канәгать | 14 нче сорауга КҮЧҮ |
| 2. Мөгаен, канәгать түгелдер | |
| 3. Җавап бирергә авырсынам | 14 нче сорауга КҮЧҮ |

13. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару эшендә нәрсә канәгатьләнәдерми? *(Ачык сорау) (12 нче сорауга «Мөгаен канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә)* _____

14. Тулаем алганда, сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык эшчәнлегенән ничек оештырылуы белән ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап)*

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. Күбрәк канәгать | 16 нчы сорауга КҮЧҮ |
| 2. Мөгаен, канәгать түгелдер | |
| 3. Җавап бирергә авырсынам | 16 нчы сорауга КҮЧҮ |

15. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык эшчәнлегендә сезне нәрсә канәгатьләнәдерми? *(Ачык сорау) (14 нче сорауга «Мөгаен канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә)* _____

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

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

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

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

18. Сез ведомство/оешма/учреждениедә яңа хезмэткэрләрне җайлаштыру системасы белән ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап)*

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. Күбрәк канәгать | |
| 2. Мөгаен, канәгать түгелдер | |
| 3. Җавап бирергә авырсынам | |
| 4. Адаптация системасы юк | 20 нче сорауга КҮЧҮ |

19. Ведомствода/оешмада/учреждениедә кулланыла торган яңа хезмэткэрләрне адаптацияләү буенча нинди чараларны кырсатты аласыз? *(Җавапларның теләсә нинди саны)*

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмэт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга яңа хезмэткэрне 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 (күрсәтмәгез)
9. Адаптацияләү чаралары турында мәғлүмәт юк
10. Беринди чаралар үткәрелми
11. Җавап бирергә авырсынам

20. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә хезмәткәрләрне укуыту никадәр еш үткәрелә? (Бер җавап һәр юл өчен)

	Квартал- га 1 тапкыр	яртыел- лыкка 1 тапкыр	елына 1 тапкыр	укулар үткәрелми	жавап би- рергә кыенсынам
20.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча укуыту	1	2	3	4	5
20.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтиҗәлә аралашу күнекмәләренә өйрәтү	1	2	3	4	5

21. Сөз үз хезмәтегездән никадәр канәгать? (Бер җавап һәр юл өчен)

	Күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	жавап би- рергә авырсынам
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. Нәтиҗә	1	2	3
21.4. Абруйлылык	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 нәтиҗәләренә тану
3. Җитәкчелек фикере
4. Хезмәттәшләр фикере
5. Үзбәя
6. Матди стимуллаштыру
7. Кызыксындырмый, әһәмиятле түгел
8. Җавап бирергә авырсынам

23. Дәүләт һәм кеше үзара хезмәттәшлегенең идеаль системасына нинди характеристикаларны аерып күрсәтер идегез?

(Җавапларның теләсә нинди саны)

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
шәһәр тибындагы бистәсе" муниципаль
берәмлегендә тышкы һәм эчке
клиентлардан
кире элементәне жыю һәм анализлау
тәртибенә
3 нче кушымта

"Авырту картасы" шаблоны

№	Процесс исеме	Ачыкланган проблема- лар/ клиентлар- ның потен- циаль их- тияжлары	Проблеманың таралуы (югары/урта/ түбән)	Проблеманы хәл итүнең өстенлеге/ ихтияжны канәгатьлән- дерү (юга- ры/уртача/ түбән)	Гамәлгә ашы- ру өчен кирәк- ле чаралар	Жаваплы	Гамәлгә ашыру вакыты
ТУТЫРУ ҮРНӨГЕ							
	«Исеме» муниципаль хезмәт	- рәсми сайтта дөүләт пошлинасын түләү интерфейсы булмау	Югары/уртача/ түбән	Югары/уртача/ түбән	- рәсми сайтта дөүләт пошлинасын түләү интерфейсын булдыру	структур бүлекчә	өстенлек нигезендә билгеләнә
		- дөүләт пошлинасын түләү турында хәбәр булмау	Югары/уртача/ түбән	Югары/уртача/ түбән	- дөүләт пошлинасын түләү турында хәбәр-намәләр жиберү буенча сервис булдыру		
							
	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