



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.01.2026

Аксубаево

КАРАР

№ 4

Татарстан Республикасы Аксубай
муниципаль районы Башкарма комитетында
тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю
һәм анализлау тәртибен раслау турында

"Ижтимагый хакимиятнең бердәм системасында жирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында" 20.03.2025 33-ФЗ 2 номерлы Федераль закон нигезендә, "Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында" 27.07.2010 210-ФЗ номерлы федераль закон, "Россия Федерациясенең 2030 елга кадәр социаль-икътисади үсеш инициативалары исемлеген раслау турында" Россия Федерациясе Хөкүмәтенең 06.10.2021 № 2816-р боерыгы, "Татарстан Республикасында жирле үзидарә турында" 28.07.2004 45-ЗРТ номерлы Татарстан Республикасы Законы, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының "Чаралар планын раслау турында" 29.09.2023 2160-р номерлы боерыгы Гражданның, юридик затлар вәкилләреннән һәм хезмәткәрләрдән кире элемтәләр алуны оештыру максатыннан, "Татарстан Республикасында клиент үзәклегендә стандартларын кертү буенча Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы жирле үзидарә органнары эшчәнлегеннән канәгать булу дәрәжәсендә жирле үзидарә органнары (хезмәткәрләре), Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты

КАРАР КАБУЛ ИТӘ:

1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау тәртибен раслансын.

2. Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының икътисад бүлеген мәгълүмат жыю, мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне, тышкы һәм эчке клиентларны анализлау буенча җаваплы итеп билгелиләр.

3. Елына ким дигәндә бер тапкыр тышкы һәм эчке клиентлардан сораштырулар үткәрергә, алынган мәгълүматка анализ үткәрергә һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр әзерләүне гамәлгә ашырырга.

4. Бу карар Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районының рәсми сайтында (<http://aksubayevo.tatarstan.ru>) урнаштырылсын һәм Татарстан Республикасының хокукий мәгълүмат рәсми порталында (<http://pravo.tatarstan.ru>) бастырылсын.

5. Бу карарның үтәлешен контрольдә тоту Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесенә икътисад буенча беренче урынбасары йөкләнсен.

Житәкче



С.Ю.Зайцев

Татарстан Республикасы
Аксубай муниципаль районы
Башкарма комитетының
2026 нчы елның 15 нче
гыйнварендәге 4 нче санлы
карары белән расланган

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма
комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне жыю һәм
анализлау тәртибе**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Бу тәртип физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессыннан канәгать булу дәрәжәсе, ярдәм чаралары, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыру турында кире элемтәләр алуны оештыру максатыннан Россия Федерациясә Хөкүмәтенң 06.10.2021 № 2816-р боекыгы белән расланган "Кешеләр өчен дәүләт" федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында эшләнде (яки) Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (алга таба - Орган) вәкаләтләрен гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары:

1.2.1. Клиентларның хакимият органы белән барлык үзара бәйләнешләрен сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш ситуацияләрендә хакимият органы белән үзара бәйләнешеннән канәгать булуы турында бердәм һәм чагыштырма мәгълүмат формалаштыру;

1.2.2. клиентлар белән үзара бәйләнештә проблемаларны, дөгьваларны ("авырту") ачыклау, аларны бетерү һәм клиентларның канәгатьләнүен арттыруга юнәлдерелгән чаралар эшләү;

1.2.3. гамәлдәге дәүләт хезмәтләрен сыйфатын яхшырту һәм яңа дәүләт хезмәтләрен булдыру таләпләрен эшләү һәм гамәлгә ашыруны контрольдә тоту;

1.2.4. хакимият органы эшчәнлеген аерым аспектларын үстерү юнәлешләрен, шулай ук иң яхшы практикаларны эшчәнлекнең башка аспектларына тиражлау максатыннан хакимият органы эшчәнлегендә уңышлы карарлар ачыклау;

1.2.5. хакимият органы процессларының эффективлыгын арттыру;

1.2.6. клиентлар проблемаларына оператив жавап бирү.

1.3. Бу тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

Тышкы клиент - үз ихтияжларын канәгатьләндерү максатыннан мөстәкыйль яки вәкаләтле вәкил аша Орган белән хезмәттәшлек итүче физик яки юридик зат.

Эчке клиент - муниципаль хезмәткәр, Орган хезмәткәре, ведомство карамагындагы учреждениеләр хезмәткәре.

Онлайн сораштыру - мәгълүмат бирү каналларына карамастан, кире элемтә жыю максатыннан "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрен куллануны күздә тоткан мәгълүмат жыю ысулы.

Офлайн сораштыру - мәгълүмат бирү каналларына карамастан, алардан кире элемтә жыю максатыннан турыдан-туры шәхси үзара бәйләнешне күздә тоткан мәгълүмат жыю ысулы (8 хакимият органында, МФЦда, клиентлар озак булган урыннарда шәхси кабул итү, кәгазь хатлар жибәрү).

2. Тышкы кире элемтә системасы

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алуның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтен, ярдәм чараларын, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыруны һәм (яки) Орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләрне, тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрне карауны, клиент-үзәклек дәрәжәсен күтәрү максатыннан Орган эшчәнлегенә турында мәгълүматка керү мөмкинлеген өйрәнү өчен эшләнган.

2.2. Тышкы кире элемтә системасы кабул итүне (жыюны), эшкәртүне үз эченә ала һәм Органга телдән яки язма рәвештә килгән мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, гражданның фикерләрен, физик затларны һәм юридик затларны бәяләүләрен:

Органның (<https://aksubayevo.tatarstan.ru>) рәсми сайтының "Гражданның кабул итү һәм мөрәжәгатьләр" бүлегенә аша Органга мөрәжәгать жибәрү;

423060, Татарстан Республикасы, Аксубай бистәсе, Ленин урамы, 8 йорт почта адресы буенча мөрәжәгать жибәрү;

электрон почта адресына мөрәжәгать жибәрү: aksuba@tatar.ru;

шәхси кабул итүдә Органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

социаль челтәрләрдә һәм (яки) хәбәрчеләрдә Органның рәсми битләре аша мөрәжәгать жибәрү;

"Кире элемтә" бүлегендә Органның рәсми сайтында сораштыруларда катнашу; социаль челтәрләрдә Органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;

тышкы клиентларга персональләштерелгән жибәрүдә сораштыруларда катнашу;

шәхси кабул итүдә Орган сораштыруларында катнашу;

тышкы клиентларның Орган эшчәнлегенә мәсьәләләре буенча фикерләр туплау өчен махсус чараларда катнашу;

дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрен, ярдәм чараларын бәяләү, Орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыру, мөрәжәгатьләргә һәм үтенечләргә җаваплар бирү, Орган эшчәнлегенә турындагы мәгълүматка Органның рәсми сайты һәм башка мәгълүмат ресурслары аша, шәхси кабул итүдә, Органның консультация линиясе аша, почта адресы яки электрон почта адресы буенча керү.

2.3. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр, ярдәм чаралары һәм Орган белән турыдан-туры, шулай ук Орган, ведомство карамагындагы учреждениеләр тарафыннан оештырылган чараларда катнашу аша хезмәттәшлек итүче затлар

алганда, тышкы клиентлардан кире элемтэ жыю өчен өстәмэ рәвештэ башка мәгълүмат ресурслары кулланылырга мөмкин.

2.4. Тышкы клиентларны сораштыру һәм бәяләү аноним принциплары нигезендә үткәрелә.

2.5. Кире элемтәне бәяләү нәтижэләрен анализлау квартал саен планлаштырылган квартал алдыннан айның 20-сеннән дә соңга калмыйча үткәрелә.

2.6. Мәгълүмат ведомство эчендә була һәм бастырылырга тиеш түгел.

2.7. Кире элемтәне квартал саен анализлау нигезендә тышкы клиентлар өчен яңа инструктив материаллар һәм аңлатмалар эзерләнә, үзара бәйләнешнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Зарурлык ачыкланганда, клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары үзара бәйләнешнең һәр формасы кысаларында актуальләштерелә.

2.8. Тышкы клиентлардан мәгълүмат жыю якинча анкеталар буенча үткәрелә (№ 1-7 кушымталар).

3. Эчке кире элемтэ системасы

3.1. Эчке кире элемтэ системасы Орган хезмәткәрләренең профессиональ эшчәнлек процессында эчке үзара бәйләнешнең гамәлдәге процессларына мөнәсәбәтен өйрәнү өчен билгеләнгән.

3.2. Эчке кире элемтэ системасы мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне кабул итү (жыю), эшкәртү һәм анализлауны, эчке клиентларны телдән яки язма рәвештә бәяләүне үз эченә ала:

мөрәжәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр жибәрү;

Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша мөрәжәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр жибәрү;

Органда электрон документ әйләнешенең бердәм системасы аша мөрәжәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр жибәрү;

житәкчегә, житәкче урынбасарларына, структур бүлекчәләр башлыкларына шәхси яки онлайн мөрәжәгать.

3.4. Профессиональ эшчәнлекнең сыйфатын һәм хезмәт шартларын яхшырту өчен эчке клиентларны сораштыру үткәрелергә мөмкин, алар:

матди-техник жиһазландыру;

профессиональ эшчәнлекне регламентлаштыру;

профессиональ эшчәнлекне автоматлаштыру;

башка органнар белән үзара бәйләнеш;

Органның һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

Органда хезмәт үсеше мөмкинлекләре;

коллективта Орган хезмәткәрләре арасында мөмкинлекләр;

булдырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

3.5. Алынган кире элемтэ хакимият органының эчке процессларын реинжиниринглау һәм ведомствоара процессларны үзгәртү турында тәкъдимнәр эзерләү өчен кулланыла.

Зарурлык ачыкланганда, клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары үзара бәйләнешнең һәр формасы кысаларында актуальләштерелә.

Эчке клиентлардан хезмэт бурычларын үтәү шартлары мәсьәләләре буенча мөрәжәгатьләр, үтенечләр, хезмэт язмалары килгәч, алар шулай ук кире элемент системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

3.6. Эчке клиентлардан мәгълүмат җыю типик анкета буенча үткәрелә (№ 8 - 10 кушымталар).

4. Мөрәжәгатьләрне анализлау

4.1. Тышкы һәм эчке клиентларның мөрәжәгатьләрен һәм үтенечләрен анализлау максатыннан, мондый мөрәжәгатьләрнең квартал саен мониторингы үткәрелә.

Мәгълүмат туплау Органның җаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан Орган белән үзара бәйләнешнең әлегә Тәртибнең 5.1 пунктында билгеләнгән формаларына туры китереп алып барыла.

Кире элементне бәяләү нәтижәләрен анализлау квартал саен планлаштырылган квартал алдыннан айның 20-сеннән дә соңга калмыйча үткәрелә.

Мәгълүмат эчке характерлы һәм бастырылырга тиеш түгел.

Мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне квартал саен анализлау нигезендә тышкы һәм эчке клиентлар өчен яңа инструктив материаллар һәм аңлатмалар әзерләнә, үзара бәйләнешнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Зарурлык ачыкланганда, клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары үзара бәйләнешнең һәр формасы кысаларында актуальләштерелә.

4.2. анализ объектив метриклар буенча үткәрелә:

барлык билгеләнгән элемент каналлары буенча төрле каналлар буенча процент өлеше күрсәтелгән мөрәжәгатьләр саны;

мөрәжәгатьләрнең төп сәбәпләре (квартал өчен мондый мөрәжәгатьләрнең гомуми саны);

типовой тематик классификатор нигезендә аларда куелган сораулар буенча бүленгән мөрәжәгатьләр саны;

канәгатьләнделергән шикаятьләр өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтижәсе булган шикаятьләр саны һәм квартал дәвамында килгән барлык шикаятьләр санының өлеше);

канәгатьләнделермәгән шикаятьләр саны (кире кагылган шикаятьләр саны һәм квартал дәвамында килгән барлык шикаятьләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткөрү

5.1. Тышкы һәм эчке клиентларны сораштыру Орган белән үзара бәйләнешнең түбәндәге формалары кысаларында фикерләрне анализлау максатыннан үткәрелә:

дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

ярдәм чаралары;

контроль-күзәтчелек эшчәнлеге;

муниципаль функция;

мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау;

Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу.

5.2. Тутырылган анкеталар һәм башка фикерләр Органның жаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан җыела һәм анализлана. Барлык анкеталар һәм башка рецензияләр сортланганнан һәм категорияләргә бүленгәннән соң, аларның һәрберсенә күпме анкеталар һәм башка рецензияләр керүен исәпләргә, нәтиҗәләр буенча канәгатьлек күрсәткечләрен исәпләргә һәм тышкы һәм эчке клиентларның канәгатьләнүенә йогынты ясаучы факторларны ачыкларга кирәк (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик отчет формасында; 11 нче кушымта) һәм кирәк булганда юл картасы формасында житешсезлекләренә бетерү буенча тәкъдимнәр төзү (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик отчет формасында "авырту картасы" формасында) (Хисапка № 1, 2 кушымталар: "Авырту картасы").

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
1 нче кушымта

Примерная форма

Хезмәтне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез хезмәт сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме) (алга таба - Орган) белән үзара бәйләнеш процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. сез Орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгатьме?

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

2. Сез Орган хезмәтләрен күпме кулланасыз?

1. Мин гел кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирү кыен

3. Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

4. Сез кулланган хезмәттән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

5. хезмәтне алу никадәр жинел яки авыр булды? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл хезмәтне алу бик авыр булганын аңлата, 5 балл хезмәтне алу бик жинел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

6. Нигә Сез кулланылган хезмәтне алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсә канәгатьләнмәде?

7. Сез хезмәтне алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны каян таптыгыз/белдегез? (Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органның рәсми сайты
2. Массакүләм мәгълүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Орган телефоны буенча
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать жибәрде
7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибәрде
8. РПГУга
9. Башка

8. Сез хезмәтне алу тәртибе турында Сез кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә

2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган булып чыкты
4. юк, мөмкин түгел

9. Хезмәтне алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?
(Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат
2. Органнан хәбәрләр алу
3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм хәбәрчеләрдә урнаштырылган мәгълүмат
5. Орган хезмәткәренә телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. РПГУда урнаштырылган мәгълүмат
8. Башка

10. Хезмәтне алу өчен нинди ысуллар белән гариза һәм документлар жиһәрдегез?

1. рәсми сайт аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиһәрү аша
6. башка

11. Хезмәтне алу өчен гариза һәм документлар жиһәрүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

1. рәсми сайт аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиһәрү аша
6. башка

12. Хезмәтне алу өчен гариза һәм документлар бирү никадәр ачык һәм уңайлы иде? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл гариза һәм документлар бирү бик авыр булганын аңлата, 5 балл гариза һәм документлар бирү бик жинел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

13. Сиз хезмәтне алу өчен гаризаларны һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

14. Сиз гаризаларыгызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?

1. әйе
2. Юк

15. Сиз хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

5. 1 балл

16. Сөз гаризагыз һәм документларыгызны карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. Әйе
2. Юк

17. Сөз хезмәтне алу өчен гаризаны һәм документларны карау нәтижәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

18. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәрләр нинди ысуллар белән алдыгыз?
(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. алмады (а)
2. РПУ аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон шалтырату аша
5. Почта жибәрү аша
6. Органның рәсми сайты аша
7. Башка

19. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сөзнең өчен өстенрәк?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. РПУ аша
2. Электрон почта аша
3. Телефон шалтырату аша
4. Почта жибәрү аша
5. Органның рәсми сайты аша
6. башка

20. Сөз хезмәт күрсәтү өчен кирәкле документлар санының оптимальлеге белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

21. Сөз хезмәт буенча нәтижә алу тизлегеннән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

22. Сөзнең гаризаны һәм документларны карау нәтижәләре буенча нинди карар кабул ителде?

1. уңай карар кабул ителде
2. кире кагылды (сәбәпләрен нигезләп)
3. Баш тарту нигезсез булды
4. башка

23. Сөзгә хезмәт нәтижәләрен нинди ысуллар белән жибәрделәр?

1. рәсми сайт аша

2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

24. Сезнең өчен хезмәт нәтижеләрен алуның нинди ысулы өстенрәк?

1. рәсми сайт аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

25. Сез хезмәт нәтижеләренең сыйфаты белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

26. Хезмәт күрсәтү тәртибеннән канәгать булмаган очракта, Сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

27. Сез хезмәт күрсәтүдә Орган хезмәткәре белән үзара бәйләнештән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

28. Сез Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткәндә хезмәт турында мәгълүмат бирүче Орган хезмәткәрләренең игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирү кыен

29. Сез турыдан-туры хезмәт күрсәтүче Орган хезмәткәрләренең мәрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирү кыен

30. Сөз хөзмөт бөясе белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бөя бирегез, монда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

31. Сөз хөзмөт күрсәтү турында гариза бирү, хөзмөт күрсәтү статусы турында мәгълүмат алу, хөзмөт буенча нәтиҗә алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

32. Хөзмөтне алу процессын тулаем бөяләгез:

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек
4. канәгатьләнерлек түгел
5. Җавап бирү кыен

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хөзмөт күрсәтүне тәкъдим итәргә әзерлеген бөяләерсезме? Бөя бирегез 5 балллы шкала буенча, анда 1 балл Сөз, әлбәттә, тәкъдим итмәячәгезне аңлата, 5 балл Сөз, әлбәттә, тәкъдим итәргезне аңлата. (Бер җавап)

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

34. Хөзмөт күрсәтгәндә сезгә нәрсә ошамады?
(Ачык сорау)

35. Сезнең карашыгыз буенча, хөзмөт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

36. Сөз хөзмөтне алганда проблемалар белән очраштыгызмы? Әгәр шулай икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. Юк

37. Хөзмөт алу процессында Сөзгә дөүләт пошлинасы (башка түләүләр) түләргә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, дөүләт пошлинасы (башка түләүләр) түлөгән
2. Юк, түләмәгән

38. Сөз түләнүче дөүләт пошлинасы (башка түләүләр) күләменнән канәгатьме яки канәгатьме? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

39. Сөз хөзмөт алу процессында хөзмөт күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять бирү процедурасына мөрәҗәгать итәргә туры килдегезме? (Бер җавап)

1. Әйе, ул судка кадәрге шикаятьне кулланды

2. Юк, судка кадэрге шикаятьне кулланмады

40. Сез ярдэм чарасын күрсэтүче орган, шулай ук аның вазыйфай затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадэрге шикаять бирү нәтижәсеннән канәгатьме яки канәгатьме? (Бер жавап)

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Жавап бирү кыен

41. Хезмәт алганнан соң хакимият органына мөнәсәбәтегез үзгәрдеме? (Бер жавап)

1. әйе, яхшы якка

2. Әйе, начаррак якка

3. Юк, үзгәрмәде

4. Жавап бирү кыен

Алга таба бары тик физик затлар өчен

37. Сезнең женес

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

38. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел

4. 55 яшь һәм аннан олырак

39. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

40. Сезнең социаль хәлеге (Бер жавап)

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үз-үзен эш белән тәмин иткән халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшсез пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Йорт хужабикәсе
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башка (язу)

41. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер жавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт

7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язу)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирү кыен/жавап бирүдән баш тарту

43. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

44. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. башка

45. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә
2. шәһәр тибындагы бистәдә
3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
9. Башка

46. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

1. кимрәк 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. 1000 дән артык
9. Башка

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элементә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
2нче кушымта

Примерная форма

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез муниципаль функцияне сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме) (алга таба -Орган) белән үзара бәйләнеш процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. сез Орган функцияләренә канәгатьме яки канәгатьме?

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

2. Сез Органның муниципаль функцияләрен күпме кулланасыз?

1. Мин гел кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирү кыен

3. Сез Органның нинди муниципаль функциясен куландыгыз:

4. Сез кулланган функциядән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

5. Функцияне алу никадәр җиңел яки авыр иде? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл функцияне алу бик авыр булганын аңлата, 5 балл функцияне алу бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

6. Нигә Сез үзегез кулланган функцияне алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсә канәгатьләнмәде?

(Ачык сорау)

7. Сез муниципаль функцияне алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны каян таптыгыз/белдегез? (Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органның рәсми сайты
2. Массакүләм мәгълүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Орган телефоны буенча
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать жибәрдә

7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жиберде
8. РПГУга
9. Башка

8. Сезне кызыксындырган муниципаль функцияне алу тәртибе турында барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган булып чыкты
4. юк, мөмкин түгел

9. Муниципаль функцияне алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк? (Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат
2. Органнан хәбәрләр алу
3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм хәбәрчеләрдә урнаштырылган мәгълүмат
5. Орган хезмәткәренә телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. РПГУда урнаштырылган мәгълүмат
8. Башка

10. Сиз муниципаль функцияне алу өчен нинди ысуллар белән гариза һәм документлар жибердегез?

1. рәсми сайт аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиберү аша
6. башка

11. Сезнең өчен муниципаль функцияне алу өчен гариза һәм документлар жиберүнең нинди ысулы өстенрәк?

1. рәсми сайт аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиберү аша
6. башка

12. Муниципаль функцияне алу өчен гариза һәм документлар бирү никадәр ачык һәм уңайлы иде? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл гариза һәм документлар бирү бик авыр булганын аңлата, 5 балл гариза һәм документлар бирү бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

13. Сиз муниципаль функцияне алу өчен гаризаларны һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

14. Сөз гаризаларыгызыны һәм документларыгызыны кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызымы?

1. әйе

2. Юк

15. Сөз муниципаль функцияне тәмин итү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

16. Сөз гаризагызы һәм документларыгызыны карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. әйе

2. Юк

17. Сөз муниципаль функцияне алу өчен гаризаны һәм документларны карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызымы?

1. әйе

2. Юк

18. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәрләр нинди ысуллар белән алдыгызы?
(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. алмады (а)

2. РПГУ аша

3. Электрон почта аша

4. Телефон шалтырату аша

5. Почта җибәрү аша

6. Органның рәсми сайты аша

7. Башка

19. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сөзнең өчен өстенрәк?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. РПГУ аша

2. Электрон почта аша

3. Телефон шалтырату аша

4. Почта җибәрү аша

5. Органның рәсми сайты аша

6. башка

20. Сөз муниципаль функцияне тәмин итү өчен кирәкле документлар санының оптимальлеген белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

21. Сөз муниципаль функция буенча нәтиҗә алу тизлеген белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

22. Сезнең гаризаны һәм документларны карау нәтижәләре буенча нинди карар кабул ителде?

1. уңай карар кабул ителде
2. кире кагылды (сәбәпләрен нигезләп)
3. Баш тарту нигезсез булды
4. башка

23. Сизгә муниципаль функциянең нәтижәсе нинди ысуллар белән жибәрелде?

1. рәсми сайт аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

24. Муниципаль функция нәтижәләрен алуның нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

1. рәсми сайт аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

25. Сиз муниципаль функциянең сыйфаты белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

26. Муниципаль функцияне бирү тәртибеннән канәгать булмаган очракта, Сиз судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

27. Сиз муниципаль функцияне биргәндә Орган хезмәткәре белән үзара бәйләнештән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

28. Сиз Органга турыдан-туры мөрәҗәгать иткәндә муниципаль функция турында мәгълүмат бирүче Орган хезмәткәрләренең игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

1. бик яхшы

2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Жавап бирү кыен

29. Сез турыдан-туры муниципаль функцияне күрсөтүче Орган хезмәткәрләренен мәрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Жавап бирү кыен

30. Сез муниципаль функцияне бирү турында гариза бирү, муниципаль функцияне бирү статусы турында мәгълүмат алу, муниципаль функция буенча нәтижә алу өчен ведомствога кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер жавап)

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

31. Гомумән алганда, муниципаль функцияне алу процессын бәяләгез:

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. канәгатьләнәрлек түгел
5. Жавап бирү кыен

32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функцияне алырга тәкъдим итәргә әзерлеген бәялисезме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез, һичшиксез, тәкъдим итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл Сез, һичшиксез, тәкъдим итәрсез дигәнне аңлата. (Бер жавап)

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

33. Муниципаль функцияне биргәндә сезгә нәрсә ошамады?
(Ачык сорау)

34. Сезнең карашыгыз буенча, муниципаль функцияне бирүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

35. Сез муниципаль функцияне алганда проблемалар белән очраштыгызмы? Әгәр шулай икән, кайсылары белән?
(Ачык сорау)

1. әйе
-

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

36. Сезнең женес

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

37. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 14-17 ел
2. 18-24 ел
3. 25-35 ел
3. 36-54 ел
4. 55 яшь һәм аннан олырак

38. Сезнең белемәгезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары
2. тәмамланмаган югары
3. урта махсус
4. Урта гомуми белем
5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

39. Сезнең керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгылегез? Социаль хәл (Бер җавап)

1. Җитәкче 7. Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр 8. Үз-үзен эш белән тәмин иткән халык
3. Эшче 9. Укучы, студент
4. Белгеч, офис хезмәткәре 10. Эшсез пенсионер
5. Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре 11. Йорт хужабикәсе
6. Эшкуар 12. Эшсез
13. Башка (язу)

40. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1. Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту 11. Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
2. Чыгару сәнәгате 12. Иминият һәм финанс
3. Эшкәртү сәнәгате 13. Мәгариф, фән
4. торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су чыгару, калдыклар 14. Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5. Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы) 15. Мәдәният, ял һәм күнел ачу оештыру
6. 16 төзелеше. Спорт
7. Сәүдә 17. Туризм
8. Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы 18. Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
9. Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы) 19. Башка (язу)
10. Яшьләр сәясәте 20. Җавап бирү кыен/җавап бирүдән баш тарту

41. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлеге беркетелә)

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

42. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. башка

43. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә
2. шәһәр тибындагы бистәдә
3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
9. Башка

44. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

(Субъектлар исемлеге беркетелә)

45. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

1. кимрәк 5
2. 5-15

3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. 1000 дэн артык
9. Башка

РӨХМӨТ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
3 нче кушымта

Примерная форма

Ярдәм чарасын алучы анкета

Сез ярдәм алу өчен мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме) (алга таба - Орган) белән үзара бәйләнеш процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. шәхси эшмәкәр
2. Коммерция оешмасы
3. Коммерциячел булмаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

2. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә
2. шәһәр тибындагы бистәдә
3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
9. Башка

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

4. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

1. кимрәк 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. 1000 дән артык
9. Башка

5. Сиз Органга ярдәм итү чараларыннан канәгатьме яки канәгатьме?

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгәтләнми
3. Җавап бирү кыен

6. Сиз Органга ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

1. Мин гел кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирү кыен

7. Органга нинди ярдәм чарасы алдыгыз?:

8. Сөз алган ярдәм чарасыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

9. Ярдем чарасын алу никадәр җиңел яки авыр булды? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл ярдем чарасын алу бик авыр булганын аңлата, 5 балл ярдем чарасын алу бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

10. Нигә Сөз кулланган ярдем чарасын алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сөзгә нәрсә ошады һәм нәрсә канәгатьләнмәде?

(Ачык сорау)

11. Сөз ярдем чарасын алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны каян таптыгыз/белдегез? (Сөз 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органың рәсми сайты
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү порталы
3. Массакүләм мәгълүмат чаралары
4. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
5. Орган телефоны буенча
6. Органда шәхси кабул итүдә
7. Органның рәсми сайты аша мөрәҗәгать җибәрде
8. Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәрде
9. Башка

12. Сөз ярдем чарасын алу тәртибе турында Сөз кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган булып чыкты
4. юк, мөмкин түгел

13. Ярдем чараларын алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы Сөзгә өстенрәк? (Сөз 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органың рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат
2. Финанс дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү порталында урнаштырылган мәгълүмат
3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм хәбәрчеләрдә урнаштырылган мәгълүмат
5. Орган хезмәткәренә телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. Органнан хәбәрләр алу
8. Башка

14. Ярдәм чарасын алу өчен нинди ысуллар белән гариза һәм документлар жибәрдегез?

1. рәсми сайт аша
2. Финанс дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

15. Сезгә ярдәм итү чараларын алу өчен гариза һәм документлар жибәрүнең нинди ысулы өстенрәк?

1. рәсми сайт аша
2. Финанс дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

16. Ярдәм чарасын алу өчен гариза һәм документлар бирү никадәр ачык һәм уңайлы иде? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл гариза һәм документлар бирү бик авыр булганын аңлата, 5 балл гариза һәм документлар бирү бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

17. Сөз ярдәм чарасын алу өчен гаризаларны һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

18. Сөз гаризаларыгызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?

1. әйе
2. Юк

19. Сөз ярдәм күрсәтү чарасының статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

20. Гаризагызны һәм документларыгызны карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. әйе
2. Юк

21. Сөз ярдәм чарасын алу өчен гаризаны һәм документларны карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. әйе
2. Юк

22. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәрләр нинди ысуллар белән алдыгыз?
(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. алмады (а)
2. Финанс дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша

3. Электрон почта аша
4. Телефон шалтырату аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

23. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?
(Сез 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. Финанс дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша
2. Электрон почта аша
3. Телефон шалтырату аша
4. Почта жибәрү аша
5. Башка

24. Сез алу өчен кирәкле документлар санының оптимальлеге белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

25. Сез ярдәм чарасын алу тизлеге белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

26. Сезнең гаризаны һәм документларны карау нәтиҗәләре буенча нинди карар кабул ителде?

1. унай карар кабул ителде
2. кире кагылды (сәбәпләрен нигезләп)
3. Баш тарту нигезсез булды
4. башка

27. Ярдем күрсәтү тәртибеннән канәгать булмаган очракта, Сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

28. Сезнең ярдәм чарасын алу процессында кыенлыklar булдымы?

1. әйе
2. Юк

29. Тулаем алганда ярдәм чарасын алу процессын бәяләгез:

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. канәгатьләнәрлек түгел
5. Җавап бирү кыен

30. Сез ярдәм чарасын алу процессында Орган хезмәткәре белән үзара бәйләнештән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

31. Сиз Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткәндә ярдәм чаралары турында мәгълүмат бирүче Орган хезмәткәрләренә игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирү кыен

32. Сиз турыдан-туры ярдәм чарасын күрсәтүче Орган хезмәткәрләренә мәрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирү кыен

33. Ярдәм чарасын алу процессында сезгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

34. Сезнең карашыгыз буенча, ярдәм чарасын алу процессында нәрсә үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

35. Сиз ярдәм чараларында проблемалар белән очраштыгызмы? Әгәр шулай икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. Юк

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
4 нче кушымта

Мөрәжәгатьләргә, тәкъдимнәргә, гаризаларга, шикаятьләргә җавап алучының анкеты
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетына (Орган исеме) (алга таба - Орган) мөрәжәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга таба - мөрәжәгать) белән мөрәжәгать иттегез. Орган белән үзара бәйләнеш процессын бәяләвегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

2. мөрәжәгатьне караудан Сез никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнегезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнегезне аңлата. (Бер җавап)

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

3. мөрәжәгатькә җавап алу никадәр җиңел яки авыр булды? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл функцияне алу бик авыр булганын аңлата, 5 балл функцияне алу бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

4. Нигә Сез мөрәжәгатькә җавап алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсә канәгатьләнмәде?

(Ачык сорау)

5. Сез Органга мөрәжәгать итү тәртибе турында актуаль мәгълүматны каян таптыгыз/белдегез? (Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органның рәсми сайты
2. Массакүләм мәгълүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Орган телефоны буенча
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать жибәрде
7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибәрде
8. Башка

6. Органга мөрәжәгать итү тәртибе турында Сез кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган булып чыкты
4. юк, мөмкин түгел

7. Органга гариза бирүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?
(Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органның рәсми сайтында урнаштырылган мәғлүмат

2. Органнан хәбәрләр алу

3. Массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат

4. Социаль челтәрләрдә һәм хәбәрчеләрдә урнаштырылган мәғлүмат

5. Орган хезмәткәренә телефон аша консультация бирү

6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү

7. Башка

8. Органга нинди ысуллар белән мөрәжәгать иттегез?

1. рәсми сайт аша

2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша

4. Почта жибәрү аша

5. Башка

9. Органга мөрәжәгать жибәрүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

1. рәсми сайт аша

2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша

4. Почта жибәрү аша

5. Башка

10. Органга мөрәжәгать итү никадәр ачык һәм уңайлы иде? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл гариза һәм документлар бирү бик авыр булганын аңлата, 5 балл гариза һәм документлар бирү бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

11. Сиз Органда мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессынан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

12. Сиз үз мөрәжәгәтегезне кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?

1. әйе

2. Юк

13. Сиз мөрәжәгатьне карау статусы турында мәғлүмат бирү процессынан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

14. Сиз мөрәжәгәтегезне карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. әйе

2. Юк

15. Сөз мөрәжәгатыне карау нәтижеләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

16. Нинди ысуллар белән мөрәжәгать итү барышы турында хәбәрләр алдыгыз?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. алмады (а)
2. Электрон почта аша
3. Телефон шалтырату аша
4. Почта жибәрү аша
5. Органның рәсми сайты аша
6. башка

17. Мөрәжәгатыне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сөзнең өчен өстенрәк?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. электрон почта аша
2. Телефон шалтырату аша
3. Почта жибәрү аша
4. Рәсми сайт аша
5. Башка

18. Сөз мөрәжәгатыкә җавап алу тизлегә белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

19. Сөзгә мөрәжәгатыкә җавап алуның нинди ысулы өстенрәк?

1. рәсми сайт аша
2. Электрон почта аша
3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
4. Почта жибәрү аша
5. Башка

20. Сөз мөрәжәгатыне карау һәм Орган хезмәткәрләренәң үтенечләрен үтәү белән никадәр канәгать?

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

21. Сөз мөрәжәгатыне караганда Орган хезмәткәре белән үзара бәйләнештән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

22. Сөз Органда мөрәжәгатыне карау турында мәгълүмат бирүче Орган хезмәткәрләренәң игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирү кыен

23. Сөз мөрәжәгатыне турыдан-туры караган Орган хезмәткәрләренәң игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар

4. Бик начар
5. Жавап бирү кыен

24. Сез мөрәжәгатьне бирү, мөрәжәгатьне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәжәгатькә жавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгәезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгәезне аңлата. (Бер жавап)

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

25. Мөрәжәгатьне карау процессын тулаем бәяләгез:

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. канәгатьләнәрлек түгел
5. Жавап бирү кыен

26. Орган мөрәжәгатьне караганда сезгә нәрсә ошамады?
(Ачык сорау)

27. Сезнең карашыгыз буенча, Мөрәжәгать органы каравында нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сез мөрәжәгатьләрне карау һәм Орган хезмәткәрләренең үтенечләрен үтәү кысаларында кыенлыкларга дучар булдыгызмы? Әгәр шулай икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. Юк

Алга таба бары тик физик затлар өчен

29. Сезнең женес

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

30. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 14-17 ел
2. 18-24 ел
3. 25-35 ел
3. 36-54 ел
4. 55 яшь һәм аннан олырак

31. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. югары
2. тәмамланмаган югары
3. урта махсус
4. Урта гомуми белем
5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк
32. Сезнең социаль хәлегез (Бер жавап)

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үз-үзен эш белән тәэмин иткән халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент

4.	Белгеч, офис хезмэткәре	10.	Эшсез пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Йорт хужабикәсе
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башка (язу)

34. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм IT
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язу)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирү кыен/җавап бирүдән баш тарту

35. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

36. Сөзнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. башка

37. Сөзнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә
2. шәһәр тибындагы бистәдә
3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
9. Башка

38. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Сөзнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

1. кимрәк 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250

- 5. 251-500
- 6. 501-750
- 7. 751-1000
- 8. 1000 дән артык
- 9. Башка

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
5 нче кушымта

Мәгълүматка керү мөмкинлеген алучының анкетасы

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме)
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез ТР Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетына (Орган исеме) (алга таба - Орган) мөрәжәгать, тәкъдим, гариза, шикаять, хезмәт күрсәтү, ярдәм итү чарасы яки муниципаль функция өчен мөрәжәгать иттегез. Орган белән үзара бәйләнеш процессын бәяләвегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

2. Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу никадәр җиңел яки авыр булды? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл функцияне алу бик авыр булганын аңлата, 5 балл функцияне алу бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

3. Нигә Сез мөрәжәгәткә җавап алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсә канәгатьләнмәде?

(Ачык сорау)

4. Сез Орган эшчәнлеге турында актуаль мәгълүматны каян таптыгыз/белдегез? (Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. органның рәсми сайты
2. Массакүләм мәгълүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Орган телефоны буенча
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать жибәрде
7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибәрде
8. Башка

5. Орган эшчәнлеге турында Сез кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган булып чыкты
4. юк, мөмкин түгел

6. Сез Органның Рәсми сайты күпме кулланасыз?

1. Мин гел кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирү кыен

7. Сез Органның социаль челтәрләрен һәм хәбәрчеләрен күпме кулланасыз?

1. Мин гел кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирэк)
3. Жавап бирү кыен

8. Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу өчен Орган телефонына күпме шалтыратасыз?

1. Мин гел кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирэк)
3. Жавап бирү кыен

9. Сез Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу өчен Органга ничә тапкыр мөрәжәгать итәсез?

1. Мин гел кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирэк)
3. Жавап бирү кыен

26. Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алганда сезгә нәрсә ошамады?(Ачык сорау)

27. Сезнең карашыгыз буенча, Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат бирүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сез Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алганда кыенлыктар кичердегезме? Әгәр шулай икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

29. Сезнең женес

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

30. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 14-17 ел
2. 18-24 ел
3. 25-35 ел
3. 36-54 ел
4. 55 яшь һәм аннан олырак

31. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. югары
2. тәмамланмаган югары
3. урта махсус
4. Урта гомуми белем
5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк
32. Сезнең социаль хәлегез (Бер жавап)

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үз-үзен эш белән тәмин иткән халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшсез пенсионер

5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Йорт хужабикәсе
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башка (язу)

33. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәния, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язу)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

34. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

35. Сөзнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. башка

36. Сөзнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә
2. шәһәр тибындагы бистәдә
3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
9. Башка

37. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Сөзнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

1. кимрәк 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. 1000 дән артык
9. Башка

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!
Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
6 нче кушымта

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

1. сез күбрәк канәгатьме яки тулаем дәүләт хезмәтләреннән һәм хезмәтләреннән канәгать түгелме? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

2. Сез Органның нинди хезмәтләрен кулланасыз? Сез ведомство хезмәтләрен күпме кулланасыз? (Һәр хезмәт буенча һәр юл буенча бер җавап)

Сервис исеме	Мин гел кулланам	Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)	Кулланмыйм
Органның рәсми сайты	1	2	3
"ВКонтакте" социаль челтәрендә рәсми төркем	1	2	3
Орган телеграммасы каналы	1	2	3

2. Сез ведомство хезмәтләрен нинди максат белән куландыгыз? (Ачык сорау)

4. Сез ведомство хезмәтләреннән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 Сезнең тулысынча канәгатьләнмәвегезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнүегезне аңлата. (Һәр хезмәт буенча һәр юл буенча бер җавап)

Ведомство сервисында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
"ВКонтакте" социаль челтәрендә рәсми төркем	1	2	3	4	5
Орган телеграммасы каналы	1	2	3	4	5

5. Дусларыгызга һәм танышларыгызга ведомство хезмәтләрен тәкъдим итәргә әзерлеген бәяләерсезме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез, ничшиксез, тәкъдим итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл Сез, ничшиксез, тәкъдим итәрсез дигәнне аңлата. (Һәр хезмәт буенча һәр юл буенча бер җавап)

Бәяләү Ведомство сайтында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
"ВКонтакте" социаль челтәрендә рәсми төркем	1	2	3	4	5
Орган телеграммасы каналы	1	2	3	4	5

6. Сезнең карашыгыз буенча, ведомство хезмәтләре эшендә нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

7. Сөз рәсми сайтта күрсәтелгән ведомство эшчәнлегенә турында мәғлүматның ачыклығын, тулылығын һәм мөмкинлеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Җавап бирү кыен
8. Сөзнәң Орган хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш тәҗрибәсә бармы? (Бер җавап)
1. Бар
 2. Юк
9. Сөз Орган хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш сыйфаты белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнлегенә аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнлегенә аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
10. Соңгы елда Орган оештырган чараларда катнашырга туры килдеме?
1. Әйе
 2. Юк
11. Сөз, гомумән алганда, Сөз катнашкан Орган чараларының сыйфаты һәм эчтәлегенә белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнлегенә аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнлегенә аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
12. Дусларыгызга һәм танышларыгызга Орган чараларында катнашырга тәкдим итәргә әзерлеген бәялисезме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз, һичшиксез, тәкдим итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл Сөз, һичшиксез, тәкдим итәрсез дигәнне аңлата. (Һәр хезмәт буенча һәр юл буенча бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
13. Сөзнәң карашыгыз буенча, Орган чаралары системасында нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)
-
14. Сөзнәң женес
1. Ир-ат
 2. Хатын-кызлар
15. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)
1. 14-17 ел
 2. 18-24 ел
 3. 25-35 ел
 4. 36-54 ел
 5. 55 яшь һәм аннан олырак
16. Сөзнәң белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)
1. Югары
 2. Тәмамланмаган югары
 3. Урта махсус
 4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

17. Сезнең керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгылегез? Социаль хәл (Бер җавап)

1.	Җитәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үз-үзен эш белән тәмин иткән халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшсез пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Йорт хужабикәсе
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башка (язу)

18. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакуләм мәгълүмат чаралары һәм IT
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язу)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирү кыен/җавап бирүдән баш тарту

19. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

20. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. шәхси эшмәкәр
2. Коммерция оешмасы
3. Коммерциячел булмаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

21. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә
2. шәһәр тибындагы бистәдә
3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши

- 8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
- 9. Башка

22. Сөзнәң оешма кайсы төбәктә урнашкан?

23. Сөзнәң оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

- 1. кимрәк 5
- 2. 5-15
- 3. 16-100
- 4. 101-250
- 5. 251-500
- 6. 501-750
- 7. 751-1000
- 8. 1000 дән артык
- 9. Башка

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы элементдәге
клиентлардан анализ
жыно тәртибенә
7 нче кушымта

Кулланучының контроль (күзәтчелек) чараларын үткәрүне бәяләү буенча анкетасы

1. Сөз тулаем алганда дәүләт белән үзара бәйләнештә булуыгызны канәгатьләндерәсезме яки канәгатьләндермисезме? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Җавап бирү кыен

2. Сөзгә оешмага/шәхс эшмәкәр буларак 2023 елның 1 гыйнварыннан бирле контроль (күзәтчелек) чаралары үткәрелдеме? (Бер җавап)

1. әйе

2. Юк

3. Җавап бирү кыен

3. Дәүләт контроленен (күзәтчелегенен) нинди төре кулланылды?

4. Сөзгә оешмага/Сөзгә карата 2023 елның 1 гыйнварыннан бирле контроль (күзәтчелек) чаралары ничә тапкыр үткәрелде? (Ачык сорау)

5. Контроль (күзәтчелек) чараларын үткәргәндә орган белән үзара бәйләнештән Сөз никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

6. 2023 елның 1 гыйнварыннан нинди контроль-күзәтчелек чаралары кулланылды? (Җаваплар саны)

1. контроль сатып алу

2. Мониторинг сатып алу

3. Сайлап алу контроле

4. Кисәтү игълан итү

5. Инспекция визиты

6. Рейд тикшерүе

7. документаль тикшерү

8. Күчмә тикшерү

9. Мониторинг махсус контроль (күзәтчелек) режимы буларак

10. Даими дәүләт контроле (күзәтчелеге) махсус режим буларак

11. Махсус режим буларак даими рейд

12. Җавап бирү кыен

7. Сөзгә карата соңгы контроль (күзәтчелек) чарасы үткәрелде? (Ачык сорау)

8. Сез контроль (күзөтчөлөк) чараларын үткөрү мөсьөлөлөрө буенча мөгълүматнын тулылыгы (житөрлөк булуы) белән канәгатләнәсезме яки канәгатләнмисезме? (Бөр жавап)

1. күбрәк канәгат
2. Киресенчә, канәгатләнми
3. Жавап бирү кыен

9. Сез соңгы вакытка карата контроль (күзөтчөлөк) буенча гамәлләрне гамәлгә ашырунын түбәндәге параметрлары белән никадәр канәгат? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатләнгәнгезне аңлата. (Һәр юл өчен бер жавап)

	Оценка от 1 до 5
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашырунын оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзөтчөлөк) органнары хезмәткәрләрә белән үзара бәйләнеш	
9.3. Контроль чаралар үткөрү нәтижәләрен бирү оперативлыгы	
9.4. Контроль чаралар үткөрүнең периодикалыгын саклау	
9.5. Контроль үткөрүнең аттестацияләнгән методикаларынын булуы һәм үтәләше	
9.6. Контроль (күзөтчөлөк) кысаларында кабул ителгән гамәлләрнең нигезләнүе	

10. Контроль (күзөтчөлөк) органнарынын, шулай ук вазыйфаи затларнын карарларына, гамәлләрәнә (гамәлсезлегәнә) шикаят бирергә туры килдеме? (Бөр жавап)

1. әйе, шикаят
2. Юк, мөрәжәгат итмәде

11. Сез контроль (күзөтчөлөк) органнарынын, шулай ук вазыйфаи затларнын карарларына, гамәлләрәнә (гамәлсезлегәнә) шикаят бирү нәтижәсеннән канәгатме яки канәгатме? (Бөр жавап)

1. күбрәк канәгат
2. Киресенчә, канәгатләнми
3. Жавап бирү кыен

12. контроль (күзөтчөлөк) органнарынын, шулай ук вазыйфаи затларнын карарларына, гамәлләрәнә (гамәлсезлегәнә) шикаят итү нәтижәсендә сезгә нәрсә туры килмәде? (Ачык сорау)

13. Сез контроль (күзөтчөлөк) органнары эшчәнлегенә нәтижәлегән ничек бәялисез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл эшчәнлекнең бөтенләй нәтижәсез булуын аңлата, 5 балл эшчәнлекнең бик нәтижәле булуын аңлата. (Бөр жавап)

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

14. Сезнең контроль/күзөтчөлөк органына мөнәсәбәтегез контроль (күзөтчөлөк) чараларын үткөрү нәтижәсендә үзгәрдеме? (Бөр жавап)

1. әйе, яхшы якка
2. Әйе, начаррак якка
3. Юк, үзгәрмәде

4. Жавап биру кыен

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (Бер жавап)

1. Юридик зат вәкиле

2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле

3. Үз-үзен эш белән тәмин итүче

4. Шәхси эшмәкәр/үз-үзен эш белән тәмин итүче буларак теркәлмәгән гражданин

5. Башка статус (күрсәтегез)

16. Сезнең оешма нинди төргә керә? (Бер жавап)

1. коммерция оешмасы

2. Коммерцияле булмаган оешма

17. Сезнең оешма нинди бизнес төренә керә? (Бер жавап)

1. кече бизнес

2. Урта бизнес

3. Эре бизнес

18. Сезнең оешманың эш вакытын күрсәтегез (Бер жавап)

1. 1 елга кадәр

2. 1 яшьтән 3 яшькә кадәр

3. 3 яшьтән 5 яшькә кадәр

4. 5 яшьтән 10 яшькә кадәр

5. 10 елдан артык

18. Үзегезнең оешмагыз эшчәнлегенә төп өлкәсен күрсәтегез? (Бер жавап)

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Мәдәният, ял һәм күнел ачу оештыру
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Башка (язу)
9.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ	19.	Жавап биру кыен/жавап бирүдән баш тарту
10.	Иминият һәм финанс		

19. Сезнең женес (Бер жавап)

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

20. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 18-29 ел

2. 30-44 ел

3. 45-60 ел

4. 61 яшь һәм олырак

21. Сезнең белемгезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

22. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
8 нче кушымта

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме) (алга таба - Орган) хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сезнең фикерегез безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

1. тулаем алганда, Сез Органда эшләвегез белән никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгәтләнми

3. Җавап бирү кыен

2. Сез юридик һәм физик затлар белән түбәндәге сораулар буенча ничә тапкыр аралашасыз? (Һәр юл өчен бер җавап)?

	Даими, һәр, эш көне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елына берничә тапкыр	Моңы эшләмим
2.1. дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдам чараларын күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү					
2.4. Мөрәжәгатьләргә, үтенечләргә, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү					
2.5. Ведомстводагы норматив-хокукий эшчәнлек					
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара бәйләнеш мәсьәләләре буенча консультация бирү					

3. Сезнең ведомстводагы профессиональ эшчәнлегегез кысаларында нинди проблемалар белән очрашасыз? (Һәр юл буенча җавап относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (открытый вопрос)

	Проблемалар (күрсәтегез)	Мин моңы эшләмим
2.1. дәүләт хезмәтләре күрсәтү		
2.2. Ярдам чараларын күрсәтү		
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү		
2.4. Мөрәжәгатьләргә, үтенечләргә, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү		
2.5. Ведомстводагы норматив-хокукий эшчәнлек		
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара бәйләнеш мәсьәләләре буенча консультация бирү		

4. Сөз материално-техникалык оснащение вашей деятельности насколько удовлетворены? (Һәр юл өчен бер жавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Жавап бирү кыен
4.1 Хезмәт урыны (кабинет, жиһаз, санитар бүлмәләр һ.б.)					
4.2 Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчереп алу техникасы, элемент чаралары)					
4.3. Программа тәминаты					
4.4. Техник чараларга хезмәт күрсәтү					
4.5. Куллану материаллары белән тәмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)					

5. Сөз профессиональ эшчәнлегегезне регламентлаштыру белән Сөз никадәр канәгать? (Һәр юл өчен бер жавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Жавап бирү кыен
5.1. Инструкцияларның һәм методик материалларның аңлаешлылыгы					
5.2 Күрсәтмәләргә һәм методик материалларны куллану уңайлыгы					

6. Сөз үзегезнең профессиональ эшчәнлегегезне автоматлаштырудан никадәр канәгать? (Һәр юл өчен бер жавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Жавап бирү кыен
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчереп алу техникасы, элемент чаралары)					
6.2 Программа тәминаты					
6.3. техник чараларга хезмәт күрсәтү					
6.4. Документлар әйләнешенң һәм йөкләмәләргә үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары					
6.5. Хокукый мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дәшборды					
6.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. хисапларны автоматлаштыру					
6.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру					
6.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү					

7. Сөзнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик тәмин итүдә нәрсә Сөзгә туры килми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда "Канәгатьләнми" һәм "Канәгатьләнми" дигән жавап биргән респондентлар жавап бирә

	Проблема (күрсәтегез)	Жавап бирү кыен
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчереп алу техникасы, элемент чаралары)		
7.2 Программа тәминаты		
7.3. техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар әйләнешенң һәм йөкләмәләргә үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары		
7.5. Хокукый мәгълүмат системалары		

7.6. кадрлар порталы		
7.7. Дэшборды		
7.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. хисапларны автоматлаштыру		
7.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү		

8. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик тәмин итүдә нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау) _____

9. Сөз башка органнар һәм оешмалар белән үзара бәйләнештән никадәр канәгать? (Һәр юл өчен бер җавап)?

	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Җавап бирү кыен
9.1. Бирелгән мәгълүматның сыйфаты			
9.2. Мәгълүмат бирү вакытын үтәү			
9.3. мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ айланыш системасы)			
9.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлаштыру (норматив документлар, күрсәтмәләр һ.б.)			
9.5. Мәгълүмат алмашу процессында башка органнар һәм оешмалар хезмәткәрләре белән аралашу			

10. Сөзнең хакимият органындагы кадрлар бүлгә белән Сөз никадәр еш аралашасыз? (Һәр юл өчен бер җавап)?

1. даими, һәр эш көне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елына берничә тапкыр
5. Җавап бирү кыен

11. Сөзнең хакимият органында кадрлар белән эшнәң ничек төзелгән Сөз никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

12. Сөзнең карашыгыз буенча, ведомствода кадрлар эшен оештыруның түбәндәге этаплары ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз бөтенләй оптималь түгел дигәнне аңлата, 5 балл Сөз мөмкин кадәр оптималь дигәнне аңлата. (Юл буенча бер җавап)

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Оценка от 1 до 5
12.1 Дәүләт граждән хезмәтенә керү (эшкә кабул итү)	
12.2 Дәүләт граждән хезмәтенә кергәндә сынау (эшкә кабул итү)	
12.3 Отпуск бирү	
12.4 Хезмәт командировкасына жибәрү	
12.5 Бүтән вазыйфага (башка эшкә) күчәрү яки күчәрү, бүтән вазыйфаны алыштыру	
12.6 Хезмәт контрактының мөһим шартларын үзгәртү (хезмәт контракты шартларын яктар билгеләгән)	
12.7 Мәнфәгатьләр конфликттын булдырмау һәм чишү	
12.8 Керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәт характеры йөкләмәләре турында мәгълүмат бирү	
12.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат бирү	
12.10 Бүләкләү чараларын куллану	
12.11 Дисциплинар җаваплылыкка тарту	
12.12 Матди ярдәм күрсәтү	

12.13 Дәүләт социаль гарантияләре бирү	
12.14 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру	
12.15 Документ әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру	
12.16 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү	
12.17 Хезмәт контрактын (хезмәт контрактын) туктату	
12.18 Шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе	
12.19 Хакимият органының клиент-үзәк корпоратив мохитен оештыру	

13. Ведомствода кадрлар эшен оештыруның киләсе этапларында нинди проблемалар килеп чыга? (Һәр юл буенча җаваплар) (Ачык сорау) "1", "2" һәм "3" билгеләрен куйган респондентларга гына бирелә.

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирү кыен
13.1 Дәүләт граждандан хезмәтенә керү (эшкә кабул итү)		
13.2 Дәүләт граждандан хезмәтенә кергәндә сынау (эшкә кабул итү)		
13.3 Отпуск бирү		
13.4 Хезмәт командировкасына жибәрү		
13.5 Бүтән вазыйфага (башка эшкә) күчерү яки күчерү, бүтән вазыйфаны алыштыру		
13.6 Хезмәт контрактының мөһим шартларын үзгәртү (хезмәт контракты шартларын яклар билгеләгән)		
13.7 Мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм чишү		
13.8 Керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәт характеры йөкләмәләре турында мәгълүмат бирү		
13.9 Интернет челтәрендә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат бирү		
13.10 Бүләкләү чараларын куллану		
13.11 Дисциплинар җаваплылыкка тарту		
13.12 Матди ярдәм күрсәтү		
13.13 Дәүләт социаль гарантияләре бирү		
13.14 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру		
13.15 Документ әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 Хезмәт контрактын (хезмәт контрактын) туктату		
13.18 Шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
13.19 Хакимият органының клиент-үзәк корпоратив мохитен оештыру		

14. Органда һөнәри үсеш мөмкинлекләренә (тренинглар, семинарлар, уку курслары, квалификацияне күтәрү һ.б.) Сез никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

15. Органда хезмәт үсеше мөмкинлекләренән Сез никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

16. Сиз органның (ведомствосының) яңа хезмәткәрләрен адаптацияләү системасыннан никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Жавап бирү кыен

4. Адаптация системасы юк

17. Органда (ведомствода) кулланылган яна хезмэткэрлэрне адаптациялэу буенча нинди чаралар күрәсез? (жаваплар саны)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж

2. Хезмэт тәртибе, норматив материаллар белән танышу

3. Яна хезмэткэрне корпоратив хәбәрчеләргә, корпоратив порталларга һ.б. тоташтыру.

4. Корпоратив чараларда катнашу

5. Эчке укыту, тренингләр үткәрү

6. Остазлыкны оештыру

7. яна хезмэткэр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптациянең даими мониторингы

8. башка (күрсәтегез)

9. адаптация чаралары турында мәгълүмат юк

10. Бернинди чаралар да үткәрелми

11. Жавап бирү кыен

18. Сезнең органда хезмэткэрләр ничә тапкыр укытыла? (һәр юл өчен бер жавап)?

	Кварталга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елына 1 тапкыр	Укыту үткәрелми	Жавап бирү кыен
18.1. Профессиональ эшчәнлек процессы буенча укыту					
18.2. Хезмэт күрсәтүдә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләрен өйрәтү					

19. Сөз үз эшегез белән никадәр канәгать? (Һәр юл өчен бер жавап)

	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Жавап бирү кыен
19.1. Эчтәлегә (хәл ителүче мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
19.2. Процесс (гамәлгә ашырыла торган функцияләр, процедуралар)			
19.3. нәтижә			
19.4. Абруйлы булу			
19.5. Ижтимагый хуплау			

20. Сөз Органдагы хезмәттәшләрәгез арасындагы мөнәсәбәтләрдән никадәр канәгать? (Бер жавап)

	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Жавап бирү кыен
20.1. Сөз вазыйфаны биләүче бүлекчәдә			
20.2. Тулаем алганда ведомствода			

21. Сөзнең өчен профессиональ эшчәнлегегезне бәяләүдә иң мөһиме нәрсә? (Бер жавап)

1. Житәкчелек тарафыннан аңлатмалар булмау

2. Житәкчелек тарафыннан нәтижәләрне тану

3. Житәкчелек фикере

4. Коллегалар фикере

5. Үз-үзенне бәяләү

6. Матди стимуллаштыру

7. кызык түгел, мөһим түгел

8. Жавап бирү кыен

22. Нинди ихтималлык белән Сөз туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга Органда эшләргә тәкъдим итәрсез? (зинһар, 10 баллы шкала буенча бәяләгез, монда 1 - бик ихтимал, 10 - ихтимал) (Бер жавап)

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

23. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. елдан да азрак
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм аннан да күбрәк

25. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 18-24 ел
2. 25-29 ел
3. 30-35 ел
4. 36-54 ел
5. 55 яшь һәм аннан олырак

26. Сөзнәң белемегез? (Бер җавап)

1. югары
2. тәмамланмаган югары
3. урта махсус
4. Гомуми уртача

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
9 нче кушымта

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан
сораштыру анкетасы

Эчке клиентларның мөрәжәгатьләренә карау һәм үтенечләренә үтәү белән канәгатьлеген бәяләү

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме) (алга таба - Орган) хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сезнең фикереgez безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

1. Сөз бу хакимият органындагы (ведомстводагы) эшеgez белән никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

2. мөрәжәгатьләр, үтенечләр, тәкъдимнәр мәсьәләләре буенча Сөз ничә тапкыр юридик һәм физик затлар белән турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)?

1. даими, һәр эш көне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елына берничә тапкыр
5. Мин моны эшләмим

3. Сөзгә еш эшләргә туры килгән мөрәжәгатьләр нинди төргә керә? (Бер җавап)

1. Гариза
2. Тәкъдим
3. Шикаять
4. Хакимият органы эшчәнлеге турында мәгълүмат бирергә сорау
5. Башка _____ (күрсәтеgez)

4. Әйтеgez әле, нинди сәбәпләр аркасында мөрәжәгатьләр еш була? (Ачык сорау)

5. Сөзгә еш эшләргә туры килгән мөрәжәгать (сорау) бирү ысулын күрсәтеgez. (Бер җавап)

1. Дәүләт хакимияте органында шәхси кабул итү вакытында телдән мөрәжәгать итү
2. Дәүләт органына кәгазьдә язма мөрәжәгать
3. Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать итү
4. Дәүләт хезмәте порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)
5. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү
6. Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать итү
7. Мессенджерларда төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү
8. МФК аша язма мөрәжәгать
9. Башка _____ (күрсәтеgez)

6. Сөзнең хакимият органына мөрәжәгать итү формасы белән Сөз никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнгәезне аңлата. (Бер җавап) Сорау 5 нче сорауда 1-3 вариантны сайлаган респондентларга гына бирелә.

	1 дән 5 гә кадәр	Проблемалар, камилләштерү буенча тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхси кабул итүдә телдән мөрәжәгать итү		

Кәгазьдә дәүләт органына язма мөрәжәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Дәүләт хезмәте порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)		
Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Мессенджерларда төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

7. Сезнең карашыгыз буенча, Сезнең хакимият органына мөрәжәгать (сорау) бирү никадәр жинел яки авыр? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл мөрәжәгать (сорау) бирү бик авыр булганын аңлата, 5 балл мөрәжәгать (сорау) бирү бик жинел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

8. Мөрәжәгатьләрне (үтенечләрне) башка ведомствога (хакимият органына) күчерү күпме була? (Бер җавап)

1. Еш кына
2. Сирәк очрый
3. Беркайчан да
4. Җавап бирү кыен

9. Гадәттә мөрәжәгатьләрне башка ведомствога (хакимият органына) жибәрү сәбәпләре нинди? Ачык сорау)

10. Мөрәжәгатьләрне (үтенечләрне) караудан баш тарту ничә тапкыр була? (Бер җавап)

1. Еш кына
2. Сирәк очрый
3. Беркайчан да
4. Җавап бирү кыен

11. Гадәттә мөрәжәгатьләрне (үтенечләрне) караудан баш тарту сәбәпләре нинди? (Ачык сорау)

12. Гомумән алганда, Сөз үз хакимиятегездә мөрәжәгатьләрне карау һәм үтенечләрне үтәү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

13. Сөзнең хакимият органында мөрәжәгатьләрне карау һәм үтенечләрне үтәү процессында нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

14. Сөз үзегезне нинди позицияләр төркеменә кертәсез? (Бер җавап)

1. югары
2. Төп

3. Алып баручы
4. Олы
5. Кече

15. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. елдан да азрак
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм аннан да күбрәк

16. Сөз Сөзнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1. елдан да азрак
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм аннан да күбрәк

17. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

18. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 18-29 ел
2. 30-44 ел
3. 45-60 ел
4. 61 яшь һәм олырак

19. Сөзнең белемегез? (Бер җавап)

1. югары
2. тәмамланмаган югары
3. урта махсус
4. Гомуми уртача

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
10нче кушымта

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

Эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең, хезмәткәрләрнең) ярдәм чаралары белән канәгатьләнүен бәяләү

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме) (алга таба - Орган) хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сезнең фикереgez безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

1. Сөз бу хакимият органындагы (ведомстводагы) эшеgez белән никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Җавап бирү кыен

2. ярдәм чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча Сөз ничә тапкыр юридик һәм физик затлар белән турыдан-туры хезмәттәшлек итәсөз? (Бер җавап)?

1. даими, һәр эш көне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елына берничә тапкыр
5. Мин моны эшләмим

3.Сөз нинди ярдәм чаралары белән шөгыльләнәсөз? (Җаваплар саны)

Алга таба сораулар респондент билгеләгән һәр ярдәм чарасы буенча аерым бирелә

4. Ведомствода ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү ничек оештырылган? (Җаваплар саны)

1. Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)
2. Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталының мобиль кушымтасында урнаштырылган (gosuslugi.ru)
3. Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган
4. Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган
5. Мәгълүмат "ВКонтакте" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
6. Мәгълүмат "Одноклассники" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
7. Мәгълүмат массакуләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган
8. Мәгълүмат ведомствого шәхсән мөрәҗәгать иткәндә бирелә
9. Башка (күрсәтеgez)

5. Сөз ярдәм күрсәтү тәртибе турында мәгълүматның тулылыгы (житәрлек булуы) белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнеgezне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнеgezне аңлата. (Юл буенча бер җавап)

	Оценка от 1 до 5
Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәгълүмат "ВКонтакте" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат "Одноклассники" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә	

урнаштырылган	
Мәгълүмат массакүләм мәгълүмат чараларында һәм интернетта урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствога шәхсэн мөрәжәгать иткәндә бирелә	

6. ярдәм чарасы ничек күрсәтелә? (Бер җавап)

1. ярдәм чарасын һәрвакыт ведомство үзе тәкъдим итә

2. Клиент үзе ярдәм чарасына мөрәжәгать итә

3. Ярдем чарасы я ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яисә клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрәжәгать итә

7. Сөзгә ярдәм чарасын күрсәтү өчен гаризаларны кире кагарга туры килдеме (ярдәм чарасын бирүдән баш тарту)?
(Бер җавап)

1. әйе

2. Юк

8. ярдәм чарасын бирүдән баш тартканда, Сөз клиентка киләчәктә ярдәм чарасын күрсәтү өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирәсезме? (Бер җавап)

1. әйе

2. Юк

3. Җавап бирү кыен

9. Сөзнен карашыгыз буенча, ярдәм чараларын күрсәтү кысаларында түбәндәге процесслар ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл процессның бөтенләй оптималь оештырылмавын аңлата, 5 балл процессның мөмкин кадәр оптималь оештырылуын аңлата. (Юл буенча бер җавап)

Ярдәм күрсәтү кысаларында процесслар	Оценка от 1 до 5
9.1 Ярдем чарасын гамәлгә ашыруны финанслау	
9.2 Ярдем чарасы турында мәгълүмат бирү	
9.3 Ярдем чарасын күрсәтүгә гариза җибәрүне оештыру	
9.4 Ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә дөүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (мәгълүматларны) сорау һәм тапшыру	
9.5 Ярдем чарасын күрсәтергә гаризаны карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итү	
9.6 Ярдем күрсәтү	
9.7 Ярдем чарасын күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять бирү	

10. Ярдем чараларын күрсәтүнең түбәндәге процесслары кысаларында нинди проблемалар килеп чыга? (Һәр юл буенча җаваплар) (Ачык сорау) "1", "2" яки "3" билгеләрен куйган респондентларга гына бирелә.

Ярдәм күрсәтү кысаларында процесслар	Проблема (укажете)	Затрудняюсь ответить
9.1 Ярдем чарасын гамәлгә ашыруны финанслау		
9.2 Ярдем чарасы турында мәгълүмат бирү		
9.3 Ярдем чарасын күрсәтүгә гариза җибәрүне оештыру		
9.4 Ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә дөүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (мәгълүматларны) сорау һәм тапшыру		
9.5 Ярдем чарасын күрсәтергә гаризаны карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итү		
9.6 Ярдем күрсәтү		
9.7 Ярдем чарасын күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять бирү		

11. Сөзнен ведомствода ярдәм күрсәтү процессларында нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

12. Сөз үзегезне нинди позицияләр төркеменә кертәсез? (бер җавап)

1. югары

2. Төп

3. Алып баручы
4. Олы
5. Кече

13. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. елдан да азрак 1
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм аннан да күбрәк

14. Сөз Сөзнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1. елдан да азрак 1
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм аннан да күбрәк

15. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

16. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 18-29 ел
2. 30-44 ел
3. 45-60 ел
4. 61 яшь һәм олырак

17. Сөзнең белемегез? (Бер җавап)

1. югары
2. тәмамланмаган югары
3. урта махсус
4. Гомуми уртача

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элементэ жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
11нче кушымта

"Авырту картасы" н формалаштыруны үз эченә алган мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау, дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процессыннан клиентларның канәгатьлеген бәяләү максатыннан үткәрелгән сораштыру нәтижәләре буенча аналитик хисап

"Авырту картасын" формалаштыруны үз эченә алган канәгатьлекне бәяләү нәтижәләре турында аналитик хисап (алга таба - Хисап) Россия Федерациясе Хөкүмәтенә 06.10.2021 № 2816-р боерыгы белән расланган "Кешеләр өчен дәүләт" федераль проекты кысаларында клиент үзәклегә принципларын һәм стандартларын кертү максатыннан эзерләнгән.

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (алга таба - Башкарма комитет) "Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кере элементә жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында" XX.XX.XXXX № X карары нигезендә, дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү, мөрәжәгатьләрне карау процессларыннан клиентларның канәгатьләнүен бәяләү максатыннан даими жыелу һәм кере элементәгә анализ ясау оештырылды һәм үтенечләр, хезмәткәрләрнең канәгатьлеген Башкарма комитет (хезмәткәрләр) тарафыннан һөнәри эшчәнлек һәм хезмәт дәрәжәсе (алга таба - канәгатьлекне бәяләү).

Хисапта XX.XX.20XX.

1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

Мәгълүматларны жыю һәм анализлау түбәндәге дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр буенча үткәрелде:

- "Исеме"
- "Исеме"
- "Исеме"

Хезмәт гражданнар һәм юридик затларга күрсәтелә.

* Бу бүлектә таләп итү хезмәтенә динамикасын, шулай ук Башкарма комитетка XX.XX.20XX-XX.X.20XX.

XX.XX.20XX-XX.X.20XX.							
№	Хезмәт төренең исеме	Мөрәжәгатьләр саны				Динамика (%)	Примечание
		2025 год		2026 год			
		ед.	%	ед.	%		
1							
2							
..							
.							
	барысы		-		-	-	

1.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

- онлайн һәм оффлайн жыю формалары буенча кере элементә жыю формалары;
- кулланыла торган ысуллар, кораллар һәм шартлар *.

* Хезмәт буенча клиентларның канәгатьләнүен бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә башкарылганын язарга кирәк (мәсәлән, анкетаны хезмәт алучыларга адреслы жиберү, рәсми сайтта урнаштыру һ.б.).

Анкета хезмәт күрсәтү өчен гариза бирүчеләр булган гражданнар/оешмалар санына

жибәрелде. XX.XX.20XX мәғлүматлары буенча, хезмәт алуучылардан тутырылган анкеталар саны алынган (%).

1.2. Клиентларның тәмин ителешеннән канәгать булуы Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтү

Бу бүлектә хезмәтне алу процедурасын аны аерым характерлаучы сыйфатлар буенча бәяләү анализын чагылдырырга кирәк (1 нче таблица). Иң яхшы балл - 5 балл, иң начары - 1 балл.

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгатьсезлек сәбәбе
Дәүләт хезмәте күрсәтү турында мәғлүмат бирү		
Гариза бирүченең документлар тапшыруын оештыру		
Дәүләт хезмәте күрсәтү өчен кирәкле документларны кабул итү һәм теркәү		
Үтенечне карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карар кабул итү		
Гариза бирүчегә дәүләт хезмәте күрсәтү барышы һәм аның нәтижәләре турында хәбәр итү		
Дәүләт хезмәте нәтижәләрен бирү		
Гариза бирүченең дәүләт хезмәте күрсәтүнең сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Заявка бирү этабында Башкарма комитет ягынан мәғлүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

1.3. Мәғлүмат системалары белән канәгатьләнүне анализлау

Бу бүлектә мәғлүмат системаларын (ЕПГУ, РПГУ, сайт һ.б.) куллану аша хезмәтне алу процедурасын бәяләү анализын чагылдырырга кирәк.

1.4. Нәтижәләр, клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди "авырту", нәтижәләр һәм тәкъдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк.

2. Мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау

Мәғлүматларны жыю һәм анализлау Башкарма комитет тарафыннан мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау буенча башкарылган.

* Бу бүлектә XX.XX.20XX-XX.X.20XX чоры өчен гариза бирүчеләрнең һәм Башкарма комитет караган мөрәжәгатьләр һәм үтенечләр динамикасын

чагылдырырга кирәк.

чагылдырырга кирәк.							
№	Мөрәжәгатьләр өлкәсе	Мөрәжәгатьләр саны				Динамика (%)	Примечание
		2025 год		2026 год			
		ед.	%	ед.	%		
1	Жир мәсьәләләре						
2	Милек мәсьәләләре						
3	Социаль мәсьәләләр						
4							
...							
	ИТОГО		-		-	-	

2.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

- онлайн һәм оффлайн жыю формалары буенча кире элемтә жыю формалары;

- кулланыла торган ысуллар, кораллар һәм шартлар *.

* Нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау буенча клиентларның канәгатьләнүен бәяләү (мәсәлән, анкета гариза бирүчеләргә адреслы җибәрү, шәхси кабул итү, рәсми сайтта урнаштыру һ.б.).

Анкета гариза бирүчеләр булган гражданныр/оешмалар санына җибәрелде. XX.XX.20XX мәгълүматлары буенча, тутырылган анкеталар саны алынган (%).

2.2. Клиентларның мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау белән канәгатьләнүе

Бу бүлектә Башкарма комитет тарафыннан мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау процедурасын бәяләү анализын аны характерлаучы аерым сыйфатлар буенча чагылдырырга кирәк (1 нче таблица). Иң яхшы балл - 5 балл, иң начары - 1 балл.

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгатьсезлек сәбәбе
Мәгълүмат бирү		
Гариза бирүченең документлар тапшыруын оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Үтенечне карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карар кабул итү		
Мөрәжәгатьне карау барышы һәм аның нәтиҗәләре турында гариза бирүчегә хәбәр итү		
Нәтиҗә бирү		

Гариза бирүченең мөрәжәгәтне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Заявка бирү этабында Башкарма комитет ягыннан мәғлүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

2.3. Мәғлүмат системалары белән канәгәтләнүне анализлау

Бу бүлектә мәғлүмат системаларын (ЕПГУ, РПГУ, сайт һ.б.) куллану аша хезмәтне алу процедурасын бәяләү анализын чагылдырырга кирәк.

2.4. Нәтижәләр, клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди "авырту", нәтижәләр һәм тәкъдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк.

Кушымта № 1

№	Процесс исеме	Ачылган проблемалар/ тышкы клиентларның потенциал ихтыяжлары	Проблеманың таралуы	Проблеманы чишү өстенлеге/ ихтыяжны канәгәтләндерү	Чараны гамәлгә ашыру өчен кирәкле	Жаваплы (ФИО, вазыйфасы)	Гамәлгә ашыру вакыты

3. Эчке клиентларның канәгәтләнү бәяләү

Ведомство хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү, шулай ук үзара бәйләнеш процессларыннан канәгәт булу дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәрү.

Сораштыруда ХХ кеше катнашты.

2-таблица - Башкарма комитет хезмәткәрләренең, хезмәткәрләренең аерым процесслар белән канәгәтләнүен бәяләү: канәгәтсезлек сәбәпләре

Таблица 2

Хезмәт, функция, сервис исеме		Уровень удовлетворенности (%)	Причина недовлетворенности процессом, указанная респондентом
Ведомствадагы эштән канәгәт булу			
Хезмәттәшләр арасындагы мөнәсәбәтләрдән канәгәт булу коллективта	Сез булган бүлектә		
	сез вазыйфаны алыштырасыз		
	Гомумән алганда, ведомства		
	Бирелгән мәғлүматның сыйфаты		

	Гапшыру вакытын үтәү		
	мәгълүмат		
	Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)		
Ведомствода һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән канәгать булу (тренинглар, семинарлар, укуту курслар, квалификация күтәрү)			
Материаль-техник яктан канәгатьлек үз эшчәнлеген жиһазлау	Хезмәт урыны (кабинет, жиһаз,		
	санитар бүлмәләр һ.б.)		
	Техник чаралар (компьютерлар,		
	принтерлар, күчәрәп алу техникасы, элемент чаралары)		
	Программа тәминаты		
Профессиональ техниканы регламентлау канәгатьлек эшчәнлеге	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Куллану материаллары белән тәмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)		
Профессиональ эшчәнлекне автоматлаштырудан канәгать булу	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчәрәп алу техникасы, элемент чаралары)		
	Программа тәминаты		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Документлар әйләнешенә һәм йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары		
	Хокукий мәгълүмат системалары		
	Кадрлар порталы		
	Дэшборды		
	Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
	Хисапларны автоматлаштыру		
	Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру		
	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү		

3.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

- онлайн һәм оффлайн жыю формалары буенча кире элемент жыю формалары;
- кулланыла торган ысуллар, кораллар һәм шартлар *.

* Башкарма комитет хезмәткәрләренә, хезмәткәрләренә канәгатьләнүен бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә башкарылганын язарга кирәк (мәсәлән, анкетаны рәсми сайтта урнаштыру өчен хезмәткәрләргә, башкарма комитет хезмәткәрләренә адреслы жибәрү һ.б.).

Анкета хезмәткәрләр санына жибәрелде. XX.XX.20XX мәгълүматлары буенча, хезмәткәрләрдән тутырылган анкеталар саны алынган (%).

3.2. Нәтижәләр, эчке клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди "авырту", нәтижәләр һәм тәкъдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк. Канәгатьләнү дәрәжәсе һәм канәгатьләнмәү сәбәпләре турында язылган.

4. Эчке клиентларның мөрәжәгатьләре һәм үтенечләре карау белән канәгатьләнүен анализлау

Ведомство хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү, шулай ук мөрәжәгатьләре карау һәм үтенечләре үтәү белән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сорапшыру үткәрү.

Сорапшыруда ХХ кеше катнашты.

Таблица 3 - Эчке клиентларның мөрәжәгатьләре карау һәм үтәү белән канәгатьләнүен бәяләү, канәгатьсезлек сәбәпләре.

Таблица 3

	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхси кабул итүдә телдән мөрәжәгать итү		
Кәгазьдә дәүләт органына язма мөрәжәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Дәүләт хезмәте порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)		
Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Мессенджерларда төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

4.1. Мәғлүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

- онлайн һәм оффлайн жыю формалары буенча кире элемтә жыю формалары;
- кулланыла торган ысуллар, кораллар һәм шартлар *.

* Башкарма комитет хезмәткәрләренә, хезмәткәрләренә канәгатьләнүен бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә башкарылганын язарга кирәк (мәсәлән, анкетаны рәсми сайтта урнаштыру өчен хезмәткәрләргә, башкарма комитет хезмәткәрләренә адреслы жибәрү һ.б.).

Анкета хезмәткәрләр санына жибәрелде. XX.XX.20XX мәғлүматлары буенча, хезмәткәрләрдән тутырылган анкеталар саны алынган (%).

4.2 Нәтижәләр, эчке клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди "авырту", нәтижәләр һәм тәкъдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк. Канәгатьләнү дәрәжәсе һәм канәгатьләнмәү сәбәпләре турында языгыз.

5. Эчке клиентларның (хезмәткәрләренә, хезмәткәрләренә) ярдәм чаралары белән канәгатьләнүен анализлау

Ведомство хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү, шулай ук ярдәм чаралары белән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәрү.

Сораштыруда XX кеше катнашты.

4 нче таблица - Эчке клиентларның ярдәм чаралары белән канәгатьләнүен бәяләү, канәгатьсезлек сәбәпләре.

Таблица 4

№	Ярдәм чарасы	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
1.			
2.			
.....			

5-нче таблица - Ярдем чараларын күрсәтү кысаларында процессларны оештыру.

Таблица 5

№	Процесслар	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
1.	Ярдәм чарасын гамәлгә ашыруны финанслау		
2.	Ярдәм чарасы турында мәғлүмат		
3.	Ярдәм чарасын күрсәтүгә гариза жибәрүне оештыру		
4.	Ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (мәғлүматларны) сорау һәм тапшыру		
5.	Ярдәм чарасын күрсәтергә гаризаны карау һәм		

	аны карау нәтижеләре буенча карарлар кабул итү		
6.	Ярдәм күрсәтү		
7.	Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфай затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять биру		

5.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

- онлайн һәм оффлайн жыю формалары буенча кире элемтә жыю формалары;
- кулланыла торган ысуллар, кораллар һәм шартлар *.

* Башкарма комитет хезмәткәрләренә, хезмәткәрләренә канәгатьләнүен бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә башкарылганын язарга кирәк (мәсәлән, анкетаны рәсми сайтта урнаштыру өчен хезмәткәрләргә, башкарма комитет хезмәткәрләренә адреслы җибәрү һ.б.).

Анкета хезмәткәрләр санына җибәрелде. XX.XX.20XX мәгълүматлары буенча, хезмәткәрләрдән тутырылган анкеталар саны алынган (%).

5.2 Нәтижеләр, эчке клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижеләре буенча нинди "авырту", нәтижеләр һәм тәкъдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк. Канәгатьләнү дәрәжәсе һәм канәгатьләнмәү сәбәпләре турында языгыз.

Дата

Имза

(с указанием Ф.И.О., должности)

Кушамты № 2

к Отчету: «Карта болей»

№	Процесс исеме	Ачыкланган проблемалар/ эчке клиентларны ң потенциал ихтыяжлары	Проблеман ың таралуы	Проблеманы чишү өстенлеге/ ихтыяжны канәгатьләндерү	Чараны гамәлгә ашыру өчен кирәкле	Жаваплы (ФИО, вазыйфасы)	Гамәлгә ашыру вакыты

