



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.01.2026

КАРАР

№ 71

Татарстан Республикасы Нурлат муниципаль районының
кире элементэ жыюны оештыру турында нигезләмәне
раслау

20.03.2025 № 33-ФЗ «Бердәм жәмәгать хакимияте системасында жирле үзидарә оештыруның гомуми принциплары турында» Федераль законына, 06.10.2003 № 131-ФЗ «Россия Федерациясендә жирле үзидарә оештыруның гомуми принциплары турында» Федераль законына, 27.07.2010 № 210-ФЗ «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» Федераль законына, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының 29.09.2023 № 2160-р «Татарстан Республикасында клиентка юнәлешле стандартлар кертү буенча чаралар планы («юл картасы») раслану турында» карарына ярашлы рәвештә, Татарстан Республикасы Нурлат муниципаль районы жирле үзидарә органнары эшчәнлегеннән канәгать булу дәрәжәсе турында гражданнар һәм юридик затлардан кире элементэ алу максатыннан, Татарстан Республикасы Нурлат муниципаль районы Башкарма комитеты

КАРАР БИРӨ:

1. Татарстан Республикасы Нурлат муниципаль районының кире элементэ жыюны оештыру турында Положиение, кушымтага ярашлы рәвештә, расларга.
2. Елга бер тапкырдан да ким булмаган вакытта тышкы һәм эчке клиентлар арасында сораштырулар үткәрергә, алынган мәгълүматны анализларга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Нурлат муниципаль районы жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентка юнәлешлелекне арттыру буенча тәкъдимнәр әзерләүне тормышка ашырырга.
3. Әлеге карарны Татарстан Республикасы хокукый мәгълүматының рәсми порталында (<http://www.pravo.tatarstan.ru>) һәм Татарстан Республикасы Нурлат муниципаль районы сайтында (<http://www.nurlat.tatarstan.ru>) бастырып чыгарырга.
4. Әлеге карарның үтәлешен тикшереп торуну Нурлат муниципаль районы Башкарма комитетының эшләр идарәчесенә йөкләргә.

Житәкче

Ә.К. Габдуллин

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ НУРЛАТ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫНЫҢ КИРЕ ЭЛЕМТӘНЕ ОЕШТЫРУ ТУРЫНДА НИГЕЗЛӘМӘ

1. Гомуми нигезләмәләр

1. Әлеге кире элемтәне жыю һәм анализлау тәртибе (алга таба — Тәртип) барлык тышкы һәм эчке клиентларның (алга таба – клиентлар) хакимият органнары белән үзара бәйләнеш сыйфаты һәм клиентларның хакимият органнары белән канәгатьлеге турында бердәм һәм чагыштырыла торган мәгълүмат алуны тәмин итә.

2. Кире элемтә системасы клиентларның хакимият органнары эшчәнлегенә карата мөнәсәбәтен ачыклау өчен түбәндәге эшчәнлек юнәлешләре, процесслар (процесслар төркемнәре) буенча хезмәт итә (алга таба – кире элемтәне жыю һәм анализлау объектлары):

- 2.1. муниципаль функцияләргә үтәү,
- 2.2. муниципаль хезмәтләр (сервислар) күрсәтү,
- 2.3. муниципаль ярдәм чараларын күрсәтү,
- 2.4. муниципаль контроль (күзәтчелек) үткәрү,
- 2.5. мәжбүри таләпләргә бозуларны профилактикалау,
- 2.6. мөрәжәгатьләр һәм сорауларны карау,
- 2.7. хакимият органы эшчәнлегенә турында мәгълүматка керүне тәмин итү.

3. Кире элемтә чыганаclarы булып клиентлардан хезмәтләр һәм сервислар сыйфаты турында мәгълүматны интеграцияләүче мәгълүмат системалары (Кире элемтә платформасы, Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең (функцияләргә) Бердәм порталы, ведомство һәм төбәк системалары һәм башкалар), мәгълүмат ресурсларындагы бәяләмәләр һәм фикерләр, ведомстволарга турыдан-туры килгән мөрәжәгатьләр һәм шикәятләр, шулай ук кире элемтә жыю һәм өстәмә социологик тикшеренүләр барышында алынган тышкы һәм эчке клиентларның сораштыру мәгълүматлары тора.

4. Кире элемтә жыю клиент белән үзара бәйләнеш булган барлык нокталарда башкарылырга тиеш: – онлайн (мәгълүмат системалары, мобиль кушымта, рәсми сайт, социаль челтәрләр, мессенджер, консультация линиясе) – офлайн (хакимият органында шәхси кабул итү, МФЦда, клиентларның озак вакытлы булу урыннарында, кәгазь хатлар жиберү һ.б.).

5. Хакимият органы клиентлар белән үзара бәйләнеш урыннарында даими кире элемтә жыю мөмкинлеген тәмин итә һәм аны даими анализлай. Кирәк булганда, махсус һәм өстәмә тикшеренүләр үткәрү юлы белән, бер тапкырлык кире элемтә жыю даими кире элемтә жыюны тулыландыра.

6. Кире элемтә жыю нәтижәсендә алынган мәгълүматлар чагыштырырлык булырга тиеш. Мәгълүматларның чагыштырырлык тәмин итү өчен, хакимият органнары әлеге Тәртиптә тәкдим ителгән мәгълүмат жыю һәм анализлау ысулларын кулланырга тиеш.

Кулланылган төшенчәләр һәм билгеләмәләр

Клиент - дәүләт белән үз ихтияжларын канәгатьләндерү максатыннан үзара бәйләнештә булган физик яки юридик зат, яки дәүләт һәм вәкаләтле оешмалар белән жәмәгать хакимияте органнары функцияләрен башкарган үзара бәйләнештә булган зат.

Эчке клиент - жәмәгать хакимияте органы яки жәмәгать хакимияте органының вәкаләтләрен гамәлгә ашыручы оешма хезмәткәре һәм (яки) хезмәткәре, орган яки вәкаләтле оешма хезмәтләрен һәм сервисларын күрсәтүдә, яки орган яки вәкаләтле оешма функцияләрен башкаруда турыдан-туры катнашучы, шулай ук бөтен орган яки вәкаләтле

оешма эшчэнлеген тээмин итүче, аның функцияларен үтәүче, дәүләт функцияларен гамәлгә ашыруны күздә тоткан процесслар кысаларында, шулай ук жәмәгать хакияте органы яки вәкаләтле оешма тарафыннан хезмәт характерындагы йөкләмәләр булган хезмәткәрләр, ведомствоара һәм ведомствоара процессларны үтәү белән бәйлә хәлләрдә.

Инструментарий - клиентлар һәм хезмәткәрләр, хакияте органнары хезмәткәрләре канәгатьлеген бәяләү мөмкинлеген бирүче логик эзлеклектә төзелгән сораулар.

Онлайн сораштыру - мәгълүмат жыю ысулы, коммуникацияне тээмин итү максатыннан "Интернет" мәгълүмати-телекоммуникация чөлтәрен куллануны күздә тотта

Офлайн сораштыру – мәгълүмат жыю ысулы, респондентлар белән турыдан-туры шәхси аралашуны күздә тотта, аларның мәгълүмат алу каналларына бәйсез рәвештә кире элемент алу максатыннан.

Респондент - мәгълүмат жыела торган зат.

2. Кире элемтэ жыно һәм анализлау системасы тасвирламасы

2.1. Кире элемтэ жыно һәм анализлау системасы (алга таба — кире элемтэ системасы) клиентларның хакимият органы белән үзара бәйләнеш сыйфатын бәяләүгә юнәлдерелгән инструмент булып тора, ул **тышкы һәм эчке клиентлардан алынган субъектив мәғлүматларны жыно, агрегацияләү һәм анализлау** аша башкарыла.

2.2. Кире элемтэ системасы клиентларның хакимият органы эшчәнлегенә карата мөнәсәбәтен ачыклау өчен хезмәт итә, түбәндәге эшчәнлек юнәлешләре, процесслар (процесслар төркемнәре) буенча хакимият органында башкарылган (алга таба — кире элемтэ жыно һәм анализлау объектлары):

- муниципаль хезмәтләр (сервислар) күрсәтү,
- функцияләр үтәү,
- муниципаль ярдәм чаралары күрсәтү,
- муниципаль контроль (күзәтү) башкару,
- мәжбүри таләпләр үтәлмәүне профилактикалау,
- мөрәжәгатьләр һәм сорауларны карау,
- эшчәнлек турында мәғлүматка керүне тәмин итү,
- эчке клиент белән мөнәсәбәтләрне оештыру, эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең) үз һөнәри эшчәнлекләрен башкару белән бәйле хакимият органы процессларына (процесслар төркемнәренә) карата мөнәсәбәтен ачыклау аша.

2.3. Кире элемтэ системасы **тышкы да, эчке дә** булырга мөмкин — клиентлардан кире элемтэ жыно өчен хезмәт итә.

2.4. Кире элемтэ системасын формалаштыру максатлары түбәндәгеләрне үз эченә ала:

- **хакимият органы белән клиентларның барлык үзара бәйләнешләренен сыйфаты һәм төрле тормыш хәлләрендә идарә органы белән үзара бәйләнешләрдән клиентларның канәгатьлеге турында бердәм һәм чагыштырыла торган мәғлүмат алу (алга таба — канәгатьлек);**
- **клиентлар белән үзара элемтədə проблемаларны, дөгъваларны («авыртуларны») ачыклау**, аларны бетерү чараларын эшләү һәм клиентларның канәгатьлеген арттыруга юнәлдерелгән чаралар эшләү;
- хәзерге муниципаль хезмәтләрнең **сыйфатын күтәрү һәм яңа хезмәтләр булдыру** таләпләрен эшләү һәм үтәлешен контрольдә тоту;
- идарә итү органының аерым эшчәнлек аспектларын үстерү юнәлешләрен ачыклау, шулай ук хакимият органының эшчәнлегендә уңышлы карарларны ачыклау һәм иң яхшы тәҗрибәләрне башка эшчәнлек аспектларына тарату максатыннан
- хакимият органы процессларының нәтиҗәлелеген арттыру;
- клиентларның проблемаларына оператив җавап бирү.

2.5. Кире элемтэ чыганаclarы булып клиентлардан хезмәтләр һәм сервислар сыйфаты турында мәғлүматны интеграцияләүче **мәғлүмат системалары** (Кире элемтэ платформасы, Бердәм муниципаль хезмәтләр порталы, ведомство һәм төбәк системалары һәм башкалар), ведомстволарга турыдан-туры килгән **мөрәжәгатьләр һәм шикаятьләр**, шулай ук **социологик тикшеренүләр мәғлүматлары** тора.

2.6. Социологик тикшеренүләр офлайн һәм онлайн сораштырулар, тирәнтен интервьюлар, эксперт бәяләүләре, массакүләм мәғлүмат чаралары һәм социаль челтәрләрнең контент-анализы, гражданнар мөрәжәгатьләренен сыйфатлы анализы һ.б. аша башкарыла. Кире элемтэ жыно ысуллары буенча тәкьдимнәр V бүлектә бирелгән.

2.7. Кире элемтэ жыно клиент белэн элемтэгэ керүче барлык элемтэ каналларында башкарылырга тиеш. Мондый каналларны онлайн-каналларга (мобиль кушымта, рэсми сайт, социаль челтэр, мессенджер, консультация линиясе) һәм офлайн-каналларга (хакимият органында шәхси кабул итү, МФЦда, клиентларның озак вакыт торы урыннарында, кәгазь хатлар жибөрү һ.б.) бүлөп була.

2.8. Хезмэт күрсәтү урыннарында кире элемтәне даими жыно мөмкинлеге тәмин ителергә һәм аның анализы даими үткәрелергә тиеш (анализ үткәрү ешлыгы таләпләре IV бүлектә билгеләнгән). Кирәк булганда, махсус һәм өстәмә тикшеренүләр үткәрү юлы белән бер тапкыр кире элемтэ жыно даими кире элемтэ жыюны тулыландыра ала (аларга тәкъдимнәр IV бүлекнең 4.4. пунктында бирелгән).

2.9. Кире элемтэ жыно нәтижәсендә алынган мәгълүматлар чагыштырыла алырлык булырга тиеш. Мондый мәгълүматларның чагыштырыла алырлык булуын тәмин итү өчен, кире элемтэ жыно ысуллары, инструментлар, каналлар чагыштырыла алырлык булырга тиеш. (Мәсәлән, бер үк респондентлар төркеме өчен чагыштырыла алырлык кире элемтэ жыно төрләре (санлы яки сыйфатлы), шкалалар, метрикалар кулланылырга тиеш).

3. Кире элемтэ жыно һәм анализлау системасын оештыру

3.1. Кире элемтэ системасын оештыру өчен түбәндәге чараларны башкару тәкъдим ителә:

1) Кире элемтэ системасын булдыру турында карар кабул итү һәм аның максатларын билгеләү.

2) Кире элемтэ жыно объектларын билгеләү, мәсәлән, **тышкы** клиент өчен:

- муниципаль хезмәтләр (функцияләр);
- мөрәжәгатьләр, сораулар;
- муниципаль контроль (күзәтү);
- ярдәм чаралары;
- хакимият органы эшчәнлеге турында мәгълүматка

керү; **эчке** клиент өчен:

- эчке һәм ведомствоара хезмәттәшлек;
- сорауларны үтәү;
- килешү эшен оештыру (килешүләрне рәсмиләштерү һәм үтәү процессларында катнашу);
- норматив эшчәнлекне оештыру (норматив процессларда катнашу);
- аерым кадрлар процесслары (яраклашу, укуту һ.б.).

3) Һәр объект буенча кире элемтэ жыно һәм анализлау өчен җаваплыны (җаваплыларны) билгеләү.

4) Һәр объект өчен тикшеренү программаларын билгеләү.

5) Кире элемтэ жыно өчен инструментлар эшләү тәртибен, аларны эшләү өчен җаваплыларны һәм эшләү вакытларын билгеләү.

6) Һәр объект өчен кире элемтэ жыюның ешлыгын һәм (яки) шартларын билгеләү (мәсәлән, ешлык – даими, шарт – гариза биргәннән соң, хезмэт нәтижәсен алганнан соң) һәр жыно каналы, жыно ысулы һәм респондентлар категориясе өчен.

7) Кире элементтэ жыюны үткөрү өчен кулланылган һәм аның нәтижәсендә алынган мәгълүматны теркәү, исәпкә алу һәм саклау тәртибен билгеләү.

8) Объект яки алар төркеме өчен анализ һәм карарлар кабул итү тәртибен билгеләү.

9) Кире элементтэ системасын булдыру һәм кире элементтәне жыю һәм анализлау методикасы турында акт (документ) чыгару. Актның тәкъдим ителгән структурасы 1 нче кушымтада бирелгән.

3.2. Хакимият органында булдырылган кире элементтэ системасын клиентка юнәлешлелек принциплары һәм стандартларына туры килүен бәяләү кысаларында, клиентка юнәлешлелек таләпләренә җавап бирүче кире элементтэ системасы түбәндәгеләрне күздә тотат:

- хакимият органы белән клиент арасындагы барлык төр үзара бәйләнешләрне колачлаучы объектлар буенча даими кире элементтэ жыю һәм регуляр анализлау;
- репрезентатив тикшеренүләр үткәргәндә мәгълүмат жыюның анонимлыгы;
- үзара бәйләнеш булган барлык нокталарда кире элементтэ калдыру мөмкинлеге.

3.3. Ведомство кире элементтэ жыю өчен актив гамәлләр башкару тәртибен (нинди эшлыкта, нинди очракларда һәм нинди объектларга карата) билгеләргә тиеш – мәсәлән, ведомство үзара бәйләнеш тәмамланганнан соң ук бәяләргә тәкъдим итә ала, квартал саен билгеле бер клиентлар төркеменә сораштыру үтү тәкъдире белән хат җибәрә ала һ.б.

4. Мәгълүматны анализлау һәм карарлар кабул итү

4.1. Мәгълүматны анализлау һәм карарлар кабул итү тәртибе җыелган мәгълүматның ничек, нинди методлар белән эшкәртелүен, анализ нәтижәләренә нинди формада тәкъдим ителүен, алынган нәтижәләргә ничек каралырга тиешлеген һәм шундый нәтижәләр нигезендә нинди карарлар кабул ителәргә тиешлеген, шулай ук бу карарлар нинди булырга мөмкин икәнен билгели.

4.2. Мәгълүматны анализлау хезмәттән яки башка төрле үзара бәйләнештән канәгатьләнүнең гомуми дәрәжәсен, шулай ук хакимият органы белән мондый бәйләнешнең аерым параметрларын ачыклау максатыннан үткәрелә (мәсәлән, хезмәтнең мөмкинлеге, гаризаны тапшыруның аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы, кабул итүгә язылу мөмкинлеге, мәгълүмат бирү, документлар санының оптимальлеге, нәтижәне алу тизлеге һ.б.).

4.3. Тикшеренүләр (сораштырулар) нәтижәсендә алынган кире элементтэ нәтижәләре **айга 1 тапкырдан кварталга 1 тапкырга кадәр** гомумиләштерү һәм анализлау өчен җыела, бу җыелган кире элементтэ күләменә бәйле.

4.4. Аерым очракларда **күп санлы тискәре кире элементтэ**, канәгатьсезлекнең югары дәрәжәсе, конкрет "авыртулар" ачыкланганда, клиентлардан **өстәмә квартал саен кире элементтэ жыю** тәкъдим ителә. Өстәмә кире элементтэ жыю өчен генераль һәм сайлап алу җыелмалары билгеләнә.

Мәсәлән, хакимият органының муниципаль хезмәтләре буенча генераль җыелма итеп хакимият органына муниципаль хезмәтләр (ярдәм чаралары һ.б.) өчен мөрәҗәгать иткән барлык клиентлар билгеләнә. Сайлап алу җыелмасын формалаштыру объектның сыйдырышлыгына бәйле.

4.5. Өстәмә рәвештә, тикшеренү инструментларындагы ачык сорауларны эшкәртү нәтижәсендә алынган тәкъдимнәр һәм искәrmәләр саны һәм эчтәлегә, шулай ук башка кире элемтә жыю каналлары аша алынган клиентларның мөрәжәгатьләре, тәкъдимнәре һәм шикаятьләре (алга таба – мөрәжәгатьләр һәм шикаятьләр) исәпкә алына.

Хакимият органына килгән мөрәжәгатьләр һәм шикаятьләр мониторингы түбәндәге объектив метрикалар буенча үткәрелә:

- барлык элемтә каналлары буенча килгән мөрәжәгатьләр һәм шикаятьләр саны, төрлө каналлар буенча өлешләрән күрсәтеп;
- мөрәжәгатьләрнең төп сәбәпләре;
- тематика буенча мөрәжәгатьләр саны (эшләнгән классификаторга туры китереп);
- җавап көтү вакыты (мөрәжәгать, шикаять теркәлгәннән алып кулланучыга җавап бирелгәнгә кадәр узган вакыт);
- канәгатьләндерелгән шикаятьләр саны һәм өлеше (проблеманы уңай хәл итү нәтижәсе булган шикаятьләр саны һәм квартал дәвамында килгән барлык шикаятьләрдән өлеше);
- канәгатьләндерелмәгән шикаятьләр саны һәм өлеше (кирәкмәгән шикаятьләр саны һәм квартал дәвамында килгән барлык шикаятьләрдән өлеше).

4.6. Бу метрикалар буенча мәгълүмат жыю даими алып барыла, һәм анализ **квартал саен үткәрелә**. Мәгълүмат эчке ведомство характерында һәм бастырылуға яраклы түгел. Квартал саен мөрәжәгатьләр һәм шикаятьләр анализы нигезендә "борчулар картасы" төзелә, реинжиниринг чаралары эшләнә, хезмәткәрләр өчен яңа инструктив материаллар һәм гариза бирүчеләр өчен аңлатмалар эзерләнә.

4.7. Кире элемтә анализы нәтижәсендә хакимият органы һәр процессы буенча клиентның **"борчулар картасы" төзелә**. Һәр процесс буенча "авыртулар карталары" соңрак, мәсәлән, мөрәжәгать ноктасы, процесс төркеме буенча: электрон рәвештә алынган муниципаль хезмәтләр, барлык "рөхсәт итүче" хезмәтләр буенча төркемләнәргә мөмкин.

«Клиент борчуы» - бу клиентның хакимият органы белән эш иткәндә кичергән проблемалары гына түгел, ә хакимият органы үз эшчәнлегенә кайбер процессларын үзгәртеп чишә ала торган клиент ихтыяжлары да (мәсәлән, өстәмә сервис булдыру, хезмәтне проактив рәвештә күрсәтүгә күчерү).

4.8. Барлык ачыкланган «борчулар» «авыртулар картасына» кертеләргә тиеш.

4.9. Борчулар картасында» түбәндәгеләр чагылдырыла:

- ачыкланган проблемалар һәм клиентларның потенциал ихтыяжлары,
- проблемаларны бетерү һәм клиентлар ихтыяжларын канәгатьләндерү өчен кирәкле чаралар,
- чараларны тормышка ашыру сроклары.

4.10. **Ачыкланган проблемалар һәм клиентлар ихтыяжларының өстенлек критерийларын билгеләү** зарур, чараларны тормышка ашыру срокларын билгеләү өчен. Иң зур өстенлеккә иң киң таралган

«авыртулар», шулай ук хакимият органының башка процесслары белән бәйлә «авыртулар» ия булырга мөмкин (мәсәлән, сайтта дәүләт пошлинасын түләү мөмкинлеге булмау аны башка каналлар аша түләүгә китерә, һәм дәүләт пошлинасы турында мәгълүмат ГИС ГМПда хакимият органы хезмәт буенча карар кабул иткән срокларда чагылмый).

4.11. Жыелган кире элемтәне анализлау нәтижеләре карарлар кабул итү максатында каралырга тиеш. Кире элемтәнең булуы, хәтта тискәре кире элемтә булуы да, кире элемтә жыю объектынның реинжинирингы кирәк дигән карар кабул итәргә мәжбүр итми, әмма мондый кире элемтә барыбер каралырга тиеш, һәм реинжиниринг кирәк дигән карар кабул итү мөмкинлегенә ныгытылырга тиеш.

4.12. Жыелган кире элемтә нәтижеләре муниципаль хезмәтләрне һәм башка төрлө үзара бәйләнеш (процесслар) проектлау һәм реинжиниринг өчен кулланылырга мөмкин, клиент тәжрибәсенә сыйфатын күтәрү максатыннан, мәсәлән:

- муниципаль хезмәтләрне (функцияләрне) күрсәтү (үтәү) процессларын булдыру яки камилләштерү өчен;
- рәсми сайтның, органның мәгълүмат системаларының подсистемаларын, сервисларын һәм компонентларын булдыру яки камилләштерү өчен;
- дәүләт һәм муниципаль системаларны (функцияләрне) күрсәтү бердәм порталларын, бердәм мәгълүмат системаларын камилләштерү буенча органның тәкъдимнәрен әзерләү өчен;
- муниципаль хезмәтләрне (функцияләрне, процессларны) күрсәтү (үтәү) тәртибен норматив-хокукий көйләүне үзгәртү буенча тәкъдимнәр әзерләү өчен;
- органның ведомство актларын кабул итү һәм үзгәртү өчен.

4.13. Клиентка, әгәр дә кире элемтә аноним рәвештә калдырылмаган булса, аннан алынган кире элемтәнең ничек кулланылуы турында мәгълүмат бирелергә тиеш. Моннан тыш, орган жыелган кире элемтәнең гомумиләштерелгән мәгълүматларын, шулай ук алар нигезендә кабул ителгән органнар һәм вәкаләтле оешмалар карарларын ачык рәвештә бастырырга тиеш.

5. Кире элемтә жыю методлары буенча тәкъдимнәр

5.1. Рәсми сайтта һәм ведомствоның башка онлайн ресурсларында онлайн сораштырулар үткәрү тәкъдим ителә, бу максатчан төркемнәрдән кире элемтә алу мөмкинлеген бирә, алардан мәгълүмат жыю башка ысуллар белән авыр. Моннан тыш, әлеге ысул **интерактив формаларга сылтамалар урнаштырып, кире элемтә мәгълүматларын даими жыю мөмкинлеген бирә.** Сораштырулар үткәрү өчен бердәм инструментлар формаларын 3 нче кушымтада карагыз.

3 нче кушымтадагы инструментлар формаларында булган сорауларның составы, әлеге сорауларга мөмкин булган җаваплар исемлегенә һәр аерым муниципаль хезмәтне, ярдәм чарасын яки муниципаль функцияне башкару үзенчәлекләренә карап төзәтелергә мөмкин.

5.2. Социологик тикшеренүләр үткәргәндә клиентлардан мәгълүмат жыюны мөмкин кадәр анонимлык дәрәжәсен саклап башкарырга кирәк, репрезентатив һәм ышанычлы кире элемтә алу максатыннан.

5.3. Кире элемтә жыюның төп тәкъдим ителгән ысулы рәсми сайттагы "Кире элемтә" бүлегенә.

Әлеге бүлек аша тәмин ителә:

1) **мөрәжәгатьләр кабул итү:** мөрәжәгатьләр, шикаятьләр, тәкъдимнәр бирү өчен бүлектә электрон формалар булдырыла һәм тутырылган формаларны хакимият органына автоматик жибәрү тәмин ителә. Өстәмә рәвештә, бүлектә еш кергән мөрәжәгатьлەرگә җавапларны (шәхесне ачыкламый торган форматта) урнаштыру тәкъдим ителә (бүлеккә кызыксынуны арттыру өчен). Официаль сайт аша мөрәжәгать һәм шикаять бирү өчен клиентның авторизациясы мәжбүри булмаса тиеш, бу очракта гариза бирүчегә үз мәгълүматларын мөстәкыйль тутыру мөмкинлеген бирелә. Клиент авторизациясы булган очракта - мөрәжәгатьләр һәм шикаятьләр формаларын тутыру шәхси кабинеттагы мәгълүматлардан автоматик тутыру мөмкинлеген карарга тиеш.

2) **сораштырулар үткәрү:** аноним сораштыру формаларын урнаштыру өчен, актив һәм тәмамланган. Һәр тәмамланган сораштыру үткәрелгән сораштыруларның шәхесне ачыкламый торган нәтижеләрен бастыру белән озатылырга тиеш. Бу бүлектә ике сораштыру формасы булырга тиеш:

- клиентның хакимият органы аерым процессы белән канәгатьләнү дәрәжәсен бәяләү (мәсәлән, конкрет муниципаль хезмәт/ярдәм чарасы), сораштырулар үткәрүгә сылтамалар даими урнаштырылырга тиеш;

- клиентларның мәгълүмат җыюның тирәнәйтелгән схемасы буенча квартал саен сораштыруы.

3) **фидерләр алу:** клиентлар белән актив дискуссия алып бару өчен (мәсәлән, форум формасында), шул исәптән үткәрелгән сораштырулар нәтижеләре буенча, муниципаль органның эшчәнлек өлкәсенә кагылышлы социаль әһәмиятле тәкъдимнәр буенча актуаль мәгълүматлар бастыру.

5.4. **Онлайн элемент нокталарында** мәгълүмат җыю өчен сораштыру узучы өчен интерактив сылтама кулланылырга мөмкин (алга таба – сораштыру сылтамасы). Сораштыру сылтамасы махсус программалар ярдәмендә формалаша, түбәндәге мөмкинлекләрне күздә тоталар:

- сорауларны күрсәтү шартларын, инструментлар эчендә шартлы күчешләрне билгеләү;
- сораштыруның башлану һәм тәмамлану датасын һәм вакытын, һәр сорауга җавап бирүне теркәү;
- респондентларның җаваплар бүленешен реаль вакыт режимында күрсәтү.

Сораштыру сылтамасын формалаштыруга ярдәмне Россия Федерациясе Хөкүмәте каршындагы Аналитик үзәк башкара.

Офлайн элемент нокталарында кире элемент җыю клиентка элемент тәмамлангач сораштыру сылтамасы бирү юлы белән башкарыла, шулай ук кәгазьдә анкеталар тутыру мөмкинлеген дә бар (бу очракта кәгазь мәгълүматларны эшкәртү тәртибен билгеләү кирәк).

5.5. Клиентларның канәгатьләнү дәрәжәсен бәяләү сораштыруы ике төп вариантта үткәрелергә мөмкин:

- клиентның турыдан-туры мөрәжәгатеннән соң: кире элемент калдыру тәкъдире **сораштыру формасына интерактив сылтама рәвешендә белдерелергә мөмкин, ул хезмәт нәтижәсен алганнан соң хакимият органы сайтында (яки башка ресурсларда) кереп була, шулай ук электрон почтага яки шәхси кабинетка хәбәр рәвешендә жибәрелергә мөмкин;**
- сайтка (яки башка ресурска) кергәндә, сылтама төп биттә (һәм махсус «Элемент» бүлегендә) урнаштырыла. Бу очракта клиентка **муниципаль хезмәтне (яки башка процессны) бәяләү өчен мөстәкыйль сайлау** тәкъдим ителә

Өгэр клиент берничэ муниципаль хезмэтне (процессны) бэялэргэ эзер булса, һэр муниципаль хезмэт (процесс) өчен формалар аерым тутырылырга тиеш.

5.7. Хакимият органы өстәмә кире элемент алу ысулларын куллану мөмкинлеген һәм очраklarын билгели ала. Мәсәлән, телефон элементәсе аша (клиент контакт үзәгенә мөрәжәгать иткәндә һәм сөйләшүдән соң аңа күрсәтелгән ярдәмнең сыйфатын бэяләү тәкъдим ителә; клиентларга кире элементнең тискәре шартларын тикшерү өчен инициатив шалтыратулар һ.б.).

6. Эчке кире элемент үзенчәлекләре

6.1. Кире элемент системасы хакимият органы хезмәткәрләреннән кире элемент жыюны үз эченә алырга тиеш. Мондый кире элемент жыюның максаты - хакимият органының төрлө эшчәнлек аспектлары белән хезмәткәрләренең канәгатьлек дәрәжәсен бэяләү, аның клиентка юнәлешлелеген арттыру.

6.2. Төрлө эшчәнлек аспектлары белән канәгатьлек дәрәжәсен бэяләү өчен махсус инструментлар эшләнә (4 нче кушымта, 1 нче форма), **алар хакимият органының эчке ресурсларында урнаштырыла** (мәсәлән, ведомство эчендәге порталларда, рәсми сайтның тышкы клиентлар өчен ябык бүлекләрендә). Хакимият органының эчке ресурсларында урнаштыру мөмкинлегә булмаганда, сылтама хезмәткәрләргә һәм хакимият органы эшчеләренә электрон почта аша жиберелә. Бу инструментлар хакимият органында эшләүнең гомуми канәгатьлеген генә түгел, ә эшчәнлекнең аерым аспектлары буенча да кире элемент жыярга мөмкинлек бирергә тиеш:

- матди-техник жиһазландыру;
- һөнәри эшчәнлекне регламентлау;
- һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру;
- хакимият органының башка бүлекчәләре, дәүләт органнары һәм оешмалар белән үзара эшчәнлек;
- хакимият органында һөнәри үсеш мөмкинлекләре;
- хакимият органында вазифа үсеше мөмкинлекләре;
- коллективта хезмәттәшләр белән мөнәсәбәтләр;
- һөнәри эшчәнлек элементлары (хезмәт);
- кадрлар хезмәтенә мөрәжәгатьләргә карау тизлегә һәм сыйфаты;
- норматив актлар булдыру һәм килешүләргә рәсмиләштерү, үтәү процесслары һ.б.

6.3. Эчке кире элемент системасы кысаларында шулай ук муниципаль хезмәтләр, сервислар һәм функцияләр күрсәтүдән канәгатьлек дәрәжәсе турында мәгълүмат **жыела** (4 нче кушымта, 2 нче форма) **һәм ярдәм чаралары** (4 нче кушымта, 3 нче форма).

4 кушымта инструментларындагы сораулар составы, әлегә сорауларга мөмкин булган җаваплар исемлегә вәкаләтләр составына һәм хакимият органы эшчәнлегенә төрләрнең үзенчәлекләренә карап төзәтелергә мөмкин.

6.4. Хакимият органында хезмәткәрләр, эшчеләр белән сораштырулар үткәрүнең **ешлыгы** һәм кире элементне гадәттән тыш жыю очраklары (мәсәлән, сынау чоры тәмамланганда, укыту үткәргәндә, эчке мәгълүмат ресурсын эшләтеп жибергәндә) билгеләнергә тиеш.

6.5. Хезмәткәрләр, эшчеләр белән сораштырулар үткәрү мөмкин кадәр **анонимлык дәрәжәсендә булырга тиеш**. Сораштыруның анонимлыгы катгый рәвештә сакланырга һәм хакимият органында контрольдә тотылырга тиеш.

6.6. Хезмәткәрләргә, эшчеләргә **инициативалы һәм аноним рәвештә кире элемент калдыру мөмкинлеген тәмин ителергә тиеш**.

6.7. Эчке клиентлардан алынган барлык кире элемент **исәпкә алынырга, темаларга бүленергә һәм анализланырга тиеш**. Эчке клиентлардан хезмәт бурычларын үтәү шартлары буенча мөрәжәгатьләр, сораулар, хезмәт язмалары килсә, алар да кире элемент системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

6.8. Алынган кире элемент **хакимият органының эчке процессларын реинжиниринглау һәм ведомствоара процессларны үзгәртү тәкъдимнәрен эзерләү өчен кулланыла** (мәсәлән, нормотворчылык).

6.9. Эчке клиентлардан кире элемент булмауны клиентларның тискәре фикерләре юк дип түгел, ә кире элемент системасын яңадан карау, клиентларның кире элементкә булмау сәбәпләрен анализлау өчен нигез итеп карарга кирәк.

**Дәүләт органында кире элемтә системасын булдыру актының
структурасы һәм аны жыю һәм анализлау методикасы**

1. Хакимият органы өчен кире элемтә алу максатлары һәм җаваплы вазифаи затлар йөзләр.
 2. Клиент – эчке клиент буенча кире элемтә жыю объектлары.
 3. Һәр процесс (процесслар төркеме) өчен кире элемтә алу максатлары. Мәсәлән, канәгәтьлек дәрәжәсен билгеләү, үзара бәйләнешне ачыклау. клиент белән реинжиниринг таләп иткән процесслар.
 4. Жыю объектлары буенча кире элемтә жыюның формалары һәм ысуллары. Бу бүлектә тасвирлана:
 - онлайн һәм офлайн формалар нигезендә кире элемтә жыю формалары;
 - һәр форма буенча кире элемтә жыю тәртибе (мәсәлән, бүлекне алып бару тәртибе Рәсми сайтта "Элемтә".
 - кулланыла торган ысуллар, инструментлар һәм шартлар.
 5. Кире элемтә жыю нәтижәләре буенча алынган мәгълүматны теркәү һәм саклау тәртибе.
 6. Алынган кире элемтәне гомумиләштерү һәм арадаш анализлау тәртибе һәм сроклары элемтәләр.
 7. Өстәмә квартал саен үткәрү мөмкинлеге, ысуллары һәм нигезләре. Кире элемтә жыю. Генераль һәм сайлап алу жыелмасын билгеләү тәртибе.
 8. Авыртулар картасын формалаштыру һәм куллану тәртибе, шул исәптән проблеманың (ихтияжның) өстенлекле булуын билгеләү критерийлары.
 9. Клиентларның канәгәтьлек дәрәжәсен санап чыгару (булган очракта).
 10. Клиентларның тәкъдимнәрен, искәрмәләрен, шикәятләрен исәпкә алу тәртибе.
 11. Кире элемтәне жыю һәм анализлау нәтижәләре буенча үткәрелергә мөмкин чаралар.
 12. Клиентларга алынган кире элемтәне куллану турында мәгълүмат бирү тәртибе. Урнаштырыла торган мәгълүматка таләпләр (шәхси булмау, гомумиләштерү дәрәжәсе һ.б.).
- Эчке** клиентка карата акт түбәндәгеләрне үз эченә ала:
1. Кире элемтә жыю объектлары.
 2. Элемтәне кире алу максатлары һәм кулланылган инструментлар.
 3. Эчке клиентларны сораштыруларны үткәрү ешлыгы һәм формалары анонимлыкны тәмин итүне исәпкә алып.
 5. Кире элемтә жыю нәтижәләре буенча алынган мәгълүматны теркәү, исәпкә алу һәм саклау тәртибе.
 6. «Авыртулар картасын» формалаштыру һәм куллану тәртибе.
 7. Хакимият органының эчке процессларын яңадан проектлау өчен алынган кире элемтәне куллану тәртибе.

«Борчу тудырган сораулар картасы» шаблоны

№	Процесс исеме	Ачыкланган проблемалар/потенциальле клиентлар ихтыяжлары	Проблеманың таралуы	Чишү өстенлеге проблемалар/ихтыяжны канәгәтләндерү*	Кирәкле к чараны гамәлгә ашыру	Жаваплы	Гамәлгә ашыру срогы
1.	Муниципаль хезмәт «Исеме»	- рәсми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсы булмау	Югары/уртача/түбән	Югары/урта/түбән) Югары/урта/түбән	- рәсми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсын булдыру - җәибәрү хезмәтен булдыру килү турында хәбәрләр дәүләт пошлинасын түләү	структур бүлекчә	нигезендә билгеләнә өстенлекле итеп билгеләнгән
			Югары/урта/түбән				
	Аду хезмәткәрләр белән белешмәләр	- тапшыру кирәклегә гаризалар ка г азда кадрлар бүлеге	Югары/уртача/түбән	Югары/уртача/түбән	- тәэмин итү мөмкинлекләр . гаризалар ярдәмендә корпоратив порталның	структурлы Бүлекчә	билгеләнә на Нигезендә урнаштырылган өстенлеклелек

* - үлчәү берәмлегенә һәм бәяләү ысулы хезмәтнең яки башка төрле үзара бәйләнешнең үзенчәлекләренә карап тикшеренүнең программалы нигезләмәләрендә билгеләнә.

Тышкы клиентларының канәгәтлеген бәяләү өчен инструментлар формалары

1 нче форма. Дәүләт хезмәтләре (сервислар) күрсәтү, функцияләрне үтәү буенча тышкы клиентларның канәгәтлеген бәяләү

1. Сөз муниципалитет белән үзара бәйләнешләрдән (муниципаль хезмәтләр, сервислар күрсәтү һәм муниципаль функцияләрне үтәү) күбрәк канәгәтме яки күбрәк канәгәт түгелме? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгәт.
2. Күбрәк канәгәт түгел.
3. Җавап биру авыр.

2. 2022 елның 1 гыйнварыннан башлап сезгә күрсәтелгән муниципаль хезмәтнең исемен күрсәтегез. *(Теләсә күпме җавап бирергә мөмкин)*

ХЕЗМӘТЛӘР ИСЕМЛЕГЕН ХАКИМИЯТ ОРГАНЫ ТӘКЪДИМ ИТӘ

3. Муниципаль хезмәттән канәгәт булуыгыз дәрәжәсе нинди? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл - сөз бөтенләй канәгәт түгел, 5 балл - сөз тулысынча канәгәт. *(Бер җавап)*

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

4. Әлеге хезмәтне сөз ничек алтыгыз? *(Бер җавап)*

1. Дәүләт хезмәтләре порталына (gosuslugi.ru) мөрәҗәгать иткәндә ведомство сайтына юнәлтелде
2. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына мөрәҗәгать иткәндә ведомство сайтына юнәлтелде
3. Турыдан-туры ведомство сайтына мөрәҗәгать иткәндә
4. Ведомствога шәхсән мөрәҗәгать иткәндә
5. Башка (күрсәтегез)

СОРАУ № 6 ГА КҮЧҮ
СОРАУ № 6 ГА КҮЧҮ

5. Әлеге ресурсларның эшчәнлегенә ни дәрәжәдә канәгәт сөз? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл сезнең тулысынча канәгәт булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгәт булуыгызны аңлата. *(Һәр юлга бер җавап)*

	1 дән 5 баллга кадәр бәя
5.1 Дәүләт хезмәтләре порталы	
5.2 Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы	
5.3 Ведомство сайты	

6. Муниципаль хезмәт ничек күрсәтелде? *(Бер җавап)*

1. Хезмәт ведомство тарафыннан тәкъдим ителде
2. Мин үзем хезмәткә мөрәҗәгать иттем

7. Муниципаль хезмәт күрсәтелдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе, хезмәт күрсәтелде
2. Юк, хезмәт күрсәтелмәде

СОРАУ № 9 ГА КҮЧҮ

8. Хезмәт күрсәтүдән баш тартканда, киләчәктә аны алу өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирелдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

9. Хезмәт күрсәтү тәртибе турында мәгълүматның тулылыгына (житәрлеклегенә) күбрәк канәгәтме яки күбрәк канәгәт түгелме? *(Бер җавап)*

1. Күбрэк канэгать
 2. Күбрэк канэгать түгел
 3. Жавап бирергә авыр
10. Әлеге муниципаль хезмәтне алу сезнең өчен ни дәрәжәдә жиңел яки авыр булды? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл хезмәтне алу бик авыр булганны, 5 балл исә бик жиңел булганны аңлата. (Һәр юлга бер жавап) (Сорау бары тик конкрет хезмәтне алган респондентларга гына бирелә)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
11. Муниципаль хезмәтне алуның түбәндәге параметрлары белән ни дәрәжәдә канэгать сез? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнең бөтенләй канэгать булмавыгызны, 5 балл исә тулысынча канэгать булуыгызны аңлата. (Һәр параметр буенча һәр юлга бер жавап)

	1 дән 5 баллга кадәр
11.1. Гаризаны тапшыруның аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы	
11.2. Хезмәтнең статусы турында мәгълүмат бирү	
11.3. Кирәкле документларның оптималь саны	
11.4. Нәтижәне алу тизлеге	
11.5. Нәтижәне электрон рәвештә алу мөмкинлеге	

12. Муниципаль хезмәтне алганда техник ярдәм белән эшләүгә күбрэк канэгатьме яки күбрэк канэгать түгелме сез? (Бер жавап)
1. Күбрэк канэгать
 2. Күбрэк канэгать түгел
 3. Жавап бирергә авыр
 4. Техник ярдәм белән эшләмәдем
13. Муниципаль хакимиятнең вәкаләтле органы вәкилләре белән (хезмәт күрсәтүче затларның әдәплеге һәм компетентлыгы) эшләүгә күбрэк канэгатьме яки күбрэк канэгать түгелме сез? (Бер жавап)
1. Күбрэк канэгать
 2. Күбрэк канэгать түгел
 3. Жавап бирергә авыр
 4. Вәкилләр белән эшләмәдем
14. Сез хезмәт күрсәтү вакыты белән күбрэк канэгатьме яки күбрэк канэгать түгелме (регламентка туры килүенчә)? (Бер жавап)
1. Күбрэк канэгать.
 2. Күбрэк канэгать түгел.
 3. Жавап бирү авыр.
15. Муниципаль хезмәт алу процессында дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түләргә туры килдеме? (Бер жавап)
1. Әйе, дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түләдем.
 2. Юк, түләмәдем
- 17 НОМЕРЛЫ СОРАУГА КҮЧҮ
16. Сез түләнгән торган дәүләт пошлинасы (башка түләүләр) күләменнән күбрэк канэгатьме яки күбрэк канэгать түгелме? (Бер жавап)
1. Күбрэк канэгать.
 2. Күбрэк канэгать түгел.
 3. Жавап бирү авыр.
17. Муниципаль хезмәт алу процессында сезгә ярдәм чарасын күрсәтүче органның карарларын һәм гамәлләрен (гамәлсезлекләрен), шулай ук аның вазифаи затларын судка кадәр шикаять итү процедурасына мөрәжәгать итәргә туры килдеме? (Бер жавап)
1. Әйе, судка кадәр шикаять бирүне кулландым.
 2. Юк, судка кадәр шикаять бирүне кулланмадым
- СОРАУ № 19га КҮЧҮ

18. Сөз алдангы шикаятъ нәтижәсеннән күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме, ярдәм чарасын күрсәтүче органның карарлары һәм гамәлләре (гамәлсезлекләре), шулай ук аның вазифаи затлары турында? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап биерү авыр.

19. Муниципаль хезмәтне алганнан соң, хакимият органына карашыгыз үзгәрдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе, яхшы якка.
2. Әйе, начар якка.
3. Юк, үзгәрмәде.
4. Җавап биерү авыр.

20. Әлеге муниципаль хезмәтне әлеге хакимият органына мөрәжәгать итәргә туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга нинди ихтималлык белән тәкъдим итәрсез? 10 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда **1** балл - **бик аз ихтимал**, **10** балл - **зур ихтималлык** дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

1. 10 балл
2. 9 балл
3. 8 балл
4. 7 балл
5. 6 балл
6. 5 балл
7. 4 балл
8. 3 балл
9. 2 балл
10. 1 балл

21. Зинһар, статусыгызны ачыклагыз *(Бер җавап)*.

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. үзмәшгуль

4. _____ Шәхс _____ и _____ эшм _____ экәр/үзмәшгуль буларак
теркәлмәгән гражданин

26..... нчы сорауга күчү

5. Башка статус (күрсәтегез) 26 нчы сорауга күчү

22. Сөзнең оешма нинди төргә карый? *(Бер җавап)*

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерциягә карамаган оешма

24 нче сорауга күчү

23. Сөзнең оешма нинди бизнес төренә карый? *(Бер җавап)*

1. Кече бизнес
2. Урта бизнес
3. Эре бизнес

24. Зинһар, оешмагызның эшчәнлек вакыты турында хәбәр итегез *(Бер җавап)*.

1. 1 елга кадәр
2. 1 елдан 3 елга кадәр
3. 3 елдан 5 елга кадәр
4. 5 елдан 10 елга кадәр
5. 10 елдан артык

25. Зинһар, оешмагызның төп эшчәнлек өлкәсен күрсәтегез. *(Бер җавап)*

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урманчылык хужалык, ау, балык тоту	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Табигый байлыктар чыгару сәнәгате	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	ТКХ, су белән тәмин итү һәм су агызу, калдыктар	14.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуны оештыру
5.	ЯКК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Башка (язарга)

9.	Элемтэ, ММЧ һәм IT	19.	Жавап бирергэ авырланам/жаваптан баш тарту
10.	Иминиятлөштөрү һәм финанслар		

26. Сезнең женесегез (Бер җавап)

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

27. Зинһар, яшенезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

28. Зинһар, белемеgezне күрсәтегез (Бер җавап)

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

29. Матди хәлеgezне ничек бәялисез? (Бер җавап)

1. Ашарга да акча житми
2. Ашарга акча житә, ләкин киём сатып алу һәм ТКХ түләүләре авыр
3. Ашарга һәм киёмгә акча житә, ләкин озак вакыт кулланыла торган товарлар сатып ала алмыйбыз
4. Ашарга, киёмгә һәм озак вакыт кулланыла торган товарларга акча житә, ләкин автомобиль, дача, фатир сатып ала алмыйбыз
5. Матди авырлыктар юк, теләгән нәрсәне сатып ала алабыз
6. Жавап бирергә авырланам/жаваптан баш тарту

30. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлеге кушыла)

Форма № 2. Муниципаль ярдәм чаралары белән тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү

1. Муниципалитет белән (муниципаль хезмәтләр, сервислар күрсәтү һәм муниципаль функцияләргә башкару) гомумән канәгатьме яки канәгать түгелме? *(Бер җавап)*

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирергә авырланам

2. 2022 елның 1 гыйнварыннан сезгә бирелгән муниципаль ярдәм чарасының исемен күрсәтегез? *(Теләсә күпме җавап)*

ЧАРАЛАР ИСЕМЛЕГЕН ХАКИМИЯТ ОРГАНЫ ТӘКЪДИМ ИТӘ

3. Әлеге муниципаль ярдәм чарасы турында мәгълүматны кайдан алдыгыз? *(Теләсә кайсы сандагы җаваплар)*

1. Дәүләт хезмәтләре порталында
2. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасында
3. МСП цифрлы платформасында (МСП Бизнес-Навигатор Порталы)
4. Дәүләт хакимияте органы сайтында
5. Дәүләт хакимияте органы/ФОИВ карамагындагы оешмага шәхси мөрәҗғәгать иткәндә
6. «Минем бизнес» күпфункцияле үзәгендә
7. ММЧ/социаль челтәрләрдә
8. Хезмәтгешләрдән, танышлардан, хезмәткәрләрдән
9. Башка (күрсәтегез)

4. Муниципаль ярдәм чарасын турыдан-туры кайда алдыгыз (рәсмиләштердегез)? *(Бер җавап)*

1. Дәүләт хезмәтләре порталында
2. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасында
3. Цифрлы МСП платформасында (МСП Бизнес-Навигатор Порталы)
4. Дәүләт хакимияте органы сайтында
5. Дәүләт хакимияте органына/ФОИВ карамагындагы оешмага шәхси мөрәҗғәгать иткәндә **6 НЧЫ СОРАУГА КҮЧҮ**
6. МФЦ «Минем бизнес» **№ 6 сорауга күчү**
7. Башка (күрсәтегез)

5. Әлеге ресурсларның эшчәнлегенә ни дәрәҗәдә канәгать сез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнең тулысынча канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. *(Һәр юлга бер җавап)*

	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
5.1. Дәүләт хезмәтләре порталы	
5.2. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы	
5.3. Цифрлы платформа КЭШ (КЭШ Бизнес-Навигатор Порталы)	
5.4. Дәүләт хакимияте органы сайты	

6. Муниципаль ярдәм чарасы ничек күрсәтелде? *(Бер җавап)*

1. Ярдем чарасы ведомство тарафыннан тәкъдим ителде
2. Мин үзем ярдем чарасы сорадым.

7. Ярдем чарасы күрсәтелдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе, ярдем чарасы күрсәтелде
2. Кирәкле ярдем чарасы бирелмәде, гариза кире кагылды

КИЛӘСЕ СОРАУГА КҮЧҮ № 9

8. Ярдем чарасы бирелмәгәндә, киләчәктә аны алу өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирелдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

9. Сезгә бирелгән муниципаль ярдәм чарасы белән ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл сезнең бөтенләй канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. *(Бер җавап)*

1. 5 балл

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

10. Ярдэм чарасын бирү тәртибе турында мәгълүматның тулылыгы (житәрлеклеге) белән күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

11. Ярдэм чарасын алу сезгә ни дәрәжәдә җинел яки авыр булды? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл ярдэм чарасын алу бик авыр булуын, 5 балл бик җинел булуын аңлата. (Бер җавап)

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

12. Ярдэм чарасын алуның түбәндәге параметрлары белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл сезнең бөтенләй канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. (Һәр параметр буенча бер җавап)

	1 дән 5 баллга кадәр бәя
12.1. Гариза бирүнең аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы	
12.2. Ярдэм чарасын бирү өчен гаризаны карау статусы турында мәгълүмат	
12.3. Кирәкле документларның оптималь саны	
12.4. Нәтижә алу тизлеге	
12.5. Гариза һәм документлар эзерләгәндә матди чыгымнар дәрәжәсе	

13. Сөз техник ярдэм белән эшләүдән күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме ярдэм чарасын алганда? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать
2. Күбрәк канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам
4. Техник ярдэм белән эшләмәдем

14. Сөз муниципаль хакимиятнең вәкаләтле органы вәкилләре белән эшләүдән күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме (ярдэм чарасын алганда мөрәҗәгать итүчеләр белән эшләүче затларның әдәплелеге һәм компетентлыгы)? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать
2. Күбрәк канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам
4. Хакимият вәкилләре белән эшләмәдем

15. Сөз ярдэм чарасын бирүнең билгеләнгән срокларыннан күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме (регламентка туры килү)? (Бер җавап)

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

16. Бирелгән ярдэм чарасын куллану турында хисапчылык белән бәйлә матди чыгымнар тәртибен бәяләгез, зинһар. 10 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл аз чыгымнарны, 10 балл югары чыгымнарны аңлата. (Бер җавап)

1. 10 балл
2. 9 балл
3. 8 балл
4. 7 балл
5. 6 балл
6. 5 балл
7. 4 балл
8. 3 балл

9. 2 балл
10. 1 балл

17. Муниципаль ярдәм чарасын алу процессында ярдәм чарасын бирүче органның, шулай ук аның вазифаи затларының карарларын һәм гамәлләрен (гамәлсезлекләрен) судка кадәр шикаять итү процедурасына мөрәжәгать итәргә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, судка кадәр шикаять иттем
2. Юк, судка кадәр шикаять итмәдем

18. Сөз досудебный шикаять итү нәтижәсеннән күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме, ярдәм чарасын күрсәтүче органның карарлары һәм гамәлләре (гамәлсезлекләре), шулай ук аның вазифаи затлары белән? (Бер җавап)

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

19. Зинһар, статусыгызны ачыклагыз (Бер җавап)

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. Үзмәшгуль

4. _____ Шәхс _____ и _____ эшм _____ әкәр/үзмәшгуль буларак
_____ теркәлмәгән гражданин

24 нче сорауга күчү

5. Башка статус (күрсәтегез) **24 нче сорауга күчү**

20. Сөзнең оешма нинди төргә карый? (Бер җавап)

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма

22 нче сорауга күчү

21. Сөзнең оешма нинди бизнес төренә карый? (Бер җавап)

1. Кече бизнес
2. Урта бизнес
3. Зур бизнес

22. Зинһар, оешмагызның эшчәнлек вакытын күрсәтегез (Бер җавап)

1. 1 елга кадәр
2. 1 елдан 3 елга кадәр
3. 3 елдан 5 елга кадәр
4. 5 елдан 10 елга кадәр
5. 10 елдан артык

23. Зинһар, оешмагызның төп эшчәнлек өлкәсен күрсәтегез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урман хужалыгы, ау, балык тоту	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Чыгаручы сәнәгать	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, су агызу, калдыклар	14.	Мәдәният, ял һәм күнел ачу оештыру
5.	ЯКК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тәэмин итү
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Башка (язарга)
9.	Элемтә, ММЧ һәм IT	19.	Җавап бирергә авыр/җаваптан баш тарту
10.	Иминиятләштерү һәм финанслар		

24. Сөзнең женес (Бер җавап)

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

25. Зинһар, яшенең күрсәтегез (Бер җавап)

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

26. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

27. Матди хәлеңне ничек бәялисез? (Бер җавап)

1. Ашарга да акча житми
2. Ашарга акча житә, ләкин киём сатып алу һәм ТКХ түләүләре авыр
3. Ашарга һәм киёмгә акча житә, ләкин озак вакытка кулланыла торган товарлар сатып ала алмыйбыз
4. Ашарга, киёмгә һәм озак вакытка кулланыла торган товарларга акча житә, ләкин автомобиль, дача, фатир сатып ала алмыйбыз
5. Матди кыенлыктар юк, теләгән нәрсәне сатып ала алабыз
6. Җавап бирергә авыр/жаваптан баш тарту

28. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлегә кушыла)

Форма № 3. Контроль (күзөтчөлөк) чаралар уздыруны бөялөү

1. Муниципалитет белән хөзмөттөшлөккө (муниципаль хөзмөттөр, сервислар күрсөтү һәм муниципаль функцияларне башкару) гомумән канәгатмә яки канәгат түгелмә? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгат
2. Күбрәк канәгат түгел
3. Җавап бирергә авыр

2. Сезнең оешмага/Сезгә шәхси эшмәкәр буларак 2022 елның 1 гыйнварынан контроль (күзөтчөлөк) чаралар үткәрелдемә? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

СОРАШТЫРУ ТӘМӘМ
СОРАШТЫРУ ТӘМӘМ

3. Муниципаль контрольнең (күзөтүнең) нинди төре кулланылды? *(Теләсә кайсы сан җаваплар)*

КОНТРОЛЬ ТӨРЛӘРЕ ИСЕМЛЕГЕН ФОИВ ТӘКЪДИМ ИТӘ

4. 2022 елның 1 гыйнварынан башлап, сезнең оешмагызга/сезгә шәхси эшмәкәр буларак ничә тапкыр контроль (күзөтү) чаралары үткәрелде? *(Ачык сораву)*

5. Муниципаль хакимият органы белән контроль (күзөтү) чаралары үткәргәндә узара хөзмөттөшлөккә ни дәрәжәдә канәгат сез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнең тулысынча канәгат булмавыгызын, 5 балл тулысынча канәгат булуыгызын аңлата. *(Бер җавап)*

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

6. 2022 елның 1 гыйнварынан башлап нинди контроль-күзөтү чаралары кулланылды? *(Теләсә кайсы сандагы җаваплар)*

1. Контроль сатып алу
2. Мониторинг сатып алу
3. Сайлап алу контроле
4. 2. «Россия Федерациясендә дәүләт контроле (күзөтчөлөгә) һәм муниципаль контроль турында»
5. Инспекция визиты
6. Рейд тикшерүе
7. Документар тикшерү
8. Күчмә тикшерү
9. Контроль (күзөтү) өчен махсус режим буларак мониторинг
10. Даими дәүләт контроле (күзөтү) махсус режим буларак
11. Даими рейд махсус режим буларак
12. Җавап бирү авыр.

7. Сезгә карата соңгы контроль (күзөтү) чарасы кайчан үткәрелде? *(Ачык сораву)*

8. Сөз контроль (күзөтү) чараларын үткәрү мәсьәләләре буенча мәгълүматның тулы булуы (житәрлек булуы) белән күбрәк канәгатмә яки күбрәк канәгат түгелмә? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгат.
2. Күбрәк канәгат түгел.
3. Җавап бирү авыр.

9. Соңгы вакытта үткәрелгән контроль (күзөтү) чараларының башкарылу параметрлары белән ни дәрәжәдә канәгат? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл - бөтенләй канәгат түгел, 5 балл - тулысынча канәгат. *(Бер юлга бер җавап)*

	1 дән 5 кә кадәр бәялөү
9.1. Контроль чараларын тиз арада башкару	

9.2. Контроль (күзөтү) органдары хезмөткөрлөрө белән үзара эш итү	
9.3. Контроль чаралары нәтижеләрен вакытында тәкъдим итү	
9.4. Контроль чаралар уздыру вакытларын үтү	
9.5. Аттестацияләнгән контроль үткөрү методикаларының булуы һәм үтәләше	
9.6. Контроль (күзөтү) кысаларында башкарылган гамәлләрнең нигезлеләге	

10. Сөзгә контроль (күзөтү) органдарының, шулай ук вазыйфал затларның карарларын, гамәлләрен (гамәлсезлекләрен) шикаят итәргә туры килдәме? (Бер җавап)

1. Әйе, шикаят иттем.
2. Юк, шикаят итмәдем

13 НОМЕРЛЫ СОРАУГА КҮЧҮ

11. Сөз контроль (күзөтү) органдарының, шулай ук вазифал затларның карарларын, гамәлләрен (гамәлсезлекләрен) шикаят итү нәтижәсеннән күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

ПЕРЕХОД К СОРАУ № 13

12. Контроль (күзөтү) органдарының, шулай ук вазифал затларның карарларын, гамәлләрен (гамәлсезлекләрен) шикаят итү нәтижәсендә Сөзгә нәрсә канәгатьләндермәде? (Ачык сорау)

13. Контроль (күзөтү) органдарының эшчәнлеген ничек бәялисез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл эшчәнлекнең бөтенләй нәтижәсез булуын, 5 балл эшчәнлекнең бик нәтижәле булуын аңлата. (Бер җавап)

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

14. Контроль (күзөтү) чаралары үткөрү нәтижәсендә контроль/күзөтү органына карашыгыз үзгәрдемә? (Бер җавап)

1. Әйе, яхшы якка
2. Әйе, начар якка
3. Юк, үзгәрмәде
4. Җавап бирергә авыр

15. Зинһар, статусыгызны ачыклагыз (Бер җавап)

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. Үзмәшгуль

4. _____ Шәхс _____ и _____ эшм _____ әкәр/үзмәшгуль буларак
теркәлмәгән гражданин

19..... **нчы сорауга күчү**

5. Башка статус (күрсәтегез) **19 нчы сорауга күчү**

16. Оешмагыз нинди төргә карый? (Бер җавап)

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма

17 нче сорауга күчү

17. Оешмагыз нинди бизнес төренә карый? (Бер җавап)

1. Кече бизнес
2. Урта бизнес
3. Зур бизнес

18. Зинһар, оешмагызның эшчәнлек вакытын күрсәтегез (Бер җавап)

1. 1 елга кадәр
2. 1 елдан 3 елга кадәр
3. 3 елдан 5 елга кадәр
4. 5 елдан 10 елга кадәр
5. 10 елдан артык

18. Зинһар, оешмагызның төп эшчәнлек өлкәсен күрсәтегез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, балык үрчетү, урман хужалыгы, ау, балык тоту	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Чыгаручы сәнәгать	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су агызу, калдыklar	14.	Культура, ял һәм күңел ачуны оештыру
5.	ЯГК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Башка (язарга)
9.	Элемтә, ММЧ һәм IT	19.	Жавап бирергә кыенсынам/жаваптан баш тарту
10.	Иминиятләштерү һәм финанслар		

19. Сезнең жөнөсөң (Бер җавап)

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

20. Зинһар, яшенең күрсәтең (Бер җавап)

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

21. Зинһар, белемеңне күрсәтең (Бер җавап)

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

22. Матди хәлеңне ничек бәялисез? (Бер җавап)

1. Ашарга да акча житми
2. Ашарга акча житә, ләкин киём сатып алу һәм ТКХ түләүләре авыр
3. Ашарга һәм киёмгә акча житә, ләкин озак вакыт кулланыла торган товарлар сатып ала алмыйбыз
4. Ашарга, киёмгә һәм озак вакыт кулланыла торган товарларга акча житә, ләкин автомобиль, дача, фатир сатып ала алмыйбыз
5. Матди авырлыклар юк, теләгән эйберне сатып ала алабыз
6. Җавап бирергә кыенсынам/җаваптан баш тарту

23. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлеге кушыла)

Форма № 4. Мэжбүри таләпләрне бозуны профилактикалауны бәяләү

1. Муниципалитет белән хезмәттәшлеккә (муниципаль хезмәтләр, сервислар күрсәтү һәм муниципаль функцияләрне үтәү) күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме? *(Бер җавап)*

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

2. Сезнең оешмага/Сезгә шәхси эшмәкәр буларак мэжбүри таләпләрне бозуны профилактикалау чаралары үткәрелдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

СОРАШТЫРУ ТӘМӘМ
СОРАШТЫРУ ТӘМӘМ

3. Дәүләт контроленең (күзәтүнең) нинди төре кулланылды? *(Теләсә кайсы сан җаваплар)*

КОНТРОЛЬ ТӨРЛӘРЕ ИСЕМЛЕГЕН ФОИВ ТӘКЪДИМ ИТӘ

4. Сезнең оешмага/Сезгә шәхси эшмәкәр буларак 2022 елның 1 гыйнварыннан башлап мэжбүри таләпләрне бозуны профилактикалау чаралары ничә тапкыр үткәрелде? *(Ачык сорау)*

5. Мэжбүри таләпләрне бозуны профилактикалау чаралары үткәргәндә муниципаль хакимият органы белән хезмәттәшлеккә ни дәрәжәдә канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл сезнең тулысынча канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. *(Бер җавап)*

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

6. Нинди профилактик чаралар кулланылды? *(Теләсә кайсы сан җаваплар)*

1. Мәгълүмат бирү
2. Хокук куллану практикасын гомумиләштерү
3. Намуслылыкны стимуллаштыру чаралары
4. 2. «Россия Федерациясендә дәүләт контроле (күзәтчелеге) һәм муниципаль контроль турында»
5. Консультацияләү
6. Үз-үзеңне тикшерү
7. Профилактик визит
8. Җавап бирергә авыр

7. Сөз мэжбүри таләпләрне үтәү мәсьәләләре буенча мәгълүматның тулы булуына (житәрлек булуына) күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме? *(Бер җавап)*

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

8. Сөз мэжбүри таләпләрне үтәү мәсьәләләре буенча консультация алу өчен контроль/күзәтү органына мөрәҗҗәгать иттегезме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

10 НЧЕ СОРАУГА КҮЧҮ
10 НЧЕ СОРАУГА КҮЧҮ

9. Сөз мэжбүри таләпләрне үтәү мәсьәләләре буенча консультациядән күбрәк канәгатьме яки күбрәк канәгать түгелме? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

10. Сез мәжбүри таләпләрне үтәү мәсьәләләре буенча үз-үзеңне тикшерү хезмәтләреннән файдаландыгыңмы? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирү авыр

**СОРАУ № 13кә КҮЧҮ
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**

11 Сөз кайсы хезмәттән файдаландыгың? (Ачык сорау)

12. Сөз мәжбүри таләпләрне үтәү мәсьәләләре буенча үз-үзеңне тикшерү сервислары белән ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл - сөз **бөтенләй канәгать түгел, 5 балл - сөз **тулысынча канәгать**. (Бер җавап)**

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

13. Сөзнен/сөзнен оешмагыңга карата намуслы контрольдә тотылган затларны матди булмаган дөртләндрүгә юнәлтелгән чаралар үткәрелдеме? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирү авыр

**СОРАУ № 16ГА КҮЧҮ
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**

**14. Нинди дөртләндрү һәм намуслылыкка этәрү чаралары кулланылды? (Теләсә кайсы сан җаваплар)
ФОИВ стимуллаштыру һәм бүләкләү чаралары исемлеген төгәлләштерә**

1. Контрольдә тотылган затларның вәкилләрен контроль (күзәтү) органы каршындагы җәмәгать һәм башка органнарга тәкъдим итү;
2. Инспекция визиты, читтән торып тикшерүне дистанцион элемент чаралары кулланып үткәрү мөмкинлеге;
3. Контрольдә затка мәжбүри таләпләрне намуслы үтәвен күрсәтүче репутацион статус бирү һәм контрольдә затка әлеге мәгълүматны ачык чыганаclarда, шул исәптән мәгълүмати һәм реклама чыганаclarында урнаштыру хокукы бирү.

15. Сөз намуслылыкны дөртләндрү һәм стимуллаштыру чараларынан канәгатьме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл - сөз **бөтенләй канәгать түгел, 5 балл - сөз **тулысынча канәгать**. (Бер җавап)**

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

16. Сөзгә/Сөзнен оешмагыңга мәжбүри таләпләрне бозу мөмкин түгеллеге турында кисәтү ясалдымы? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

**СОРАУ № 18гә КҮЧҮ
СОРАУ № 18гә КҮЧҮ**

17. Кисәтүне нинди бәя белән кабул итәсез? (Бер җавап)

1. Бу кисәтүне бермә-бер басым дип бәялим
2. Бу кисәтүне өлешчә басым дип бәялим
3. Бу кисәтүне өлешчә ярдәм дип бәялим
4. Бу кисәтүне бермә-бер ярдәм дип бәялим
5. Җавап бирергә авыр

18. Сөзгә/Сөзнен оешмагыңга профилактик визит үткәрелдеме? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

**СОРАУ № 20гә КҮЧҮ
СОРАУ № 20гә КҮЧҮ**

19. Профилактик визитны нинди бәя белән кабул итәсез? (Бер җавап)

1. Бу профилактик визитны бермә-бер басым дип бәялим
2. Бу профилактик визитны өлешчә басым дип бәялим
3. Бу профилактик визитны мин билгеле бер дәрәжәдә ярдәм итеп бәялим
4. Бу профилактик визитны мин һичшиксез ярдәм дип бәялим.
5. Җавап бирү авыр.

20. Мәжбүри таләпләрне бозуны профилактикалау чаралары нәтижәсендә контроль/күзәтү органына карата мөнәсәбәтегез үзгәрдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, яхшы якка.
2. Әйе, начар якка.
3. Юк, үзгәрмәде.
4. Җавап бирү авыр.

21. Зинһар, статусыгызны ачыклагыз (Бер җавап).

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. үзмәшгуль
4. Гражданин, шәхси эш м әк әр/үзмәшгуль буларак теркәлмәгән.

26..... нчы сорауга күчү
 5. Башка статус (күрсәтегез) 26 нчы сорауга күчү

22. Сезнең оешма нинди төргә карый? (Бер җавап)

1. Коммерция оешмасы
 2. Коммерциягә карамаган оешма
- 24 нче сорауга күчү**

23. Сезнең оешма нинди бизнес төренә карый? (Бер җавап)

1. Кече бизнес
2. Урта бизнес
3. Эре бизнес

24. Зинһар, оешмагызның эшчәнлек вакыты турында хәбәр итегез (Бер җавап).

1. 1 елга кадәр
2. 1 елдан 3 елга кадәр
3. 3 елдан 5 елга кадәр
4. 5 елдан 10 елга кадәр
5. 10 елдан артык

25. Зинһар, сезнең оешмагызның төп эшчәнлек өлкәсен күрсәтегез. (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урманчылык хужалык, ау, балык тоту	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Табигый байлыктар чыгару сәнәгате	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	ТКХ, су белән тәмин итү һәм су агызу, калдыктар	14.	Мәдәният, ял һәм күнел ачу оештыру
5.	ЯГК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Башка (язарга)
9.	Элемтә, ММЧ һәм IT	19.	Җавап бирергә авыр/җаваптан баш тарту
10.	Иминият һәм финанслар		

26. Сезнең җенесегез (Бер җавап)

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

27. Зинһар, яшенезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

28. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. Югары

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

29. Матди хәлеңезне ничек бәялисез? (Бер җавап)

1. Ашарга да акча житми
2. Ашарга акча житә, ләкин киём сатып алу һәм ТКХ түләүләре авыр
3. Ашарга һәм киёмгә акча житә, ләкин озак вакыт кулланыла торган товарлар сатып ала алмыйбыз
4. Ашарга, киёмгә һәм озак вакыт кулланыла торган товарларга акча житә, ләкин автомобиль, дача, фатир сатып ала алмыйбыз
5. Матди авырлыклар юк, теләгән нәрсәне сатып ала алабыз
6. Җавап бирергә авыр/җаваптан баш тарту

30. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлеген кушыла)

Форма № 5. Тышкы клиентларның мөрәжәгатьләрен һәм сорауларын карау белән канәгатьлекне бәяләү

1. Муниципалитет белән хезмәттәшлеккә (муниципаль хезмәтләр, сервислар күрсәтү һәм муниципаль функцияләргә башкару) гомумән канәгатьме яки канәгать түгелме? *(Бер җавап)*

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

2. Сөзгә 2022 елның 1 гыйнварыннан башлап хакимият органына нинди дә булса тәкъдимнәр, гаризалар, шикәятләр, сораулар белән мөрәжәгать итәргә туры килдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авыр

СОРАШТЫРУ ТӘММ
СОРАШТЫРУ ТӘММ

3. Сөзгә 2022 елның 1 гыйнварыннан башлап хакимият органына ничә тапкыр мөрәжәгать итәргә туры килде? *(Бер җавап)*

1. 1 мөрәжәгать (сорау)
2. 2 мөрәжәгать (сорау)
3. 3 мөрәжәгать (сорау)
4. 4 мөрәжәгать (сорау)
5. 5 һәм аннан күбрәк мөрәжәгатьләр (сораулар)

**3 нче сорауга 2 һәм аннан күбрәк мөрәжәгатьләр саны белән җавап биргәндә, 4-12 нче сораулар һәр мөрәжәгать
буенча аерым бирелә**

4. Мөрәжәгать нинди төргә карый иде? *(Бер җавап)*

1. Гариза
2. .
3. Шикәят
4. Хакимият органы эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирүгә сорау
5. Башка (күрсәтегез)

5. Зинһар, мөрәжәгатьнең сәбәбен күрсәтегез. *(Ачык сорау)*

6. Зинһар, мөрәжәгать итү ысулын күрсәтегез. *(Бер җавап)*

1. Муниципаль хакимият органында шәхси кабул итү вакытында телдән мөрәжәгать
2. Муниципаль органга кәгазьдә язма мөрәжәгать
3. Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать
4. Дәүләт хезмәтләре порталы (gosuslugi.ru) аша электрон формада мөрәжәгать ... 8 нче сорауга күчү
5. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать ... 8 нче сорауга күчү
6. Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать ... 8 нче сорауга күчү
7. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать ... 8 нче сорауга күчү
8. Письмен мөрәжәгать МФЦ аша 8 нче сорауга күчү
9. Башка (күрсәтегез)..... 8 нче сорауга күчү

7. Муниципаль органга мөрәжәгать итү формасы белән ни дәрәжәдә канәгать сез? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнең бөтенләй канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. *(Бер җавап)* Бу сорау 6 нчы сорауда 1-3 вариантларны сайлаган респондентларга гына бирелә.

	1 дән 5 баллга кадәр бәя
7.1 Муниципаль органда шәхси кабул итү вакытында телдән мөрәжәгать	
7.2 Муниципаль органга кәгазьдә язма мөрәжәгать	
7.3 Рәсми сайт аша электрон формада мөрәжәгать	

8. Гомумән алганда, муниципаль органга мөрәжәгать (сорау) каралу процессы белән ни дәрәжәдә канәгать сез? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнең бөтенләй канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. *(Бер җавап)*

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл

4. 2 балл
5. 1 балл

9. Мөрәжәгать (сорау) бирү жиңелме яки авырмы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл мөрәжәгать (сорау) бирү бик авыр булды, 5 балл мөрәжәгать (сорау) бирү бик жинел булды дигәнне аңлата. (Бер җавап)

6. 5 балл
7. 4 балл
8. 3 балл
9. 2 балл
10. 1 балл

10. Сезнең мөрәжәгать, сорау турыдан-туры ведомствода каралдымы яки ул башка жиргә жибәрелдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, мөрәжәгать турыдан-туры ведомствода каралды.
2. Мөрәжәгать (сорау) юнәлтелде.

12 нче сорауга күчү.

11. Сез мөрәжәгатьне (сорауны) юнәлтү турында хәбәр алдыгызмы? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк

12. Сезнең мөрәжәгатькә, сорауыгызга җавап алындымы? (Бер җавап)

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

СОРАУ № 14 КҮЧҮ
СОРАУ № 15 КҮЧҮ

13. Мөрәжәгатьне (сорауны) караудан баш тартканда, киләчәктә мондый баш тарту сәбәпләрен бетерү өчен кирәкле гамәлләр турында сезгә мәгълүмат бирелдеме? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирү авыр.

14. Муниципаль органга мөрәжәгать (сорау) буенча җавапның сыйфатыннан ни дәрәжәдә канәгать сез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнең тулысынча канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. (Бер җавап)

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

15. Сез мөрәжәгатьне (сорауны) карауның түбәндәге параметрлары белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл сезнең бөтенләй канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. (Һәр юл буенча бер җавап)

Бәяләү параметрлары	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
15.1. Мөрәжәгать (сорау) бирүнең аңлаешлылыгы һәм уңайлылыгы	
15.2. Мөрәжәгатьне (сорауны) карау вакыты	
15.3. Мөрәжәгать (сорау) статусы турында мәгълүмат бирү	
15.4. Мөрәжәгатькә (сорауга) җавапның аңлаешлылыгы һәм уңайлыгы	
15.5. Карау барышында аралашуның гадилеге һәм ачыклыгы мөрәжәгать (сорау)	

16. Сезнең хакимият органына мөрәжәгать иткәннән соң мөнәсәбәтегез үзгәрдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, яхшы якка.
2. Әйе, начар якка.
3. Юк, үзгәрмәде.
4. Җавап бирү авыр.

17. Әлеге дәүләт органына мөрәжәгать итәргә, сораулар бирергә туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга нинди ихтималлык белән киңәш итәр идегез? 10 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл - бик аз ихтимал, 10 балл - зур ихтималлык дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 10 балл

2. 9 балл
3. 8 балл
4. 7 балл
5. 6 балл
6. 5 балл
7. 4 балл
8. 3 балл
9. 2 балл
10. 1 балл

18. Зинһар, статусыгызны ачыклагыз (Бер жаван).

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. үзмәшгуль
4. Гражданин, шәхси эш м әк әр/үзмәшгуль буларак теркәлмәгән
- 23..... нче сорауга күчү
5. Башка статус (күрсәтегез) 23 нче сорауга күчү

19. Сезнең оешма нинди төргә карый? (Бер жаван)

1. Коммерция оешмасы
 2. Коммерциягә карамаган оешма
- 21 нче сорауга күчү**

20. Сезнең оешма нинди бизнес төренә карый? (Бер жаван)

1. Кече бизнес
2. Урта бизнес
3. Эре бизнес

21. Зинһар, оешмагызның эшчәнлек вақытын күрсәтегез (Бер жаван).

1. 1 елга кадәр
2. 1 елдан 3 елга кадәр
3. 3 елдан 5 елга кадәр
4. 5 елдан 10 елга кадәр
5. 10 елдан артык

22. Зинһар, оешмагызның төп эшчәнлек өлкәсен күрсәтегез. (Бер жаван)

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урманчылык хужалык, ау, балык тогу	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Табигый байлыктар чыгару сәнәгате	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	ТКХ, су белән тәмин итү һәм су агызу, калдыктар	14.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуны оештыру
5.	ТЭК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Башка (язарга)
9.	Элемтә, ММЧ һәм ИТ	19.	Жавап бирергә авыр/жаваптан баш тарту
10.	Иминият һәм финанслар		

23. Сезнең женесегез (Бер жаван)

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

24. Зинһар, яшенезне күрсәтегез (Бер жаван)

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

25. Зинһар, белемеgezне күрсәтегез (Бер жаван)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

26. Матди хәлеңезне ничек бәялисез? (Бер җавап)

1. Ашарга да акча житми
2. Ашарга акча житә, ләкин киём сатып алу һәм ТКХ түләүләре авыр
3. Ашарга һәм киёмгә акча житә, ләкин озак вакытка куллану товарлары сатып ала алмыйбыз
4. Ашарга, киёмгә һәм озак вакытка куллану товарларына акча житә, ләкин автомобиль, дача, фатир сатып ала алмыйбыз
5. Матди авырлыктар юк, теләгән нәрсәне сатып ала алабыз
6. Җавап бирергә авыр/җаваптан баш тарту

27. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлеген кушыла)

Форма № 6. Ведомство эшчәнлеге турында мәгълүматның мөмкинлеге, составы һәм сыйфаты белән тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү

1. Муниципалитет белән хезмәттәшлеккә (муниципаль хезмәтләр, сервислар күрсәтү һәм муниципаль функцияләргә башкару) гомумән канәгатьме яки канәгать түгелме? *(Бер җавап)*

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирергә авыр

2. Сөз идарә эшчәнлеге турында мәгълүмат алу өчен нинди чыганаclar кулланасыз? *(Теләсә кайсы сандагы җаваплар)* ИДАРӘ ЭШЧӘНЛЕГЕ ТУРЫНДА МӘГЪЛУМАТ ЧЫГАНACЛАРЫ ИСЕМЛЕГЕ ИДАРӘ ТАРАФЫННАН ТӨЗӘТЕЛӘ ҺӘМ ТУЛЫЛАНДЫРЫЛА АЛА.

1. Рәсми сайты ведомство
2. Ведомствоның телеграм-каналы Сорау № 8гә күчү
3. Рәсми бит социаль челтәр "ВКонтакте" Ведомствосы Сорау № 8гә күчү
4. Ведомствоның рәсми битендә «Одноклассники» социаль челтәрендә 8 нче сорауга күчү
5. Башка (күрсәтегез) 13 нче сорауга күчү

3. Сөз идарәнен рәсми сайты белән никадәр еш кулланасыз? *(Бер җавап)*

1. Даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам.
3. Җавап бирү авыр.

4. Сөз ведомство сайтына кирәкле мәгълүматны таба аласызмы? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирү авыр.

5. Ведомство сайтына кирәкле мәгълүматны табу ни дәрәжәдә җиңел яки авыр булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл кирәкле мәгълүматны табу бик авыр булды дигәнне аңлата, 5 балл кирәкле мәгълүматны табу бик җиңел булды дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

6. Ведомство сайтына нинди мәгълүмат алу өчен ешрак мөрәҗҗәгать итәсез? *(Ачык сорау)*

7. Сезнеңчә, ведомство сайтының мәгълүмат эчтәлегендә һәм/яки структурасында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? *(Ачык сорау)*

8. Сөз түбәндәге мәгълүмат чыганаclarын никадәр еш кулланасыз? *(Бер җавап)*

	Даими кулланам.	Вакыт-вакыт кулланам. вакыт	Җавап бирү авыр.
8.1 Ведомствоның Телеграм-каналы			
8.2 Ведомство битендә ә «ВКонтакте» социаль челтәре			
8.3 Ведомствоның социаль челтәрдәге битләре «Одноклассники»			

9. Сөзгә кирәкле мәгълүматны түбәндәге ресурсларда табу мөмкинме? *(Бер җавап)*

	Әйе	Юк	Җавап бирү авыр.
9.1 Ведомствоның Телеграм-каналы			
9.2 Ведомство бит «ВКонтакте» социаль челтәре			
9.3 Ведомство битендә социаль челтәрдәге сәхифәсе «Одноклассники»			

10. Кирәкле мәғлүматны түбәндәге ресурстарда табу ни дәрәжәдә жиңел яки авыр булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл - кирәкле мәғлүматны табу бик авыр булды, 5 балл - кирәкле мәғлүматны табу бик жиңел булды дигәнне аңлата. (Бер җавап)

	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
10.1 Ведомствоның Телеграм-каналы	
10.2 Ведомствоның социаль челтәрдәге «ВКонтакте» битендә	
10.3 Ведомствоның социаль челтәрдәге «Одноклассники» битендә	

11. Сезнең өчен социаль челтәрләрдә һәм/яки телеграм-каналда ведомство битләрендә иң кирәкле мәғлүмат нинди? (Ачык сорау)

12. Сезнеңчә, социаль челтәрләрдә һәм/яки телеграм-каналда ведомство битләрен алып баруда нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

13. Сөз башкарма хакимият органы (ведомство) эшчәнлегә турында мәғлүматның гомумән житешлеге, составы һәм сыйфаты белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл - сөз бөтенләй канәгать түгел, 5 балл - сөз тулысынча канәгать. (Бер җавап)

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

14. Зинһар, статусыгызны ачыклагыз (Бер җавап).

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. үзмәшгуль
4. Гражданин, шәхси

эш

м

эк әр/үзмәшгуль буларак

теркәлмәгән

19..... нчы сорауга күчү

5. Башка статус (күрсәтегез) 19 нчы сорауга күчү

15. Сөзнең оешма нинди төргә карый? (Бер җавап)

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерциягә карамаган оешма

17 нче сорауга күчү

16. Сөзнең оешма нинди бизнес төренә карый? (Бер җавап)

1. Кече бизнес
2. Урта бизнес
3. Эре бизнес

17. Зинһар, оешмагызның эшчәнлек вакытын күрсәтегез (Бер җавап).

1. 1 елга кадәр
2. 1 елдан 3 елга кадәр
3. 3 елдан 5 елга кадәр
4. 5 елдан 10 елга кадәр
5. 10 елдан артык

18. Зинһар, сөзнең оешмагызның төп эшчәнлек өлкәсен күрсәтегез. (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урманчылык хужалык, ау, балык тоту	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Табигый байлыктар чыгару сәнәгате	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	ТКХ, су белән тәмин итү, су агызу, калдыктар	14.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуны оештыру
5.	ЯГК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Башка (язарга)

9.	Элемтэ, ММЧ һәм IT	19.	Жавап бирергэ авырлык кичерэм/жаваптан баш тарту
10.	Иминият һәм финанслар		

19. Сезнең женес (Бер җавап)

1. Ир-ат
2. Хатын-кызларныкы

20. Зинһар, яшенеңне күрсәтегез (Бер җавап).

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

21. Зинһар, сезнең белемеңне күрсәтегез (Бер җавап).

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

22. Сөз үзегезнең матди хәлеңнең ничек бәялисез? (Бер җавап)

1. Ашарга да акча житми.
2. Ашарга акча житә, ләкин киём сатып алу һәм коммуналь хезмәтләрне түләү авыр.
3. Ашамлыкка һәм киёмгә акча житә, ләкин озак вакыт кулланыла торган товарлар сатып алырга мөмкинлек юк.
4. Ашамлыкка, киёмгә һәм озак вакытка кулланыла торган товарларга акча житә, ләкин автомобиль, дача, фатир сатып алырга мөмкинлек юк.
5. Матди кыенлыктар юк, теләгән нәрсәне сатып ала алабыз.
6. Җавап бирергә авырсынам/жаваптан баш тарту

23. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Төбәкләр исемлеге кушыла)

Эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү өчен инструментлар формалары

№ 1 форма. Хакимият органында эшчәнлек аспектылары белән эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

1. Сөз гомумән алганда әлегә муниципаль хакимият органында (ведомствода) эшләүдән ни дәрәжәдә канәгать? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

2. Сөз юридик һәм физик затлар белән түбәндәге мәсьәләләр буенча турыдан-туры ничек еш аралашасыз? *(Һәр юлга бер җавап)?*

	Даими, һәр эш көне	Атнасына берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елына берничә тапкыр	Мин моның белән шөгыльл әнмим.
2.1. Муниципаль бирү услуг					
2.2. Ярдем чараларын күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтү үткәрү чаралар саны					
2.4. Мөрәҗәгатьләргә җаваплар эзерләү, сораулар, тәкъдимнәр					
2.5. Норматив-хокукий эшчәнлек ведомствода					
2.6. Мәсәләләр буенча консультация бирү хакимият органы (оешма) белән үзара э ш итү					

3. Һөнәри эшчәнлегегез кысаларында үзегезнең ведомствода нинди проблемалар белән очрашасыз *(очраштыгыз)? (Шөгыльләнган һәр эш төре буенча һәр юлга җавап) (АЧЫК СОРАУ)*

	Проблемалар (күрсәтегез)	Мин моның белән шөгыльләнмим.
3.1. Муниципаль хезмәтләр күрсәтү		
3.2. Ярдем чараларын күрсәтү		
3.3. Контроль-күзәтү чараларын үткәрү		
3.4. Мөрәҗәгатьләргә, сорауларга, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү		
3.5. Ведомствоның норматив-хокукий эшчәнлеге		
3.6. Оешма белән үзара бәйләнеш мәсьәләләре буенча консультация бирү хакимиятләр (оешма)		

4. Сөз үзегезнең эшчәнлегегезнең матди җиһазландырылуы белән ни дәрәжәдә канәгать? *(Һәр юлга бер җавап)?*

	Тулысынча канәгать	Тизрәк канәгать	Тизрәк юк. канәгать	Тулысы белән түгел канәгать	Кыенсынам. җавап бирергә
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, җиһаз, санитария бүлмәләре һ.б.)					
4.2. Чыгымнар белән тәэмин ителеш материаллар (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)					

5. Сөз үзегезнең Һөнәри эшчәнлегегезнең регламентлаштырылуы белән ни дәрәжәдә канәгать? *(Һәр юл буенча бер җавап)?*

	Тулысынча канәгатъ	Тизрәк канәгатъ	Күбрәк юк. канәгатъ	Тулысы белән түгел канәгатъ	Кыенсынам. жавап бирергә
5.1. Инструкцияләрнең аңлаешлылыгы методик материаллар					
5.2. Куллану уңайлыгы һәм методик материаллар					
5.3. Инструкцияләрнең актуальлеге методик материаллар					

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

	Тулысынча канәгатъ	Тизрәк канәгатъ	Күбрәк юк. канәгатъ	Тулысы белән түгел канәгатъ	Кыенсынам. жавап бирергә
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)					
6.2. Программ тәминаты					
6.3. Техник чараларны хезмәтләндерү					
6.4. Мәгълүмат системалары документ әйләнеш һәм йөкләмәләрне үтәүне контрольдә тоту					
6.5. Хокукий мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Күрсәтмә панельләр (дашбордлар)					
6.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. Отчетларны автоматлаштыру					
6.10. Гомуми мәгълүматка керүне автоматлаштыру ресурслары (Интернет)					
6.11. Мәгълүмат алу арга-йолалары һәм оешмалары					

7. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик яктан тәмин итүдә нәрсә канәгатләндерми? (Ачык сорау) Бу сорауга № 6 сорауда «Күбрәк канәгатъ түгел» һәм «Тулысынча канәгатъ түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә.

	Проблема (күрсәтегез)	Кыенсынам. жавап бирергә
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)		
7.2. Программ тәминаты		
7.3. Техник чараларны хезмәтләндерү		
7.4. Документ әйләнеш һәм үтәлешне контрольдә тоту мәгълүмат системалары йөкләмәләр		
7.5. Хокукий мәгълүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Күрсәтмә панельләр (дашбордлар)		
7.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Отчетларны автоматлаштыру		
7.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына керүне автоматлаштыру Интернет		
7.11. Башка дөһләт органнары һәм оешмаларның мәгълүматларына керү мөмкинлеге		

8. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик яктан тээмин итүдә нәрсәне үзгәртергә кирәк? *(Ачык сорау)*

9. Башка дәүләт органнары һәм оешмалар белән хезмәттәшлеккә ни дәрәжәдә канәгать сез?
(Һәр юлга бер җавап)?

	Күбрэк канэгаты.	Күбрэк канэгаты түгел.	Жавап бирү авыр.	Башка дәүләт органнары белән хезмәттәшлек итмим. һәм оешмалар
9.1. Тәкъдим ителгән мәгълүматның сыйфаты				
9.2. Вақытында тапшыруны үтәү мәгълүмат				
9.3. Мәгълүмат алмашу процессының автоматизация дәрәжәсе (электрон система) документ әйләнеше)				
9.4. Ведомстволар арасындагы үзара хезмәттәшлекне көйләү (норматив документлар, күрсәтмәләр һәм шундыйлар				
9.5. Башка хезмәткәрләр белән аралашу мәгълүмат алмашу процессында муниципаль органнар һәм оешмалар				

10. Сөз үзегезнең хакимият органыгызның кадрлар бүлегә белән никадәр еш аралашасыз? (Һәр юлга бер җавап)?

1. Даими рәвештә, һәр эш көне.
2. Атнасына берничә тапкыр
3. Атнага берничә тапкыр
4. Елга берничә тапкыр
5. Җавап бирү авыр.

11. Гомумән алганда, сезнең хакимият органында кадрлар белән эшләү ничек оештырылганнан канэгатыме? (Бер җавап)

1. Күбрэк канэгаты.
2. Күбрэк канэгаты түгел.
3. Җавап бирү авыр.

12. Кадрлар бүлегенә түбәндәге функцияләргә үтәүдә эшеннән ни дәрәжәдә канэгаты сез? (Һәр юлга бер җавап)?

	Тизрэк канэгаты	Күбрэк юк. канэгаты	Кыенсынам. жавап бирергә
12.1. Оешманың кадрлар сәясәте таләпләрен үтәү (кадрлар составын формалаштыру, штат расписаниесен эшләү һәм раслау, хезмәткәрләрне кабул итү һәм эштән азат итүнең бердәм тәртибен булдыру, боерыкларның һәм башка кадрларның типик формаларын эшләү). документларны)			
12.2. Хезмәткәрләрне эшләү һәм сайлап алу (резюме урнаштыру, әңгәмә үткәрү) эш эшләүчеләр, эш бирүчегә тәкъдимнәр әзерләү			
12.3. Хезмәткәрне мотивацияләү һәм уку (уку программаларын төзү, хезмәткәрләрне квалификация күтәрүгә җибәрү)			
12.4. Хезмәткәрләрне аттестацияләү			
12.5. Кадрлар резервы белән эшләү, хезмәткәрләрнең карьерасын планлаштыру			
12.6. Хезмәт низагларын чишү			
12.7. Корпоратив культура булдыру, корпоратив чаралар оештыру чаралар саны			
12.8. Вазыйфа күрсәтмәләрен эшләү			
12.9. Кадрлар эш кәгазьләрен алып бару һәм кадрларны тутыру хисапчылык (шәхси состав буенча барлык боерыкларны булдыру, хезмәт кенәгаләре, хезмәткәрләрнең шәхси карточкалары белән эшләү			
12.10. Эш вақытын исәпкә алу (эш вақытын исәпкә алу табелын алып бару)			

12.11. Хезмэт тәртибен үтәүне контрольдә тоту (теркәү хокук бозулар фактлары, хезмәткәрләрдән аңлатмалар таләп итү, дисциплинар жаваплылыкка тарту турында боерыклар чыгару)			
12.12. Хезмәткәрләр белән эшләү (белешмәләр, шәхси документлардан өземтәләр бирү) документлар)			
12.13. Документларны саклауны оештыру			
12.14. Хезмәткәрләрнең шәхси мәгълүматлары белән эшләү, шәхси яклау мәгълүмат			

13. Кадрлар бүлекчәсенең түбәндәге функцияләре үтәгәндә нәрсә сезне канәгатьләндерми?
(Ачык сорау) Сорауга җавап бирәләр, 12 нче сорауда «Күбрәк канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар.

	Проблема (күрсәтегез)	Кыенсынам. җавап бирергә
13.1. Оешманың кадрлар сәясәте таләпләрен үтәү (кадрлар составын формалаштыру, штат расписаниесен эшләү һәм раслау, хезмәткәрләргә кабул итү һәм эштән азат итүнең бердәм тәртибен булдыру, эшләү). боерыкларның һәм башка кадр документларының типик формалары		
13.2. Хезмәткәрләргә эшләү һәм сайлап алу (резюме урнаштыру, әңгәмә үткәрү) эш эшләүчеләр, эш бирүчегә тәкъдимнәр әзерләү		
13.3. Хезмәткәрне мотивацияләү һәм укыту (укыту программаларын төзү, хезмәткәрләргә квалификация күтәрүгә жибәрү)		
13.4. Хезмәткәрләргә аттестацияләү		
13.5. Кадрлар резервын булдыру, хезмәткәрләргә карьерасын планлаштыру		
13.6. Хезмәт низагларын чишү		
13.7. Корпоратив мәдәниятне булдыру, корпоратив чараларны оештыру чаралар саны		
13.8. Вазыйфа күрсәтмәләрен эшләү		
13.9. Кадрлар эшен алып бару һәм кадрлар отчетлылыгын тутыру (шәхси состав буенча барлык боерыкларны булдыру, хезмәт кенәгәләре белән эшләү, хезмәткәрләргә шәхси карточкалары		
13.10. Эш вакытын исәпкә алу (эш вакытын исәпкә алу табелын алып бару)		
13.11. Хезмәт тәртибен үтәүне контрольдә тоту (тәртип бозу фактларын теркәү, хезмәткәрләрдән аңлатмалар таләп итү, боерыклар чыгару). дисциплинар жаваплылыкка тарту		
13.12. Хезмәткәрләр белән эшләү (белешмәләр, шәхси документлардан өземтәләр бирү)		
13.13. Документларны саклауны оештыру		
13.14. Хезмәткәрләргә шәхси мәгълүматлары белән эшләү, шәхси мәгълүматларны яклау мәгълүмат		

14. Сезнең караштан, ведомствода кадрлар эшен оештыруның түбәндәге этаплары ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнеңчә бөтенләй оптималь түгел, 5 балл сезнеңчә инчә оптималь дигәнне аңлата. (Һәр юлга бер җавап)

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
14.1 Муниципаль гражданлык хезмәтенә керү (эшкә кабул итү)	
14.2 Муниципаль граждан хезмәткә кергәндә сынау (кабул итүдә сынау) эшне)	
14.3 Ял биру	
14.4 Хезмәт командировкасына жибәрү	
14.5 Башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яки күчерү, башкасын алыштыру Вазифаның исеме	
14.6 Хезмәт килешүенең мөһим шартларын үзгәртү (билгеләнгән хезмәт килешүе шартлары тарафлар	

14.7 Мәнфәгатьләр конфликттын булдырмау һәм жайга салу	
14.8 Керемнәр, чыгымнар, милек һәм йөкләмәләр турында мәгълүмат бирү милек характерындагы	
14.9 Интернет челтәрендә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат бирү	
14.10 Үсәндәрү чараларын куллану	
14.11 Дисциплинар җаваплылыкка тарту	
14.12 Матди ярдәм күрсәтү	
14.13 Дәүләт социаль гарантияләрен тәкдим итү	
14.14 Хезмәт (эш) бурычларын үтәүне оештыру	
14.15 Документ әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру	
14.16 Хезмәт (эш) бурычларын үтәү	
14.17 Хезмәт килешүен (хезмәт шартнамәсен) туктату	
14.18 Индивидуаль хезмәт (хезмәт) бәхәсе	
14.19 Хакимият органының клиентка юнәлешле корпоратив мохитен оештыру	

15. Ведомствада кадрлар эшен оештыруның түбәндәге этапларында нинди проблемалар килеп чыга? (Һәр юл буенча җаваплар) (Ачык сорау) Бу сорау бары тик бәяләргә «1», «2» куйган респондентларга гына бирелә. «3».

Муниципаль хезмәт күрсәтү процессын этаплары	Проблема (күрсәтегез)	Кыенсынам. җавап бирергә
15.1 Муниципаль гражданлык хезмәтенә керү (кабул итү эшне)		
15.2 Муниципаль гражданлык хезмәтенә кәргәндә сынау хезмәткә (эшкә алу)		
15.3 Ял бирү		
15.4 Хезмәт командировкасына жиберү		
15.5 Башка вазыйфага (башка эшкә) күчәрү яки күчәрү, башка вазыйфаны башкару		
15.6 Хезмәт килешүенең мөһим шартлары н үзгәртү (яклар билгеләгән хезмәт килешүе шартлары)		
15.7 Мәнфәгатьләр конфликттын булдырмау һәм жайга салу		
15.8 Керемнәр, чыгымнар, милек турында мәгълүмат бирү милек характерындагы йөкләмәләр		
15.9 Мәгълүматны челтәрдә урнаштыру турында мәгълүмат бирү Интернет		
15.10 Үсәндәрү чараларын куллану		
15.11 Дисциплинар җаваплылыкка тарту		
15.12 Матди ярдәм күрсәтү		
15.13 Дәүләт социаль гарантияләрен тәмин итү		
15.14 Хезмәт (эш) бурычларын үтәүне оештыру		
15.15 Документ әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
15.16 Хезмәт (эш) бурычларын үтәү		
15.17 Хезмәт килешүен (хезмәт шартнамәсен) туктату		
15.18 Индивидуаль хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
15.19 Оешманың клиентка юнәлешле корпоратив мохитен оештыру хакимиятләр		

16. Кадрлар бүлегә белгечләр белән хезмәттәшлеккә ни дәрәжәдә канәгать сез? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

17. Сез үзегезнең хакимият органыгызда бухгалтерия бүлегә белән никадәр еш аралашасыз? (Һәр юл буенча бер җавап)?

1. Даими рәвештә, һәр эш көне
2. Атнасына берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр

4. Елына берниче тапкыр
5. Жавап бирү авыр.

18. Гомумән алганда, сез үзегезнең хакимият органында бухгалтерия эшенең ничек оештырылуы белән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Жавап бирү авыр.

19. Бухгалтериянең түбәндәге бурычларны үтәүдә эшеннән ни дәрәжәдә канәгать сез? (Һәр юлга бер җавап)

	Тизрәк канәгать	Күбрәк юк. канәгать	Кыенсынам. жавап бирергә
19.1. Оешмәнең икътисади процесслары һәм финанс нәтижеләре турында тулы һәм дөрес мәгълүмат формалаштыру, оператив житекчелек өчен кирәкле. идарәләр			
19.2. Оешма вазифаи затларын милекнең булуы һәм хәрәкәте, матди, хезмәт, финанс ресурсларын куллануны контрольдә тоту өчен кирәкле мәгълүмат белән тәэмин итү. нормаларга, сметаларга, нормативларга туры китереп			
19.3. Эчк е резервлар ны ачык лау һәм мобилизацияләү, һәм оешмәнең эш нәтижеләрен агымдагы чорга һәм киләчәккә фаразлау			
19.4. Бухгалтер документларын алып бару (башлангыч исәп документлары, бухгалтер исәбе ре естрлары, документлар бухгалтер хисабы һәм инвентаризация			
19.5. Бухгалтерия исәп-хисапларын алып бару (финанс булмаган активлар, финанс активлары, йөкләмәләр, финанс нәтижеләре, бюджетның санкцияләнгән чыгымнары			
19.6. Бухгалтер исәп-хисап документларын саклауны оештыру			
19.7. Эчке финанс контролен оештыру (дәүләтнең бердәм финанс сәясәтен тәэмин итү һәм дәүләт белән аның гражданның финансы мәнфәгатьләрен саклау максатында закон таләпләренәң үтәләшен тикшерү чараларын үткәрү) белән ревизия, тикшерү, тикшереп чыгу, инспекция куллану			

20. Бухгалтерия эшендә түбәндәге бурычларны үтәгәндә нәрсә сезне канәгатьләндерми? (Ачык сорау) Бу сорауга № 19 сорауда «Күбрәк канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә.

	Проблема (күрсәтегез)	Кыенсынам. жавап бирергә
20.1. Икътисади мәгълүматларның тулы һәм дөрес булуын формалаштыру оешмәнең эшчәнлегендә процесслар һәм финанс нәтижеләре турында мәгълүмат, оператив житекчелек һәм идарә итү өчен кирәкле.		
20.2. Оешма вазифаи затларын милекнең булуы һәм хәрәкәте, матди, хезмәт, финанс ресурсларын нормаларга туры китереп куллануны контрольдә тоту өчен кирәкле мәгълүмат белән тәэмин итү, сметалар, нормативлар		
20.3. Эчке резервларны ачыклау һәм мобилизацияләү, һәм фаразлау оешмәнең эш нәтижеләре агымдагы чорга һәм киләчәккә		
20.4. Бухгалтер документларын (башлангыч исәп документларын, бухгалтер исәбе реестрларын, бухгалтер хисап документларын) алып бару һәм ... инвентаризация		
20.5. Бухгалтер исәп-хисап счетларын алып бару (финанс булмаган активлар, финанс активлары, йөкләмәләр, финанс нәтижеләре, рөхсәт ителгән чыгымнар бюджет)		
20.6. Бухгалтер исәбе документларын саклауны оештыру		

20.7. Эчке финанс контролен оештыру (дәүләтнең бердәм финанс сәясәтен тәмин итү һәм дәүләт белән аның гражданның финансы мәнфәгатьләрен саклау максатында закон таләпләренә үтәләшен тикшерү чараларын үткәру) ревизия, тикшерү кулланып, тикшерүләр, инспекцияләү		
--	--	--

21. Сөзнең хакимият органында бухгалтерия эшен алып баруда нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

22. Сөз үзегезнең хакимият органында административ-хужалык бүлгегә белән никадәр еш аралашасыз? (Һәр юл буенча бер җавап)?

1. Даими рәвештә, һәр эш көне
2. Атнасына берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр

4. Елына берничэ тапкыр
5. Жавап биру авыр.

23. Гомумэн алганда, сез үзегезнең хакимият органында административ-хужалык эшчәнлегенен ничек оештырылуы белән канәгатьме? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Жавап биру авыр.

24. Административ-хужалык бүлекчәсенең түбәндәге функцияләренә үтәүдә эшеннән канәгать булуыгыз ни дәрәҗәдә? (Һәр юлга бер җавап)?

	Тизрәк канәгать	Күбрәк юк. канәгать	Кыенсынам. жавап бирергә
24.1. Хезмәткәрләрен чыгым материаллары, товарлар белән тәмин итү, эш шартларын оптимальләштерү өчен җиһазлар һәм хезмәтләр белән тәмин итү			
24.2. Хезмәткәрләрен һәм эш сәфәрләрен оештыру, тәмин итү корпоратив һәм эшлекле чаралар			
24.3. Матди-техник һәм документаль тәмин итү транспорт оешмасының эшләре			
24.4. Матди-техник һәм документаль тәмин итү оешмәнең күчемсез милек белән идарә итү процессы			
24.5. Эш урынын оештыру (әзерләү һәм хезмәт күрсәтү), хезмәткәрләрен хезмәт функцияләрен үтәү өчен оптималь шартлар тудыру һәм тәмин итү, шул исәптән куркынычсыз хезмәт шартларын тәмин итү, санитария нормаларын үтәү. режим һәм янгын куркынычсызлыгы			
24.6. Эшчеләрне ташу, йөкләрне китерү процессларын оештыру оешмәнең корпоратив транспортын идарә итү			
24.7. Күчемсез милек объектларын идарә итү (бина, җиһазлар һәм инженер инфраструктурасын техник хезмәтлөндерү; капитал һәм агымдагы планлаштыру, үткәрү һәм контроль) ремонтлар)			
24.8. Административ, хужалык, документаль һәм оештыру эшчәнлеген озату һәм тәмин итү процессларын оператив һәм стратегик идарә итү. оешмалар			
24.9. Территорияләрен төзекләндерү ; оештыру һәм тәмин итү үткәрү режимы			

25. Административ-хужалык бүлекчәсенең түбәндәге функцияләренә үтәгәндә сезне нәрсә канәгәтлөндерми? (Ачык сорау) Бу сорауга 24 нче сорауда "Күбрәк канәгать түгел" дип җавап биргән респондентлар җавап бирә.

	Проблема (күрсәтегез)	Кыенсынам. жавап бирергә
25.1. Хезмәткәрләрен чыгым материаллары, товарлар, җиһазлар белән тәмин итү эш шартларын оптимальләштерү өчен хезмәтләр белән		
25.2. Хезмәткәрләрен эш сәфәрләрен оештыру, корпоратив һәм тәмин итү. эш чаралары		
25.3. Матди-техник һәм документаль тәмин итү эшчәнлеге оешма транспорты		
25.4. Матди-техник һәм документаль тәмин итү процессы күчерелмә милек белән идарә итү оешмасы		

25.5. Эш урынын оештыру (эзерләү һәм хезмәт күрсәтү), хезмәткәрләрнең хезмәт функцияләрен үтәү өчен оптималь шартлар тудыру һәм тәэмин итү, шул исәптән куркынычсыз хезмәт шартларын тәэмин итү, санитария нормаларын үтәү. режим һәм яңгынга каршы куркынычсызлык		
25.6. Хезмәткәрләрне ташу, йөкләрне китерү һәм идарә итү процессларын оештыру.		
оешмәнең корпоратив транспорты белән		
25.7. Күчемсез милек объектларын идарә итү (бина-төзелешләрне техник хезмәтләндерү, жиһазлар һәм инженер инфраструктурасы; капитал һәм агымдагы ремонтларны планлаштыру, үткәрү һәм контрольдә тоту)		
25.8. Административ, хужалык, документлар белән эш итү һәм оештыру процессларын оператив һәм стратегик идарә итү. Оешма эшчәнлеген тәэмин итү		
25.9. Территорияләрне төзекләндерү; үткәрү режимын оештыру һәм тәэмин итү		

26. Сезнең хакимият органыгызда административ-хужалык бүлекчәсенең эшендә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

27. Сез хезмәттәшләрегез белән мөнәсәбәтләрдән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

	Тизрәк канәгать	Тизрәк түгел канәгать	Кыенсынам. җавап бирергә
27.1. Сез вазифаны алыштыручы бүлектә			
27.2. Ведомствода (хакимият органында) гомумән			

28. Һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренинглар, семинарлар, укуту курслары, квалификацияне күтәрү һ.б.) никадәр канәгать сез? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

29. Сез вазыйфа үсеш мөмкинлекләреннән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

30. Яңа хезмәткәрләрне органга (ведомство) яраклаштыру системасыннан канәгатьме сез? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.
4. Яраклашу системасы юк

СОРАУ № 32гә КҮЧҮ

31. Яңа хезмәткәрләрне жайлаштыру өчен органда (ведомствода) кулланыла торган нинди чараларны аерып күрсәтә аласыз? (теләсә кайсы сан җаваплар)

1. Гомуми мәгълүмат бирү, коллективта эшчәнлек һәм мөнәсәбәтләр мәдәнияте турында инструктаж.
2. Эш тәртибе һәм норматив материаллар белән танышу
3. Яңа хезмәткәрне корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга һ.б. тоташтыру.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке укулар, тренинглар үткәрү
6. Остязлык оештыру
7. Яңа хезмәткәрнең эшенең беренче айларында (чирек) адаптациясен даими мониторинглау.
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптация чаралары турында мәгълүмат юк.
10. Чаралар үткәрелми.
11. Җавап бирү авыр.

32. Сезнең органда хезмәткәрләрне өйрәтү еш кына үткәреләме? (Һәр юлга бер җавап)?

	кварта лга 1	Ярты елга 1	елга 1 тапкыр	Өйрәнү түгел үткәрелә	Җавап бирү авыр.
--	-----------------	----------------	------------------	-----------------------------	---------------------

	тапкыр	тапкыр			
32.1. Профессиональ процесс буенча укыту эшчәнлек					
32.2. Нәтижәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү клиентлар/хезмәттәшләр белән хезмәтләр күрсәтү вакытында					

33. Сөз үзегезнең хезмәтегездән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юлга бер җавап)

	Күбрэк канэгаты.	Күбрэк канэгаты түгөл.	Жавап бирү авыр.
33.1. Эчтәлеге (чишелә торган мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
33.2. Процессы (гамәлгә ашырыла торган функцияләр, процедуралар)			
33.3. Нәтижәсе			
33.4. Престижлыгы			
33.5. Жәмәгәтчелек хуплавы			

34. Сезнең профессиональ эшчәнлегегезне бәяләүдә иң әһәмиятле нәрсә? (Бер җавап)

1. Житәкчелек тарафыннан кисәтүләр булмау
2. Житәкчелек тарафыннан нәтижеләрне тану
3. Житәкчелек фикере
4. Хезмәттәшләр фикере
5. Үзбәя
6. Матди стимуллаштыру
7. Кызыксындырмый, әһәмиятле түгел
8. Жавап бирергә авырсынам

35. Сез үзегезнең туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга әлеге хакимият органында эшләргә нинди ихтималлык белән тәкъдим итәр идегез? Зинһар, 10 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда [1 – бик аз ихтимал](#), [10 – зур ихтималлык](#) белән. (Бер җавап)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

36. Муниципалитет һәм кеше арасындагы идеаль үзара бәйләнеш системасының нинди характеристикаларын сез аерып күрсәтер идегез? (теләсә кайсы сан җаваплар)

1. Уңайлылык
2. Күренмәүчәнлек
3. Ачыклык, тәртиплелек
4. Ачыклык, үтә күренмәлелек
5. Кайгырту
6. Кысылмау
7. Игътибарлылык
8. Фаразланучанлык, уен кагыйдәләрен үтәү
9. Жавап бирергә авырсынам

37. Сез үзегезне хәзер нинди вазифалар төркеменә кертәсез? (бер җавап)

1. Югары
2. Баш
3. Алып баручы
4. Өлкән
5. Кече

38. Сез муниципаль хезмәттә ничә ел эшлисез?

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

39. Сез үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

40. Җенесе

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

41. Зинһар, үзегезнең яшенегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 18-29 ел

2. 30-44 ел
3. 45-60 ел
4. 61 ел һәм аннан өлкәнрәк

42. Сезнең белемеgez? (Бер җавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Урта гомуми

43. Сезнең гаиләнең матди хәлен иң төгәл итеп кайсы фикер тасвирлый? (Бер җавап)

1. Акча хәтта туклануга да җитми.
2. Ашарга акча җитә, ләкин киём-салым, аяк киеме сатып ала алмыйбыз.
3. Киёмгә, аяк киёменә акча җитә, ләкин зур көнкүреш техникасын сатып ала алмыйбыз.
4. Көнкүреш техникасына акча җитә, ләкин автомобиль сатып ала алмыйбыз.
5. Машина алырга акча җитә, ләкин фатир яки йорт сатып ала алмыйбыз.
6. Фатирга яки йортка акча җитә
7. Җавап бирү авыр.

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

2 нче форма. Эчке клиентларның нормотворчылык һәм килешүләрне рәсмиләштерү, үтәү процессларын бәяләве

1. Әлеге муниципаль хакимият органында (ведомствода) эшләүдән гомумән канәгатьме сез? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

2. Сез хакимият органында (ведомствода) нормотворчылык процессын оештырудан ни дәрәжәдә канәгать? *(Һәр юлга бер җавап)?*

	Тулысы белән канәгать.	Күбрәк канәгать.	Күбрәк канәгать түгел.	Тулысы белән канәгать түгел.	Катнашмыйм бу процесста
2.1. Норматив проектын эзерләү хокукый акт (НПА)					
2.2. НПА проектын белән килешү					
2.3. НПА ны раслау					
2.4. НПАны бастыру					
2.5. НПАны контрольдә тоту һәм үтәү					

3. Норматив актлар булдыру процессында нинди проблемалар белән очрашасыз (очраштыгыз)? *(Һәр этап буенча һәр юлга җавап) (АЧЫК СОРАУ)*

	Проблема (күрсәтегез)	Проблемалар булмады
3.1. Норматив хокукый акт (НХА) проектын эзерләү		
3.2. НПА проектын белән килешү		
3.3. НПА ны раслау		
3.4. НПАны бастыру		
3.5. НПАны контрольдә тоту һәм үтәү		

4. Сез үзегезнең һөнәри эшчәнлегегезне норматив хокукый актларны эзерләү, килештерү һәм раслау мәсьәләләре буенча көйләүдән ни дәрәжәдә канәгать? *(Һәр юл буенча бер җавап)?*

	Тулысы белән канәгать.	Күбрәк канәгать.	Күбрәк канәгать түгел.	Тулысы белән канәгать түгел.	Җавап бирү авыр.
4.1. Инструкцияләрнең аңлаешлылыгы методик материаллар					
4.2. Куллану уңайлыгы һәм инструкцияләр методик материаллар					

5. Сез үзегезнең һөнәри эшчәнлегегезне, норматив хокукый актларны эзерләү, килештерү һәм бастыру мәсьәләләре буенча, автоматлаштырудан ни дәрәжәдә канәгать? *(Һәр юлга бер җавап)?*

	Тулысы белән канәгать.	Күбрәк канәгать.	Күбрәк канәгать түгел.	Тулысы белән канәгать түгел.	Җавап бирү авыр.
5.1. Документ әйләнеш һәм үтәлешне контрольдә тоту мәгълүмат системалары тапшырмалар					
5.2. Хокукый мәгълүмат системалары					
5.3. Гомум һәм керү мөмкинлеге мәгълүмат ресурсларына (Интернет)					
5.4. Мәгълүмат атларга керү дәрәжә органнары һәм оешмалары					

6. Сез норматив хокукый актлар проектларын килештергәндә башка дәрәжә органнары һәм оешмалар белән хезмәттәшлектән ни дәрәжәдә канәгать? *(Һәр юл буенча бер җавап)?*

	Тизрәк канәгать	Күбрәк юк. канәгать	Кыенсынам. җавап бирергә
--	-----------------	---------------------	--------------------------

6.1. Тәкъдим ителгән мәғлүматның сыйфаты			
6.2. Мәғлүмат бирү вакытларын үтәү			
6.3. Мәғлүмат алмашу процессының автоматлаштыру дәрәжәсе (система электрон документ әйләнеше			
6.4. Ведомстволар арасындагы хезмәттәшлекне көйләү (норматив документлар, күрсәтмәләр һ.б.)			
6.5. Башка муниципаль органнар хезмәткәрләре белән аралашу һәм оешмаларның мәғлүмат алмашу процессында			

7. Сөз килешүләргә рәсмиләштерү һәм үтәү процессын оештырудан ни дәрәжәдә канәгать?
(Һәр юлга бер җавап)?

	Тулысы белән канәгать.	Күбрәк канәгать.	Күбрәк канәгать түгел.	Тулысы белән канәгать түгел.	Бу чарада катнашмыйм процесс
7.1. Килешүгә әзерләү					
7.2. Килешүгә килештерү					
7.3. Килешүгә имзалау					
7.4. Килешүгә теркәү					
7.5. Килешүгә үтәү					
7.6. Контроль һәм мониторинг килешүгә үтәү					

8. Килешүләргә рәсмиләштерү һәм үтәү процессы кысаларында сөз нинди проблемалар белән очрашасыз (очраштыгыз)? (Һәр этап буенча һәр юлга җавап) (АЧЫК СОРАУ)

	Проблема (күрсәтегез)	Проблемалар юк булды
8.1. Килешүгә әзерләү		
8.2. Килешүгә килештерү		
8.3. Килешүгә имзалау		
8.4. Килешүгә теркәү		
8.5. Килешүгә үтәү		
8.6. Килешүгә үтәүгә контрольдә тоту һәм мониторинглау		

9. Ведомствода килешү проектларын килештергәндә (килештергәндә) нинди проблемалар белән очрашасыз?
(Һәр этап буенча һәр юлга җавап) (АЧЫК СОРАУ)

	Проблема (күрсәтегез)	Проблемалар юк булды
9.1. Искәрмәләргә бетерү		
9.2. Килешү вакытлары		
9.3. Килештерү этаплары		
9.4. Килешүгә буыннар саны		

10. Килештерүгә структур бүлекчәләргә искәрмәләргә бетергәннән соң, ведомствода килешү проектларын КАБАТ КИЛЕШТЕРҮ вакытында нинди проблемалар белән очрашасыз (очраштыгыз)? (Һәр этап буенча һәр юлга җавап) (АЧЫК СОРАУ)

	Проблема (күрсәтегез)	Проблема юк булды
10.1. Искәрмәләргә бетерү		
10.2. Килешү вакыты		
10.3. Килештерү этаплары		
10.4. Килештерү звенолары саны		

11. Сөз бүлекнең килештерүгә структур бүлекчәләргә искәрмәләргә бетергәннән соң, килешү проектларын килештерү процедурасын гадиләштерү мөмкин дип саныйсызмы? (Һәр этап буенча һәр юлга җавап) (АЧЫК СОРАУ)

	Әйе, саныйм. мөмкин	Юк, санамыйм. мөмкин	Кыенсынам. жавап бирергә
11.1. Килешү вакыты			
11.2. Килештерү этаплары			
11.3. Килешүче буыннар саны			

12. Зинһар, ведомствода килешү проектларын әзерләү, килештерү һәм төзү процессын оптимальләштерү буенча тәкъдимнәрегезне күрсәтегез. (АЧЫК СОРАУ)

13. Эшегездэн канэгатьме сез? (Һәр юлга бер җавап)

	Тизрэк канэгать	Тизрэк юк. канэгать	Җавап бирү авыр.
13.1. Эчтәлеге (тематикасы хәл ителә торган сораулар һәм мәсьәләләр)			
13.2. Процесс (башкарыла торган функцияләр, процедуралар)			
13.3. Нәтижәсе			

14. Әлеге хакимият органында эшләргә туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга нинди ихтималлык белән тәкъдим итәр идегез? Зинһар, 1 – бик аз ихтимал, 10 – зур ихтималлык белән, 10 балллы шкала буенча бәя бирегез. (Бер җавап)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. Сез үзегезне хәзер кайсы вазифалар төркеменә кертәсез? (бер җавап)

1. Югары
2. Баш бит
3. Алып баручы
4. Өлкән
5. Кече

16. Сез муниципаль хезмәттә ничә ел эшлисез?

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

17. Сезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

18. Җенесе

1. Ир-ат
2. Хатын-кызлар

19. Зинһар, яшенеңне күрсәтегез (Бер җавап).

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

20. Сезнең белемеңез? (Бер җавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары белем
3. Махсус урта
4. Урта гомуми

21. Сезнең гаиләнең матди хәлен иң төгәл итеп кайсы фикер тасвирлый? (Бер җавап)

1. Акча хәтта ашау өчен дә житми.
2. Ашарга акча җитә, ләкин киём-салым, аяк киеме сатып ала алмыйбыз.
3. Киёмгә, аяк киemenә акча җитә, ләкин зур көнкүреш техникасын сатып ала алмыйбыз.
4. Көнкүреш техникасына акча җитә, ләкин автомобиль сатып ала алмыйбыз.
5. Машина алырга акча җитә, ләкин фатир яки йорт сатып ала алмыйбыз.
6. Фатирга яки йортка акча җитә
7. Җавап бирү авыр.

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

3 нче форма. Эчке клиентларның мөрәжәгатьләренә карау һәм сорауларны үтәү белән канәгатьләнүен бәяләү

1. Әлеге муниципаль хакимият органында (ведомствода) эшләүдән гомумән канәгатьме сез? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

2. Сез юридик һәм физик затлар белән мөрәжәгатьләр, сораулар, тәкъдимнәр буенча турыдан-туры ничек еш аралашасыз? *(Бер җавап)*

1. Даими рәвештә, һәр эш көне
2. Атнасына берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елына берничә тапкыр
5. Мин моның белән шөгыльләнмим

СОРАШТЫРУ ТӘММЛАНДЫ

3. Сезгә ешрак эшләргә туры килгән мөрәжәгатьләр нинди төргә карый? *(Бер җавап)*

1. Гариза
2. .
3. Шикаят
4. Хакимият органы эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирүгә сорау
5. Башка (күрсәтегез)

4. Зинһар, әйтегез әле, нинди сәбәпләр буенча ешрак мөрәжәгатьләр була? *(Ачык сорау)*

5. Зинһар, сезгә ешрак эшләргә туры килгән мөрәжәгать (сорау) бирү ысулын күрсәтегез. *(Бер җавап)*

1. Муниципаль хакимият органында шәхси кабул итү вакытында телдән мөрәжәгать
2. Муниципаль органга кәгазьдә язма мөрәжәгать
3. Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать
4. Дәүләт хезмәтләре порталы (gosuslugi.ru) аша электрон формада мөрәжәгать ... 7 нче сорауга күчү
5. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать ... 7 нче сорауга күчү
6. Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать ... 7 нче сорауга күчү
7. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать ... 7 нче сорауга күчү
8. МФЦ аша язма мөрәжәгать ... 7 нче сорауга күчү
9. Башка (күрсәтегез) ... 7 нче сорауга күчү

6. Сез үзегезнең хакимият органына мөрәжәгать бирү формасы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, 1 балл сезнең тулысынча канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. *(Бер җавап)* Сорау 5 нче сорауда 1-3 вариантларны сайлаган респондентларга гына бирелә.

	1 дән 5 баллга кадәр бәяләү
Муниципаль органда шәхси кабул итү вакытында телдән мөрәжәгать	
Муниципаль органга кәгазьдә язма мөрәжәгать	
Рәсми сайт аша электрон формада мөрәжәгать	

7. Сезнеңчә, сезнең органга мөрәжәгать (сорау) бирү жиңелме яки авырмы? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл мөрәжәгать (сорау) бирү бик авыр, 5 балл бик жиңел дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

8. Мөрәжәгатьләр (сораулар) башка ведомствого (органга) еш күчереләме? *(Бер җавап)*

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан да
4. Җавап бирергә кыен

10 нчы сорауга күчү
10 нчы сорауга күчү
10 нчы сорауга күчү

9. Гадэтгэ, мөрэжэгатылэрне башка ведомствога (органга) күчерүнең сәбәпләре нинди? (Ачык сорау)

10. Мөрэжэгатылэрне (сорауларны) караудан баш тарту еш буламы? (Бер җавап)

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. Еш | |
| 2. Сирәк | 12 нче сорауга күчү |
| 3. Беркайчан да | 12 нче сорауга күчү |
| 4. Җавап бирергә кыен | 12 нче сорауга күчү |

11. Гадэтгэ, мөрэжэгатылэрне (сорауларны) караудан баш тартуның сәбәпләре нинди? (Ачык сорау)

12. Гомумән алганда, сезнең органда мөрэжэгатылэрне карау һәм сорауларны үтәү процессы белән канәгатьме сез? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл сезнең тулысынча канәгать булмавыгызны, 5 балл тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. (Бер җавап)

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

13. Сезнең органда мөрэжэгатылэрне карау һәм сорауларны үтәү процессында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

14. Сөз үзегезне кайсы вазифалар төркеменә кертәсез? (бер җавап)

1. Югары
2. Баш
3. Алып баручы
4. Өлкән
5. Кече

15. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сөз үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

17. Җенесе

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

18. Зинһар, үзегезнең яшьне күрсәтегез (Бер җавап)

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

19. Сезнең белемегез? (Бер җавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Урта гомуми

20. Сезнең гаиләнең матди хәлен иң төгәл тасвирлаучы фикерне күрсәтегез? (Бер җавап)

1. Акча хэтта туклануга да житми
2. Туклануга акча житә, ләкин киём, аяк киёме сатып ала алмыйбыз
3. Киём, аяк киёменә акча житә, ләкин зур көнкүреш техникасын сатып ала алмыйбыз
4. Көнкүреш техникасына акча житә, ләкин автомобиль сатып ала алмыйбыз
5. Автомобильгә акча житә, ләкин фатир яки йорт сатып ала алмыйбыз
6. Фатир яки йортка акча житә
7. Жавап бирергә авырсынам

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Форма № 4. Муниципаль хезмәтләр (сервислар) күрсәтү, функцияләргә башкару буенча эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең, эшчеләрнең) канәгатьлеген бәяләү

1. Сөз әлегә муниципаль хакимият органында (ведомствода) эшләүдән гомумән канәгатьме? *(Бер җавап)*

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

2. Сөз муниципаль хезмәтләр күрсәтү мәсьәләләре буенча юридик һәм физик затлар белән турыдан-туры ничек эш алашасыз? *(Бер җавап)*

1. Даими, һәр эш көне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елына берничә тапкыр
5. Мин моның белән шөгыльләнмим

СОРАШТЫРУ ТӘММЛӘНДҮ

3. Зинһар, сөз кайсы муниципаль хезмәтләргә күрсәтү белән шөгыльләнәсез? *(Теләсә кайсы сан җаваплар)*

ХЕЗМӘТЛӘР ИСЕМЛЕГЕН ФОИВ ТӘКЪДИМ ИТӘ

Аннары сораулар һәр хезмәт буенча, респондент тарафыннан билгеләнгәнчә, аерым бирелә.

4. Муниципаль хезмәт күрсәтү турында мәгълүмат бирү хакимият органында (ведомствода) ничек оештырылган? *(Теләсә кайсы сан җаваплар)*

1. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында (gosuslugi.ru) урнаштырылган
2. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының (gosuslugi.ru) мобиль кушымтасына урнаштырылган.
3. Мәгълүмат идарә сайтына урнаштырылган.
4. Мәгълүмат ведомствосының Телеграм-каналында урнаштырылган.
5. Мәгълүмат социаль челтәрнең «ВКонтакте» рәсми битендә урнаштырылган.
6. Мәгълүмат «Одноклассники» социаль челтәренә рәсми битендә урнаштырылган.
7. Мәгълүмат матбугат чараларында һәм интернетта урнаштырылган
8. Мәгълүмат шәхси мөрәҗәгать иткәндә ведомствода бирелә.
9. Башка (күрсәтегез)

5. Хезмәт күрсәтү тәртібе турында мәгълүматның тулы булуы (житәрлеклеге) белән ни дәрәҗәдә канәгать сөз? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл - сөз **бөтенләй канәгать түгел**, 5 балл - сөз **тулысынча канәгать**. *(Һәр юлга бер җавап)*

Муниципаль хезмәт турында мәгълүмат бирү ысулы	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
5.1 Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында (gosuslugi.ru) урнаштырылган.	
5.2 Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының (gosuslugi.ru) мобиль кушымтасына урнаштырылган.	
5.3 Мәгълүмат ведомство сайтына урнаштырылган.	
5.4 Мәгълүмат ведомствосының Телеграм-каналында урнаштырылган.	
5.5 Мәгълүмат социаль челтәрдә ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган. «ВКонтакте»	
5.6 Мәгълүмат социаль челтәрдә ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган. «Одноклассники»	
5.7 Мәгълүмат матбугат чараларында һәм интернетта урнаштырылган.	
5.8 Мәгълүмат шәхсән ведомствого мөрәҗәгать иткәндә бирелә.	

6. Муниципаль хезмәт ничек күрсәтелә? *(Бер җавап)*

1. Хезмәт һәрвакыт идарә үзә тарафыннан тәкъдим ителә.
2. Клиент үзә хезмәткә мөрәҗәгать итә.
3. муниципаль хезмәтне йә ведомство тәкъдим итә, йә клиент үзә мөрәҗәгать итә

7. Муниципаль хезмәт алу өчен гаризаларны кире кагарга туры килдеме (дәүләт хезмәтен күрсәтүдән баш тарту)? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк

СОРАУ № 9ГА КҮЧҮ

8. Хезмәт күрсәтүдән баш тартканда, сөз клиентка киләчәктә хезмәтне алу өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирәсезме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Жавап биру авыр.

9. Сизнең караштан чыгып, муниципаль хезмэт күрсәтү кысаларында түбәндәге процесслар ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл процесс бөтенләй оптималь оештырылмаганны, 5 балл процесс иң оптималь оештырылганны аңлата. (Һәр юлга бер җавап)

Муниципаль хезмэт күрсәтү кысаларында процесслар	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
9.1 Муниципаль хезмэт күрсәтү турында мәгълүмат биру	
9.2 Гариза бирүченең сорау җибәрүне оештыруы	
9.3 Гариза бирүченең сорауын кабул итү һәм теркәү	
9.4 Муниципаль хезмәтләр күрсәтү өчен дәүләт пошлинасын түләүне контрольдә тоту. хезмәтләр һәм башка түләүләр түләү	
9.5 Документларны (мәгълүматларны) сорау һәм алу, кирәкле булганнарны тәкъдим итү өчен муниципаль хезмэт, ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә	
9.6 Сорауны карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итү	
9.7 Муниципаль хезмэт күрсәтү барышы турында гариза бирүчегә хәбәр итү һәм аның нәтиҗәләрдә	
9.8 Муниципаль хезмэт нәтиҗәсен биру	
9.9 Гариза бирүче тарафыннан муниципаль хезмэт күрсәтүнең сыйфатын бәяләү	
9.10 Судка кадәр орган карарларын һәм гамәлләрен (гамәлсезлекләрен) шикаять итү ярдәм чарасын күрсәтүче, шулай ук аның вазифаи затлары	

10. Муниципаль хезмэт күрсәтү процесслары кысаларында нинди проблемалар килеп чыга? (Һәр юл буенча җаваплар) (Ачык сорау) Бу сорау бары тик «1», «2» һәм «3» бәяләрен куйган респондентларга гына бирелә.

Муниципаль хезмэт күрсәтү кысаларында процесслар	Проблема (күрсәтегез)	Җавап биру авыр.
10.1 Муниципаль хезмэт күрсәтү турында мәгълүмат биру		
10.2 Гариза бирүченең сорау җибәрүне оештыруы		
10.3 Гариза бирүченең үтенечен кабул итү һәм теркәү		
10.4 Дәүләт пошлинасын түләүне контрольдә тоту муниципаль хезмәтләр һәм башка түләүләр түләү		
10.5 Кирәкле документларны (мәгълүматларны) сорау һәм алу муниципаль хезмэт күрсәтү, араведомство взаимодействия тәртибендә		
10.6 Сорауны карау һәм аның нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итү каралган		
10.7 Гариза бирүчене муниципаль хезмэт күрсәтү барышы турында хәбәр итү хезмәтләр һәм аның нәтиҗәләре		
10.8 Муниципаль хезмэт нәтиҗәсен биру		
10.9 Гариза бирүченең муниципаль хезмэт күрсәтү сыйфатын бәяләве хезмәтләр		
10.10 Судкача шикаять итү карарлар һәм гамәлләр (гамәлсезлекләр) ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазифаи затлары		

11. Сизнең ведомствода муниципаль хезмэт күрсәтү процессларында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

12. Сөз үзегезне хәзер кайсы вазифалар төркеменә кертәсез? (бер җавап)

1. Югары
2. Баш бит
3. Алып баручы
4. Өлкән
5. Кече

13. Сөз муниципаль хезмәттә ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан кимрәк

2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм аннан күбрәк

14. Сөз үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

15. Җенесе

1. Ир-ат
2. Хатын-кызларныкы

16. Зинһар, яшенеңне күрсәтегез (*Бер җавап*).

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

17. Сөзнең белемез? (*Бер җавап*)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары белем
3. Махсус урта
4. Урта гомуми

18. Сөзнең гаиләнең матди хәлен иң төгәл тасвирлаучы фикер кайсы? (*Бер җавап*)

1. Акча хәтта туклануга да җитми.
2. Ашарга акча җитә, ләкин киём-салым, аяк киём сатып ала алмыйбыз.
3. Киёмгә, аяк киёменә акча җитә, ләкин зур көнүреш техникасын сатып ала алмыйбыз.
4. Көнүреш техникасына акча җитә, ләкин автомобиль сатып ала алмыйбыз.
5. Машина алырга акча җитә, ләкин фатир яки йорт сатып ала алмыйбыз.
6. Фатирга яки йортка акча җитә
7. Җавап бирү авыр.

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

№ 5 форма. Муниципаль ярдәм чаралары белән тәэмин итүгә эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең) канәгатьлеген бәяләү

1. Гомумән алганда, элге муниципаль хакимият органында (ведомствода) эшләүдән ни дәрәжәдә канәгать сез? *(Бер җавап)*

1. Күбрәк канәгать.
2. Күбрәк канәгать түгел.
3. Җавап бирү авыр.

2. Сиз ярдәм чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча юридик һәм физик затлар белән турыдан-туры ничек еш аралашасыз? *(Бер җавап)?*

1. Даими рәвештә, һәр эш көне
2. Атнасына берничә тапкыр
3. Атнага берничә тапкыр
4. Елына берничә тапкыр
5. Мин моның белән шөгыльләнмим

СОРАШТЫРУ ТӘММЛӘНДІ

3. Зинһар, сез кайсы ярдәм чараларын күрсәтү белән шөгыльләнәсез? *(Теләсә кайсы сан җаваплар)*

ЯРДӘМ ЧАРАЛАРЫ ИСЕМЛЕГЕН ФОИВ ТӘКЪДИМ ИТӨ

Аннары сораулар һәр респондент билгеләгән ярдәм чарасы буенча аерым бирелә.

4. Ведомствода ярдәм чарасын күрсәтү турында мәгълүмат бирү ничек оештырылган? *(Теләсә кайсы сандагы җаваплар)*

1. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында (gosuslugi.ru) урнаштырылган
2. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының (gosuslugi.ru) мобиль кушымтасына урнаштырылган.
3. Мәгълүмат идарә сайтына урнаштырылган
4. Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган.
5. Мәгълүмат социаль челтәрнең «ВКонтакте» рәсми битендә урнаштырылган.
6. Мәгълүмат социаль челтәрнең «Одноклассники» рәсми битендә урнаштырылган.
7. Мәгълүмат матбугат чараларында һәм интернетта урнаштырылган.
8. Мәгълүмат шәхси мөрәҗәгать иткәндә ведомствода бирелә
9. Башка (күрсәтегез)

5. Сиз ярдәм чарасын күрсәтү тәртибе турында мәгълүматның тулы булуы (житәрлеклеге) белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл - сиз бөтенләй канәгать түгел, 5 балл - сиз тулысынча канәгать. *(Һәр юлга бер җавап)*

Ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү ысулы	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
5.1 Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында (gosuslugi.ru) урнаштырылган.	
5.2 Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының (gosuslugi.ru) мобиль кушымтасына урнаштырылган.	
5.3 Мәгълүмат ведомство сайтына урнаштырылган.	
5.4 Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган.	
5.5 Мәгълүмат социаль челтәрдә ведомствоның рәсми битендә урнаштырылган. «ВКонтакте»	
5.6 Мәгълүмат социаль челтәрдә ведомствоның рәсми битендә урнаштырылган. «Одноклассники»	
5.7 Мәгълүмат матбугат чараларында һәм интернетта урнаштырылган	
5.8 Мәгълүмат шәхсән ведомствого мөрәҗәгать иткәндә бирелә.	

6. Муниципаль ярдәм чарасы ничек күрсәтелә? *(Бер җавап)*

1. Ярдем чарасы һәрвакыт үзе идарә тарафыннан тәкъдим ителә.
2. Клиент ярдем чарасы очен үзе мөрәҗәгать итә
3. Ярдем чарасы яисә ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яисә клиент үзе аның очен мөрәҗәгать итә.

7. Сизгә ярдәм чарасын алу очен гаризаларны кире кагарга туры килдеме (ярдәм чарасын бирүдән баш тарту)? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк

СОРАУ № 9ГА КҮЧҮ

8. Әгәр ярдәм чарасын бирүдән баш тартсалар, сиз клиентка киләчәктә ярдәм чарасын алу очен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирәсезме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Жавап биру авыр.

9. Сизнең караштан, ярдәм чарасын күрсәтү кысаларында түбәндәге процесслар ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл процесс бөтенләй оптималь оештырылмаганны, 5 балл процессның ин оптималь оештырылганын аңлата. (Һәр юлга бер җавап)

Ярдәм чарасын күрсәтү кысаларында процесслар	1 дән 5 кә кадәр бәяләү
9.1 Ярдәм чарасын гамәлгә ашыруны финанслау	
9.2 Ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү	
9.3 Ярдәм чарасын алу өчен гариза жибәрүне оештыру	
9.4 Чаралар күрсәтү өчен кирәкле документларны (мәгълүматларны) сорау һәм алу дөүләт ярдәме, ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә	
9.5 Ярдәм чарасын алу өчен гаризаны карау һәм карарлар кабул итү аның каралу нәтижәләренә	
9.6 Ярдәм чарасын күрсәтү	
9.7 Оешма карарлары һәм гамәлләренә (гамәлсезлеккә) судка а кадәр р шикаятъ бирү, ярдәм чарасы күрсәтүче, шулай ук аның вазифаи затлары	

10. Түбәндәге ярдәм чараларын күрсәтү процессларында нинди проблемалар килеп чыга? (Һәр юл буенча җаваплар) (Ачык сорау) Бу сорау бары тик бәяләргә «1», «2» яки «3» куйган респондентларга гына бирелә.

Ярдәм чарасын күрсәтү кысаларындагы процесслар	Проблема (күрсәтегез)	Кыенсынам. җавап бирергә
10.1 Ярдәм чарасын гамәлгә ашыруны финанслау		
10.2 Ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү		
10.3 Гариза жибәрүне оештыру чарасын алу өчен ярдәм		
10.4 Кирәкле документларны (мәгълүматларны) сорау һәм алу муниципаль ярдәм күрсәтү тәртибендә, ведомствоара хезмәттәшлек кысаларында		
10.5 Ярдәм чарасын алу өчен гаризаны карау һәм аның каралу нәтижәләре буенча карарлар кабул итү		
10.6 Ярдәм чарасын күрсәтү		
10.7 Судка кадәр карарларны һәм гамәлләрне (гамәлсезлекне) шикаятъ итү ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазифаи затлары		

11. Сизнең ведомствода ярдәм чараларын күрсәтү процессларында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

12. Сиз үзегезне хәзер кайсы вазифалар төркеменә кертәсез? (бер җавап)

1. Югары
2. Баш
3. Алып баручы
4. Өлкән
5. Кече

13. Сиз муниципаль хезмәттә ничә ел эшлисез?

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

14. Сиз үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан кимрәк
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел

4. 5 ел һәм аннан күбрәк

15. Жәңсә

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

16. Зинһар, үзегезнең яшенәзне күрсәтегез (*Бер җавап*)

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

17. Сәзнәң беләмегез? (*Бер җавап*)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Урта гомуми

18. Сәзнәң гаиләнең матди хәлен иң төгәл тасвирлаучы фикер кайсы? (*Бер җавап*)

1. Акча хәтта ашамлыкка да җитми
2. Ашамлыкка акча җитә, ләкин киём, аяк киёмә сатып ала алмыйбыз
3. Киём, аяк киёмә акча җитә, ләкин зур көнкүреш техникасы сатып ала алмыйбыз
4. Көнкүреш техникасына акча җитә, ләкин автомобиль сатып ала алмыйбыз
5. Автомобильгә акча җитә, ләкин фатир яки йорт сатып ала алмыйбыз
6. Фатир яки йортка акча җитә
7. Җавап бирергә авырсынам

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!