



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.01.2026

КАРАР

№ 22

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элементне җыюны һәм
анализлауны оештыру турында

Россия Федерациясе Хөкүмәтенен 2021 елның 6 октябрендәге 2816-р
номерлы карары белән расланган "Дәүләт кешеләр өчен" федераль проекты
кысаларында клиент үзәклелек принципларын һәм стандартларын кертү
максатларында, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы
Башкарма комитеты КАРАР БИРӘ:

1. Кушымта нигезендә эчке һәм тышкы клиентлардан кире элементне җыю
һәм анализлау тәртибен расларга.

2. Чүпрәле муниципаль районы Башкарма комитетының
мәгълүматлаштыру һәм мәгълүматны яклау бүлеген тышкы һәм эчке
клиентларның гомуми канәгатьлек дәрәжәсен анализлау өчен җаваплы дип
билгеләргә.

3. Әлеге карар рәсми рәвештә басылып чыгарыла тиеш.

Житәкч



Р.И. Мөхәммәтҗанов

Татарстан Республикасы
Чүпрәле муниципаль районы
Башкарма комитетының
2026 елның «__» _____
__ номерлы карары белән
расланган_

Эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау
тәртибе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге тәртип Россия Федерациясе Хөкүмәтенен 2021 елның 06 октябрена 2816-р номерлы күрсәтмәсе белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» федераль проектына җавап итү физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләрен алу процессыннан, ярдәм итү, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген башкару һәм (яисә) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Башкарма комитеты (алга таба - Орган) вәкаләтләреннән кире элемтә алуны оештыру максатыннан эшләнгән.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары түбәндәгеләрне үз эченә ала:

1.2.1. клиентларның хакимият органы белән барлык үзара хезмәттәшлеге сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш хәлләрендә хакимият органы белән үзара хезмәттәшлеге турында бердәм һәм чагыштырмача мәгълүмат формалаштыру;

1.2.2. клиентлар белән үзара хезмәттәшлектә проблемалар, дөгъвалар («болея») ачыклау, аларны бетерү буенча чаралар эшләү һәм клиентларның канәгатьлеген арттыруга юнәлдерелгән;

1.2.3. җавап итүгә дәүләт хезмәтләренен сыйфатын күтәрүгә һәм яңа дәүләт хезмәтләрен булдыруга таләпләрне җавап итүгә ашыруны тикшереп тору;

1.2.4. Хакимият органы эшчәнлегенен аерым аспектларын үстерү юнәлешләрен, шулай ук иң яхшы тәҗрибәләрен эшчәнлекнең башка аспектларына тиражлау максатында хакимият органы эшчәнлегендә уңышлы чышәлешләрен ачыклау;

1.2.5. Хакимият органы процессларының нәтиҗәләлеген арттыру;

1.2.6 Клиентлар проблемаларына оператив җавап бирү.

1.2. Әлеге тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

Тышкы клиент - үз ихтыяҗларын канәгатьләндерү максатында орган белән мөстәкыйль яки вәкаләтле вәкил аша үзара хезмәттәшлек итүче физик яки юридик зат.

Эчке клиент - муниципаль хезмәткәр, орган хезмәткәре, ведомство буйсынуындагы учреждениеләр хезмәткәре.

Онлайн сораштыру - «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрен мәгълүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә кире элементә жыю максатыннан файдалануны күздә тоткан мәгълүмат жыю ысулы.

Офлайн сораштыру - мәгълүматны жыю ысулы, ул мәгълүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә алардан кире элементә жыю максатында турыдан-туры шәхси хезмәттәшлекне күздә тота (8 хакимият органында, МФЦда, клиентларның озак вакыт булу урыннарында шәхси кабул итү, Кәгазь хатлар жиберү).

2. Тышкы кире элементә системасы

2.1. Тышкы кире элементә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләренә алуның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтен өйрәнү, ярдәм итү чараларын, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыру һәм (яисә) Орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыру, мөрәжәгатьләренә, тәкъдимнәренә, гаризаларны, шикаятьләренә карау, клиент бәяләү дәрәжәсен арттыру максатларында Орган эшчәнлегенә турындагы мәгълүматтан файдалану мөмкинлеген өйрәнү өчен билгеләнгән.

2.2. Тышкы кире элементә системасы Органга телдән яки язмача килгән сорауларны, сораштыруларны, гражданнарның фикерләрен, физик һәм юридик затларның бәяләмәләрен кабул итүне (жыюны), эшкәртүне һәм анализлауны үз эченә ала:

органның рәсми сайтындагы «гражданнарны кабул итү һәм мөрәжәгатьләр» бүлегенә аша органга мөрәжәгать юлламалары: drogganoye.tatarstan.ru;

мөрәжәгать юлламалары почта адресы буенча: 422470, ТР, Чүпрәле районы, Иске Чүпрәле авылы, Үзәк ур., 13 й.;

электрон почта адресы буенча мөрәжәгать юлламалары: chuprale@tatar.ru;

шәхсән кабул иткәндә органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

социаль челтәрләрдә һәм (яисә) мессенджерларда органның рәсми битләрен аша мөрәжәгать юлламалары;

органның рәсми сайтындагы «кире элементә»бүлегендә сораштыруларда катнашу;

социаль челтәрләрдә органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;

тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сораштыруларда катнашу;

шәхси кабул итүдә орган сораштыруларында катнашу;

органның эшчәнлегенә мәсьәләләрен буенча фикерләр жыю өчен билгеләнгән махсус чараларда тышкы клиентларның катнашуы;

дәүләт һәм муниципаль хезмәтләренә бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны гамәлгә ашыруны, орган эшчәнлегенә турындагы мәгълүматтан органның рәсми сайты һәм башка мәгълүмат ресурслары аша, органның шәхси

кабул итүендә, органның консультация линиясе аша, почта адресы яисә электрон почта адресы буенча файдалануны гамәлгә ашыру.

2.3. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр, ярдәм чаралары һәм орган белән турыдан-туры да, шулай ук орган, ведомство буйсынуындагы учреждениеләр оештырган чараларда катнашу аша да хезмәттәшлек итүче затлардан тышкы клиентлардан кире элемтә жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәгълүмат ресурслары файдаланылырга мөмкин.

2.4. Тышкы клиентларны сораштыру һәм бәяләү анонимлык принципларын үтәп үткәрелә.

2.5. Кире элемтәне бәяләү нәтижәләренә Анализ квартал саен планлаштырыла торган кварталга кадәр 20 нче числосыннан да соңга калмыйча үткәрелә.

2.6. Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

2.7. Кире элемтәгә квартал саен анализ ясау нигезендә тышкы клиентлар өчен яңа инструктив материаллар һәм аңлатмалар әзерләнә, үзара эшчәнлекнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Кирәклек ачыкланганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары актуальләштерелә.

2.8. Тышкы клиентлардан мәгълүмат якинча анкеталар буенча жыела (1-7 нче кушымталар).

3. Эчке кире элемтә системасы

3.1. Эчке кире элемтә системасы орган хезмәткәрләренең һөнәри эшчәнлек процессында үзара эшчәнлекнең гамәлдәге процессларына мөнәсәбәтен өйрәнү өчен, органның канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм клиентлар үзәккә дәрәжәсен арттыру максатларында каралган.

3.2. Эчке кире элемтә системасы мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне кабул итүне (жыюны), эшкәртүне һәм анализлауны, эчке клиентларны телдән яки язма рәвештә бәяләүне үз эченә ала:

мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләмәләрне электрон почта адресына жиберү;

мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне Орган бинасында урнаштырылган почта яжәсе аша жиберү;

мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша жиберү;

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

3.4. Һөнәри эшчәнлекнең сыйфатын һәм хезмәт шартларын яхшырту өчен эчке клиентлардан сораштырулар үткәрелергә мөмкин.:

матди-техник жиһазлау;

һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;

һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру;

башка органнар белән үзара хезмәттәшлек;

органда һөнәри үсеш мөмкинлекләре;
органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләре;
коллективта орган хезмәткәрләре арасындагы мөмкинлекләр;
тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

Кирәкле ачыкланганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары актуальләштерелә. Эчке клиентлардан хезмәт вазыйфаларын башкару шартлары мәсьәләләре буенча мөрәжәгатьләр, запрослар, хезмәт язмалары килгәндә, алар шулай ук кире элементә системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

3.6. Эчке клиентлардан мәгълүмат жыю типовой анкета буенча башкарыла (по 8 - 10 кушымталар).

4. Мөрәжәгатьләр анализы

4.1. Тышкы һәм эчке клиентларның мөрәжәгатьләрен һәм соратуларын анализлау максатларында квартал саен мондый мөрәжәгатьләргә мониторинг үткәрелә.

Мәгълүмат жыю органның җаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан әлегә Тәртипнең 5.1 пунктында билгеләнгән орган белән үзара хезмәттәшлек формалары нигезендә алып барыла.

Кире элементәне бәяләү нәтижәләренә Анализ квартал саен планлаштырыла торган кварталга кадәрге айның 20 нче числосыннан да соңга калмыйча үткәрелә.

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

Мөрәжәгатьләргә һәм сорауларны квартал саен анализлау нигезендә тышкы һәм эчке клиентлар өчен яңа инструктив материаллар һәм аңлатмалар эзерләнә, үзара эшчәнлекнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Кирәкле ачыкланганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары актуальләштерелә.

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

төрле каналлар буенча процент чагыштырмасында өлешне күрсәтеп, билгеләнгән барлык элементә каналлары буенча кергән мөрәжәгатьләр саны;

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

аларда куелган мәсьәләләр буенча типовой тематик Классификатор нигезендә бүленгән мөрәжәгатьләр саны;

канәгәтләнделерелгән шикаятьләр өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтижәсе булган шикаятьләр саны һәм кварталда кергән барлык шикаятьләр санының өлеше);

канәгәтләнделерелмәгән шикаятьләр саны (кире кагылган шикаятьләр саны һәм кварталда кергән барлык шикаятьләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткөрү

5.1. Тышкы һәм эчке клиентлардан сораштырулар орган белән хезмәттәшлекнең түбәндәге формалары кысаларында фикерләрне анализлау максатында үткөрөлә:

дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтү;

ярдәм чаралары;

контроль-күзәтчелек эшчәнлегә;

муниципаль функция;

мөрәжәгатьләрне һәм таләпләрне карау;

орган эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан файдалану.

5.2. Тутырылган анкеталар һәм башка бәяләмәләр Органның җаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан җыела һәм анализлана. Барлык анкеталар һәм башка бәяләмәләр категорияләр буенча хисапка алынганнан һәм бүленгәннән соң, аларның һәркайсына күпме анкет һәм башка бәяләмәләр эләккәнән исәпләргә, нәтиҗәләрдән чыгып, канәгатьлек күрсәткечләрен исәпләргә һәм тышкы һәм эчке клиентларның канәгатьләнүенә йогынты ясый торган факторларны ачыкларга (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында; 11 нче кушымта) һәм юл картасы формасындагы житешсезлекләрне бетерү буенча тәкъдимнәр төзөргә (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында) (1 нче, 2 нче кушымталар: «Авыру картасы»).

Якынча форма

Хезмәтне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

ВСез хезмәт сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алга таба – Орган) белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез күбрәк орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

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

2. Сез орган хезмәтләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

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

3. Сез нинди орган хезмәтеннән файдаландыгыз:

4. Сез файдаланган хезмәттән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

5. Хезмәтне алу никадәр эңиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя хезмәтне алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя хезмәтне алу бик эңиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

6. Ни өчен сез шул рәвешле файдаланган хезмәтне алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?

7. Хезмәтне алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибергән
8. РПГУДА
9. Башка

8. Хезмәтне алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль түгел булып чыкты
4. Юк, барып чыкмады

9. Сезнең өчен хезмәт алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы өстенлекле?

(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

10. Хезмәтләр алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жибердегез?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жиберү
6. Башка

11. Хезмәт күрсәтү өчен гариза һәм документларны жиберүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жиберү
6. Башка

12. Хезмәт алу өчен гариза һәм документлар бирү никадәр аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

13. Хезмәт күрсәтү өчен гариза һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

14. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм Теркәү Турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

15. Сөз хөзмөт күрсөтү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

16. Гаризагызны һәм документларыгызны карау сроклары турында сөзгә хәбәр ителдеме?

1. Әйе
2. Юк

17. Сөз гаризаны һәм хөзмөт күрсөтү өчен документларны карау нәтижәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

18. Гариза һәм документларны карау барышы турында сөз нинди ысул белән хәбәрнамәләр алдыгыз?

(Иң күбе 3 варианты сайлап алырга мөмкин)

1. Алмадым(а)
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
5. Почта аша җибәрү
6. Органның рәсми сайты аша
7. Башка

19. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сөзнең өчен иң яхшысы?

(Иң күбе 3 варианты сайлап алырга мөмкин)

1. РПГУ аша
2. Электрон почта аша
3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
4. Почта аша җибәрү
5. Органның рәсми сайты аша
6. Башка

20. Хөзмөт күрсөтүгә кирәкле документлар санының оптималь булуы белән сөз ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

21. Хөзмөт күрсөтү буенча нәтижә алуның оперативлыгы белән сөз ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Уңай карар кабул ителде
2. Кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)
3. Баш тарту нигезсөз булды
4. Башка

23. Хөзмөт нәтижәсен сөзгә мөмкин булган ысулларның кайсысы белән җибәрделәр?

1. Органның рәсми сайты аша

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

24. Хезмәт нәтижәсен алуның кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жибәрү
6. Башка

25. Сез хезмәт нәтижәсе сыйфатыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

26. Хезмәт күрсәтү тәртибе белән канәгать булмаган очракта, сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. Кирәк булмаган
2. Әйе
3. Юк

27. Хезмәт күрсәткәндә орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

28. Органга турыдан-туры мөрәҗәгать иткәндә хезмәт күрсәтү турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

29. Сез турыдан-туры хезмәт күрсәтүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

30. Хезмәт күрсәтү бәясеннән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сезнең тулысынча канәгать булмавыгызны аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать булуыгызны аңлата. (Бер җавап)

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

31. Хезмэт күрсәтү турында гариза бирү, хезмэт күрсәтү статусы турында мәгълүмат алу, хезмэт күрсәтү буенча нәтижә алу өчен ведомствога кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

32. Тулаем хезмэт алу процессын бәяләгез:

1. Аермалы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. Канәгатьләнмәслек
5. Җавап бирергә авырсынам

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмэт күрсәтүне тәкъдим итәргә эзәрлекне бәялисезме? Бәя бирегез 5 баллы шкала буенча, анда 1 бәя сезнең төгәл киңәш итмәячегезне аңлата, 5 бәя сез төгәл киңәш итәчегезне аңлата. (Бер җавап)

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

34. Хезмэт күрсәткәндә сезгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

35. Сезнең карашка хезмэт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

36. Хезмәтләр алганда сезгә проблемалар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

37. Сезгә хезмэт алу процессында дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түләргә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түләгән
2. Юк, түләмәдем

38. Сез күбрәк түләп торган дәүләт пошлинасы күләменнән (башка түләүләр белән) канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

39. Сезгә хезмәтне алу процессында хезмэт күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикаять бирү процедурасына мөрәҗҗәгать итәргә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, судка кадәрге шикаятьне файдаландым

2. Юк, судка кадәрге шикаятьне файдаланмадым

40. Сез ярдәм чарасын күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикаять бирү нәтижәсеннән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать

2. Мөгаен, канәгать түгелдер

3. Җавап бирергә авырсынам

41. Хезмәтне алганнан соң хакимият органына мөнәсәбәтегез үзгәрдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, яхшы якка

2. Әйе, начар якка

3. Юк, үзгәрмәде

4. Җавап бирергә авырсынам

Алга таба физик затлар өчен генә

37. Сезнең женесегез

1. Ир

2. Хатын-кыз

38. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 14-17 яшь

2. 18-24 яшь

3. 25-35 яшь

3. 36-54 яшь

4. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

39. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

40. Сезнең социаль хәлегез (бер җавап)

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Хужабикә
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башкасы (язарга)

41. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2.	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәния, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм

8.	Хезмэт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмэт күрсәтүләр һәм тәмин итү
9.	Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жаваптан баш тартам

43. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерциягә карамаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башкалар

45. Кардәшлек оешмасының кайда урнашканын күрсәтегез?

1. Авыл жирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши. яшәүче
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башкалар

46. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Муниципаль функцияне алучының анкетасы (физик һәм юридик затлар өчен)

Сез муниципаль функция сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алга таба – Орган) белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез күбрәк орган функцияләре белән канәгатьме яки канәгать түгелме?

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

2. Сез органның муниципаль функцияләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

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

3. Сез органның нинди муниципаль функциясеннән файдаландыгыз:

4. Сез файдаланган функция белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

5. Функция алу никадәр җиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя функция алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя функция алу бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

6. Ни өчен сез шул рәвешле файдаланган функцияне алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?

(Ачык сорау)

7. Муниципаль функцияне алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

8. Муниципаль функцияне алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль түгел булып чыкты
4. Юк, барып чыкмады

9. Муниципаль функцияне алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

10. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән юлладыгыз?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жибәрү
6. Башка

11. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны жибәрүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жибәрү
6. Башка

12. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документлар бирү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

13. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

14. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм Теркәү турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

15. Муниципаль функцияне бирү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

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

16. Гаризагызны Һәм документларыгызны карау сроклары турында сезгә хәбәр ителдеме?

1. Әйе
2. Юк

17. Муниципаль функция алу өчен гариза Һәм документларны карау нәтижәләре турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

18. Гариза Һәм документларны карау барышы турында сез нинди ысул белән хәбәрнамәләр алдыгыз?
(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

19. Гаризаны Һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. РПГУ аша
2. Электрон почта аша
3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
4. Почта аша жибәрү
5. Органның рәсми сайты аша
6. Башка

20. Муниципаль функцияне тапшыру өчен кирәкле документлар санының оптималь булуыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

21. Муниципаль функция буенча нәтижә алуның оперативлыгы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Уңай карар кабул ителде
2. Кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)
3. Баш тарту нигезсез булды
4. Башка

23. Муниципаль функция нәтижәсен сезгә кулай ысулларның кайсысы белән жибәрделәр?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән

5. Почта аша жибөрү
6. Башка

24. Муниципаль функция нәтижәсен алуның кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жибөрү
6. Башка

25. Муниципаль функция нәтижәсенең сыйфатыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

26. Муниципаль функцияне бирү тәртибе белән канәгать булмаган очракта, сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. Кирәк булмаган
2. Әйе
3. Юк

27. Муниципаль функцияне биргәндә орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

28. Органга турыдан-туры мөрәҗәгать иткәндә муниципаль функция турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

29. Муниципаль функцияне турыдан-туры башкаручы орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

0. Муниципаль функция бирү турында гариза бирү, муниципаль функция бирү статусы турында мәгълүмат алу, Муниципаль функция буенча нәтижә алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

31. Тулаем муниципаль функцияне алу процессын бөялөгез:

1. Аермалы
2. Яхшы
3. Канәгәтләнәрлек
4. Канәгәтләнмәслек
5. Жавап бирергә авырсынам

32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функцияләр алуны тәкъдим итәргә эзер булуыгызны бөялисезме? 5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 нче бөя сөз төгәл киңәш итмәячәксөз дигәнне аңлата, 5 нче бөя сөз төгәл киңәш итәчәксөз дигәнне аңлата. (Бер жавап)

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

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

34. Муниципаль функцияләрне бирүдә, сөзнөң карашка, нәрсәне үзгәртөргә һәм өстөргә кирәк? (Ачык сорау)

35. Муниципаль функцияне алганда сөзгә проблемалар белән очрашырга туры килдөме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

36. Сөзнөң жөнөсөгөз

1. Ир
2. Хатын-кыз

37. Зинһар, сөзнөң яшегөзне күрсәтөгөз (бер жавап)

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

38. Зинһар, сөзнөң бөлөмөгөзне күрсәтөгөз (бер жавап)

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

39. Сөзнөң керөмнәрегөзнең төп чыганагы булган төп шөгильгөз? Социаль хәл (бер жавап)

1.	Житәкчө	7.	Фермер (авыл хужалыгы хөзмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хөзмәткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшчө	9.	Укучы, студент
4.	Бөлгөч, офис хөзмәткәре	10.	Эшләмәүчө пенсионер
5.	Хәрби хөзмәткәр, хокук саклау органнары хөзмәткәре	11.	Хужабикә
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсөз
		13.	Башкасы (язарга)

40. Сөз нинди өлкәдә эшлисөз? (Бер жавап)

11.	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
12.	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
13.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
14.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
15.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуларны оештыру
16.	Төзелеш	16.	Спорт
17.	Сәүдә	17.	Туризм
18.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
19.	Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
20.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

41. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлегенә Кушымтада бирелә)

Алга таба юридик затлар өчен генә

42. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерциягә карамаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башкасы

43. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл жирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башкасы

44. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

(Субъектлар исемлегенә Кушымтада бирелә)

45. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Ярдәм чараларын алучының анкетасы

Сез ярдәм сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы жирле үзидарә органы (орган исеме)
(алга таба – Орган) белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне
сорыйбыз.

1. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

1. Шәхси эшмәкәр
2. Коммерцияле оешма
3. Коммерциягә карамаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

2. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл жирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

4. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

5. Сез күбрәк органга ярдәм чаралары белән канәгатьме яки канәгать түгелме?

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

6. Сез органга ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

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

7. Сез орган ярдәменә нинди чарасын алдыгыз?:

8. Сез алган ярдәм чарасыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

9. Ярдем чарасын алу никадәр җиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя ярдем чарасын алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя ярдем чарасын алу бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

10. Ни өчен сез шул рәвешле файдаланган ярдәм чараларын алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?
(Ачык сорау)

11. Ярдем чараларын алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

12. Ярдем чараларын алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль түгел булып чыкты
4. Юк, барып чыкмады

13. Ярдем чараларын алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү порталында урнаштырылган мәгълүмат
3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. Органнан хәбәрләр алу
8. Башка

14. Ярдем чараларын алу өчен сез нинди мөмкин булган ысуллар белән гариза һәм документлар жиһәрдегез?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү Порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жиһәрү
6. Башка

15. Ярдем чараларын алу өчен гариза һәм документларны жиһәрүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

1. Органның рәсми сайты аша

2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү Порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
5. Почта аша жибәрү
6. Башка

16. Ярдәм чараларын алу өчен гариза һәм документлар бирү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

17. Сөз ярдәм чараларын алу өчен гариза һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

18. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм Теркәү Турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

19. Сөз ярдәм күрсәтү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

20. Гаризагызны һәм документларыгызны карау сроклары турында сөзгә хәбәр ителдеме?

1. Әйе
2. Юк

21. Сөз гаризаны һәм ярдәм чараларын алуға документларны карау нәтиҗәләре турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

22. Гариза һәм документларны карау барышы турында сөз нинди ысул белән хәбәрнамәләр алдыгыз?

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Алмадым(а)
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү Порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
5. Почта аша жибәрү
6. Башка

23. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сөзнең өчен иң яхшысы?

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү Порталы аша
2. Электрон почта аша
3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
4. Почта аша жибәрү
5. Башка

24. Ярдәм чараларын алу өчен кирәкле документлар санының оптималь булуы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

25. Ярдәм чараларын алуның оперативлыгы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Уңай карар кабул ителде
2. Кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)
3. Баш тарту нигезсез булды
4. Башка

27. Ярдәм чарасын күрсәтү тәртибе белән канәгать булмаган очракта, сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. Кирәк булмаган
2. Әйе
3. Юк

28. Ярдәм чараларын алу процессында сездә кыенлыklar тудымы?

1. Әйе
2. Юк

29. Ярдәм чараларын алу процессын тулаем бәяләгез:

1. Аермалы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. Канәгатьләнмәслек
5. Җавап бирергә авырсынам

30. Ярдәм чараларын алу процессында орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлектән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

31. Органга турыдан-туры мөрәҗғәгать иткәндә ярдәм чаралары турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең игелеклеләген һәм әдәплеләген сез ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

32. Сез турыдан-туры ярдәм чарасын күрсәтүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллеләген һәм әдәплеләген ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы

- 3. Начар
- 4. Бик начар
- 5. Жаап бирергә авырсынам

33. Ярдәм чараларын алу процессы барышында Сезгә нәрсә ошамады?
(Ачык сорау)

34. Сезнең карашка, ярдәм чараларын алу процессында нәрсәне үзгәртергә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

35. Сезгә ярдәм чарасында проблемалар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Якынча форма

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

Сез Татарстан Республикасы жирле үзидәрә органына (орган исеме) (алга таба – Орган) мөрәжәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга таба - мөрәжәгать) белән мөрәжәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүгезне һәм берничә сорауга җавап бирүгезне сорыйбыз.

1. Сиз органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

2. Сиз мөрәжәгатьне караудан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

3. Мөрәжәгатькә җавап алу никадәр җиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя функция алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя функция алу бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

4. Ни өчен сез шул рәвешле мөрәжәгатькә җавап алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?

(Ачык сорау)

5. Сиз органга мөрәжәгать итү тәртибе турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

6. Сиз органга мөрәжәгать итү тәртибе турында үзегезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль түгел булып чыкты
4. Юк, барып чыкмады

7. Сезнең өчен органга мөрәжәгать итүне мәгълүматлаштыруның нинди ысулы өстенлекле?

(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында
2. Органнан хәбәрләр алу

3. Массакүләм мәғълүмат чараларында урнаштырылган мәғълүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғълүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. Башка

8. Органга мөрәжәгать итүне мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жиһәрдегез?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Электрон почта аша
3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
4. Почта аша жиһәрү
5. Башка

9. Сезнең өчен органга мөрәжәгать итүнең нинди ысулы өстенлекле?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Электрон почта аша
3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
4. Почта аша жиһәрү
5. Башка

10. Органга мөрәжәгать итү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

11. Сез органда мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

12. Сезнең мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

13. Сез мөрәжәгатьне карау статусы турында мәғълүмат бирү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

14. Мөрәжәгәтегезне карау сроклары турында сезгә хәбәр ителдеме?

1. Әйе
2. Юк

15. Сез мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

16. Мөрәжәгатьне карау барышы турында сез нинди мөмкин булган ысуллар белән хәбәрнамәләр алдыгыз? (Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Алмадым(а)

2. Электрон почта аша
3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
4. Почта аша жибөрү
5. Органның рәсми сайты аша
6. Башка

17. Мөрәжәгатьне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Электрон почта аша
2. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
3. Почта аша жибөрү
4. Органның рәсми сайты аша
5. Башка

18. Сез мөрәжәгатькә җавап алуның оперативлыгы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

19. Мөрәжәгатькә җавап алуның кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Электрон почта аша
3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
4. Почта аша жибөрү
5. Башка

20. Сез мөрәжәгатьне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәүдән ни дәрәжәдә канәгать?

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

21. Мөрәжәгатьне караганда орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

22. Сез органда мөрәжәгатьне карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм эдәплелеген ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

23. Сез мөрәжәгатьне турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм эдәплелеген ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

24. Сез мөрәжәгать итү, мөрәжәгатьне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәжәгатькә җавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

25. Мөрәжәгатьне тулаем карау процессын бәяләгез:

1. Аермалы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. Канәгатьләнмәслек
5. Җавап бирергә авырсынам

26. Мөрәжәгать органын караганда сезгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

27. Сезнең карашка мөрәжәгать органы каравында нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сезгә мөрәжәгатьләрне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәү кысаларында кыенлыklar белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

Алга таба физик затлар өчен генә

29. Сезнең әңгемәсегез

1. Ир
2. Хатын-кыз

30. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

31. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

32. Сезнең социаль хәлегез (бер җавап)

1.	Җитәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Хужабикә
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башкасы (язарга)

34. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
---	--------------------------------------	-----	--------------------

	тоту һәм балык үрчетү		
2	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4	ТКХ, су белән тәмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуларны оештыру
6	Төзелеш	16.	Спорт
7	Сәүдә	17.	Туризм
8	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү
9	Транспортировка калау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жаваптан баш тартам

35. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

36. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерциягә карамаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башка

37. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл эчирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

38. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

*Мәгълүматтан файдалана алучының анкетасы Татарстан Республикасы җирле үзидарә органы
(орган исеме) (физик һәм юридик затлар өчен)*

Сез Татарстан Республикасы җирле үзидарә органына (орган исеме) (алга таба – Орган) мөрәҗәгать, тәкъдим, гариза, шикаять, хезмәт күрсәтүне сорап, ярдәм чарасы яисә муниципаль функция белән мөрәҗәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез органга нинди мөрәҗәгать белән мөрәҗәгать иттегез?:

2. Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу никадәр жиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя функция алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя функция алу бик жиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

3. Ни өчен сез шул рәвешле мөрәҗәгатькә җавап алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?
(Ачык сорау)

4. Сез орган эшчәнлеге турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль түгел булып чыкты
4. Юк, барып чыкмады

6. Сез органның рәсми сайтынан ничә тапкыр файдаланасыз?

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

7. Сез социаль челтәрләр һәм орган мессенджерларын еш кулланасыз?

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

8. Орган эшчэнлеге турында мәгълүмат алу максаты белән сез орган телефоны буенча ничә тапкыр шалтыратасыз?

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

9. Органның эшчэнлеге турында мәгълүмат алу максаты белән Сез органга ничә тапкыр мөрәҗәгать итәсез?

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

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

27. Сезнең карашка орган эшчэнлеге турында мәгълүмат бирүдә нәрсәне үзгәртەرگә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сезгә орган эшчэнлеге турында мәгълүмат алганда кыенлыklar белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

29. Сезнең женес

1. Ир
2. Хатын-кыз

30. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

31. Зинһар, сезнең белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

32. Сезнең социаль хәлегез (бер җавап)

1.	Җитәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Хужабикә
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башкасы (язарга)

33.Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән

4	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыктар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6	Төзелеш	16.	Спорт
7	Сәүдә	17.	Туризм
8	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
9	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

34. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

35. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерциягә карамаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башка

36. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл эчирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

37. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан кире
элементәне жыю һәм анализлау
тәртибенә 6 нчы кушымта

Якынча форма

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

1. Сез, мөгаен, тулаем дәүләт хезмәтләре һәм сервислары белән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать

2. Мөгаен, канәгать түгелдер

3. Җавап бирергә авырсынам

2. Сез органның нинди сервисларыннан файдаланасыз? Сез ведомство сервисларыннан ничә тапкыр файдаланасыз? (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

Сервис исеме	Дайми кулланам	Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)	Кулланмыйм
Органның рәсми сайты	1	2	3
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәге рәсми төркеме	1	2	3
Органның телеграмма каналы	1	2	3

3. Сез ведомство сервисларыннан нинди максат белән файдаландыгыз? (Ачык сорау)

4. Сез ведомство сервисларыннан ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда бәя 1-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 бәя-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

Ведомство сервисында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	1 дән 5 кә кадәр бәяүләү				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәге рәсми төркеме	1	2	3	4	5
Органның телеграмма каналы	1	2	3	4	5

5. Дусларыгызга һәм танышларыгызга ведомство сервисларын тәкъдим итәргә әзерлекне бәялисезме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез төгәл киңәш итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез төгәл киңәш итәчәксез дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

Ведомство сайтында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	1 дән 5 кә кадәр бәяүләү				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәге рәсми төркеме	1	2	3	4	5
Органның телеграмма каналы	1	2	3	4	5

6. Сезнең карашка, ведомство сервислары эшендә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

7. Рәсми сайтта тәкъдим ителгән ведомство эшчәнлегә турындагы мәғлүматның ачыклығын, тулылығын һәм аңлаешлылығын сез ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирергә авырсынам

8. Сезнең орган хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек тәҗрибәгез бармы? (Бер җавап)

1. Бар
2. Юк

9. Сез булаем алганда орган хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек сыйфатыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

10. Сезгә соңгы ел эчендә орган оештырган чараларда катнашырга туры килдеме?

1. Әйе
2. Юк

11. Сез, булаем алганда, үзегез катнашкан орган чараларының сыйфаты һәм эчтәлегә белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

12. Дусларыгызга һәм танышларыгызга орган чараларында катнашырга киңәш итәргә әзерлекне бәялисезме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез төгәл киңәш итмәчәксез дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез төгәл киңәш итәчәксез дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

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

13. Сезнең карашка орган чаралары системасында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

14. Сезнең җенесегез

1. Ир
2. Хатын-кыз

15. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

16. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

17. Сезнең керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгыльгез? Социаль хәл (бер җавап)

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре	11.	Хужабикә
6.	Эшмәкәр	12.	Эшсез
		13.	Башкасы (язарга)

18. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4	ТКХ, су белән тәмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуларны оештыру
6	Төзелеш	16.	Спорт
7	Сәүдә	17.	Туризм
8	Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү
9	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

19. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

20. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Шәхси эшмәкәр
2. Коммерцияле оешма
3. Коммерциягә карамаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

21. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл җирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

22. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

23. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыруны бәяләү буенча кулланучы анкетасы

1. Сөз тулаем дәүләт (хезмәтләр күрсәтү, сервислар һәм муниципаль функцияләргә башкару) белән үзара хезмәттәшлек белән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать

2. Мөгаен, канәгать түгелдер

3. Җавап бирергә авырсынам

2. 2023 елның 1 гыйнварыннан башлап шәхси эшмәкәр буларак сезнең оешмага/сезгә карата контроль (күзәтчелек) чаралары үткәрелдеме? (Бер җавап)

1. Әйе

2. Юк

3. Җавап бирергә авырсынам

3. Дәүләт контроле (күзәтчелегенә) нинди төре кулланылган?

4. 2023 елның 1 гыйнварыннан башлап сезнең оешмага/сезгә карата шәхси эшмәкәр буларак контроль (күзәтчелек) чаралары ничә тапкыр үткәрелде? (Ачык сорау)

5. Контроль (күзәтчелек) чаралар уздырганда орган белән үзара хезмәттәшлек итүдән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. Контроль сатып алу

2. Мониторинг сатып алу

3. Сайлап алу контроле

4. Кисәтү игълан итү

5. Инспекция визиты

6. Рейд каравы

7. Документар тикшерү

8. Күчмә тикшерү

9. Контрольнең (күзәтчелекнең) махсус режимы буларак Мониторинг

10. Даими дәүләт контроле (күзәтчелеге) махсус режим буларак

11. Даими рейд махсус режим буларак

12. Жавап бирергә авырсынам

7. Сезгә карата соңгы вакыт буенча нинди контроль (күзәтчелек) чара үткәрелде? (Ачык сорау)

8. Сез контроль (күзәтчелек) чаралар уздыру мәсьәләләре буенча мәгълүматның тулылыгы (жәңтәрлеклеге) белән канәгатме яки канәгат түгелме? (Бер жәвап)

1. Күбрәк канәгат

2. Мөгаен, канәгат түгелдер

3. Жавап бирергә авырсынам

9. КНМ үткәрүнең соңгы вакытына карата контроль (күзәтчелек) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрларыннан сез ни дәрәжәдә канәгат? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгат түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгат дигәнне аңлата. (Һәр юл буенча бер жәвап)

	Оценка от 1 до 5
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек	
9.3. Контроль чаралар үткәрү нәтижәләрен бирүнең оперативлыгы	
9.4. Контроль чараларны үткәрү ешлыгын үтәү	
9.5. Тикшереп торуну уздыруның аттестацияләнган методикалары булу һәм аларның үтәлеше	
9.6. Контроль (күзәтчелек)кысаларында күрелә торган гамәлләрнең нигезлелеге	

10. Сизгә контроль (күзәтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаятъ белдерергә туры килдеме? (Бер жәвап)

1. Әйе, шикаятъ бирдем

2. Юк, шикаятъ итмәдем

11. Сиз контроль (күзәтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаятъ белдерү нәтижәсеннән канәгатме яки канәгат түгелме? (Бер жәвап)

1. Күбрәк канәгат

2. Мөгаен, канәгат түгелдер

3. Жавап бирергә авырсынам

12. Контроль (күзәтчелек) органнары, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаятъ белдерү нәтижәсендә сезнең нәрсә канәгатләндермәде? (Ачык сорау)

13. Контроль (күзәтчелек) органнары эшчәнлегенең нәтижәлелеген сез ничек бәялисез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя эшчәнлекнең бөтенләй нәтижәсез булуын, 5 нче бәя эшчәнлекнең бик нәтижәле булуын аңлата. (Бер жәвап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

14. Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыру нәтижәсендә сезнең контроль/күзәтчелек органына мөнәсәбәтегез үзгәрдеме? (Бер жәвап)

1. Әйе, яхшы якка

2. Әйе, начар якка

3. Юк, үзгәрмәде

4. Жавап бирергә авырсынам

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (бер җавап)

1. Юридик зат вәкиле

2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле

3. Үзмәшгуль

4. Шәхси эшмәкәр / үзмәшгуль буларак теркәлмәгән граждан

5. Башка статус (күрсәтегез)

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

1. Коммерцияле оешма

2. Коммерциягә карамаган оешма

17. Сезнең оешма бизнесның нинди тибына керә? (Бер җавап)

1. Кече бизнес

2. Урта бизнес

3. Эре бизнес

18. Зинһар, сезнең оешманың 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. Оешмагызының төп эшчәнлеген күрсәтегез? (Бер җавап)

1	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4	ТКХ, су белән тәмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуларны оештыру
6	Төзелеш	16.	Спорт
7	Сәүдә	17.	Туризм
8	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү
9	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жаваптан баш тартам

19. Сезнең җенесегез (бер җавап)

1. Ир

2. Хатын-кыз

20. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 18-29 яшь

2. 30-44 яшь

3. 45-60 яшь

4. 61 яшь һәм аннан өлкәнрәк

21. Зинһар, сезнең белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәңрәк

22. Сиз кайсы төбәктә яшисез? _____

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Якынча форма

ТР жирле үзидарә органының эчке клиентларын сораштыру анкетасы (орган исеме)

Исәнмесез! ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алга таба - Орган) хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сезнең фикереgez безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

1. Тулаем алганда, Сез органда эшләүдән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

2. Сез еш кына түбәндәге мәсьәләләр буенча юридик һәм физик затлар белән үзара бәйләнештә торасыз? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Даими рәвештә, һәр эш көнендә	атнага берничә тапкыр	айга берничә тапкыр	елына берничә тапкыр	моның белән шөгыльлән мим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдам чаралары күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү					
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү					
2.5. Ведомствода норматив-хокукий эшчәнлек					
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү					

3. Үзегезнең һөнәри эшчәнлегегез кысаларында сез нинди проблемалар белән очрашасыз (очраштыгыз)? (Үзегез шөгыльләнгән эшчәнлекнең һәр төренә карата һәр юл буенча җавап) (ачык сорау)

	Проблемалар (күрсәтеgez)	моның белән шөгыльләнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү		
2.2. Ярдам чаралары күрсәтү		
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү		
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү		
2.5. Ведомствода норматив-хокукий эшчәнлек		
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү		

4. Сез үз эшчәнлегегезнең матди-техник тәэмин ителешеннән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгел	тулысынча канәгать түгел	җавап бирергә авырсынам
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре һ. б.)					

4.2. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтэ чаралары)					
4.3. Программа белән тээмин итү					
4.4. Техник чараларга хезмэт күрсәтү					
4.5. Чыгым материаллары белән тээмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)					

5. Сөз үзегезнең һөнәри эшчәнлегегез регламентыннан ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	тулысынча канәгать түгел	җавап бирергә авырсынам
5.1. Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы					
5.2. Инструкцияләрдән һәм методик Материаллардан файдалануның уңайлылыгы					

6. Сөз үзегезнең һөнәри эшчәнлегегезне автоматлаштырудан ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирергә авырсынам
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтэ чаралары)					
6.2. Программа белән тээмин итү					
6.3. Техник чараларга хезмэт күрсәтү					
6.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торудың мәгълүмати системалары					
6.5. Хокукый мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дәшбордлар					
6.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. Автоматизация отчетов					
6.10. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)					
6.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге					

7. Сөзнең һөнәри эшчәнлегегезнең мәгълүмати-технологик озатуында сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда «мөгаен канәгать түгел» һәм «тулысынча канәгать түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә.

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтэ чаралары)		
7.2. Программа белән тээмин итү		

7.3. Техник чараларга хезмэт күрсэтү		
7.4. Документлар эйлэнешенең һәм йөкләмэләр үтөлешен тикшереп торунуң мәғлүмати системалары		
7.5. Хокукий мәғлүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Дэшборды		
7.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Автоматизация отчетов		
7.10. Һәркем файдалана алырлык мәғлүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмэләреннән файдалану мөмкинлеге		

8. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезне мәғлүмати-технологик яктан тәмин итүдә нәрсәне үзгәртەرگә кирәк? (Ачык сорау)

9. Сиз башка органнар һәм оешмалар белән үзара хезмәттәшлектән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Җавап бирергә авырсынам
9.1.Бирелә торган мәғлүматның сыйфаты			
9.2. Мәғлүмат биру срокларын үтәү			
9.3. Мәғлүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ айланыше системасы)			
9.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)			
9.5. Мәғлүмат алмашу барышында башка органнар һәм оешмалар хезмәткәрләре белән аралашу			

10. Сезнең хакимият органында кадрлар бүлекчәсе белән ничә тапкыр хезмәттәшлек итәсез? (Һәр юл буенча бер җавап)?

1. Даими, һәр эш көне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елга берничә тапкыр
5. Җавап бирергә авырсынам

11. Тулаем алганда, сезнең хакимият органында кадрлар белән эшнең ничек төзелүе белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

12. Ведомствода кадрлар эшен оештыруның түбәндәге этаплары, сезнең күзлектән, ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя Сезне бөтенләй оптималь түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сезне максималь оптималь дигәнне аңлата. (Юл буенча бер җавап)

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	1 дән 5 кә кадәр бәя
12.1 дәүләт граждaн хезмәтенә керү (эшкә алу)	
12.2 дәүләт граждaн хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда)сынау	
12.3 ял биру	
12.4 хезмәт командировкасына юллама	
12.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү	
12.6 хезмәт контрактының (хезмәт шартнамәсе шартларының яклар тарафыннан билгеләнгән)мөһим шартларына үзгәрешләр	
12.7 мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм жайга салу	
12.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмэләр турында	

белешмэлэр тапшыру	
12.9 Интернет челтәрендә мәғлүмат урнаштыру турында белешмэләр тапшыру	
12.10 бүләкләү чараларын куллану	
12.11 дисциплинар җаваплылыкка тартудисциплинар җаваплылыкка тарту	
12.12 матди ярдәм күрсәтү	
12.13 дәүләт социаль гарантияләре бирү	
12.14 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру	
12.15 документлар әйләнәшә һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру	
12.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү	
12.17 хезмәт контракт (хезмәт шартнамәсе)туктатылу	
12.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе	
12.19 хакимият органының клиент үзәклә корпоратив мохитен оештыру	

13. Водомствода кадрлар эшен оештыруның алдагы этапларында нинди проблемалар туа? (Һәр юл буенча җаваплар) (ачык сорау) «1», «2» һәм «3»билгеләрен куйган респондентларга гына бирелә.

Водомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
13.1 дәүләт граждән хезмәтенә керү (эшкә алу)		
13.2 дәүләт граждән хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда)сынау		
13.3 ял бирү		
13.4 хезмәт командировкасына юллама		
13.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү		
13.6 хезмәт контракт (хезмәт шартнамәсе шартларының) яклар тарафыннан билгеләнгән)мөһим шартларына үзгәрешләр		
13.7 мәнфәгатьләр конфликт (хезмәт шартнамәсе)шартларына салу		
13.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру		
13.9 ИнтернетИнтернет челтәрендә мәғлүмат урнаштыру турында белешмәләр тапшыру		
13.10 бүләкләү чараларын куллану		
13.11 дисциплинар җаваплылыкка тарту		
13.12 матди ярдәм күрсәтү		
13.13 дәүләт социаль гарантияләре бирү		
13.14 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру		
13.15 документлар әйләнәшә һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 хезмәт контракт (хезмәт шартнамәсе)туктатылу		
13.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
13.19 хакимият органының клиент үзәклә корпоратив мохитен оештыру		

14. Сөз органда һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренингләр, семинарлар, уку курслары, квалификация күтәрү һ. б.) ни дәрәҗәдә канәгать? (Бер җавап)

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

15. Сөз органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләреннән ни дәрәҗәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать
2. Мөгаен, канәгать түгелдер

3. Жавап бирергә авырсынам

16. Сез органның (ведомствоның) яңа хезмәткәрләрне адаптацияләү системасы белән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать (а)
2. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)
3. Жавап бирергә авырсынам
4. Адаптация системасы юк

17. Органда (ведомствода) кулланыла торган яңа хезмәткәрләрне адаптацияләү буенча нинди чараларны аерып күрсәтә аласыз? (җавапларның теләсә нинди саны)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга яңа хезмәткәрне тоташтыру һ. б.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке укулар, тренинглар уздыру
6. Остазлык оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптацияне даими мониторинглау
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптацияләү чаралары турында мәгълүмат юк
10. Бернинди чаралар үткәрелми
11. Жавап бирергә авырсынам

18. Сезнең органда хезмәткәрләрне укуыту ничә тапкыр үткәрелә? (һәр юл буенча бер җавап)?

	Кварталга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	елга 1 тапкыр	Укулар үткәрелми	жавап бирергә кыенсына м
18.1. һөнәри эшчәнлек процессы буенча укуыту					
18.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтиҗәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү					

19. Сез үз хезмәтегездән ни дәрәжәдә канәгать? (һәр юл буенча бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	жавап бирергә кыенсынам
19.1.Эчтәлегә (хәл ителә торган мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
19.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
19.3. Нәтиҗә			
19.4. Абрыйлылык			
19.5. Жәмәгатьчелек хуплавы белән			

20. Сез органдагы хезмәттәшләрегез арасындагы үзара мөнәсәбәтләрдән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	жавап бирергә кыенсынам
20.1. Сез вазыйфаны биләгән бүлекчәдә			
20.2. Ведомствода тулаем алганда			

21. Нәрсә, сезнең һөнәри эшчәнлегегезне баяләүдә Сезнең өчен иң әһәмиятлесе булып тора? (Бер җавап)

1. Җитәкчелек тарафыннан кискәтүләр булмау
2. Җитәкчелек тарафыннан нәтиҗәләрне тану
3. Җитәкчелек фикере
4. Хезмәттәшләр фикере
5. Үзбәя
6. Матди стимуллаштыру

7. Кызыксындырмый, аһамиятле түгел

8. Жавап бирергә авырсынам

22. Сөз туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга органда эшләргә кичәш итәрсөз? (Зинһар, 10 баллы шкала буенча бәяләгөз, анда 1-бик үк ихтимал түгел, 10 – зур ихтималлык белән) (бер жавап)

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

23. Сөзнөң женесегөз

1. Ир

2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хөзмәтендә ничә ел эшлисөз?

1. 1 елдан кимрәк

2. 1-2 ел

3. 3-4 ел

4. 5 ел һәм аннан күбрәк

25. Зинһар, сөзнөң яшегөзне күрсәтегөз (бер жавап)

1. 18-24 яшь

2. 25-29 яшь

3. 30-35 яшь

4. 36-54 яшь

5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

26. Сөзнөң белемегөз? (Бер жавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Уртача гомуми

ХӨЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧӨН РӨХМӨТ!

Якынча форма

ТР жирле үзидарә органының эчке клиентларын сораштыру анкетасы (орган исеме)
Мөрәжәгатьләрне карау һәм сорауларны үтәү белән эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

Исәнмесез! ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алга таба - Орган) хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сезнең фикереgez безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

1. Тулаем алганда, сез әлеге хакимият органындагы (ведомстводагы) эштән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

2. Сез юридик һәм физик затлар белән мөрәжәгатьләр, сораулар, тәкьдимнәр мәсьәләләре буенча ничә тапкыр турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)?

1. Даими, һәр эш көне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елга берничә тапкыр
5. Моның белән шөгыльләнмим

3. Сезгә эшләргә туры килгән мөрәжәгатьләр иң еш нинди типка керә? (Бер җавап)

1. Гариза
2. Тәкьдим
3. Шикаять
4. Хакимият органы эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирүгә гарызнамә
5. Башкача _____ (күрсәтеgez)

4. Өйтеgez әле, зинһар, мөрәжәгатьләр ешрак нинди сәбәпләр аркасында була? (Ачык сорау)

5. Сезгә барыннан да ешрак эшләргә туры килә торган мөрәжәгать (сорау) бирү ысулын күрсәтеgez әле, зинһар. (Бер җавап)

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

6. Сезнең хакимият органына мөрәжәгать итү формасыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)сорау 5 нче сорауда 1-3 вариант сайлаган респондентларга гына бирелә.

	1 дән 5 кә кадәр бәя	Проблемалар, камилләштерү буенча тәкьдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать		
Дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү		
Дәүләт хезмәтләре Порталы аша		

электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)		
Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү		
Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

7. Сезнең күзлектән, сезнең хакимият органына мөрәжәгать (сорау) бирү никадәр җиңел яки катлаулы? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя мөрәжәгать (сорау) бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя мөрәжәгать (сорау) бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

8. Мөрәжәгатьләрне (сорауларны) башка ведомствога (хакимият органына) адреслау ничек еш бара? (Бер җавап)

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан
4. Җавап бирергә авырсынам

9. Гадәттә мөрәжәгатьләрнең башка ведомствога (хакимият органына) адреслашу сәбәпләре нинди? Ачык сорау)

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

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан
4. Җавап бирергә авырсынам

11. Гадәттә мөрәжәгатьләрне (сорауларны) караудан баш тартуның сәбәпләре нинди? (Ачык сорау)

12. Тулаем алганда, сезнең хакимият органында мөрәжәгатьләрне карау һәм сорауларны үтәү процессы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

13. Сезнең хакимият органында мөрәжәгатьләрне карау һәм сорауларны үтәү процессында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

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

1. Югары
2. Баш
3. Әйдәүче
4. Олы
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. Сөзнең жөнөсегез

1. Ир
2. Хатын-кыз

18. Зинһар, сөзнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

19. Сөзнең белемез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Якынча форма

ТР жирле үзидарә органының эчке клиентларын сораштыру анкетасы (орган исеме)
Эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең, хезмәткәрләрнең) ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлеген бәяләү

Исәнмесез! ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алга таба - Орган) хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сезнең фикерегез безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

1. Тулаем алганда, сез әлеге хакимият органындагы (ведомстводагы) эштән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)
 1. Күбрәк канәгать
 2. Мөгаен, канәгать түгелдер
 3. Җавап бирергә авырсынам
2. Ярдәм чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча сез юридик һәм физик затлар белән ничә тапкыр турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)
 1. Даими, һәр эш көне
 2. Атнага берничә тапкыр
 3. Айга берничә тапкыр
 4. Елга берничә тапкыр
 5. Моның белән шөгыльләнмим
3. Күрсәтегез әле, зинһар, сез нинди ярдәм чаралары күрсәтү белән шөгыльләнәсез? (Җавапларның теләсә нинди саны)

Аннары сораулар респондент билгеләгән һәр ярдәм чарасы буенча аерым бирелә.

4. Ведомствода ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү ничек оештырылган? (Җавапларның теләсә нинди саны)
 1. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)
 2. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)
 3. Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган
 4. Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган
 5. Мәгълүмат «ВКонтакте» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
 6. Мәгълүмат «Одноклассники» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
 7. Мәгълүмат массакуләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган
 8. Мәгълүмат ведомствога шәхсән мөрәҗәгать иткәндә бирелә
 9. Башка (күрсәтегез)

5. Ярдәм чарасын күрсәтү тәртибе турында мәгълүматның тулылыгы (житәрлеклеге) белән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Юл буенча бер җавап)

	1 дән 5 кә кадәр бәя
Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәгълүмат «ВКонтакте» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат «Одноклассники» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат массакуләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствога шәхсән мөрәҗәгать иткәндә бирелә	

6. Ярдәм чарасы ничек бирелә? (Бер җавап)
 1. Ярдәм чарасы һәрвакыт ведомство үзе тарафыннан тәкъдим ителә

2. Клиент үзе ярдәм сорап мөрәжәгать итә

3. Ярдәм чарасы яки ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яки клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрәжәгать итә

7. Сөзгә ярдәм чарасы күрсәтүгә гаризаларны кире кагарга туры килдеме (ярдәм чарасын бирүдән баш тартырга)? (Бер җавап)

1. Әйе

2. Юк

8. Ярдәм күрсәтүдән баш тартканда, сез клиентка киләчәктә ярдәм күрсәтү өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирәсезме? (Бер җавап)

1. Әйе

2. Юк

3. Җавап бирергә авырсынам

9. Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларында түбәндәге процесслар, сезнең күзлектән, ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя процессның бөтенләй оптималь оештырылмавын, 5 нче бәя процессның максималь оптималь оештырылуын аңлата. (Юл буенча бер җавап)

Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларындагы процесслар	1 дән 5 кә кадәр бәя
9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау	
9.2 ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү	
9.3 ярдәм күрсәтүгә гариза җибәрүне оештыру	
9.4 дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү	
9.5 ярдәм чаралары күрсәтүгә һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итүгә гаризаны карау	
9.6 ярдәм чаралары күрсәтү	
9.7 ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикаять бирү	

10. Ярдәм күрсәтүнең чираттагы процесслары кысаларында нинди проблемалар туа? (Һәр юл буенча җаваплар) (ачык сорау) «1», «2» яки «3» билгеләрен куйган респондентларга гына бирелә.

Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларындагы процесслар	Проблема (күрсәтегез)	җавап бирергә кыенсынам
9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау		
9.2 ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү		
9.3 ярдәм күрсәтүгә гариза җибәрүне оештыру		
9.4 дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү		
9.5 ярдәм чаралары күрсәтүгә һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итүгә гаризаны карау		
9.6 ярдәм чаралары күрсәтү		
9.7 ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикаять бирү		

11. Сезнең ведомствода ярдәм чараларын күрсәтү процессында нәрсәне үзгәртەرگә кирәк? (Ачык сорау)

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

1. Югары

2. Баш

3. Әйдәүче

4. Олы

5. Кече

13. Сөз дәүләт хезмәтендә 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. Сөзнең жөнөсөзү

1. Ир
2. Хатын-кыз

16. Зинһар, сөзнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

17. Сөзнең белемезү? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!