

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
ЕМЕЛЬКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ АКСУБАЕВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ул. Центральная, д16,
с.Емелькино, 423056



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АКСУБАЙ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ ЕМЕЛЬКИНО АВЫЛ
ЖИРЛЕГЕ БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

Үзәк урамы, 16 нче йорт
Емелькино авылы, 423056

Тел. (8-84344-4-76-22) ОГРН 1061665002101,
ОКПО 94318599, ИНН/КПП 1603004783/160301001
E-mail: Emel.Aks@tatar.ru, <http://Aksubaeyvo.tatarstan.ru>

КАРАР

№ 1

30.01.2026 ел

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтә җыю һәм анализлау төртибен раслау турында

Гражданнардан, юридик затлар вәкилләреннән һәм җирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы җирле үзидарә органнары эшчәнлегеннән канәгатьлек дәрәжәсендә кире элемтә алуны оештыру максатларында, «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон, «2030 елга кадәр Россия Федерациясенең социаль-иқтисади үсеш инициативалары исемлеген раслау турында» Россия Федерациясе Хөкүмәтенң 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсе, «Татарстан Республикасында җирле үзидарә турында» 2004 елның 28 июлендәге 45-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы, «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон, «Татарстан Республикасында социаль-иқтисади үсеш инициативалары исемлеген раслау хақында» Россия Федерациясе Хөкүмәтенң 06.10.2021 номерлы 2816-р күрсәтмәсе, «Татарстан Республикасында җирле үзидарә турында» 2004 елның 28 июлендәге 45-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы, «Республикасында клиентларны бәяләү стандартларын кертү буенча чаралар планын («юл картасы») Татарстан раслау турында» Татарстан Республикасы Министрлар Кабинеты күрсәтмәсе нигезендә, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитеты **КАРАРЫ:**

1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтә җыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган төртибен расларга.
2. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитеты җитәкчесе урынбасарын мәғлүмат җыю, мөрәҗәгатьләрне һәм соратуларны, тышкы һәм эчке клиентларны анализлау буенча җаваплы итеп билгеләргә.
3. Елга кимендә бер мәртәбә тышкы һәм эчке клиентлардан сорашып белешүләр үткәргә, алынган мәғлүматка анализ ясарга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитетының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр әзерләргә.
4. Өлеге карарны Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы рәсми сайтына урнаштырырга (<http://aksubaeyvo.tatarstan.ru>) һәм Татарстан Республикасы рәсми хокукый мәғлүмат порталында бастырып чыгарырга (<http://pravo.tatarstan.ru>).
5. Өлеге карар үтәлешен контрольдә тотуны үземдә калдырам.

Аксубай муниципаль районы
Емелькино авыл җирлеге
Башкарма комитеты җитәкчесе



Н.И.Михайлова

Расланган
Татарстан Республикасы
Аксубай муниципаль районы
Емелькино авыл жирлеге
Башкарма комитеты карары белән
«30» гыйнвар 2026ел № 1

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл жирлеген
Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне җыю һәм
анализлау Тәртібе.**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге Тәртип Россия Федерациясенең 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проектына җавап итү ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл жирлеген Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессынан канәгатьлән дәрәҗәсә, ярдәм чаралары турында кире элемтәне алуны оештыру максатында эшләнә, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл жирлеген Башкарма комитетының (алга таба-Орган) контроль – күзәтчелек эшчәнлеген һәм (яисә) вәкаләтләрен җавап итү ашыру.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары үз эченә ала:

1.2.1. төрле тормыш ситуацияләрендә клиентларның хакимият органы белән үзара хезмәттәшлек сыйфаты турында һәм клиентларның хакимият органы белән үзара эшчәнлегеннән канәгать булуы турында бердәм һәм чагыштырлык мәгълүмат формалаштыру;

1.2.2. клиентлар белән үзара эш иткәндә проблемаларны, дөгъваларны («авыртуларны») ачыклау, аларны бетерү буенча һәм клиентларның канәгатьлеген арттыруга юнәлдерелгән чаралар эшләү;

1.2.3. җавап итү дәүләт хезмәтләрен сыйфатын яхшыртуга һәм яңаларын булдыруга карата таләпләрне эшләү һәм җавап итү ашыруны тикшереп тору;

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

1.2.5. хакимият органы процессларының нәтиҗәлеләгән арттыру;

1.2.6. клиентларның проблемаларына оператив җавап бирү.

1.3. Әлеге тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

Тышкы клиент-үз ихтияжларын 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 элемтә җыю максатынан файдалануны күздә тоткан мәгълүмат җыю ысулы.

Офлайн сораштыру-мәгълүматны җыю ысулы, ул мәгълүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә алардан кире элемтә җыю максатынан (хакимият органында, МФЦда, клиентларның озак вакыт булу урыннарында шәхси кабул итү, Көгазь хатлар җибәрү) мәгълүмат җыюны күздә тотта.

2. Тышкы кире элемтә системасы

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алуның җавап итү механизмнарына, ярдәм чараларына, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген җавап итү ашыруга һәм (яисә) орган вәкаләтләрен җавап итү ашыруга мөнәсәбәтен өйрәнү, мөрәҗғәгатьләрен, тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикәятләрен карау, клиентлар үзәклеген арттыру максатларында орган эшчәнлеген турында мәгълүматтан файдалану өчен каралган.

2.2. Тышкы кире элемтә системасы органга телдән яисә язма рәвештә кәргән мәрәжәгатьләренә, сораштыруларны, гражданныр фикерләрен, физик затларның һәм юридик затларның бәяләмәләрен кабул итүне (жыюны), эшкәртүне һәм анализлауны үз эченә ала.:

органга мәрәжәгатьне органның рәсми сайтының " гражданнырны кабул итү һәм мәрәжәгатьләр» бүлегә аша жиберү (<https://aksubayevo.tatarstan.ru>);

-мәрәжәгать юлламалары почта адресы буенча 423050, ТР, Аксубай районы Емелькино авылы, Үзәк урам, 16 йорт;

-мәрәжәгать юлламалары электрон почта адресы буенча : emel.aks@tatar.ru

-шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мәрәжәгать итү;

-социаль челтәрләрдә һәм (яисә) мессенджерларда органның рәсми битләре аша мәрәжәгать юлламалары;

-органның рәсми сайтындагы «кире элемтә»бүлегендә сораштыруларда катнашу; социаль социаль челтәрләрдә органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;

- тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сораштыруларда катнашу;

- шәхси кабул итүдә орган сораштыруларында катнашу;

- Тышкы клиентларның орган эшчәнлегә мәсьәләләре буенча фикерләр жыю өчен билгеләнгән махсус чараларда катнашуы;

-дәүләт һәм муниципаль хезмәтләренә бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гәмәлгә ашыруны, мәрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны гәмәлгә ашыруны, орган эшчәнлегә 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 гәмәлгә 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 элемтәгә бәяләү нәтиҗәләренә Анализ квартал саен планлаштырыла торган кварталга кадәргә айның 20 нче числосыннан да соңга калмыйча үткәрелә.

2.6. Мәгълүмат ведомство эчендәгә 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. Кирәкле ачыкланганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары актуальләштерелә.

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

3. Эчке кире элемтә системасы

3.1. Эчке кире элемтә системасы орган хезмәткәрләренә һәм эшчәнлек процессында үзара эшчәнлекнең гәмәлдәгә процессларына мөнәсәбәтән өйрәнү өчен, органның канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм клиентлар үзәккә дәрәжәсен арттыру максатларында каралган.

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

- мәрәжәгатьләренә, сораштыруларны, фикерләренә, бәяләмәләренә электрон почта адресына жиберү;

- мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы 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 жиһазландыру □ ;
- Һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;
- Һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру;
- башка органның белән үзара хезмәттәшлек;
- органның Һөнәри үсеш мөмкинлекләре;
- органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләре;
- коллективта орган хезмәткәрләре арасындагы мөмкинлекләр;
- тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

3.5.Алынган кире элемент хакимият органының эчке процессларын реинжиниринглау һәм ведомствоара процессларны үзгәртү турында тәкъдимнәр әзерләү өчен файдаланыла. Кирәкле ачылганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары актуальләштерелә. Эчке клиентлардан хезмәт вазыйфаларын башкару шартлары мәсьәләләре буенча мөрәжәгатьләр, запрослар, хезмәт язмалары килгәндә, алар шулай ук кире элемент системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

3.6. Эчке клиентлардан мәғлүмат җыю типовой анкета буенча башкарыла (по 8 - 10 кушымталар).

4. Мөрәжәгатьләргә Анализ

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

Мәғлүмат җыю органның җаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан әлеге Тәртипнең 5.1 пунктында билгеләнгән орган белән үзара хезмәттәшлек формалары нигезендә алып барыла.

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

Мәғлүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

Мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны квартал саен анализлау нигезендә тышкы һәм эчке клиентлар өчен яңа инструктив материаллар һәм аңлатмалар әзерләнә, үзара эшчәнлекнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Кирәкле ачылганда үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары актуальләштерелә.

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

- төрле каналлар буенча процент чагыштырмасында өлешне күрсәтеп, билгеләнгән барлык элемент каналлары буенча керткән мөрәжәгатьләр саны;
- мөрәжәгатьләрнең төп сәбәпләре (квартал өчен мондый мөрәжәгатьләрнең гомуми саны);
- аларда куелган мәсьәләләр буенча типовой тематик Классификатор нигезендә бүленгән мөрәжәгатьләр саны;
- канәгатьләндерелгән шикаятьләр өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтижәсе булган шикаятьләр саны һәм кварталда керткән барлык шикаятьләр санының өлеше);
- канәгатьләндерелмәгән шикаятьләр саны (кире кагылган шикаятьләр саны һәм квартал өчен керткән барлык шикаятьләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткөрү

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

- дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

- ярдәм чаралары;
 - контроль-күзәтчелек эшчәнлегә;
 - муниципаль функция;
 - мөрәжәгатьләрне һәм запросларны карау;
- орган эшчәнлегә турындагы мәгълүматка керү мөмкинлегә.

5.2. Тутырылган анкеталар һәм башка бәяләмәләр органның җаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан җыела һәм анализлана. Барлык анкеталар һәм башка бәяләмәләр сортлаштырылганнан һәм категорияләр буенча бүленгәннән соң, аларның һәркайсына ничә анкета һәм башка бәяләмә эләккәнән санарга, йомгаклар буенча канәгатьлек күрсәткечләрен исәпләргә һәм тышкы һәм эчке клиентларның канәгатьлегенә йогынты ясый торган факторларны ачыкларга кирәк (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында; 11 нче кушымта) һәм кирәк булганда юл картасы рәвешендә (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында «авырту картасы» рәвешендә) житешсезлекләрне бетерү буенча киңәшләр төзәргә (хисапка 1 нче, 2 нче кушымталар: «авырту картасы»).

Хезмәт күрсәтүне алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез хезмәт сорап мөрәҗәгать иттегез. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитеты (алга таба – Орган) белән үзара хезмәттәшлек процессын бәяләвегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез күбрәк орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

1) күбрәк канәгать

2) канәгать түгел

3) җавап бирергә кыенсынам

2. Сез орган хезмәтләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

1) даими файдаланам

2) вакыт-вакыт кулланам (сирәк)

3) җавап бирергә кыенсынам

3. Сез Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

4. Сез файдаланган хезмәттән ни дәрәҗәдә 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)

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

5. Хезмәтне алу никадәр җиңел 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 җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

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

1) Органның рәсми сайты

2) массакүләм мәгълүмат чаралары

3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4) Органның телефоны буенча

5) Органда шәхсән кабул иткәндә

6) Органның рәсми сайты аша мөрәҗәгать җибәрдем

7)Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибердем

8) РПГУда

9) башка

8. Хезмәтне алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәғлүматны таба/ала алдығызмы?

1) әйе, тулы күләмдә

2) әйе, өлешчә

3) мәғлүмат актуаль булмаган

4) Юк, барып чыкмады

9. Сезнең өчен хезмәт алу тәртибе турында мәғлүмат бирүнең нинди ысулы өстенлекле? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1) Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәғлүмат

2) Органнан хәбәрләр алу

3) массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат

4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат

5) Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү

6) Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү

7) РПГУда урнаштырылган мәғлүмат

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 шәхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жиберү юлы белән

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 шәхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жиберү юлы белән

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 хезмәт күрсәтү статусы турында мәғлүмәт 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

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

1) Әйе

2) юк

17. Сөз гаризаны һәм хезмәт күрсәтү өчен документларны карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1) Әйе

2) юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1) алмадым(а)

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) телефон шалтыратуы ярдәмендә

5) почта аша җибәрү юлы белән

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 шалтыратуы ярдәмендә

4) почта аша җибәрү юлы белән

5) Органның рәсми сайты аша

6) башка

20. Хезмәт күрсәтүгә кирәкле документлар санының оптималь булуы белән сөз 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

21. Хезмәт күрсәтү буенча нәтиҗә алуның оперативлыгы белән сөз 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

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

- 1) уңай карар кабул ителде
- 2) кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)
- 3) баш тарту нигезсез булган
- 4) башка

23. Хезмәт нәтижәсен сөзгә мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жиһәрделәр?

- 1) Органның рәсми сайты аша
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) Орган бинасында документларны шөхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жиһәрү юлы белән
- 6) башка

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

- 1) Органның рәсми сайты аша
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) Орган бинасында документларны шөхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жиһәрү юлы белән
- 6) башка

25. Сөз хезмәт нәтижәсе сыйфатыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер жавап)

- 1) 5 балл
- 2) 4 балл
- 3) 3 балл
- 4) 2 балл
- 5) 1 балл

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

- 1) кирөк булмаган
- 2) Әйе
- 3) юк

27. Хезмәт күрсәткөндә орган хезмәткөре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сөз ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер жавап)

- 1) 5 балл
- 2) 4 балл
- 3) 3 балл
- 4) 2 балл
- 5) 1 балл

28. Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткөндә хезмәт күрсәтү турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сөз ничек бөялисөз?

- 1) Бик яхшы
- 2) Яхшы
- 3) Начар
- 4) бик начар
- 5) жавап бирергә кыенсынам

29. Сөз турыдан-туры хезмәт күрсәтүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бөялисөз?

- 1) Бик яхшы
- 2) Яхшы

- 3) Начар
4) бик начар
5) жавап бирергә кыенсынам
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 жавап)
- 1) 5 балл
2) 4 балл
3) 3 балл
4) 2 балл
5) 1 балл
31. Хезмәт күрсәтү турында гариза бирү, хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат алу, хезмәт 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 жавап)
- 1) 5 балл
2) 4 балл
3) 3 балл
4) 2 балл
5) 1 балл
32. Тулаем хезмәт алу процессын бәяләгез:
- 1) Бик яхшы
2) Яхшы
3) канәгатьләнәрлек
4) канәгатьләнәрлек түгел
5) жавап бирергә кыенсынам
33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмәт күрсәтүне тәкъдим итәргә әзерлекне бәяләгез.
5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 билгесе сез төгәл киңәш итмәчәксез дигәнне аңлата, 5 билгесе сез төгәл тәкъдим итәчәксез дигәнне аңлата.. (Бер жавап)
- 1) 5 балл
2) 4 балл
3) 3 балл
4) 2 балл
5) 1 балл
34. Хезмәт күрсәткәндә сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)

35. Сезнең күзлектән, хезмәт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

36. Сезгә хезмәт алганда проблемалар белән очрашырга туры килдеме? Әгәр әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. юк

37. Сөзгө хезмэт алу процессында дөүлөт пошлинасын (башка түлөүлөрнө) түлөргө туры килдеме? (Бер жавап)

- 1) Әйе, дөүлөт пошлинасын (башка түлөүлөрнө) түлөгөн
- 2) юк, түлөмөдем

38. Сөз күбрөк түлөнө торган дөүлөт пошлинасы күлөмөннөн (башка түлөүлөр белөн) канөгатыме яки канөгаты түгелме? (Бер жавап)

- 1) күбрөк канөгаты
- 2) күбрөк канөгаты түгел
- 3) жавап бирергө кыенсынам

39. Сөзгө хезмэтне алу процессында хезмэт күрсөтүчө органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамөллөрөнө (гамөл кылмауларына) судка кадәр шикаятъ биру процедурасына мөрөжөгаты итөргө туры килдеме? (Бер жавап)

- 1) Әйе, судка кадөргө шикаятъне файдаландым
- 2) юк, судка кадөргө шикаятъне кулланмадым

40. Сөз ярдөм чарасын күрсөтүчө органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамөллөрөнө (гамөл кылмауларына) судка кадәр шикаятъ биру нөтижөсеннөн канөгатыме яки канөгаты түгелме? (Бер жавап)

- 1) күбрөк канөгаты
- 2) күбрөк канөгаты түгел
- 3) жавап бирергө кыенсынам

41. Хезмэтне алганнан соң хакимият органына мөнөсөбөтегез үзгөрдөме? (Бер жавап)

- 1) әйе, яхшы якка
- 2) әйе, начар якка
- 3) юк, үзгөрмөдө
- 4) жавап бирергө кыенсынам

Алга таба физик затлар өчен генө

37. Сөзнөң жөнөс

- 1) ир-ат
- 2) хатын-кыз

38. Зинһар, яшегезне күрсөтегез (бер жавап)

- 1) 14-17 яшь
- 2) 18-24 яшь
- 3) 25-35 яшь
- 4) 36-54 яшь
- 5) 55 яшь һәм аннан өлкөнрөк

39. Зинһар, белемегезне күрсөтегез (бер жавап)

- 1) Югары
- 2) төмамланмаган югары
- 3) урта махсус
- 4) урта гомуми белем
- 5) тулы булмаган урта белем һәм аннан түбөнрөк

40. Сөзнөң социаль хөлегез (бер жавап)

1.	Житөкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмөткөре)
2.	Дөүлөт һәм муниципаль хезмөткәр	8.	Үзмөшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмөткөре	10	Эшлөмөүче пенсионер
5.	Хәрби хезмөткәр, хокук саклау органны хезмөткөре	11	Хужабикә
6.	Эшмөкәр	12	Эшсөз

		.	
		13	Башкасы (язарга)
		.	

41. Сөз нинди өлкөдө эшлисез? (Бер жаап)

	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтө, ММЧ һәм ИТ
	Табу сөнөгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
	Эшкөртү сөнөгате	13.	Мөгариф, фән
	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мөдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сөүдө	17.	Туризм
	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сәясәте	20.	Жаап бирә алмыйм/жааптан баш тартам

43. Сөз кайсы төбөктө яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

- 1) коммерциячел оешма
- 2) коммерциягә карамаган оешма
- 3) дәүләт оешмасы
- 4) башка

45. Сөзнөң оешма кайда урнашкан?

- 1) авыл жирендө
- 2) шөһәр тибындагы поселокта
- 3) халкы 50 меңгә кадәр булган шөһәрдө
- 4) 100 мең кешегә кадәр шөһәрдө
- 5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шөһәрдө
- 6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шөһәрдө
- 7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шөһәрдө
- 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шөһәрдө
- 9) башка

46. Сөзнөң оешма кайсы төбөктө урнашкан?

47. Сөзнөң 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 артыграк
- 9) башка

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез муниципаль функция сорап мөрәҗәгать иттегез. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге башкарма комитеты (алга таба –Орган) белән үзара хезмәттәшлек процессын бәяләвегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез орган функцияләре белән күбрәк канәгатьме яки канәгать түгелме?
 - 1) күбрәк канәгать
 - 2) күбрәк канәгать түгел
 - 3) җавап бирергә кыенсынам
2. Сез органның муниципаль функцияләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?
 - 1) даими файдаланам
 - 2) вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
 - 3) җавап бирергә кыенсынам
3. Сез органның нинди муниципаль функциясеннән файдаландыгыз:

4. Сез файдаланган функция белән ни дәрәҗәдә 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 файдаланган функцияне алу мөмкинлеген шул рәвешле 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) Органнан телефоны буенча
- 5) Орган шәхсән кабул иткәндә
- 6) Органның рәсми сайты аша мөрәҗәгать җибәрдем
- 7) Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәрдем
- 8) РПГУда
- 9) башка

8. Муниципаль функцияне алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәғлүматны таба/ала алдығызмы?

- 1) әйе, тулы күләмдә
- 2) әйе, өлешчә
- 3) мәғлүмат актуаль булмаган
- 4) Юк, барып чыкмады

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

- 1) органның рәсми сайтында урнаштырылган мәғлүмат
- 2) Органнан хәбәрләр алу
- 3) массакуләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат
- 4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат
- 5) Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
- 6) Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
- 7) РПГУда урнаштырылган мәғлүмат
- 8) башка

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

- 1) Органның рәсми сайты аша
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жиберү юлы белән
- 6) башка

11. Муниципаль функция алу 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 шәхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жиберү юлы белән
- 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 алдығызмы?

- 1) Әйе
- 2) юк

15. Муниципаль функцияне бирү статусы турында мәғлүмат 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 нәтиҗәләре 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) алмады
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) телефон шалтыратуы ярдәмендә
- 5) почта аша җибәрү юлы белән
- 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 шалтыратуы ярдәмендә
- 4) почта аша җибәрү юлы белән
- 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 нәтиҗә 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 нәтиҗәләре буенча нинди карар кабул ителде?

- 1) уңай карар кабул ителде
- 2) кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)
- 3) баш тарту нигезсез булган
- 4) башка

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

- 1) органның рәсми сайты аша
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жиһәрү юлы белән
- 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 шәхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жиһәрү юлы белән
- 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 мөрәҗғәгать 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 кыенсынам

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) жавап бирергә кыенсынам
30. Муниципаль функция бирү турында гариза бирү, муниципаль функция бирү статусы турында мәғлүмат 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 жавап)
- 1) 5 балл
2) 4 балл
3) 3 балл
4) 2 балл
5) 1 балл
31. Тулаем муниципаль функцияне алу процессын бәялөгез:
- 1) Бик яхшы
2) Яхшы
3) канәгатьләнәрлек
4) канәгатьләнәрлек түгел
5) жавап бирергә кыенсынам
32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функцияләр алуны тәкъдим итәргә өзер булуыгызны 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл сез төгел киңәш итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл сез төгел киңәш итәчәксез дигәнне аңлата. (Бер жавап)
- 1) 5 балл
2) 4 балл
3) 3 балл
4) 2 балл
5) 1 балл
33. Муниципаль функцияне биргәндә сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)
-
34. Муниципаль функцияләрне бирүдә, сезнең карашка, нәрсә үзгәртәргә һәм өстәргә кирәк? (Ачык сорау)
-
35. Муниципаль функцияне алганда сезгә проблемалар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, ниндиләр белән? (Ачык сорау)
1. әйе
-
2. юк
-
- (Алга таба физик затлар өчен генә)
36. Сезнең женес
- 1) Ир-егет
1) хатын-кыз
37. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер жавап)
- 1) 14-17 яшь
2) 18-24 яшь
3) 25-35 яшь
4) 36-54 яшь
5) 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк
38. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер жавап)
- 1) югары
2) төмамланмаган югары

3) урта махсус

4) урта гомуми белем

5) тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

39. Сөзнәң керемнәрегезнәң төп чыганагы булган төп шөгыльгез?

40. Социаль хәлегез (бер җавап)

1.	Житөкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмөткөре)
2.	Дөүләт һәм муниципаль хезмөткәр	8.	Үзмөшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмөткөре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хезмөткәр, хокук саклау органнары хезмөткөре	11.	Хужабикә
6.	Эшмөкәр	12.	Эшсез
		13.	Башкасы (язарга)

41. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчөтү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
	Табу сәнәгәте	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
	Эшкөртү сәнәгәте	13.	Мәгариф, фән
	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сөүдә	17.	Туризм
	Хезмөт күрсөтүләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмөт күрсөтүләр һәм тәэмин итү
	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

41. Сөз кайсы төбөктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

42. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

1) коммерциячел оешма

2) коммерциягә карамаган оешма

3) дөүләт оешмасы

4) башка

43. Сөзнәң оешма кайда урнашкан?

1) авыл җирендә

2) шөһәр тибындагы посёлокта

3) халкы 50 меңгә кадәр булган шөһәрдә

4) 100 мең кешегә кадәр шөһәрдә

5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шөһәрдә

6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шөһәрдә

7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шөһәрдә

8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шөһәрдә

9) башка

44. Сөзнәң оешма кайсы төбөктә урнашкан?

45. Сөзнәң оешмада ничә хезмөткәр 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 артыграк
- 9) башка

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Кушымта № 3
эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элементәне җыю һәм анализлау Тәртибенә
Якынча форма

Ярдәм чаралары алуучының анкетасы

Сез ярдәм сорап мөрәҗәгать иттегез. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитеты (алга таба – Орган) белән үзара хезмәттәшлек процессын бәяләвегезне 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 Сезнең оешма кайда урнашкан?

- 1) авыл җирендә
- 2) шәһәр тибындагы поселокта
- 3) халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
- 4) 100 мең кешегә кадәр шәһәрдә
- 5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шәһәрдә
- 9) башка

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашканын күрсәтегез?

4. 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 артыграк
9) башка
5. Сез орган ярдәм чаралары белән күбрәк канәгатьме яки канәгать түгелме?
1. Күбрәк канәгать
 2. Мөгаен, канәгать түгелдер
 3. Җавап бирергә авырсынам
6. Сез органнан ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?
1. Даими кулланам
 2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
 3. Җавап бирергә авырсынам
7. Сез орган ярдәменәң 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 ярдәм чарасын алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя ярдәм 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 файдаланган ярдәм чараларын алу мөмкинлеген шул рәвешле бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз? (Ачык сораву)

11. Ярдем чараларын алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 варианты 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 мөрәҗғәгать юллады
8. Органга электрон почта аша мөрәҗғәгать 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 варианты сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү порталында урнаштырылган мәгълүмат

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

14. Ярдәм 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. Ярдәм 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 жиһәрү
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 жиһел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

17. Сез ярдәм чараларын алу өчен гариза һәм документларны 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

18. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркәү турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

19. Сез ярдәм күрсәтү статусы турында мәғлүмат 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

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

1. Әйе
 2. Юк
21. Сөз гаризаны һәм ярдәм чараларын алуға документларны карау нәтижәләре 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
 2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү Порталы аша
 3. Электрон почта аша
 4. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
 5. Почта аша жиберү
 6. Башка
23. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сезнең 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 жиберү
 5. Башка
24. Ярдем чараларын алу өчен кирәкле документлар санының оптималь булуы белән сөз 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
25. Ярдем чараларын алуның оперативлыгы белән сөз 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
26. Сөзнең гаризаны һәм документларны карау нәтижәләре буенча нинди карар кабул ителде?
1. Уңай карар кабул ителде
 2. Кире кагылды (сәбәпләрен нигезләп)
 3. Баш тарту нигезсөз булды
 4. Башка
27. Ярдем чарасын күрсәтү тәртибе белән канәгать булмаган очракта, сөз судка шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?
1. Кирәк булмады
 2. Әйе
 3. Юк
28. Ярдем чараларын алу процессында сөздә кыенлыктар тудымы?
1. Әйе
 2. Юк
29. Ярдем чараларын алу процессын тулаем бәяләгез:

1. Шәп
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек
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 хезмәткәрләренәң игелеклелеген һәм әдәплелеген 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 хезмәткәрләренәң яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

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

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

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

1. әйе

2. юк

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Мөрәҗәгать, тәкъдим, гариза, шикаятьләргә җавап алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Беловка авыл җирлеген
Башкарма комитетына (алга таба – Орган) мөрәҗәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга
таба - мөрәҗәгать) белән мөрәҗәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек
процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.
Сез органга нинди мөрәҗәгать белән мөрәҗәгать иттегез?

2. Сез мөрәҗәгатьне караудан ни дәрәҗәдә 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)

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

3. Мөрәҗәгатькә 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)

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

5. Сез органга мөрәҗәгать 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 мөрәҗәгать юллады

7. Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәргән

8. Башка

6. Сез органга мөрәҗәгать 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 мөрәҗәгать итүне мәгълүматлаштыруның нинди ысулы
өстенлекле?

(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында

2. Органнан хәбәрләр алу

3. Массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация алу
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация алу
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. Сөзнөң өчөн органга мөрәжәгать итүнең нинди ысулы өстөнлекле?
 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 жиһел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)
 1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
11. Сөз органда мөрәжәгатьне 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
12. Сөзнөң мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?
 1. әйе
 2. Юк
13. Сөз мөрәжәгатьне карау статусы турында мәғлүмат 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
14. Мөрәжәгәтегезне карау сроклары турында сөзгә хәбәр ителдеме?
 1. әйе
 2. Юк
15. Сөз мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?
 1. әйе
 2. Юк
16. Мөрәжәгатьне карау барышы турында сөз 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 жиберү
 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 жиберү
 4. Органның рәсми сайты аша
 5. Башка
18. Сөз мөрәжәгәткә җавап алуның оперативлыгы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
19. Мөрәжәгәткә 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 жиберү
 5. Башка
20. Сөз мөрәжәгәтне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтөүдән ни дәрәжәдә канәгать?
1. Күбрәк канәгать
 2. Мөгаен, канәгать түгелдер
 3. Җавап бирергә авырсынам
21. Мөрәжәгәтне караганда орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сөз 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
22. Сөз органда мөрәжәгәтне карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Җавап бирергә авырсынам
23. Сөз мөрәжәгәтне турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Җавап бирергә авырсынам

24. Сөз мөрәжәгать итү, мөрәжәгатьне карау статусы турында мәғлүмат алу, мөрәжәгатькә җавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән 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

25. Мөрәжәгатьне тулаем карау процессын бәяләгез:

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

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

27. Сөзнөң карашка орган мөрәжәгатьне караганда нәрсәне үзгәртөргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сөзгә мөрәжәгатьләрне карау һәм орган хөзмөткөрләр сорауларын үтөү кысаларында кыенлыклар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. юк

Алга таба физик затлар өчен генә

9. Сөзнөң җенес

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

30. Зинһар, сөзнөң яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 14-17 яшь
2. 18-24 яшь
3. 25-35 яшь
4. 36-54 яшь
5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

31. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

32. Сөзнөң социаль хөлегез (бер җавап)

1.	Җитәкче	7.	Фермер (авыл хуҗалыгы хөзмөткөре)
2.	Дөүләт һәм муниципаль хөзмөткөр	8.	Үзмөшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хөзмөткөре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хөзмөткөр, хокук саклау органнары	11.	Хуҗабикә

	хезмәткәре	.	
6.	Эшмәкәр	12	Эшсез
		13	Башкасы (язарга)

34. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм ИТ
2.	Табу сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3.	Эшкертү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	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 җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
9.	Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

35. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

36. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

37. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

- 1) авыл җирендә
- 2) шәһәр тибындагы поселокта
- 3) халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
- 4) 100 мең кешегә кадәр шәһәрдә
- 5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шәһәрдә
- 9) башка

38. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Сөзнең 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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлегенә
Башкарма комитеты мәгълүматыннан файдалана алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлегенә Башкарма комитетына (алга таба – Орган) мөрәҗғәгать, тәкъдим, гариза, шикаять, хезмәт күрсәтү, ярдәм чарасы яки муниципаль функция сорап мөрәҗғәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

Сез органга нинди мөрәҗғәгать белән мөрәҗғәгать иттегез?

2. Орган эшчәнлегенә турында мәгълүмат 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

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

4. Сез орган эшчәнлегенә 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 мөрәҗғәгать юллап
7. Органга электрон почта аша мөрәҗғәгать җибәрәп
8. Башка

5. Сез орган эшчәнлегенә 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 эшчәнлегенә турында мәгълүмат алу максаты белән сез орган телефоны буенча ничә тапкыр шалтыратасыз?

1. Даими кулланам
 2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
 3. Жавап бирергә авырсынам
9. Органның эшчәнлегә турында мәғлүмат алу максаты белән Сөз органга ничә тапкыр мөрәжғәтә итәсез?
1. Даими кулланам
 2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
 3. Жавап бирергә авырсынам
26. Орган эшчәнлегә турында мәғлүмат алганда сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)

27. Сөзнәң карашка орган эшчәнлегә турында мәғлүмат бирүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сөзгә орган эшчәнлегә турында мәғлүмат алганда кыенлыклар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, ниндиләр белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

29. Сөзнәң жөнөс

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

30. Яшегезне күрсәтегез (бер жавап)

1. 14-17 яшь
2. 18-24 яшь
3. 25-35 яшь
4. 36-54 яшь
5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

31. Белемегезне күрсәтегез (бер жавап)

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

32. Сөзнәң социаль хәлегез (бер жавап)

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үзмөшгуль 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. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер жавап)

1.	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2.	Табу сәнәгәте	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3.	Эшкөртү сәнәгәте	13.	Мәгариф, фән

4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сөүдә	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/жаваптан баш тартам

34. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

35. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

36. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

- 1) авыл җирендә
- 2) шәһәр тибындагы поселокта
- 3) халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
- 4) 100 мең кешегә кадәр шәһәрдә
- 5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
- 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шәһәрдә
- 9) башка

37. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Сөзнең 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!

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

1. Сөз дәүләт хезмәтләре һәм сервислары белән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

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

Сервис исеме	Даими 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. Сөз ведомство сервисларыннан нинди максат белән файдаландыгыз? (Ачык сорау)

4. Сөз ведомство сервисларыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда бәя

1-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 бәя-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

Ведомство сервисында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	1 дән 5 кө кадәр бәя				
	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 әзерлеккә 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөз төгәл киңәш итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 нче бәя сөз төгәл киңәш итәчәксез дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

Ведомство сайтында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	1 дән 5 кө кадәр бәя				
	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. Сөзнең карашка, ведомство сервислары эшендә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

7. Рәсми сайтта тәкъдим ителгән ведомство эшчәнлегенә 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 тәҗрибегез 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 эчтәлегенә 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 киңеш итәргә әзерлеккә 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез төгел киңеш итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез төгел киңеш 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 җенес

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

15. Яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 14-17 яшь
2. 18-24 яшь
3. 25-35 яшь
4. 36-54 яшь
5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

16. Белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары
 2. Төмамланмаган югары
 3. Урта махсус
 4. Урта гомуми белем
 5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк
17. Сөзнөң керемнөрегезнөң төп чыганагы булган төп шөгыльгез? Социаль хәл (бер җавап)

1.	Житөкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмөткөре)
2.	Дөүләт һәм муниципаль хезмөткәр	8.	Үзмөшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмөткөре	10.	Эшләмөүче пенсионер
5.	Хәрби хезмөткәр, хокук саклау органнары хезмөткөре	11.	Хужабикө
6.	Эшмөкәр	12.	Эшсез
		13.	Башкасы (язарга)

18. Сөз нинди өлкөдө эшлисез? (Бер җавап)

	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчөтү	11.	Элемтө, ММЧ һәм IT
	Табу сөнөгате	12.	Иминиятлөштерү һәм финанслар
	Эшкөртү сөнөгате	13.	Мөгариф, фөн
	ТКХ, су белән тәзмин итү, калдыклар	14.	Сөламөтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мөдөният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сөүдө	17.	Туризм
	Хезмөт күрсөтүләр һәм җөмөгать туклануы	18.	Социаль хезмөт күрсөтүләр һәм тәзмин итү
	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сөясөте	20.	Жавап бирө алмыйм/жаваптан баш тартам

19. Сөз кайсы төбөктө яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генө

20. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсөтегез:

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерциягө карамаган оешма
3. Дөүләт оешмасы
4. Башка

21. Сөзнөң оешма кайда урнашкан?

- 1) авыл җирөндө
- 2) шөһәр тибындагы посөлокта
- 3) халкы 50 меңгө кадәр булган шөһөрдө
- 4) 100 мең кешегө кадәр шөһөрдө
- 5) 250 меңгө кадәр кеше яшөгән шөһөрдө
- 6) 500 меңгө кадәр кеше яшөгән шөһөрдө
- 7) 1 млн кешегө кадәр кеше яшөгән шөһөрдө
- 8) 1 млн нан артык кеше яшөгән шөһөрдө
- 9) башка

22. Сөзнөң оешма кайсы төбөктө урнашкан?

23. Сөзнөң оешмада ничө хөзмөткәр 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

ХӨЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Кушымта № 7

эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау Тәртибенә
Якынча форма

Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыруны бәяләү буенча кулланучы анкетасы

1. Сөз тулаем дәүләт (хезмәтләр күрсәтү, сервислар һәм муниципаль функцияләренә 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. Җавап бирергә авырсынам

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

8. Сөз контроль (күзәтчелек) чаралар уздыру мәсьәләләре буенча мәгълүматның тулылыгы (житәрлеклеге) белән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

1. Күбрәк канәгать

2. Мөгаен, канәгать түгелдер
3. Жавап бирергә авырсынам
9. КНМ үткөрүнең соңгы вакытына карата контроль (күзәтчелек) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрларыннан 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. (Һәр юл буенча бер җавап)

	1 дән 5 кө кадәр бәя
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек	
9.3. Контроль чаралар үткөрү нәтиҗәләрен бирүнең оперативлыгы	
9.4. Контроль чараларны үткөрү ешлыгын үтәү	
9.5. Тикшереп торуны уздыруның аттестацияләнгән методикалары булу һәм аларның үтәлеше	
9.6. Контроль (күзәтчелек)кысаларында күрәлә торган гамәлләрнең нигезләлгә	

10. Сезгә контроль (күзәтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикәят белдерергә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, шикәят бирдем
2. Юк, шикәят итмәдем

11. Сез контроль (күзәтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикәят белдерү нәтиҗәсеннән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

12. Контроль (күзәтчелек) органнары, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикәят белдерү нәтиҗәсендә сезне нәрсә канәгәтләндермәде? (Ачык сорау)

13. Контроль (күзәтчелек) органнары эшчәнлегенә нәтиҗәлеләгән сез ничек бәялисез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя эшчәнлекнең бөтенләй нәтиҗәсез булуын, 5 нче бәя эшчәнлекнең бик нәтиҗәле булуын аңлата. (Бер җавап)

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

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

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 кеше сыйфатында 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 вақытын күрсәтегез (бер җавап)
 1. 1 елга якин
 2. 1 елдан 3 елга кадәр
 3. 3 елдан 5 елга кадәр
 4. 5 елдан 10 елга кадәр
 5. 10 елдан артык
19. Оешмагызның төп эшчәнлеген күрсәтегез (Бер җавап)

1.	Авил хужалыгы, балыкчылык, урман хужалыгы, аучылык, балык үрчетү	10.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Табу сәнәгате	11.	Мәгариф, фән
3.	Эшкөртү сәнәгате	12.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	13.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
5.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	14.	Спорт
6.	Төзелеш	15.	Туризм
7.	Сөүдә	16.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	17.	Башкасы (язарга)
9.	Элемтә, ММЧ һәм IT	18.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам
	Иминиятләштерү һәм финанслар		

19. Сезнең җенесегез (бер җавап)
 1. Ир-егет
 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, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)
 1. Югары
 2. Төмәмланмаган югары
 3. Урта махсус
 4. Урта гомуми белем
 5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк
22. Сез кайсы төбөктә яшисез?

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Кушымта № 8

эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элементне җыю һәм анализлау Тәртибенә
Якынча форма

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге
Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитеты (алга таба - Орган) хезмәткәрләренә 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 табыгызчы.

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

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

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

	Даими, һәр эш көнне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елга берни чә тапкы р	Моның белән шөгыльл әнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдем чаралары күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү					
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар өзерләү					
2.5. Ведомствода норматив-хокукий эшчәнлек					
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәлэләре буенча консультация бирү					

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

	Проблемалар (күрсәтегез)	Моның белән шөгыльләнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү		
2.2. Ярдем чаралары күрсәтү		
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү		
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар өзерләү		
2.5. Ведомствода норматив-хокукий эшчәнлек		
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәлэләре буенча консультация бирү		

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

	Тулысынча кәнагать	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Тулысынча кәнагать түгел	Җавап бирергә авырсынам
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре һ. б.)					

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

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

5.1. Инструкция һәм методик материалларның аңлаешлылыгы	
5.2. Инструкция һәм методик материаллардан файдалануның уңайлылыгы	

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

	Тулысынча кәнагать	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Тулысынча кәнагать түгел	Җавап бирергә авырсынам
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтө чаралары)					
6.2. Программа белән тәэмин итү					
6.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү					
6.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торунуң мәгълүмати системалары					
6.5. Хокукий мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дәшбордлар					
6.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. Хисапларны автоматлаштыру					
6.10. һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан файдалану					

мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)					
6.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге					

7. Сизнең һөнәри эшчәнлегегезнең мәғлүмати-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, элемент чаралары)		
7.2. Программа белән тәэмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтөлешен тикшереп торуның мәғлүмати системалары		
7.5. Хокукий мәғлүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Дәшбордлар		
7.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Хисапларны автоматлаштыру		
7.10. һәркем файдалана алырлык мәғлүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

8. Сизнең һөнәри эшчәнлегегезне мәғлүмати-технологик яктан тәэмин 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 биерү срокларын үтәү			
9.3. Мәғлүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)			
9.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)			
9.5. Мәғлүмат алмашу барышында башка органнар һәм оешмалар хезмәткәрләре белән аралашу			

10. Сизнең хакимият органында кадрлар бүлекчәсе белән ничек эш 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 кө кадәр бәя
12.1 дәүләт граждан хезмәтенә керү (эшкә алу)	
12.2 дәүләт граждан хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда)сынау	
12.3 ял бирү	
12.4 хезмәт командировкасына юллама	
11.5 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 җайга салу	
12.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру	
12.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат урнаштыру турында белешмәләр тапшыру	
12.10 бүләкләү чараларын куллану	
12.11 дисциплинар җаваплылыкка тарту	
12.12 матди ярдәм күрсәтү	
12.13 дәүләт социаль гарантияләре бирү	
12.14 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру	
12.15 документлар әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру	
12.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү	
12.17 хезмәт контракты (хезмәт шартнамәсе)туктатылу	
12.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе	
12.19 хакимият органының клиент үзәкле корпоратив мохитен оештыру	

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
13.1 дәүләт граждан хезмәтенә керү (эшкә алу)		
13.2 дәүләт граждан 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 контрактының (хезмәт шартнамәсе шартларының яклар тарафыннан		

билгеленген)мөһим шартларына үзгөрешләр		
13.7 мөнфөгәтьләр конфликтын булдырмау һәм жайга салу		
13.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру		
13.9 Интернет челтәрендә мәғлүмат урнаштыру турында белешмәләр тапшыру		
13.10 бүлөкләү 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 әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 хезмәт контракты (хезмәт шартнамәсе)туктатылу		
13.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
13.19 хакимият органының клиент үзәкле корпоратив мохитен оештыру		

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

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

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

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

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

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

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

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәғлүмат 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, тренингләр уздыру
6. Остазлык оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптацияне даими мониторинглау
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптацияләү чаралары турында мәғлүмат юк
10. Бернинди чаралар үткәрелми
11. Җавап бирергә авырсынам

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

	Кварт алга 1 тапкы р	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапк ыр	Укулар үткәрелми	Җавап бирергә авырсына м
18.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча уқыту					
18.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтиҗәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү					

19. Сөз үз хезмәтегездән ни дәрәҗәдә канәгать? (һәр юл буенча бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Җавап бирергә авырсынам
19.1. Эчтәлегә (хәл ителә торган мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
19.2. Процесс белән (гамәлгә ашырыла торган функцияләр, процедуралар)			
19.3. Нәтиҗә			
19.4. Абруйлылык			
19.5. Җәмәгатьчелек хуплавы белән			

20. Сөз органдагы хезмәттәшләрәгез арасындагы үзара мөнәсәбәтләрдән ни дәрәҗәдә канәгать? (Бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Җавап бирергә авырсынам
20.1. Сөз вазыйфаны биләгән бүлекчәдә			
20.2. Ведомствода тулаем алганда			

21. Һөнәри эшчәнлегегезне бәяләүдә Сөзнең өчен иң әһәмиятлесе булып тора (Бер җавап)

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

22. Сөз туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга органда эшләргә киңеш итәр идегезме? (Зинһар, 10 баллы шкала буенча бәяләгез, анда 1-бик үк ихтимал түгел, 10 – зур ихтималлык белән) (бер җавап)

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

23. Идән

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан кимрәк
2. 1-2 яшь
3. 3-4 яшь

4. 5 ел һәм аннан күбрәк
25. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)
 1. 18-24 яшь
 2. 25-29 яшь
 3. 30-35 яшь
 4. 36-54 яшь
 5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк
26. Сөзнәң белемегез? (Бер җавап)
 1. Югары
 2. Төмамланмаган югары
 3. Урта махсус
 4. Уртача гомуми

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Кушымта № 9
эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элементне җыю һәм анализлау Тәртибенә
Якынча форма

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлегенә
Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

Мөрәҗәгатьләргә карау һәм сорауларны үтәү белән эчке клиентларның канәгатьлеген
бәяләү

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлегенә Башкарма комитеты (алга таба - Орган) хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сөзнәң фикерегез сөзнәң өчен бик мәһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

1. Тулаем алганда, сез өлеге хакимият органындагы (ведомстводагы) эштән ни дәрәҗәдә канәгать? (Бер җавап)
 1. Күбрәк канәгать
 2. Мөгаен, канәгать түгелдер
 3. Җавап бирергә авырсынам
2. Сез юридик һәм физик затлар белән мөрәҗәгатьләр, сораулар, төкәдимнәр мәсьәләләргә 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 мөрәҗәгатьләр иң еш нинди типка керә? (Бер җавап)

1. Гариза
2. Төкәдим
3. Шикаят
4. Хакимият органы эшчәнлегә турында мәғлүмәт бирүгә гарызнамә
5. Башка_____ (күрсәтегез)
4. Өйтегез әле, зинһар, мөрәжәгатьләр ешрак нинди сәбәпләр аркасында була? (Ачык сорау)

5. Сөзгә барыннан да ешрак эшләргә туры килә торган мөрәжәгать (сорау) бирү ысулын күрсәтегез 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. Башка_____ (күрсәтегез)

6. Сөзнәң 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 кәдәр бәя	Проблемалар, камилләштерү буенча төкәдимнәр
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 порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

7. Сөзнәң күзлектән, сөзнәң 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 ведомствого (хакимият органына) адреслау ничек еш бара? (Бер җавап)

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан

4. Жавап бирергә авырсынам
9. Гадәттә мөрәжәгатьләрнең башка ведомствога (хакимият органына) адреслашу сәбәпләре нинди? Ачык сорау)
-

10. Мөрәжәгатьләрне (сорауларны) караудан баш тарту ничек еш була? (Бер жавап)

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

1. 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 бөя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер жавап)

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

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

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

1. Югары
2. Баш
3. Житәкче
4. Олы
5. Кече

15. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сез үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

17. Жәненс

Ир-егет

Хатын -кыз

18. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер жавап)

18-29 яшь

45-60 яшь

30-44 яшь

61 яшь

5. 61 яшьтән өлкәнрәк

19. Сезнең белемегез? (Бер жавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус
4. Уртача гомуми

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Кушымта № 10
эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элементне җыю һәм анализлау Тәртибенә
Якынча форма

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлегенә
Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

Эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең, хезмәткәрләрнең) ярдәм чараларын күрсәтүдән
канәгатьлеген бәяләү

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл
җирлегенә Башкарма комитеты (алга таба - Орган) хезмәткәрләренә 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. Ярдем чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча сез юридик һәм физик затлар белән
ничек еш 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. Сез нинди ярдем чаралары күрсәтү белән шөгыльләнәсез? (Җавапларның теләсә
нинди саны)

Алга таба сорашулар респондент билгеләгән һәр ярдем чарасы буенча аерым бирелә.

4. Ведомствода ярдем 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 массакүләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган
8. Мәгълүмат ведомствого шәхсән мөрәҗәгать иткәндә бирелә
9. Башка (күрсәтегез)

5. Ярдәм чарасын күрсәтү тәртибе турында мәғлүматның тулылыгы (житәрлеклегә) 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 кө кадәр бәя
Мәғлүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәғлүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәғлүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәғлүмат «ВКонтакте» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәғлүмат «Одноклассники» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәғлүмат масса күләм мәғлүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган	
Мәғлүмат ведомствого шәхсән мөрәҗғәгать иткәндә бирелә	

6. Ярдәм чарасы ничек бирелә? (Бер җавап)

1. Ярдәм чарасы һәрвакыт ведомство үзе тарафыннан тәкъдим ителә
 2. Клиент үзе ярдәм сорап мөрәҗғәгать итә
 3. Ярдәм чарасы яки ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яки клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрәҗғәгать итә
7. Сезгә 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 килчәктә ярдәм күрсәтү өчен кирәкле гамәлләр турында мәғлүмат 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 кө кадәр бәя
9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау	
9.2 ярдәм чарасы турында мәғлүмат бирү	
9.3 ярдәм күрсәтүгә гариза жиберүне оештыру	
9.4 дәүләт ярдәм 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	Җавап
--	----------	-------

	(күрсәтегез)	бирергә авырсынам
9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау		
9.2 ярдәм чарасы турында мәғлүмат 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 нәтижәләре 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 үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

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

1. Югары
2. Баш
3. Җитәкче
4. Олы
5. Кече

13. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 елдан кимрәк | 3-4 ел |
| 1-2 ел | 5 елдан күбрәк |

14. Сөз үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 елдан кимрәк | 3-4 ел |
| 1-2 ел | 5 елдан күбрәк |

15. Пол

Ир-егет

Хатын -кыз

16. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

- | | |
|-----------|---------------------|
| 18-29 яшь | 45-60 яшь |
| 30-44 яшь | 61 яшь һәм өлкәнрәк |

17. Сезнең белемегез? (бер җавап)

Югары

Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Гомуми урта

ХЕЗМƏТТƏШЛЕК ӨЧЕН РƏХМƏТ!

Кушымта № 11
эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне җыю һәм анализлау
Тәртибенә

Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процессыннан клиентларның канәгатьлеген бәяләү максатларында үткәрелгән сораштыру нәтиҗәләре буенча «авырту картасы» формалаштыруны үз эченә алган мөрәҗғәгатьләрне һәм соратуларны карау нәтиҗәләре буенча аналитик хисап.

Канәгатьлекне бәяләү нәтиҗәләре турында «авырту картасы» (алга таба – Хисап) формалаштыруны үз эченә алган аналитик хисап Россия Федерациясе Хөкүмәтенә 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган « Дәүләт кешеләр өчен » Федераль проекты кысаларында клиент үзәклелек принципларын һәм стандартларын кертү максатларында эзерләнгән. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитеты (алга таба - башкарма комитет) «Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Емелькино авыл җирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан бәйләлекне җыю һәм анализлау тәртибен раслау турында» 2026 ел _____ №___ карары нигезендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процесслары клиентларының канәгатьлеген бәяләү, мөрәҗғәгатьләр һәм гарызнамәләрне карау, башкарма комитетның хезмәткәрләре (хезмәткәрләре) һөнәри эшчәнлек һәм хезмәт дәрәҗәсә белән канәгатьләнүне бәяләү максатыннан даими җыю һәм кире элемтәгә анализ оештыра (алга таба - канәгатьләнүне бәяләү). Хисапта XX.XX.20XX ел торышы буенча кире элемтәне җыю һәм анализлау нәтиҗәләре тәкъдим ителде.

1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

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

- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»

Хезмәт гражданнарга һәм юридик затларга күрсәтелә.

*Бу бүлектә XX.20XX-XX.XX.20XX ел чорында ихтыяҗ динамикасын, шулай ук Башкарма комитетка «исем» (таблица рәвешендәге статистика, статистик белешмәләрне анализлау) хезмәтен сорап мөрәҗғәгать итүчеләр санын чагылдырырга кирәк.

№	Хезмәт күрсәтү төре исеме	Мөрәҗәгатьләр саны				Динамика (%)	искәрмә
		2025 ел		2026 ел			
		ед.	%	ед.	%		
1							
2							
..							
.							
	Барлыгы		-		-	-	

1.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:.

о онлайн һәм офлайн җыю формалары киселешендә кире элемтә җыю формалары; кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

*Хезмәт күрсәтү буенча клиентларның канәгатьлеген бәяләүнең нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә башкарылуын (мәсәлән, анкетаны хезмәт алучыларга адреслы юллау, рәсми сайтта урнаштыру һәм башкалар) язып куярга кирәк.

Анкета хезмәт күрсәтүгә мөрәҗғәгать итүче гражданның/оешмалар санына җибәрелде.

XX.XX.20XX елда хезмәт күрсәтүчеләрдән тугырылган анкеталар саны алынган. (%).

1.2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүдән клиентларның канәгатьлеген

Бу бүлектә хезмәт күрсәтүне характерлаучы аерым сыйфатлар буенча алу процедурасын бәяләүгә анализны чагылдырырга кирәк (1 нче таблица). Бәя бал системасы буенча бирелә, анда иң яхшы бәя — 5 балл, иң начары-1 балл.

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьлек дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
Дәүләт хезмәте күрсәтү турында мәгълүмат бирү		
Мөрәҗғәгать итүченең документлар бирүен оештыру		
Дәүләт хезмәтен күрсәтү өчен кирәкле документларны кабул итү һәм теркәү		
Гарызнамәне карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карар кабул итү		
Дәүләт хезмәте күрсәтүнең барышы һәм аның нәтиҗәләре турында мөрәҗғәгать итүчегә хәбәр итү		
Дәүләт хезмәте нәтиҗәсен күрсәтү		
Мөрәҗғәгать итүченең дәүләт хезмәте нәтиҗәсен күрсәтү сыйфатын бәяләү мөмкинлеген		
Заявка бирү этабында Башкарма комитет ягыннан мәгълүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

1.3. Мәгълүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

Бу бүлектә мәгълүмати системалар (ЕПГУ, РПГУ, сайт һ.б.) ярдәмендә хезмәтләр алу процедурасын бәяләүгә анализ ясарга кирәк.

1.4. Нәтиҗәләр, клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтиҗәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтиҗәләр һәм тәкъдимнәрне күрсәтергә кирәк.

2. Мөрәҗғәгатьләрне һәм таләпләрне карау

Мәгълүматларны җыю һәм анализлау мөрәҗғәгатьләрне һәм сорауларны Башкарма комитет каравы буенча үткәрелде.

* Әлеге бүлектә мөрәҗғәгать итүчеләрнең һәм Башкарма комитетта каралган мөрәҗғәгатьләр динамикасын (таблица рәвешендә статистика, статистика мәгълүматларын анализлау) XX.XX.20XX.XX.20XX ЕЛ чорына расларга кирәк.

		Мөрәҗәгатьләр саны				Динамика (%)	искәрмә 2025 ел
№	Мөрәҗәгать итү өлкәсе	2025 ел		2026 ел			
		ед.	%	ед.	%		

1	Жир мәсьәләләре						
2	Мөлкәт мәсьәләләре						
3	Социаль мәсьәләләр						
4							
..							
.							
	Барлығы		-		-	-	

2.1. Мәғлүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

- онлайн һәм офлайн җыю формалары киселешендә кире элемтә җыю формалары;
- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

*Мөрәҗәгатьләрне һәм сорауларны карау буенча клиентларның канәгатьлеген бәяләү нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә башкарылган (мәсәлән, анкетаны мөрәҗәгать итүчеләргә адреслы юллау, шәхси кабул итү, рәсми сайтта урнаштыру һ.б.).

Анкета мөрәҗәгать итүче гражданның/оешманың саны буенча юнәлдерелгән иде.

XX.XX.20XX ел торышы буенча тутырылган анкеталар (%) алынган.

2.2. Клиентларның мөрәҗәгатьләрне һәм сорауларны караудан канәгатьлеге

Бу бүлектә мөрәҗәгатьләрне һәм запросларны Башкарма комитет тарафыннан карау процедурасын бәяләүгә анализны аны характерлаучы аерым сыйфатлар буенча күрсәтергә кирәк (1 нче таблица). Бәя бал системасы буенча башкарыла, анда иң яхшы бәя — 5 балл, иң начары-1 балл..

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьлек дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
Мәғлүмат бирү		
Мөрәҗәгать итүченең документлар бирүен оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Гарызнамәне карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карар кабул итү		
Мөрәҗәгатьне карау барышы һәм аның нәтиҗәләре турында мөрәҗәгать итүчегә хәбәр итү		
Нәтиҗә бирү		
Мөрәҗәгать итүченең мөрәҗәгатьне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Гариза бирү этабында Башкарма комитет ягыннан мәғлүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

2.3. Мәғлүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

Бу бүлектә мәғлүмати системалар (ЕПГУ, РПГУ, сайт һ.б.) ярдәмендә хезмәтләр алу процедурасын бәяләүгә анализ ясарга кирәк.

2.4. Нәтиҗәләр, клиентларның «авыртулар» картасы, рекомендацияләр

Бу бүлектә үткөрелгән анализ нәтиҗәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтиҗәләр һәм тәкъдимнәрне күрсәтергә кирәк.

Кушымта № 1

"Авырту картасы»хисабына

№	Процесс исеме	Ачыкланган проблемалар/тышкы клиентларның потенциал ихтыяжлары	Проблеманың таралуы	Проблеманы хәл итүнең өстенлеге/ихтыяжы канәгатьләндерү	Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Жаваплы (ФИО, вазифа)	Гамәлгә ашыру вакыты

Эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

Ведомство хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү, шулай ук үзара хезмәттәшлек процессларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәргә.

Сораштыруда XX кеше катнашты.

2 нче Таблица-Башкарма комитет хезмәткәрләренең аерым процесслардан канәгать булуын бәяләү: канәгатьсезлек сәбәпләре

2 нче Таблица

Хезмәт күрсәтү, функция, сервис исеме		Канәгатьлек дәрәжәсе (%)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
Ведомстводагы эштән канәгатьлек			
Коллективтагы хезмәттәшләр арасындагы үзара мөнәсәбәтләрдән канәгатьлек	Сез вазыйфаны биләгән бүлекчедә		
	Ведомствода тулаем алганда		
Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттәшлектән канәгатьлек	Бирелә торган мәгълүматның сыйфаты		
	Мәгълүмат бирү срокларын үтәү		
	Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)		
	Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)		
	Мәгълүмат алмашу барышында башка дәүләт органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу		

Ведомствада һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән канәгатьлек (тренинглар, семинарлар, укыту курслар, квалификация күтөрү)			
Үз эшчәнлегенә матди-техник яктан тәэмин итүдән канәгатьлек	Хезмәт урыны (кабинет, мебель), санитария биналары һ. б.)		
	Техник чаралар (компьютерлар), принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
	Программа белән тәэмин итү		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Чыгым материаллары белән тәэмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)		
Һөнәри эшчәнлек регламентларыннан канәгатьлек	Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы		
	Инструкцияләрдән һәм методик материаллардан файдалануның уңайлылыгы		
Һөнәри эшчәнлекне автоматлаштырудан канәгатьлек	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
	Программа белән тәэмин итү		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуның мәгълүмати системалары		
	Хокукый мәгълүмат системалары		
	Кадрлар порталы		
	Дэшбордлар		
	Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
	Хисапларны автоматлаштыру		
	Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

3.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

- онлайн һәм офлайн җыю формалары киселешендә кире элемтә җыю формалары;
- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

*Башкарма комитет хезмәткәрләренең канәгатьлеген бәяләүнең нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә башкарылуын (мәсәлән, анкетаның хезмәткәрләргә, Башкарма комитет хезмәткәрләренә рәсми сайтка адреслы җибәрелүен һ.б.) язып куярга кирәк. Анкета хезмәткәрләр санына җибәрелгән. XX.XX.20XX елга хезмәткәрләрдән тутырылган анкеталар саны алынды (%).

3.2. Нәтиҗәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтиҗәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтиҗәләр һәм тәкъдимнәрне күрсәтергә кирәк. Канәгатьлек дәрәжәсе һәм канәгатьсезлек сәбәпләре турында язарга.

4. Мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны карау белән эчке клиентларның канәгатьлеген анализлау
Ведомство хезмәткәрләренең эш шартларын өйрөнү, шулай ук мөрәжәгатьләрне карау һәм сорауларны үтөүдән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәргә.

Сораштыруда XX кеше катнашты.

3 нче Таблица-эчке клиентларның мөрәжәгатьләрне карау һәм сорауларны үтөүдән канәгатьлеген, канәгатьсезлек сәбәпләрен бәяләү.

3 нче Таблица

	Канәгатьлек дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
Хакимиятнең дәүләт органында шөхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать		
Көгазь чыганактагы дәүләт органына язма мөрәжәгать		
Электрон рәвештә хакимият органының рәсми сайты аша мөрәжәгать		
Дәүләт хезмәте порталы аша электрон формада мөрәжәгать (gosuslugi.ru)		
Дәүләт хезмәте порталының мобиль кушымтасы аша электрон рәвештә мөрәжәгать		
Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать		
Электрон рәвештә мессенджерлардагы төркемнәр аша мөрәжәгать		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

4.1. Мәгълүматлар җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Өлеге бүлектә түбәндөгеләр тасвирлана:

онлайн һәм җыюның офлайн формалары киселешендә кире элемтә җыю рәвешләре;

☐ кулланыла торган ысуллар, инструментлар һәм шартлар*.

*Хезмәткәрләрнең, Башкарма комитет хезмәткәрләренең (мәсәлән, анкетаның адреслы юнәлеше хезмәткәрләргә, башкарма комитет хезмәткәрләренә, рәсми сайтта һәм башкаларга) канәгатьлелеген бәяләү нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә үткәрелде.

Анкета хезмәткәрләр санына җибәрелгән.XX.XX.20XX елга хезмәткәрләрдән тутырылган анкеталар саны алынды (%).

4.2. Нәтижәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтижәләр һәм тәкъдимнәрне күрсәтергә кирәк. Канәгатьлек дәрәжәсе һәм канәгатьсезлек сәбәпләре турында язарга.

5. Эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең) ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлеген анализлау

Ведомство хезмәткәрләренең эш шартларын өйрөнү, шулай ук ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәргә.

Сораштыруда XX кеше катнашты.

4 нче Таблица-эчке клиентларның ярдәм чаралары белән канәгатьлеген, канәгатьсезлек сәбәпләрен бәяләү.

4 нче Таблица

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

Таблица 5 – Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларында процессларны оештыру.

Таблица 5

№	Процесслар	Канәгатьлек дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
1.	Ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау		
2.	Ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү		
3.	Ярдәм чарасын күрсәтүгә гариза жиберүне оештыру		
4.	Дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү		
5.	Ярдәм чаралары күрсәтүгә гаризаны карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итү		
6.	Ярдәм чараларын күрсәтү		
7.	Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына) судка шикаять бирү		

5.1. Мәгълүматларны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

онлайн һәм офлайн жыю формалары киселешендә кире элемтә жыю формалары;

0- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

*Башкарма комитет хезмәткәрләренә канәгатьлеген бәяләү нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә башкарылган (мәсәлән, анкетаны хезмәткәрләргә, Башкарма комитет хезмәткәрләренә рәсми сайтта урнаштыру һәм башкаларга адреслы юллау). Анкета хезмәткәрләр санына жиберелгән. XX.XX.20XX елга хезмәткәрләрдән тугырылган анкеталар саны алынды (%).

Нәтиҗәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтиҗәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтиҗәләр һәм тәкъдимнәрне күрсәтергә кирәк. Канәгатьлек дәрәжәсе һәм канәгатьсезлек сәбәпләре турында язарга.

Дата

имза

(Ф.И.О., вазифа)

Кушымта № 2

"Авырту картасы»хисабына

№	Процесс	Ачыкланган проблемалар/тышкы клиентларның потенциалы ихтыяжлары	Проблеманың таралуы	Проблеманы хәл итүнең өстенлеге/ихтыяжы канәгатьләндрү	Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Жаваплы (ФИО, вазифа)	Гамәлгә ашыру вакыты