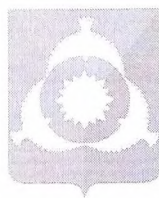


ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
СТАРОКИРЕМЕТСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
АКСУБАЕВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
АКСУБАЙ МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫ ИСКЕ КАРМӘТ АВЫЛ
ЖИРЛЕГЕ БАШКАРМА
КОМИТЕТЫ

улица Ленина, дом 37,
село Старая Киреметь,
423067

Ленин урамы, 37нче йорт
Иске Кармәт авылы, 423067

Тел.: (84344) 4-60-38, ОГРН 1061665002354, ОКПО 94318487, ИНН/КПП 1603004857 /160301001
E-mail: Skir.aks@tatar.ru, <http://aksubayevo.tatarstan.ru>

КАРАР

№ 1

30.01.2026 ел.

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кармәт авыл жирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементне жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында

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

КАРАР КАБУЛ ИТӘ:

1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кармәт авыл жирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементне жыю һәм анализлау тәртибе раслансын. Иске Кармәт авыл жирлеге Башкарма комитеты житәкчесенең урынбасары итеп мәгълүмат жыю, мөрәҗәгатьләргә һәм үтенечләргә анализлау, тышкы һәм эчке клиентларны билгеләү буенча җаваплы.

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

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

5. Бу карарның үтәлешен контрольдә тотуны үземдә калдырам.

Иске Кармәт авыл жирлеге башлыгы:

А.В.Парфенов



Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кармәт авыл җирлеген Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәгә җыю һәм анализлау тәртібе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Бу тәртип Россия Федерациясенең 2816-р номерлы 06.10.2021 б.ө.б. белән расланган "Кешеләр өчен дәүләт" федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында, физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Гыйремет авыл җирлеген Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессынан канәгать булу дәрәҗәсе турында кире элемтәләр алуны оештыру максатыннан эшләндә ярдәм итү, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыру һәм (яки) Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кармәт авыл җирлеген Башкарма комитеты (алга таба - Орган) вәкаләтләрен гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары:

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

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

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

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

1.2.5. хакимият органы процессларының эффективлыгын арттыру;

1.2.6. клиентлар проблемаларына оператив җавап бирү.

1.3. Бу тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

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

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

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

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

2. Тышкы кире элемтә системасы

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алуның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтен, ярдәм чараларын, контроль-

күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыруны һәм (яки) Орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләрне, тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрне карауны, клиент-үзәклек дәрәжәсен күтәрү максатыннан Орган эшчәнлеге турында мәгълүматка керү мөмкинлеген өйрәнү өчен эшләнгән.

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

Органның (<https://aksubayevo.tatarstan.ru>) рәсми сайтының "Гражданнарны кабул итү һәм мөрәжәгатьләр" бүлеген аша Органга мөрәжәгать жиберү;

423067, Татарстан Республикасы, Аксубай районы, Иске Киремет авылы, Ленин урамы, 37 йорт почта адресы буенча мөрәжәгать юлламалары;

электрон почта адресына мөрәжәгать жиберү: Skir.aks@tatar.ru;

шәхси кабул итүдә Органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

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

"Кире элемент" бүлегендә Органның рәсми сайтында сораштыруларда катнашу;

социаль челтәрләрдә Органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;

тышкы клиентларга персональләштерелгән жиберүдә сораштыруларда катнашу;

шәхси кабул итүдә Орган сораштыруларында катнашу;

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

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

2.2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр, ярдәм чаралары һәм Орган белән турыдан-туры, шулай ук Орган, ведомство карамагындагы учреждениеләр оештырган чараларда катнашу аша хезмәттәшлек итүче затлар алган вакытта тышкы клиентлардан кире элемент жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәгълүмат ресурслары кулланылырга мөмкин.

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

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

2.5. Мәгълүмат ведомство эчендә була һәм бастырылырга тиеш түгел.

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

2.7. Тышкы клиентлардан мәгълүмат жыю якынча анкеталар буенча үткәрелә (№ 1-7 кушымталар).

3. Эчке кире элемент системасы

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

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

мөрәжәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр жиберү;

Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша мөрәжәгатьләр,

сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр җибәрү;

Органда электрон документ әйләнешенең бердәм системасы аша мөрәҗғәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр җибәрү;

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

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

матди-техник җиһазландыру;

профессиональ эшчәнлекне регламентлаштыру;

профессиональ эшчәнлекне автоматлаштыру;

башка органнар белән үзара бәйләнеш;

Органның һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

Органда хезмәт үсеше мөмкинлекләре;

коллективта Орган хезмәткәрләре арасында мөмкинлекләр;

булдырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

Зарурлык ачыкланганда, клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяҗлары үзара бәйләнешнең һәр формасы кысаларында актуальләштерелә. Эчке клиентлардан хезмәт бурычларын үтәү шартлары мәсьәләләре буенча мөрәҗғәгатьләр, үтенечләр, хезмәт язмалары килгәч, алар шулай ук кире элементә системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

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

4. Мөрәҗғәгатьләрне анализлау

4.1. Тышкы һәм эчке клиентларның мөрәҗғәгатьләрен һәм үтенечләрен анализлау максатыннан, мондый мөрәҗғәгатьләрнең квартал саен мониторингы үткәрелә.

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

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

Мәғлүмат эчке характерлы һәм бастырылырга тиеш түгел.

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

4.2. анализ объектив метриклар буенча үткәрелә:

барлык билгеләнгән элементә каналлары буенча төрле каналлар буенча процент өлеше күрсәтелгән мөрәҗғәгатьләр саны;

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

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

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

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

5. Сораштырулар үткәрү

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

дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

ярдәм чаралары;

контроль-күзәтчелек эшчәнлегә;

муниципаль функция;

мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау;

Орган эшчәнлегә турында мәгълүмат алу.

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

Примерная форма

Хезмәтне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез хезмәт сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән ТР Аксубай муниципаль районы Иске Кармәт авыл җирлеге Башкарма комитеты (Орган исеме) (алга таба - Орган) белән үзара бәйләнеш процессына бәя бирүгезне һәм берничә сорауга җавап бирүгезне сорыйбыз.

1. сез Орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгатьме?

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

2. Сез Орган хезмәтләрен күпме кулланасыз?

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

3. Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

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

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

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

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

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

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

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

9. Башка

8. Сөз хеҙмәтне алу тәртибе турында Сөз кызыксындырган барлык мәғлүмәтне таба/ала алдығыҙмы?

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлөшчә
3. Мәғлүмәт актуаль булмаған булып чыкты
4. юк, мөмкин түгел

9. Хеҙмәтне алу тәртибе турында мәғлүмәт бирүнең нинди ысулы Сөзнәң өчен өстөнрәк?
(Сөз 5 варианттан артык сайлай алмайсыз)

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

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

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

11. Хеҙмәтне алу өчен гариза һәм документлар жиһәрүнең нинди ысулы Сөзнәң өчен өстөнрәк?

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

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

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

13. Сөз хеҙмәтне алу өчен гаризаларны һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан ни дәрәжәдә канәғәт? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәғәтләнмәгәнгәһезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәғәтләнмәгәнгәһезне аңлата. (Бер җавап)

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

14. Сөз гаризаларығыҙны һәм документларығыҙны кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдығыҙмы?

1. әйе
2. Юк

15. Сөз хеҙмәт күрсәтү статусы турында мәғлүмәт бирү процессыннан никадәр канәғәт? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәғәтләнмәгәнгәһезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәғәтләнмәгәнгәһезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл

- 4. 2 балл
- 5. 1 балл

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

- 1. әйе
- 2. Юк

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

- 1. әйе
- 2. Юк

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

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

19. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сөзнең өчен өстенрәк?
(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

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

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

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

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

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

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

23. Сөзгә хезмәт нәтижәләрен нинди ысуллар белән жибәрделәр?

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

24. Сөзнең өчен хезмәт нәтижәләрен алуның нинди ысулы өстенрәк?

- 1. рәсми сайт аша
- 2. РПГУ аша

3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта җибәрү аша
6. башка

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

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

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

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

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

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

28. Сөз Органга турыдан-туры мөрәҗғәгать иткәндә хезмәт турында мәғлүмат бирүче Орган хезмәткәрләренең игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

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

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

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

30. Сөз хезмәт бәясе белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

31. Сөз хезмәт күрсәтү турында гариза бирү, хезмәт күрсәтү статусы турында мәғлүмат алу, хезмәт буенча нәтиҗә алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

32. Хезмәтне алу процессын тулаем бәялөгез:

1. бик яхшы

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

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмәт күрсәтүне тәкъдим итәргә әзерлеген бәяләрсезме? Бәя бирегез

5 балллы шкала буенча, анда 1 балл Сөз, әлбәттә, тәкъдим итмәячегезне аңлата, 5 балл Сөз, әлбәттә, тәкъдим итәргезне аңлата. (Бер җавап)

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

34. Хезмәт күрсәткәндә сезгә нәрсә ошамады?
(Ачык сорау)

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

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

1. әйе

2. Юк

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

1. Әйе, дәүләт пошлинасы (башка түләүләр) түләгән
2. Юк, түләмәгән

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

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

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

1. Әйе, ул судка кадәр шикәятне кулланды
2. Юк, судка кадәр шикәятне кулланмады

40. Сөз ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикәят бирү нәтиҗәсеннән канәгатьме яки канәгатьме? (Бер җавап)

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

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

1. әйе, яхшы якка
2. Әйе, начаррак якка
3. Юк, үзгәрмәде
4. Җавап бирү кыен

Алга таба бары тик физик затлар өчен

37. Сезнең жөнөс

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

38. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 ел

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

39. Сезнең белемеgezне күрсәтеgez (Бер җавап)

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

40. Сизнең социаль хәлеgez (Бер җавап)

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

41. Сиз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

43. Сиз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

44. Сизнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтеgez:

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

45. Сизнең оешма кайда урнашканын күрсәтеgez?

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

46. Сизнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Сизнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтеgez?

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

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

ХЕЗМƏТТƏШЛЕК ӨЧЕН РƏХМƏТ!

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. сез Орган функцияләренә канәгатьме яки канәгатьме?

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

2. Сез Органның муниципаль функцияләрен күпме кулланасыз?

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

3. Сез Органның нинди муниципаль функциясен куландыгыз:

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

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

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

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

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

(Ачык сорау)

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

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

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

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган булып чыкты

4. юк, мөмкин түгел

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. әйе
2. Юк

15. Сиз муниципаль функцияне тәмин итү статусы турында мәғлүмат бирү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнгә аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнгә аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

19. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сөзнең өчен өстенрәк?
(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

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

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

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

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

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

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

23. Сөзгә муниципаль функциянең нәтиҗәсе нинди ысуллар белән жиберелде?

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

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

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

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

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

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

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

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

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

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

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

29. Сөз турыдан-туры муниципаль функцияне күрсәтүче Орган хезмәткәрләренең мәрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

30. Сөз муниципаль функцияне бирү турында гариза бирү, муниципаль функцияне бирү статусы турында мәгълүмат алу, муниципаль функция буенча нәтиҗә алу өчен ведомствого кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

31. Гомумән алганда, муниципаль функцияне алу процессын бәяләгез:

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

32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функцияне алырга тәкъдим итәргә өзерлеген бәялисезме? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз, һичшиксез, тәкъдим итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл Сөз, һичшиксез, тәкъдим итәрсез дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

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

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

1. әйе

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

36. Сезнең женес

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

37. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел

4. 55 яшь һәм аннан олырак

38. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

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

1. Җитәкче 7. Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)

2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр 8. Үз-үзен эш белән тәмин иткән халык

3. Эшче 9. Укучы, студент

4. Белгеч, офис хезмәткәре 10. Эшсез пенсионер

5. Хәрби хезмәткәр, хокук саклау органнары хезмәткәре 11. Йорт хужабикәсе

6. Эшкүар 12. Эшсез

13. Башка (язу)

40. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1. Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту 11. Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм IT

2. Чыгару сәнәгате 12. Именият һәм финанс

3. Эшкертү сәнәгате 13. Мәгариф, фән

4. торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су чыгару, калдыклар 14. Сәламәтлек саклау, фармацевтика

5. Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы) 15. Мәдәния, ял һәм күңел ачу оештыру

6. 16 төзелеш. Спорт

7. Сәүдә 17. Туризм

8. Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы 18. Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү

9. Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы) 19. Башка (язу)

10. Яшьләр сәясәте 20. Җавап бирү кыен/җавап бирүдән баш тарту

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

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

42. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы

2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башка

43. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

44. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

(Субъектлар исемлеген беркетелә)

45. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

РӘХМӘТ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Ярдәм чарасын алучы анкета

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

1. оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

2. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

4. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

5. Сез Органга ярдәм итү чараларыннан канәгатьме яки канәгатьме?

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

6. Сез Органга ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

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

7. Органга нинди ярдәм чарасы алдыгыз?:

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

1. 5 балл

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

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

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

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

(Ачык сорау)

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

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 жибәрде
8. Органга электрон почта аша мөрәҗғәгать жибәрде
9. Башка

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

20. Гаризагызны һәм документларыгызны карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. алмады (а)
2. Финанс дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон шалтырату аша
5. Почта җибәрү аша
6. башка

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

28. Сөзнең ярдәм чарасын алу процессында кыенлыklar булдымы?

1. әйе
2. Юк

29. Тулаем алганда ярдәм чарасын алу процессын бәяләгез:

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

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

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

31. Сөз Органга турыдан-туры мөрәҗәгать иткәндә ярдәм чаралары турында мәгълүмат бирүче Орган хезмәткәрләренең игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

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

32. Сөз турыдан-туры ярдәм чарасын күрсәтүче Орган хезмәткәрләренең мәрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

33. Ярдем чарасын алу процессында сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)

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

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

1. өйе

2. Юк

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

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

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

1. Сез Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

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

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

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

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

4. Нигә Сез мөрәжәгәتكә җавап алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсә
канәгатьләнмәде?
(Ачык сорау)

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

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

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

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

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

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

8. Органга нинди ысуллар белән мөрәжәгать иттегез?

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

9. Органга мөрәжәгать жиберүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

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

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

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

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

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

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

1. әйе
2. Юк

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

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

14. Сез мөрәжәгәтегезне карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. әйе
2. Юк

15. Сез мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. әйе
2. Юк

16. Нинди ысуллар белән мөрәжәгать итү барышы турында хәбәрләр алдыгыз?
(Сез 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

17. Мөрәжәгатьне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?
(Сез 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. электрон почта аша

2. Телефон шалтырату аша
3. Почта жиберу аша
4. Рәсми сайт аша
5. Башка

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

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

19. Сөзгә мөрәжәгатькә җавап алуның нинди ысулы өстенрәк?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

24. Сөз мөрәжәгатыне бирү, мөрәжәгатыне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәжәгатькә җавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

25. Мөрәжәгатыне карау процессын тулаем бәяләгез:

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек

4. канәгәтьләнерлек түгел

5. Җавап бирү кыен

26. Орган мөрәҗәгәтне караганда сезгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

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

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

1. әйе

2. Юк

Алга таба бары тик физик затлар өчен

29. Сезнең җенес

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

30. Яшәгезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел

4. 55 яшь һәм аннан олырак

31. Сезнең белемгезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

32. Сезнең социаль хәлегез (Бер җавап)

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

34. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

35. Сөз кайсы төбөктө яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

36. Сөзнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

37. Сөзнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

38. Сөзнең оешма кайсы төбөктә урнашкан?

39. Сөзнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Мәгълүматка керү мөмкинлеген алучының анкетасы
Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (Орган исеме)
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. Сез Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

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

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

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

(Ачык сорау)

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

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

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

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

6. Сез Органның Рәсми сайтын күпме кулланасыз?

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

7. Сез Органның социаль челтәрләрен һәм хәбәрчеләрен күпме кулланасыз?

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

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

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

9. Сөз Орган эшчәнлеген туурнда мағлұмат алу өчен Органга ниче тапкыр мөрөжөгатъ итөсөз?

1. Мин гел кулланам
2. Вақыт-вақыт кулланам (сирөк)
3. Жавап бирү кыен

26. Орган эшчәнлеген туурнда мағлұмат алганда сезгө нөрсө ошамады?
(Ачык сорау)

27. Сезнең карашыгыз буенча, Орган эшчәнлеген туурнда мағлұмат бирүдө нөрсөне үзгөртөргө һәм туыландырырга кирөк? (Ачык сорау)

28. Сөз Орган эшчәнлеген туурнда мағлұмат алганда кыенлыклар кичердегезме? Әгөр шулай икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. өйе

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

29. Сезнең жөненс

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

30. Яшегезне күрсөтегез (Бер жавап)

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

31. Сезнең белемегезне күрсөтегез (Бер жавап)

1. югары
2. төмамланмаган югары
3. урта махсус
4. Урта гомуми белем
5. тулы булмаган урта белем һәм түбөнрөк

32. Сезнең социаль хөлегез (Бер жавап)

1.	Житөкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хөзмөткөре)
2.	Дөүләт һәм муниципаль хөзмөткөр	8.	Үз-үзен эш белән тәэммин иткән халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хөзмөткөре	10.	Эшсөз пенсионер
5.	Хәрби хөзмөткөр, хоук саклау органны хөзмөткөре	11.	Йорт хужабикөсе
6.	Эшмөкөр	12.	Эшсөз
		13.	Башка (язу)

33. Сөз нинди өлкөдө эшлисөз? (Бер жавап)

1.	Авил хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтө, массакүләм мағлұмат чаралары һәм IT
2.	Казып алу сөнөгатө	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкөртү сөнөгатө	13.	Мөгариф, фөн
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәэммин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Сөламөтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мөдөният, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сөүдө	17.	Туризм
8.	Хөзмөтлөр һәм жөмөгатъ туклануы	18.	Социаль хөзмөтлөр һәм тәэммин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язу)
10.	Яшьлөр сөясөте	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

34. Сөз кайсы төбөктө яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

35. Сөзнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсөтегез:

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

36. Сөзнең оешма кайда урнашканын күрсөтегез?

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

37. Сөзнең оешма кайсы төбөктә урнашкан?

38. Сөзнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсөтегез?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

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

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

1. сез күбрәк канәгатьме яки тулаем дәүләт хезмәтләреннән һәм хезмәтләреннән канәгать түгелме? (Бер җавап)
1. күбрәк канәгать
 2. Киресенчә, канәгатьләнми
 3. Җавап бирү кыен

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

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

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

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

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

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

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

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

- 7.Сез рәсми сайтта күрсәтелгән ведомство эшчәнлеге турында мәгълүматның ачыклыгын, тулылыгын һәм мөмкинлеген ничек бәялисез?

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар

5. Жавап биру кыен

8. Сездең Орган хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш тәҗрибәсе бармы? (Бер җавап)

1. бар
2. Юк

9. Сезд Орган хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш сыйфаты белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сезд тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сезд тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

10. Соңгы елда Орган оештырган чараларда катнашырга туры килдеме?

1. әйе
2. Юк

11. Сезд, гомумән алганда, Сезд катнашкан Орган чараларының сыйфаты һәм эчтәлегә белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сезд тулысынча канәгатьләнмәгәнгәгезне аңлата, 5 балл Сезд тулысынча канәгатьләнгәнгәгезне 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 тәкъдим итәргә әзерлеген бәялисезме? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сезд, һичшиксез, тәкъдим итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл Сезд, һичшиксез, тәкъдим итәрсез дигәнне аңлата. (Һәр хезмәт буенча һәр юл буенча бер җавап)

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

13. Сездең карашыгыз буенча, Орган чаралары системасында нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

14. Сездең җенес

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

15. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

16. Сездең белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

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

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

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

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

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

19. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

20. Сөзнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

21. Сөзнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

22. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

23. Сөзнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Кулланучының контроль (күзәтчелек) чараларын үткәрүне бәяләү буенча анкетасы

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

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Җавап бирү кыен

2. Сөзнең оешмага/шәхси эшмәкәр буларак 2023 елның 1 гыйнварынан бирле контроль (күзәтчелек) чаралары үткәрелдеме? (Бер җавап)

1. әйе

2. Юк

3. Җавап бирү кыен

3. Дәүләт контроленең (күзәтчелегенең) нинди төре кулланылды?

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

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. контроль сатып алу

2. Мониторинг сатып алу

3. Сайлап алу контроле

4. Кисәтү игълан итү

5. Инспекция визиты

6. Рейд тикшерүе

7. документаль тикшерү

8. Күчмә тикшерү

9. Мониторинг махсус контроль (күзәтчелек) режимы буларак

10. Даими дәүләт контроле (күзәтчелеге) махсус режим буларак

11. Махсус режим буларак даими рейд

12. Җавап бирү кыен

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

8. Сөз контроль (күзөтчөлөк) чараларын үткөрү мөсьөлөлөрө буенча мөгълүматның тулылыгы (житөрлөк булуы) белән канөгательәнөсөзмө яки канөгательәнмисөзмө? (Бер жавап)

1. күбрөк канөгать
2. Киресенчө, канөгательәнми
3. Жавап бирү кыен

9. Сөз соңгы вакытка карата контроль (күзөтчөлөк) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбөндөгө параметрлары белән никадәр канөгать? 5 балллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канөгательәнмөгөнегезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канөгательәнгөнегезне аңлата. (Һәр юл өчен бер жавап)

	Оценка от 1 до 5
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзөтчөлөк) органнары хөзмөткөрлөрө белән үзара бөйлөнөш	
9.3. Контроль чаралар үткөрү нәтижәлөрөн бирү оперативлыгы	
9.4. Контроль чаралар үткөрүнең периодикалыгын саклау	
9.5. Контроль үткөрүнең аттестацияләнгән методикаларының булуы һәм үтөлөшө	
9.6. Контроль (күзөтчөлөк) кысаларында кабул ителгән гамәлләрнең нигезләнүе	

10. Контроль (күзөтчөлөк) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәллөрөнө (гамәлсөзлегенө) шикаять бирергө туры килдөмө? (Бер жавап)

1. әйе, шикаять
2. Юк, мөрәжәгать итмөдө

11. Сөз контроль (күзөтчөлөк) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәллөрөнө (гамәлсөзлегенө) шикаять бирү нәтижәсеннән канөгатьмө яки канөгатьмө? (Бер жавап)

1. күбрөк канөгать
2. Киресенчө, канөгательәнми
3. Жавап бирү кыен

12. контроль (күзөтчөлөк) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәллөрөнө (гамәлсөзлегенө) шикаять итү нәтижәсендө сөзгө нөрсө туры килмөдө? (Ачык сорәу)

13. Сөз контроль (күзөтчөлөк) органнары эшчәнлегенөң нәтижәлелөген ничөк бөялисөз? 5 балллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл эшчәнлекнең бөтенләй нәтижәсөз булуын аңлата, 5 балл эшчәнлекнең бик нәтижәле булуын аңлата. (Бер жавап)

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

14. Сөзнөң контроль/күзөтчөлөк органына мөнәсөбөтегөз контроль (күзөтчөлөк) чараларын үткөрү нәтижәсендө үзгөрдөмө? (Бер жавап)

1. әйе, яхшы якка
2. Әйе, начаррак якка
3. Юк, үзгөрмөдө
4. Жавап бирү кыен

15. Сөзнөң статусыгызны ачыклагыз (Бер жавап)

1. Юридик зат вөкилө
2. Шөхси эшмөкөр яки аның вөкилө
3. Үз-үзөн эш белән тәэмин итүчө

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

5. Башка статус (күрсәтегез)

16. Сөзнәң оешма нинди төргә керә? (Бер җавап)

1. коммерция оешмасы

2. Коммерцияле булмаган оешма

17. Сөзнәң оешма нинди бизнес төренә керә? (Бер җавап)

1. кече бизнес

2. Урта бизнес

3. Эре бизнес

18. Сөзнәң оешманың эш вакытын күрсәтегез (Бер җавап)

1. 1 елга кадәр

2. 1 яшьтән 3 яшькә кадәр

3. 3 яшьтән 5 яшькә кадәр

4. 5 яшьтән 10 яшькә кадәр

5. 10 елдан артык

18. Үзегезнең оешмагыз эшчәнлегенең төп өлкәсен күрсәтегез? (Бер җавап)

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

19. Сөзнәң жөнәс (Бер җавап)

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

20. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 18-29 ел

2. 30-44 ел

3. 45-60 ел

4. 61 яшь һәм олырак

21. Сөзнәң белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. төмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

22. Сөз кайсы төбәктә яшисез?

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

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

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан
сораштыру анкетасы

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

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

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

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

	Даими, һәр, эш көне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елына берничә тапкыр	Моңы эшләмим
2.1. дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдем чараларын күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү					
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, үтенечләргә, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү					
2.5. Ведомстводагы норматив-хокукый эшчәнлек					
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара бәйләнеш мәсьәләләре буенча консультация биру					

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

	Проблемалар (күрсәтегез)	Мин моңы эшләмим
2.1. дәүләт хезмәтләре күрсәтү		
2.2. Ярдем чараларын күрсәтү		
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү		
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, үтенечләргә, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү		
2.5. Ведомстводагы норматив-хокукый эшчәнлек		
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара бәйләнеш мәсьәләләре буенча консультация биру		

4. Сез материально-техническое оснащение вашей деятельности насколько удовлетворены? (Һәр юл өчен бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Җавап биру кыен
4.1 Хезмәт урыны (кабинет, җиһаз, санитар бүлмәләр һ.б.)					
4.2 Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчереп алу техникасы, элемтә чаралары)					
4.3. Программа тәэминаты					
4.4. Техник чараларга хезмәт күрсәтү					
4.5. Куллану материаллары белән тәмин ителеш (кәгазь, бланклар,					

канцелярия товарлары)					
-----------------------	--	--	--	--	--

5. Сизнең профессиональ эшчәнлегегезне регламентлаштыру белән Сиз никадәр канәгать? (Һәр юл өчен бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирү кыен
5.1. Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы					
5.2. Күрсәтмәләрне һәм методик материалларны куллану уңайлыгы					

6. Сиз үзегезнең профессиональ эшчәнлегегезне автоматлаштырудан никадәр канәгать? (Һәр юл өчен бер җавап)?

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

7. Сизнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик тәэмин итүдә нәрсә Сизгә туры килми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда "Канәгатьләнми" һәм "Канәгатьләнми" дигән җавап бергән респондентлар җавап бирә

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирү кыен
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчереп алу техникасы, элемент чаралары)		
7.2. Программа тәэминаты		
7.3. техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары		
7.5. Хокукый мәгълүмат системалары		
7.6. кадрлар порталы		
7.7. Дэшборды		
7.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. хисапларны автоматлаштыру		
7.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү		

8. Сизнең һөнәри эшчәнлегегезне мәғлүмәти-технологик тәэмин итүдә нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)_____

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

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

10. Сизнең хакимият органындагы кадрлар бү­л­е­г­е белән Сиз никадәр еш аралашасыз? (Һәр юл өчен бер җавап)?

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

11. Сизнең хакимият органында кадрлар белән эш­нең ничек тө­з­е­л­ү­е­нә Сиз никадәр канәгать? (Бер җавап)

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

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этап­ла­ры	Оценка от 1 до 5
12.1 Дәү­л­әт граж­дан хез­мә­те­нә керү (эшкә кабул итү)	
12.2 Дәү­л­әт граж­дан хез­мә­те­нә кер­гән­дә сы­нау (эшкә кабул итү)	
12.3 От­пуск би­рү	
12.4 Хез­мәт коман­ди­ров­ка­сы­на жи­бә­рү	
12.5 Бүтән вазыйфага (башка эшкә) күч­ерү яки күч­ерү, бүтән вазыйфаны алыштыру	
12.6 Хез­мәт кон­трактының мөһим шартларын үз­гәртү (хез­мәт кон­тракты шартларын ял­лар бил­геләгән)	
12.7 Мөн­фә­гә­т­ләр кон­фликтын булдырмау һәм чишү	
12.8 Керемнәр, чыгымнар, мөл­кәт һәм мөл­кәт ха­рак­те­ры йөкләмә­лә­ре ту­рында мәғ­лү­мәт би­рү	
12.9 Ин­тер­нет чел­тә­рен­дә мәғ­лү­мәт урнаштыру ту­рында мәғ­лү­мәт би­рү	
12.10 Бү­л­әкләү ча­ра­ла­рын куллану	
12.11 Дис­ци­п­ли­нар жа­вап­лы­лык­ка тар­ту	
12.12 Мат­ди яр­дәм күрсәтү	
12.13 Дәү­л­әт социаль га­ран­тия­лә­ре би­рү	
12.14 Хез­мәт (хез­мәт) бу­рыч­ла­рын үтәү­не оештыру	
12.15 До­ку­мент әйләнә­шен һәм опе­ра­тив хез­мәт­тәш­лек­не оештыру	
12.16 Хез­мәт (хез­мәт) бу­рыч­ла­рын үтәү	
12.17 Хез­мәт кон­трактын (хез­мәт кон­трактын) туктату	
12.18 Шәх­си хез­мәт (хез­мәт) бәхә­се	
12.19 Ха­ки­ми­я­т ор­га­ны­ның клиент-үзәк кор­по­ра­тив мо­хитен оештыру	

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этап­ла­ры	Проблема (күрсәте­гез)	Җавап би­рү кыен
13.1 Дәү­л­әт граж­дан хез­мә­те­нә керү (эшкә кабул итү)		

13.2 Дәүләт граждандан хезмәтенә кәргәндә сынау (әшкә кабул итү)		
13.3 Отпуск бирү		
13.4 Хезмәт командировкасына жиберү		
13.5 Бүтән вазыйфага (башка әшкә) күчерү яки күчерү, бүтән вазыйфаны алыштыру		
13.6 Хезмәт контрактның мөһим шартларын үзгәртү (хезмәт контракт шартларын яклар билгеләгән)		
13.7 Мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм чишү		
13.8 Керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәт характеры йөкләмәләре турында мәгълүмат бирү		
13.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат бирү		
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 Документ әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 Хезмәт контрактын (хезмәт контрактын) туктату		
13.18 Шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
13.19 Хакимият органының клиент-үзәк корпоратив мохитен оештыру		

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

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

15. Органда хезмәт үсешә мөмкинлекләреннән Сөз никадәр канәгать? (Бер җавап)

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

16. Сөз органның (ведомствоның) яңа хезмәткәрләрен адаптацияләү системасыннан никадәр канәгать? (Бер җавап)

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

4. Адаптация системасы юк

17. Органда (ведомствода) кулланылган яңа хезмәткәрләренә адаптацияләү буенча нинди чаралар күрәсөз? (җаваплар саны)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр әшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Яңа хезмәткәрне корпоратив хәбәрчеләргә, корпоратив порталларга һ.б. тоташтыру.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Әчке уку ту, тренинглар үткәрү
6. Остазлыкны оештыру
7. яңа хезмәткәр әшенәң беренче айларында (кварталында) адаптациянең даими мониторингы
8. башка (күрсәтегез)
9. адаптация чаралары турында мәгълүмат юк
10. Бернинди чаралар да үткәрелми
11. Җавап бирү кыен

18. Сөзнең органда хезмәткәрләр ничә тапкыр уку тыла? (һәр юл өчен бер җавап)?

	Квартал га 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елына 1 тапкыр	Уку ту үткәрелми	Җавап бирү кыен
--	---------------------------	--------------------------	----------------------	---------------------	--------------------

18.1. Профессиональ эшчәнлек процессы буенча укыту					
18.2. Хезмәт күрсәтүдә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләрен өйрәтү					

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

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

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

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

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

1. Җитәкчелек тарафыннан аңлатмалар булмау
2. Җитәкчелек тарафыннан нәтижәләрне тану
3. Җитәкчелек фикере
4. Коллегалар фикере
5. Үз-үзеңне бәяләү
6. Матди стимуллаштыру
7. кызык түгел, мөһим түгел
8. Җавап биру кыен

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

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

23. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

25. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

26. Сөзнең белемегез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан
сораштыру анкетасы

Эчке клиентларның мөрәҗәгатьләренә карау һәм үтенечләренә үтәү белән канәгатьлеген бәяләү

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

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

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

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

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

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

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

4. Өйтеgez әле, нинди сәбәпләр аркасында мөрәҗәгатьләр еш була? (Ачык сорау)

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

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

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

	1 дән 5 гә кадәр	Проблемалар, камилләштерү буенча тәкъдимнәр
Дөүләт хакимияте органында шәхси кабул итүдә телдән мөрәҗәгать итү		
Кәгазьдә дөүләт органына язма мөрәҗәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәҗәгать итү		
Дөүләт хезмәте порталы аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү (gosuslugi.ru)		

Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Мессенджерларда төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. югары
2. Төп
3. Алып баручы
4. Олы
5. Кече

15. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сез Сездең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

17. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

18. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

19. Сездең белемегез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан
сораштыру анкетасы

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

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

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

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

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

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

3.Сез нинди ярдәм чаралары белән шөгыльләнәсез? (Җаваплар саны)

Алга таба сораулар респондент билгеләгән һәр ярдәм чарасы буенча аерым бирелә

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

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

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

	Оценка от 1 до 5
Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәгълүмат "ВКонтакте" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат "Одноклассники" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат массакуләм мәгълүмат чараларында һәм интернетта урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствога шәхсән мөрәҗәгать иткәндә бирелә	

6. ярдәм чарасы ничек күрсәтелә? (Бер җавап)

1. ярдәм чарасын һәрвакыт ведомство үзе тәкъдим итә

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирү кыен

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

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

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

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

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

12. Сөз үзегезне нинди позицияләргә төркемгә кертәсез? (бер җавап)

1. югары
2. Төп
3. Алып баручы
4. Олы
5. Кече

13. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

14. Сөз Сөзнөң ведомствода ничө ел эшлисөз?

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

15. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

16. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

17. Сөзнөң белемегез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

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

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

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты (алга таба - Башкарма комитет) "Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кере элемтәне жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында" 30.01.2026 ел № 1 карары нигезендә, дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү, мөрәжәгатьләрне карау процессларыннан клиентларның канәгатьләнүен бәяләү максатыннан даими жыелу һәм кере элемтәгә анализ ясау оештырылды һәм үтенечләр, хезмәткәрләрнең канәгатьлеген Башкарма комитет (хезмәткәрләре) тарафыннан һөнәри эшчәнлек һәм хезмәт дәрәжәсе (алга таба - канәгатьлекне бәяләү).

Хисапта XX.XX.20XX.

1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

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

- "Исеме"
- "Исеме"
- "Исеме"

Хезмәт граждандар һәм юридик затларга күрсәтелә.

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

№	Хезмәт төренең исеме	Мөрәҗәгатьләр саны				Динамик а (%)	Приме чание
		2025 год		2026 год			
		ед.	%	ед.	%		
1							
2							
..							
.							
	барысы		-		-	-	

1.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

Анкета хезмәт күрсәтү өчен гариза бирүчеләр булган гражданныр/оешмалар санына жибәрелде. XX.XX.20XX мәғлүматлары буенча, хезмәт алучылардан тугырылган анкеталар саны алынган (%).

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

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

Таблица 1

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

1.3. Мәғлүмат системалары белән канәгатьләнүне анализлау

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

1.4. Нәтижәләр, клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткөрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди "авырту", нәтижәләр һәм тәкъдимнәр ачылганларын чагылдырырга кирәк.

2. Мөрәҗәгатьләрне һәм үтенечләрне карау

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

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

Мөрәҗәгатьләр өлкәсе								Динамик а (%)		Примечание
№	Мөрәҗәгатьләр өлкәсе	Мөрәҗәгатьләр саны								
		2025 год		2026 год						
		ед.	%	ед.	%					
1	Жир мәсьәләләре									
2	Милек мәсьәләләре									

3	Социаль мәсьәләләр						
4							
..							
.							
	ИТОГО		-		-	-	

2.1. Мәғлүмат җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

2.2. Клиентларның мөрәҗғәгатьләрне һәм үтенечләрне карау белән канәгатьләнүе

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

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьләнү дәрәҗәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгатьсезлек сәбәбе
Мәғлүмат бирү		
Гариза бирүченең документлар тапшыруын оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Үтенечне карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карар кабул итү		
Мөрәҗғәгатьне карау барышы һәм аның нәтиҗәләре турында гариза бирүчегә хәбәр итү		
Нәтиҗә бирү		
Гариза бирүченең мөрәҗғәгатьне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Заявка бирү этабында Башкарма комитет ягыннан мәғлүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

2.3. Мәғлүмат системалары белән канәгатьләнүне анализлау

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

2.4. Нәтиҗәләр, клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтиҗәләре буенча нинди "авырту", нәтиҗәләр һәм тәкъдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк.

№	Процес с исеме	Ачыкланган проблемалр/ тышкы клиентларнң потенциаль ихтыяжлары	Проблема ның таралуы	Проблеманы чишү өстенлеге/ ихтыяжны канәгатьләндеү	Чараны гамәлгә ашыру өчен кирәкле	Жаваплы (ФИО, вазыйфас)	Гамәлгә ашыру вакыты

3. Эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

2-таблица - Башкарма комитет хезмәткәрләренең, хезмәткәрләренең аерым процесслар белән канәгатьләнүен бәяләү: канәгатьсезлек сәбәпләре

Таблица 2

Хезмәт, функция, сервис исеме		Уровень удовлетво ренности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Ведомстводагы эштән канәгать булу			
Хезмәттәшләр арасындагы мөнәсәбәтләрдән канәгать булу коллективта	Сез булган бүлектә		
	сез вазыйфаны алыштырасыз		
	Гомумән алганда, ведомствода		
	Бирелгән мәғлүматның сыйфаты		
	Тапшыру вакытын үтәү		
	мәғлүмат		
	Мәғлүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)		
Ведомствода һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән канәгать булу (тренингләр, семинарлар, уку курслар, квалификация күтәрү)			
Материаль-техник яктан канәгатьлек үз эшчәнлеген җиһазлау	Хезмәт урыны (кабинет, җиһаз, санитар бүлмәләр һ.б.)		
	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчереп алу техникасы, элемент чаралары)		
	Программа тәэминаты		

Профессиональ техниканы регламентлауга канәгатьлек эшчәнлегә	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Куллану материаллары белән тәэмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)		
Профессиональ эшчәнлекне автоматлаштырудан канәгать булу	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчереп алу техникасы, элемтә чаралары)		
	Программа тәэминаты		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләренең үтәлешен контрольдә тотуның мәғлүмат системалары		
	Хокукий мәғлүмат системалары		
	Кадрлар порталы		
	Дэшборды		
	Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
	Хисапларны автоматлаштыру		
	Гомуми мәғлүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру		
	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәғлүматларына керү		

3.1. Мәғлүмат җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

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

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтиҗәләре буенча нинди "авырту", нәтиҗәләр һәм тәкъдимнәр ачылганын чагылдырырга кирәк. Канәгатьләнү дәрәжәсе һәм канәгатьләнмәү сәбәпләре турында язылган.

4. Эчке клиентларның мөрәҗәгатьләренә һәм үтенечләренә карау белән канәгатьләнүен анализлау

Ведомство хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү, шулай ук мөрәҗәгатьләренә карау һәм үтенечләренә үтәү белән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәрү.

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

Таблица 3

	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхси кабул итүдә телдән мөрәҗәгать итү		
Кәгазьдә дәүләт органына язма мөрәҗәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәҗәгать итү		

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

4.1. Мәгълүмат җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

4.2 Нәтижәләр, эчке клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

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

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

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

Таблица 4

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

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

Таблица 5

№	Процесслар	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
1.	Ярдәм чарасын гамәлгә ашыруны финанслау		
2.	Ярдәм чарасы турында мәгълүмат		
3.	Ярдәм чарасын күрсәтүгә гариза җибәрүне оештыру		
4.	Ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен		

	кирәкле документларны (мәғлүматларны) сорау һәм тапшыру		
5.	Ярдәм чарасын күрсәтергә гаризаны карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карарлар кабул итү		
6.	Ярдәм күрсәтү		
7.	Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять бирү		

5.1. Мәғлүмат җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

5.2 Нәтижәләр, эчке клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

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

Дата

Имза

(ф. и. о., вазыйфасын күрсәтеп)

2 нче кушымта
хисапка: "авырту картасы»

№	Процес с исеме	Ачыкланган проблемалар/ эчке клиентларның потенциаль ихтыяжлары	Проблем аның таралуы	Проблеманы чишү өстенлеге/ ихтыяжны канәгатьләндеү	Чараны гамәлгә ашыру өчен кирәкле	Жаваплы (ФИО, вазыйфас)	Гамәлгә ашыру вакыты