



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ СТАРОТИМОШКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

КАРАР

№ 1

30.01.2026 ел

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

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

1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Тимошкино авыл жирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган тәртибен расларга.
2. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Тимошкино авыл жирлеге Башкарма комитетын мәгълүмат жыю, мөрәжәгатьләрне һәм соратуларны, тышкы һәм эчке клиентларны анализлау буенча җаваплы итеп билгеләргә.
3. Елга кимендә бер мәртәбә тышкы һәм эчке клиентлардан сорашып белешүләр үткәрергә, алынган мәгълүматка анализ ясарга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Тимошкино авыл жирлеге Башкарма комитетының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр әзерләргә.
4. Әлеге карарны Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы рәсми сайтына урнаштырырга (<http://aksubayevo.tatarstan.ru>) һәм Татарстан Республикасы рәсми хокукый мәгълүмат порталында бастырып чыгарырга (<http://pravo.tatarstan.ru>).
5. Әлеге карар үтәлешен контрольдә тотуны үземдә калдырам.

Аксубай муниципаль районы
Иске Тимошкино авыл жирлеге
Башкарма комитеты житәкчесе



Н.М.Сандимиров

Расланган
Татарстан Республикасы
Аксубай муниципаль районы
Иске Тимошкино авыл жирлеген
Башкарма комитеты карары белән
«30» гыйнвар 2026 ел № 1

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Тимошкино авыл жирлеген
Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау
Тәртибе.**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлегә Тәртип Россия Федерациясә Хөкүмәтенен 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Тимошкино авыл жирлеген Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессыннан канәгатьлек дәрәжәсә, ярдәм чаралары турында кире элемтәне алуны оештыру максатында эшләнә, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Тимошкино авыл жирлеген Башкарма комитетының (алга таба-Орган) контроль – күзәтчелек эшчәнлеген һәм (яисә) вәкаләтләрен гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары үз эченә ала:

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

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

1.2.3. гамәлдәгә дәүләт хезмәтләренен сыйфатын яхшыртуга һәм яналарын булдыруга карата таләпләрне эшләү һәм гамәлгә ашыруны тикшереп тору;

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

1.2.5. хакимият органы процессларының нәтиҗәлеген арттыру;

1.2.6. клиентларның проблемаларына оператив җавап бирү.

1.3. Әлегә тәртиптә түбәндәгә терминнар кулланыла:

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

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

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

Офлайн сораштыру-мәгълүматны жыю ысулы, ул мәгълүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә алардан кире элемтә жыю максатыннан (хакимият органында, МФЦда, клиентларның озак вакыт булу урыннарында шәхси кабул итү, Кәгазь хатлар жиберү) мәгълүмат жыюны күздә тотта.

2. Тышкы кире элемтә системасы

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алуының гамәлдәгә механизмнарына, ярдәм чараларына, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыруга һәм (яисә) орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыруга мөнәсәбәтен өйрәнү, мөрәҗәгатьләрен, тәҗдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрен карау, клиентлар үзәклеген арттыру максатларында орган эшчәнлеген турында мәгълүматтан файдалану өчен каралган.

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

- органга мөрәҗәгатьне органның рәсми сайтының " гражданнырны кабул итү һәм мөрәҗәгатьләр" бүлеген аша жиберү (<https://aksubayevo.tatarstan.ru>);

-мөрәжәгать юлламалары почта адресы буенча 423050, ТР, Аксубай районы Иске Тимошкино авылы, Ленин урамы, 27 йорт;

-мөрәжәгать юлламалары электрон почта адресы буенча : Stim.Aks@tatar.ru ;

-шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

-социаль чөлтәрдә һәм (яисә) мессенджерларда органның рәсми битләре аша мөрәжәгать юлламалары;

-органның рәсми сайтындагы «кире элемент»бүлегендә сорапшыруларда катнашу;

социаль социаль чөлтәрдә органның рәсми битләрендә урнапшырылган сорапшыруларда катнашу;

- тыпкы клиентларга персоналәштерелгән таратуда сорапшыруларда катнашу;

- шәхси кабул итүдә орган сорапшыруларында катнашу;

- Тыпкы клиентларның орган эшчәнлегә мәсәләләре буенча фикерләр жыю өчен билгеләнгән махсус чараларда катнашу;

-дәүләт һәм муниципаль хезмәтләргә бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә жавапларны гамәлгә ашыруны, орган эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан органның рәсми сайты һәм башка мәгълүмат ресурслары аша, органның шәхси кабул итүендә, органның консультация линиясе аша, почта адресы яисә электрон почта адресы буенча файдалануны гамәлгә ашыру.

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

2.4. Тыпкы клиентларны сорапшыру һәм бәяләү анонимлык принципларын үтәп үткәрелә.

2.5. Кире элементне бәяләү нәтижеләренә Анализ квартал саен планлапшырыла торган кварталга кадәргә айның 20 нче числосыннан да соңга калмыйча үткәрелә.

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

2.7. Кире элементгә квартал саен анализ ясау нигезендә тыпкы клиентлар өчен яна инструктив материаллар һәм аңлатмалар әзерләнгән, үзара эшчәнлектән һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Кирәклек ачыкланганда, үзара хезмәттәшлектен һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары актуальләштерелә.

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

3. Эчке кире элемент системасы

3.1. Эчке кире элемент системасы орган хезмәткәрләренә һөнәри эшчәнлек процессында үзара эшчәнлектән гамәлдәге процессларына мөнәсәбәтән өйрәнү өчен, органның канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм клиентлар үзәклегә дәрәжәсен арттыру максатларында каралган.

3.2. Эчке кире элемент системасы мөрәжәгатьләргә, сорапшыруларны, фикерләргә кабул итүне (жыюны), эшкәртүне һәм анализлауны, эчке клиентларны телдән яки язма рәвештә бәяләүне үз эченә ала:

- мөрәжәгатьләргә, сорапшыруларны, фикерләргә, бәяләмәләргә электрон почта адресына жибәрү;

-мөрәжәгатьләргә, сорапшыруларны, фикерләргә, бәяләүләргә Орган бинасында урнапшырылган почта тартмасы аша жибәрү;

-мөрәжәгатьләргә, сорапшыруларны, фикерләргә, бәяләүләргә органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша жибәрү;

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

3.4. Һөнәри эшчәнлектен сыйфатын һәм хезмәт шартларын яхшырту өчен эчке клиентлардан сорапшырулар үткәреләргә мөмкин.:

матди-техник жиһазландыру □ ;

- һөнәри эшчәнлектә регламентлапшыру;

- һөнәри эшчәнлектә автоматлапшыру;

-башка органның белән үзара хезмәттәшлек;

- органның һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

-органда вазыйфа үсеш мөмкинлекләре;

- коллективта орган хезмәткәрләре арасындагы мөмкинлекләр;

- тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

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

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

4. Мөрәжәгатьләргә Анализ

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

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

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

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

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

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

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

- мөрәжәгатьләргә төп сәбәпләре (квартал өчен мондый мөрәжәгатьләргә гомуми саны);

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

☐ канәгатьләнделергән шикәятләр өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтижәсе булган шикәятләр саны һәм кварталда кергән барлык шикәятләр санының өлеше);

☐ канәгатьләнделермәгән шикәятләр саны (кире кагылган шикәятләр саны һәм квартал өчен кергән барлык шикәятләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткәрү

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

- дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

- ярдәм чаралары;

- контроль-күзәтчелек эшчәнлегенә;

- муниципаль функция;

- мөрәжәгатьләргә һәм запросларны карау;

- орган эшчәнлегенә турындагы мәгълүматка керү мөмкинлегенә.

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

Хезмәт күрсәтүне алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. Сез күбрәк орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

- 1) күбрәк канәгать
- 2) канәгать түгел
- 3) җавап бирергә кыенсынам

2. Сез орган хезмәтләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

- 1) даими файдаланам
- 2) вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
- 3) җавап бирергә кыенсынам

3. Сез Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

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

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

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

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

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

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

- 1) Органның рәсми сайты
- 2) массакүләм мәгълүмат чаралары
- 3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
- 4) Органның телефоны буенча
- 5) Органда шәхсән кабул иткәндә
- 6) Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать жибәрдем

- 7) Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибәрдем
- 8) РПГУ да
- 9) башка
8. Хезмәтне алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?
- 1) Әйе, тулы күләмдә
- 2) Әйе, өлешчә
- 3) мәгълүмат актуаль булмаган
- 4) Юк, барып чыкмады
9. Сезнең өчен хезмәт алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы өстенлекле? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)
- 1) Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат
- 2) Органнан хәбәрләр алу
- 3) массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
- 4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат
- 5) Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
- 6) Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
- 7) РПГУ да урнаштырылган мәгълүмат
- 8) башка
10. Хезмәтләр алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жибәрдегез?
- 1) Органның рәсми сайты аша
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жибәрү юлы белән
- 6) башка
11. Хезмәт күрсәтү өчен гариза һәм документларны жибәрүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
- 1) Органның рәсми сайты аша
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән
- 5) почта аша жибәрү юлы белән
- 6) башка
12. Хезмәт алу өчен гариза һәм документлар бирү никадәр аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)
- 1) 5 балл
- 2) 4 балл
- 3) 3 балл
- 4) 2 балл
- 5) 1 балл
13. Хезмәт күрсәтү өчен гариза һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
- 1) 5 балл
- 2) 4 балл
- 3) 3 балл
- 4) 2 балл
- 5) 1 балл
14. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркәү турында хәбәрнамә алдыгызмы?
- 1) Әйе
- 2) юк

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

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

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

1) Әйе

2) юк

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

1) Әйе

2) юк

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

(Иң күбә 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1) алмадым(а)

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) телефон шалтыратуы ярдәмендә

5) почта аша җибәрү юлы белән

6) Органның рәсми сайты аша

7) Башка

19. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сөзнең өчен иң яхшысы? (Иң күбә 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1) РПГУ аша

2) электрон почта аша

3) телефон шалтыратуы ярдәмендә

4) почта аша җибәрү юлы белән

5) Органның рәсми сайты аша

6) башка

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

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

21. Хезмәт күрсәтү буенча нәтиҗә алуның оперативлыгы белән сөз ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1) унай карар кабул ителде

2) кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)

3) баш тарту нигезсез булган

4) башка

23. Хезмэт нәтижәсен сезгә мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жиһәрделәр?

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

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

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

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

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

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

- 1) кирәк булмаган
- 2) Әйе
- 3) юк

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

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

28. Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткәндә хезмэт күрсәтү турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күнеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

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

29. Сез турыдан-туры хезмэт күрсәтүче орган хезмәткәрләренең яхшы күнеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

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

- 1) 5 балл
- 2) 4 балл

- 3) 3 балл
- 4) 2 балл
- 5) 1 балл

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

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

32. Тулаем хезмэт алу процессын бәяләгез:

- 1) Бик яхшы
- 2) Яхшы
- 3) канәгатьләнерлек
- 4) канәгатьләнерлек түгел
- 5) җавап бирергә кыенсынам

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмэт күрсәтүне тәкъдим итәргә әзерлекне бәяләгез. 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 билгесе сез төгәл киңәш итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 билгесе сез төгәл тәкъдим итәчәксез дигәнне аңлата.. (Бер җавап)

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

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

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

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

1. әйе

2. юк

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

- 1) Әйе, дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түләгән
- 2) юк, түләмәдем

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

- 1) күбрәк канәгать
- 2) күбрәк канәгать түгел
- 3) җавап бирергә кыенсынам

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

1) Әйе, судка кадәрге шикаятьне файдаландым

2) юк, судка кадәрге шикаятьне кулланмадым

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

1) күбрәк канәгать

2) күбрәк канәгать түгел

3) җавап бирергә кыенсынам

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

1) әйе, яхшы якка

2) әйе, начар якка

3) юк, үзгәрмәде

4) җавап бирергә кыенсынам

Алга таба физик затлар өчен генә

37. Сизнең женес

1) ир-ат

2) хатын-кыз

38. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1) 14-17 яшь

2) 18-24 яшь

3) 25-35 яшь

4) 36-54 яшь

5) 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

39. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1) Югары

2) тәмамланмаган югары

3) урта махсус

4) урта гомуми белем

5) тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

40. Сизнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

41. Сиз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
	Табу сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
	ТКХ, су белән тәмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сәүдә	17.	Туризм
	Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү

	Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жаваптан баш тартам

43. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

45. Сөзгә оешма кайда урнашкан?

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

46. Сөзгә оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Сөзгә оешмада ничә хезмәткәр эшли?

- 1) 5 тән кимрәк
- 2) 5-15
- 3) 16-100
- 4) 101-250
- 5) 251-500
- 6) 501-750
- 7) 751-1000
- 8) 1000 һәм артыграк
- 9) башка

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!