

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
НОВОИБРАЙКИНСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
АКСУБАЕВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
АКСУБАЙ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
ЯҢА ИБРАЙ АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

ул. Советская, д.5,
с.Новое Ибрайкино, 423079

Совет урам, 5 нче йорт
Яңа Ибрай авылы, 423079

Тел.: (84344) 4-27-27, факс: (84344) 4-27-27. E-mail: Nibr.Aks@tatar.ru , <http://aksubayevo.tatarstan.ru>

КАРАР

№ 1

30.01.2026 ел

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементә жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында

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

1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементә жыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган тәртибен расларга.
2. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеге Башкарма комитеты җитәкчесе урынбасарын мәғлүмат жыю, мөрәҗғәтләрне һәм соратуларны, тышкы һәм эчке клиентларны анализлау буенча җаваплы итеп билгеләргә.
3. Елга кимендә бер мәртәбә тышкы һәм эчке клиентлардан сорашып белешүләр үткөрергә, алынган мәғлүматка анализ ясарга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеге Башкарма комитетының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкдирләр өзерләргә.

4. Өлеге карарны Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы рәсми сайтына урнаштырырга (<http://aksubayevo.tatarstan.ru>) һәм Татарстан Республикасы рәсми хокукий мәгълүмат порталында бастырып чыгарырга (<http://pravo.tatarstan.ru>).
5. Өлеге карар үтөлешен контрольдә тотуны үзәмдә калдырам.

Аксубай муниципаль районы
Яңа Ибрай авыл җирлеге
Башкармакомитеты җитәкчесе



Ф.Х.Кәбиров

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеген
Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәгә җыю һәм
анализлау Тәртібе.**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге Тәртип Россия Федерациясенең 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районының Яңа Ибрай авыл җирлеген Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессынан канәгатьлән дәрәжәсә, ярдәм чаралары турында кире элемтәгә алуны оештыру максатында эшләнә. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеген Башкарма комитетының (алга таба-Орган) контроль – күзәтчелән эшчәнлеген һәм (яисә) вәкаләтләрен гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары үз эченә ала:

1.2.1. төрлән тормыш ситуацияләрендә клиентларның хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегә 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 эшлән;

1.2.3. гамәлдәгә дәүләт хезмәтләренә сыйфатын яхшыртуга һәм яңаларын булдыруга карата таләпләрне эшлән һәм гамәлгә ашыруны тикшереп тору;

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

1.2.5. хакимият органы процессларының нәтиҗәлеләген арттыру;

1.2.6. клиентларның проблемаларына оператив җавап биру.

1.3. Әлеге тәртиптә түбәндәгә терминнар кулланыла:

Тышкы клиент-үз ихтыяжларын канәгатьләндерү максатында орган белән мөстәкыйль яки вәкаләтлән вәкил аша үзара хезмәттәшлек итүчән физик яки юридик зат.

Эчке клиент-муниципаль хезмәткәр, орган хезмәткәрен, ведомство буйсынуындагы учреждениеләрен хезмәткәрән.

Онлайн сораштыру-«Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация чөлтөрән мәгълүмат биру каналларына бәйсез рәвештә кире элемтә җыю максатыннан файдалануны күздә тоткан мәгълүмат җыю ысулы.

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

2. Тышкы кире элемтә системасы

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алуының гамәлдәгә механизмнарына, ярдәм чараларына, контроль-күзәтчелән эшчәнлеген гамәлгә ашыруга һәм (яисә) орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыруга мөнәсәбәтән өйрәнү, мөрәҗәгәтләрен, тәкдирмәрен, гаризаларны, шикәятләрен карау, клиентлар үзеклеген арттыру максатларында орган эшчәнлеген турында мәгълүматтан файдалану өчен каралган.

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

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

- мәрәжәгать юлламалары почта адресы буенча 423079, ТР, Аксубай районы, Яңа Ибрай авылы, Совет урамы, 5 йорт;

- электрон почта адресы буенча мәрәжәгать юлламалары: Nibr.Aks@tatar.ru;

- шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мәрәжәгать итү;

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

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

- тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сораштыруларда катнашу;

- шәхси кабул итүдә орган сораштыруларында катнашу;

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

- дәүләт һәм муниципаль хезмәтләренә бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мәрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны 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 итүче затлардан тышкы клиентлардан кире элемтә жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәгълүмат ресурслары файдаланылырга мөмкин.

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

2.5. Кире элемтәгә бәяләү нәтижәләренә Анализ квартал саен планлаштырыла торган кварталга кадәргә айның 20 нче числосыннан да соңга калмыйча үткөрелә.

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

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

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

3. Эчке кире элемтә системасы

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

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

- мәрәжәгатьләрен, сораштыруларны, фикерләрен, бәяләмәләрен электрон почта адресына жиберү;

- мәрәжәгатьләрен, сораштыруларны, фикерләрен, бәяләүләрен Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша жиберү;

-мөрәжәгатьләрне, сорапшыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша җибәрү;
-житәкчегә, җитәкче урынбасарларына, структур бүлекчәләр башлыкларына шәхси яки онлайн-мөрәжәгать.

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

- матди-техник җиһазландыру □ ;
- Һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;
- Һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру;
- башка органнар белән үзара хезмәттәшлек;
- органнарның Һөнәри үсеш мөмкинлекләре;
- органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләре;
- коллективта орган хезмәткәрләре арасындагы мөмкинлекләр;
- тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

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

4. Мөрәжәгатьләргә Анализ

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

Мәгълүмат җыю органның җаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан өлеге Тәртипнең

5.1 пунктында билгеләнгән орган белән үзара хезмәттәшлек формалары нигезендә алып барыла.

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

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

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

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

- төрле каналлар буенча процент чагыштырмасында өлешне күрсәтеп, билгеләнгән барлык элемент каналлары буенча керткән мөрәжәгатьләр саны;
- мөрәжәгатьләрнең төп сәбәпләре (квартал өчен мондый мөрәжәгатьләрнең гомуми саны);

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

□ канәгатьләндерелгән шикаятьләр өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтижәсе булган шикаятьләр саны һәм кварталда керткән барлык шикаятьләр санының өлеше);

□ канәгатьләндерелмәгән шикаятьләр саны (кире кагылган шикаятьләр саны һәм квартал өчен керткән барлык шикаятьләр санының өлеше).

5. Сорапшырулар үткөрү

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

- дәүләт һәм муниципаль хезмәт;
- ярдәм чаралары;
- контроль-күзәтчелек эшчәнлегә;
- муниципаль функция;

- мөрәжәгатьләрне һәм запросларны карау;
- орган эшчәнлегенә турындагы мәгълүматка керү мөмкинлегенә.

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

Хезмәт күрсәтүне алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. Сөз күбрәк орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

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

2. Сөз орган хезмәтләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

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

3. Сөз Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

4. Сөз файдаланган хезмәттән ни дәрәҗәдә 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)

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

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

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

6. Ни өчен сөз файдаланган хезмәтне алу мөмкинлеген шул рәвешле бәяләдегез? Сөзгә 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) массакуләм мәгълүмат чаралары
- 3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
- 4) Органның телефоны буенча
- 5) Органда шәхсән кабул иткәндә
- 6) Органның рәсми сайты аша мөрәҗәгать җибәрдем
- 7) Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәрдем
- 8) РПГУда
- 9) башка

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

- 1) әйе, тулы күләмдә
- 2) әйе, өлешчә

3) мәғлүмат актуаль булмаған

4) Юк, барып чыкмады

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

1) Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәғлүмат

2) Органнан хәбәрләр алу

3) массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат

4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат

5) Орган хөзмөткөре тарафыннан телефон аша консультация бирү

6) Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү

7) РПГУда урнаштырылган мәғлүмат

8) башка

10. Хөзмөтләр алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жиһәрдегез?

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

11. Хөзмөт күрсөтү өчен гариза һәм документларны жиһәрүнең кайсы ысулы сөзнөң 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

12. Хөзмөт 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 жиһел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

13. Хөзмөт күрсөтү өчен гариза һәм документларны кабул итү һәм теркөү процессыннан сөз ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

14. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркөү турында хөбәрнамә алдыгызмы?

1) Әйе

2) юк

15. Сөз хөзмөт күрсөтү статусы турында мәғлүмат бирү процессыннан ни дәрәҗәдә 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 хөбәр ителдеме?

1) Әйе

2) юк

17. Сөз гаризаны һәм хөзмөт күрсөтү өчен документларны карау нәтиҗәләре турында хөбәр алдыгызмы?

1) Өйө

2) юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1) алмадым(а)

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) телефон шалтыратуы ярдәмендә

5) почта аша жиберү юлы белән

6) Органның рәсми сайты аша

7) Башка

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

1) РПГУ аша

2) электрон почта аша

3) телефон шалтыратуы ярдәмендә

4) почта аша жиберү юлы белән

5) Органның рәсми сайты аша

6) башка

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) уңай карар кабул ителде

2) кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)

3) баш тарту нигезсез булган

4) башка

23. Хезмәт нәтиҗәсен сезгә мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жиберделәр?

1) Органның рәсми сайты аша

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) Орган бинасында документларны шөхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жиберү юлы белән

6) башка

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

1) Органның рәсми сайты аша

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) Орган бинасында документларны шөхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жиберү юлы белән

6) башка

25. Сез хезмәт нәтиҗәсә 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 күрсөтү тәртибе белән канәгать булмаган очракта, сөз судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1) кирәк булмаган

2) Әйе

3) юк

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

28. Органга турыдан-туры мөрәҗғәгать иткәндә хезмэт күрсөтү турында мәғлүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сөз ничек бәялисез?

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) Начар

4) бик начар

5) җавап бирергә кыенсынам

29. Сөз турыдан-туры хезмэт күрсөтүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) Начар

4) бик начар

5) җавап бирергә кыенсынам

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

31. Хезмэт күрсөтү турында гариза бирү, хезмэт күрсөтү статусы турында мәғлүмат алу, хезмэт күрсөтү буенча нәтиҗә алу өчен ведомствога кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән 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

32. Тулаем хезмэт алу процессын бәялөгез:

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) канәгатьләнерлек

4) канәгатьләнерлек түгел

5) җавап бирергә кыенсынам

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмэт күрсөтүне тәкъдим итәргә әзерлекне бәялөгез.

5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 билгесе сөз төгел киңәш итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 билгесе сөз төгел 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) түлөгән

2) юк, түләмәдем

38. Сөз күбрәк түленә 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. Сезгә хезмәтне алу процессында хезмэт күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикәят бирү процедурасына мөрәҗғәгать итәргә туры килдеме? (Бер җавап)

1) Әйе, судка кадәргә шикәятне файдаландым

2) юк, судка кадәргә шикәятне кулланмадым

40. Сөз ярдәм чарасын күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикәят бирү нәтиҗәсеннән 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. Сезнең җенес

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. Сөзнәң социаль хәлегез (бер җавап)

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

41. Сөз 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 тәэмин 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 тәэмин итү
Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19. Башкасы (язарга)
Яшьләр сәясәте	20. Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

43. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

45. Сөзнәң оешма кайда урнашкан?

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

46. Сөзнәң оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Сөзнәң оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

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

1) күбрәк канәгать

2) күбрәк канәгать түгел

3) җавап бирергә кыенсынам

2. Сез органның муниципаль функцияләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

1) даими файдаланам

2) вакыт-вакыт кулланам (сирәк)

3) җавап бирергә кыенсынам

3. Сез органның нинди муниципаль функциясеннән файдаландыгыз:

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

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

1) Органның рәсми сайты

2) массакүләм мәгълүмат чаралары

3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4) Органнан телефоны буенча

5) Орган шөхсән кабул иткәндә

6) Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать җибәрдем

7) Органга электрон почта аша мөрәжәгать җибәрдем

8) РПГУда

9) башка

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

1) әйе, тулы күләмдә

2) әйе, өлешчә

3) мәгълүмат актуаль булмаган

4) Юк, барып чыкмады

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

- 1) органның рәсми сайтында урнаштырылган мәғлүмат
 - 2) Органнан хәбәрләр алу
 - 3) массакуләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат
 - 4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат
 - 5) Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
 - 6) Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
 - 7) РПГУда урнаштырылган мәғлүмат
 - 8) башка
10. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән юлладығыз?
- 1) Органның рәсми сайты аша
 - 2) РПГУ аша
 - 3) электрон почта аша
 - 4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән
 - 5) почта аша жиберү юлы белән
 - 6) башка
11. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны жиберүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
- 1) органның рәсми сайты аша
 - 2) РПГУ аша
 - 3) электрон почта аша
 - 4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән
 - 5) почта аша жиберү юлы белән
 - 6) башка
12. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документлар бирү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)
- 1) 5 балл
 - 2) 4 балл
 - 3) 3 балл
 - 4) 2 балл
 - 5) 1 балл
13. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
- 1) 5 балл
 - 2) 4 балл
 - 3) 3 балл
 - 4) 2 балл
 - 5) 1 балл
14. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркәү турында хәбәрнамә алдыгызмы?
- 1) Әйе
 - 2) юк
15. Муниципаль функцияне бирү статусы турында мәғлүмат бирү процессыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
- 1) 5 балл
 - 2) 4 балл
 - 3) 3 балл
 - 4) 2 балл
 - 5) 1 балл
16. Гаризагызны һәм документларыгызны карау сроклары турында сезгә хәбәр ителдеме?
- 1) Әйе
 - 2) юк
17. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны карау нәтиҗәләре турында хәбәрнамә алдыгызмы?
- 1) Әйе
 - 2) юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

- 1) алмады
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) телефон шалтыратуы ярдәмендә
- 5) почта аша жиберү юлы белән
- 6) органның рәсми сайты аша
- 7) Башка

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

- 1) РПГУ аша
- 2) электрон почта аша
- 3) телефон шалтыратуы ярдәмендә
- 4) почта аша жиберү юлы белән
- 5) органның рәсми сайты аша
- 6) башка

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

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

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

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

22. Сезнең гаризаны һәм документларны карау нәтижеләре буенча нинди карар кабул ителде?

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

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

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

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

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

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

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

5) 1 балл

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

1) кирәк булмаган

2) Әйе

3) юк

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) Начар

4) бик начар

5) җавап бирергә кыенсынам

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

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) Начар

4) бик начар

5) җавап бирергә кыенсынам

30. Муниципаль функция бирү турында гариза бирү, муниципаль функция бирү статусы турында мәғлүмәт алу, Муниципаль функция буенча нәтиҗә алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән сөз ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

31. Тулаем муниципаль функцияне алу процессын бәялөгез:

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) канәгатьләнерлек

4) канәгатьләнерлек түгел

5) җавап бирергә кыенсынам

32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функцияләр алуны тәкъдим итәргә әзер булуыгызны 5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл сөз төгел киңәш итмәячөксез дигәнне аңлата, 5 балл сөз төгел киңәш итәчөксез дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

34. Муниципаль функцияләрне бирүдә, сөзнәң карашка, нәрсә үзгәртәргә һәм өстәргә кирәк? (Ачык сорау)

35. Муниципаль функцияне алганда сезгә проблемалар белән очрашырга туры килдеме? Әйе
икән, ниндиләр белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

36. Сезнең жөнөс

1) Ир-егет

1) хатын-кыз

37. Зинһар, яшегеһне күрсәтегеһ (бер җавап)

1) 14-17 яшь

2) 18-24 яшь

3) 25-35 яшь

4) 36-54 яшь

5) 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

38. Зинһар, белемегеһне күрсәтегеһ (бер җавап)

1) югары

2) төмамланмаган югары

3) урта махсус

4) урта гомуми белем

5) тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

39. Сезнең керемнөрегеһнең төп чыганагы булган төп шөгыльгеһ?

40. Социаль хөлегеһ (бер җавап)

1.	Җитөкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмөткөре)
2.	Дөүләт һәм муниципаль хезмөткөр	8.	Үзмөшгүль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмөткөре	10.	Эшләмөүче пенсионер
5.	Хәрби хезмөткөр, хокук саклау органнары хезмөткөре	11.	Хужабикө
6.	Эшмөкөр	12.	Эшсөз
		13.	Башкасы (язарга)

41. Сөз нинди өлкөдө эшлисөз? (Бер җавап)

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

41. Сөз кайсы төбөктө яшисөз? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

42. Оешмагыһның оештыру-хокукий формасын күрсәтегеһ:

1) коммерциячөл оешма

2) коммерциягө карамаган оешма

3) дөүләт оешмасы

4) башка

43. Сезнең оешма кайда урнашкан?

1) авыл жирендө

2) шөһәр тибындагы поселокта

- 3) халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
 - 4) 100 мең кешегә кадәр шәһәрдә
 - 5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
 - 6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
 - 7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
 - 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шәһәрдә
 - 9) башка
44. Сөзнәң оешма кайсы төбәктә урнашкан?

45. Сөзнәң оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Ярдәм чаралары алуучының анкетасы

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

1. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

2. Сезнең оешма кайда урнашкан?

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

3. Сезнең оешма кайсы төбөктә урнашканын күрсәтегез?

4. Сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

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

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

6. Сез органнан ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

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

7. Сез орган ярдәменәң нинди чарасын алдыгыз?:

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

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

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

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

5. 1 балл

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

11. Ярдәм чараларын алу тәртибе турында актуаль мәғлүмәтне кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 варианты сайлап алырга мөмкин)

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

12. Ярдәм чараларын алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәғлүмәтне табар/ала алдыгызмы?

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

13. Ярдәм чараларын алу тәртибе турында мәғлүмәт бирүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы? (Иң күбе 5 варианты сайлап алырга мөмкин)

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

14. Ярдәм чараларын алу өчен сез нинди мөмкин булган ысуллар белән гариза һәм документлар жибердегез?

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

15. Ярдәм чараларын алу өчен гариза һәм документларны жиберүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

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

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

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

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Кирәк булмады
2. Әйе
3. Юк

28. Ярдәм чараларын алу процессында сездә кыенлыklar тудымы?

1. Әйе
2. Юк

29. Ярдәм чараларын алу процессын тулаем бәяләгез:

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

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

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

31. Органга турыдан-туры мөрәҗәгать иткәндә ярдәм чаралары турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең игелеклелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

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

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

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

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

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

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

1. әйе

2. юк

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Кушымта № 4
эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элементәне җыю һәм анализлау Тәртибенә
Якынча форма

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

Сез Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеге Башкарма комитетына (алга таба – Орган) мөрәҗәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга таба - мөрәҗәгать)

белән мөрәжәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

Сез органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?

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

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

5. Сез органга мөрәжәгать итү тәртибе турында актуаль мәғлүматны кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Органның рәсми сайты

2. Массакүләм мәғлүмат чаралары

3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4. Орган телефоны буенча

5. Органда шәхси кабул итүдә

6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать юллады

7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жиберген

8. Башка

6. Сез органга мөрәжәгать итү тәртибе турында үзегезне кызыксындырган барлык мәғлүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулы күләмдә

2. Әйе, өлешчә

3. Мәғлүмат актуаль түгел булып чыкты

4. Юк, барып чыкмады

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

(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәғлүмат органның рәсми сайтында

2. Органнан хәбәрләр алу

3. Массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат

4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат

5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация алу

6. Органда шәхси кабул итүдә консультация алу

7. Башка

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

1. Органның рәсми сайты аша

2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән

4. Почта аша жиберү

5. Башка

9. Сезнең өчен органга мөрәжәгать итүнең нинди ысулы өстенлекле?

1. Органның рәсми сайты аша

2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән

4. Почта аша жиберү

5. Башка

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

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

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

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

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

1. әйе
2. Юк

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

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

14. Мөрәжәгәтегезне карау сроклары турында сезгә хәбәр ителдеме?

1. әйе
2. Юк

15. Сөз мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. әйе
2. Юк

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

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

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

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

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

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

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

1. Органның рәсми сайты аша
2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
4. Почта аша жиберү
5. Башка

20. Сөз мөрәҗғәгәтне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәүдән ни дәрәҗәдә канәгать?

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

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

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

22. Сөз органда мөрәҗғәгәтне карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

23. Сөз мөрәҗғәгәтне турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

24. Сөз мөрәҗғәгәт итү, мөрәҗғәгәтне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәҗғәгәткә җавап алу өчен ведомствого язылу мөмкинлегеннән ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

25. Мөрәҗғәгәтне тулаем карау процессын бәяләгез:

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

26. Орган мөрәҗғәгәтне караганда сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)

27. Сөзнең карашка орган мөрәҗғәгәтне караганда нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

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

1. Әйе

2. юк

Алга таба физик затлар өчен генә

9. Сөзнең җенес

1. Ир-егет

2. Хатын-кыз
30. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

31. Зинһар, белемгезне күрсәтегез (бер җавап)

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

32. Сезнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

34. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

35. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

36. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

37. Сезнең оешма кайда урнашкан?

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

38. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан? _____

39. Сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли? _____

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеге Башкарма комитеты мәғлүмәтүннән файдалана алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Сез органның рәсми сайтынан ничә тапкыр файдаланасыз?

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

7. Сез социаль челтәрләр һәм орган мессенджерларын еш кулланасыз?

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

8. Орган эшчәнлеге турында мәғлүмәт алу максаты белән сез орган телефоны буенча ничә тапкыр шалтыратасыз?

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

9. Органның эшчәнлеге турында мәғлүмәт алу максаты белән Сиз органга ничә тапкыр мөрәҗәгать итәсез?

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

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

27. Сизнең карашка орган эшчәнлеге турында мәгълүмат бирүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

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

1. әйе

2. юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

29. Сизнең жөнөс

1. Ир-егет

2. Хатын-кыз

30. Яшөгезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 14-17 яшь

2. 18-24 яшь

3. 25-35 яшь

4. 36-54 яшь

5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

31. Белемгезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Төмәмланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

32. Сизнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

33. Сөз нинди өлкөдө эшлисөз? (Бер җавап)

1.	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчөтү	11.	Элемтө, ММЧ һәм IT
2.	Табу сөнөгәте	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3.	Эшкөртү сөнөгәте	13.	Мөгариф, фөн
4.	ТКХ. сү белән тәзмин итү. калдыклар	14.	Сөламөтлек саклау. фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мөдөният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сөүдө	17.	Туризм
8.	Хөзмөт күрсөтүлөр һәм жөмөгәтү туклануы	18.	Социаль хөзмөт күрсөтүлөр һәм тәзмин итү
9.	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10.	Яшьлөр сөясөте	20.	Җавап бирө алмыйм/җаваптан баш тартам

34. Сөз кайсы төбөктө яшисөз?

Алга таба юридик затлар өчен генө

35. Оешмагызны оештыру-хокукий формасын күрсөтегөз:

1. Коммерцияле оешма

2. Коммерциягө карамаган оешма

3. Дәүләт оешмасы

4. Башка

36. Сөзнең 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 нән артык кеше яшәгән шәһәрдә

9) башка

37. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Сөзнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

1. 5 тән кимрәк

2. 5-15

3. 16-100

4. 101-250

5. 251-500

6. 501-750

7. 751-1000

8. 1000 нән артык

9. Башка

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

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

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

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

Сервис исеме	Даими кулланам	Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)	кулланмыйм
Органның рәсми сайты	1	2	3
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрүндәге рәсми төркеме	1	2	3
Органның телеграмма каналы	1	2	3

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

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

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

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

5. Дусларыгызга һәм танышларыгызга ведомство сервисларын төхдүм итөргө өзөрлеккө 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөз төгөл кичәш итмөячөксөз дигәнне аңлата, 5 нче бәя сөз төгөл кичәш итөчөксөз дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

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

6. Сөзнең карашка, ведомство сервислары эшендө нәрсәнө өзгөртөргө кирөк? (Ачык сорау)

7. Рәсми сайтта төхдүм ителгән ведомство эшчәнлегө турындагы мөгълүматның ачыклығын, тулылығын һәм аңлаешлылығын сөз ничөк бөялисөз?

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

8. Сөзнең орган хөзмөткөрләре белән өзәрә хөзмөттөшлек тәҗрибөгөз бармы? (Бер җавап)

1. Бар

2. Юк

9. Сөз тулаем алганда орган хезмөткөрлөргө белән үзара хезмәттәшлек сыйфатыннан 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

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

1. Әйе

2. Юк

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

14. Сөзнең жөнөс

1. Ир-егет

2. Хатын-кыз

15. Яшәгезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 14-17 яшь

2. 18-24 яшь

3. 25-35 яшь

4. 36-54 яшь

5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

16. Белемгезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

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

1.	Житөкче	7.	Фермер (авыл хуҗалыгы хезмөткөре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмөткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмөткөре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хезмөткәр, хокук саклау органнары хезмөткөре	11.	Хуҗабикө
6.	Эшмөкәр	12.	Эшсөз
		13.	Башкасы (язарга)

18. Сөз нинди өлкәдә эшлисөз? (Бер җавап)

Авил, урман хуҗалыгы, аучылык,	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
--------------------------------	-----	--------------------

	балыкчылык һәм балык үрчетү		
	Табу сәнәгәте	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
	Эшкертү сәнәгәте	13.	Мәгариф, фән
	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сәүдә	17.	Туризм
	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
	Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

19. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

20. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

21. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

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

22. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

23. Сөзнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыруны бәяләү буенча кулланучы анкетасы

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

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

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

3. Дәүләт контроле (күзәтчелегенә) нинди төрә кулланылган?

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

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

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

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

1. Контроль сатып алу
2. Мониторинг сатып алу
3. Сайлап алу контроле
4. Кисәтү игълан итү
5. Инспекция визиты
6. Рейд каравы
7. Документар тикшерү
8. Күчмә тикшерү
9. Контрольнең (күзәтчелекнең) махсус режимы буларак Мониторинг
10. Даими дәүләт контроле (күзәтчелеге) махсус режим буларак
11. Даими рейд махсус режим буларак
12. Җавап бирергә авырсынам

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

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

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

9. КНМ үткәрүнең соңгы вакытына карата контроль (күзәтчелек) буенча гамәлләргә гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрларыннан сөз ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Һәр юл буенча бер җавап)

	1 дән 5 кә кадәр бәя
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләргә белән үзара	

хезмәттәшлек	
9.3. Контроль чаралар үткөрү нәтижеләрен бирунең оперативлыгы	
9.4. Контроль чараларны үткөрү ешлыгын үтәү	
9.5. Тикшереп торуну уздыруның аттестацияләнган методикалары булу һәм аларның үтөлеше	
9.6. Контроль (күзәтчелек)кысаларында күрелә торган гамәлләрнең нигезлелеге	

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

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

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

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

12. Контроль (күзәтчелек) органнары, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерү нәтижәсендә сезне нәрсә канәгатьләндермәде? (Ачык сорау)

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

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

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

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

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (бер җавап)

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. Үзмәшгуль
4. Шәхси эшмәкәр/үзмәшгуль кеше сыйфатында теркәлмәгән граждан
5. Башка статус (күрсәтегез)

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

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерцияле карамаган оешма

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

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

18. Зинһар, сезнең оешманың эшчәнлек вакытын күрсәтегез (бер җавап)

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

19. Оешмагызның төп эшчәнлеген күрсәтегез (Бер җавап)

1. Асыл хужалыгы, балыкчылык, урман хужалыгы, аучылык, балык үрчетү	10. Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2. Табу сәнәгате	11. Мәгариф, фән
3. Эшкәртү сәнәгате	12. Сәламәтлек саклау, фармацевтика

4.	ТКХ, су белән тәзмин итү, калдыктар	13.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
5.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	14.	Спорт
6.	Төзелеш	15.	Туризм
7.	Сәүдә	16.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәзмин итү
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	17.	Башкасы (язарга)
9.	Элемтә, ММЧ һәм IT	18.	Җавап бире алмыйм/җаваптан баш тартам
	Иминиятләштерү һәм финанслар		

19. Сөзнәң җенесегез (бер җавап)

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

20. Зинһар, сөзнәң яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

21. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

22. Сөз кайсы төбәктә яшисез?

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

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

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы районы Яңа Ибрай авыл җирлегенә Башкарма комитеты (алга таба - Орган) хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораштыру үткәрелә. Сораштыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сөзнең фикереgez безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт табыгызчы.

1. Тулаем алганда, Сөз органда эшләүдән ни дәрәҗәдә канәгать? (Бер җавап)

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

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

	Дайми, һәр эш көне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елга берничә тапкыр	Моның белән шөгыльләнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдем чаралары күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткөрү					
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, төкәдимнәргә җаваплар өзерләү					
2.5. Ведомствода норматив-хокукий эшчәнлек					
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү					

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

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

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

	Тулысынча кәнагать	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Тулысынча кәнагать түгел	Җавап бирергә авырсынам
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре һ. б.)					
4.2. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)					
4.3. Программа белән тәзмин итү					
4.4. Техник чараларга хезмәт					

күрсөтү					
4.5. Чыгым материаллары белән тээмин ителеш (көгаз, бланклар, канцелярия товарлары)					

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

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

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

	Тулысынча канәгат	Күбрәк канәгат	Мөгаен, канәгат түгелдер	Тулысынча канәгат түгел	Җавап бирергә авырсынам
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)					
6.2. Программа белән тээмин итү					
6.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү					
6.4. Документлар әйләнешенә һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуның мәгълүмати системалары					
6.5. Хокукий мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дәшбордлар					
6.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. Хисапларны автоматлаштыру					
6.10. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)					
6.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары бәләшмәләреннән файдалану мөмкинлеге					

7. Сөзгөң һөнәри эшчәнлегегезгөң мәгълүмати-технологик озатуында сөзгөң нөрсә канәгатлөндерми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда «мөгаен канәгат түгел» һәм «тулысынча канәгат түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә.

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
7.2. Программа белән тээмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү		

7.4. Документлар әйләнешенә һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торунь мәғлүмати системалары		
7.5. Хокукий мәғлүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Дәшбордлар		
7.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Хисапларны автоматлаштыру		
7.10. Һәркем файдалана алырлык мәғлүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

8. Сизнең һөнәри эшчәнлегегезне мәғлүмати-технологик яктан тәэмин итүдә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

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

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

10. Сизнең хакимият органында кадрлар бүлекчәсе белән ничек еш хезмәттәшлек итәсез? (Һәр юл буенча бер җавап)?

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

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

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

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	1 дән 5 кә кадәр бәя
12.1 дәүләт граждандан хезмәтенә керү (эшкә алу)	
12.2 дәүләт граждандан хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда) сынау	
12.3 ял бирү	
12.4 хезмәт командировкасына юллама	
12.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү	
12.6 хезмәт контрактының (хезмәт шартнамәсе шартларының) яктар тарафыннан билгеләнгән) мөһим шартларына үзгәрешләр	
12.7 мөнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм җайга салу	
12.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру	
12.9 Интернет челтәрәндә мәғлүмат урнаштыру турында белешмәләр	

тапшыру	
12.10 бүлөклөү чараларын куллану	
12.11 дисциплинар жавапчылыкка тарту	
12.12 матди ярдөм күрсөтү	
12.13 дөүлөт социаль гарантиялөре бирү	
12.14 хөзмөт (хөзмөт) бурычларын үтөүне оештыру	
12.15 документлар өйлөнөшөн һәм оператив хөзмөттөшлөккө оештыру	
12.16 хөзмөт (хөзмөт) бурычларын үтөү	
12.17 хөзмөт контракт (хөзмөт шартнамөсө)туктатылу	
12.18 шөхси хөзмөт (хөзмөт) бөхөсө	
12.19 хакимият органының клиент үзөклө корпоратив мохитен оештыру	

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсөтөгез)	Җавап бирергә авырсынам
13.1 дөүлөт граждән хөзмөтенө керү (эшкө алу)		
13.2 дөүлөт граждән хөзмөтенө кергөндө (эшкө алынганда)сынау		
13.3 ял бирү		
13.4 хөзмөт командировкасына юллама		
13.5 башка вазыйфага (башка эшкө) күчерү яисө күчү, башка вазыйфаны билөү		
13.6 хөзмөт контрактның (хөзмөт шартнамөсө шартларының яклар тарафыннан билгеләнгән)мөһим шартларына үзгөрешләр		
13.7 мөнфөгәтьләр конфликтын булдырмау һәм җайга салу		
13.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру		
13.9 Интернет челтөрөндө мәгълүмат урнаштыру		
13.10 бүлөклөү чараларын куллану		
13.11 дисциплинар жавапчылыкка тарту		
13.12 матди ярдөм күрсөтү		
13.13 дөүлөт социаль гарантиялөре бирү		
13.14 хөзмөт (хөзмөт) бурычларын үтөүне оештыру		
13.15 документлар өйлөнөшөн һәм оператив хөзмөттөшлөккө оештыру		
13.16 хөзмөт (хөзмөт) бурычларын үтөү		
13.17 хөзмөт контракт (хөзмөт шартнамөсө)туктатылу		
13.18 шөхси хөзмөт (хөзмөт) бөхөсө		
13.19 хакимият органының клиент үзөклө корпоратив мохитен оештыру		

14. Сөз органда һөнәри үсөш мөмкинлекләреннән (тренинглар, семинарлар, укыту курслары, квалификация күтөрү һ. б.) ни дәрәҗәдә канәгать? (Бер җавап)

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

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

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

16. Сөз органың (ведомствоның) яңа хөзмөткәрләрен адаптацияләү системасы белән ни дәрәҗәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Күбрөк канәгать (а)
2. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)
3. Җавап бирергә авырсынам

4. Адаптация системасы юк

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

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

18. Сезнең органда хезмәткәрләрне укуы ничә тапкыр үткөрелә? (һәр юл буенча бер җавап)?

	Кварта лга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкы р	Укулар үткөрелми	Җавап бирергә авырсынам
18.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча укуы					
18.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтиҗәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү					

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

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

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

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

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

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

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

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

23. Идән

1. Ир-егет

2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан кимрәк

2. 1-2 яшь

3. 3-4 яшь

4. 5 ел һәм аннан күбрәк

25. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 18-24 яшь

2. 25-29 яшь

3. 30-35 яшь

4. 36-54 яшь

5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

26. Сөзнең белемегез? (Бер җавап)

1. Югары

2. Төмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Уртача гомуми

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Кушымта № 9
эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элементәне җыю һәм анализлау Тәртібенә
Якынча форма

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеген
Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сорап алу анкетасы

Мөрәҗәгатьләрне карау һәм сорауларны үтәү белән эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлеген Башкарма комитеты (алга таба - Орган) хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сорап алу үткәрелә. Сорап алу тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализланачак. Сезнең фикерегез безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

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

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

2. Сез юридик һәм физик затлар белән мөрәҗәгатьләр, сораулар, тәкъдимнәр мәсьәләләргә буенча ничә тапкыр турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)?

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

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

1. Гариза
2. Тәкъдим
3. Шикаять
4. Хакимият органы эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирүгә гарызнамә
5. Башка _____ (күрсәтегез)

4. Әйтегез әле, зинһар, мөрәҗәгатьләр ешрак нинди сәбәпләр аркасында була? (Ачык сорау)

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

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

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

	1 дән 5 кә кадәр бәя	Проблемалар, камилләштерү буенча тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәҗәгать		
Дәүләт органына көгәздә язылган язма мөрәҗәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү		
Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәҗәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәҗәгать		

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

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

8. Мәрәжәгатьләрне (сорауларны) башка ведомствого (хакимият органына) адреслау ничек еш бара? (Бер җавап)

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

9. Гадәттә мәрәжәгатьләрнең башка ведомствого (хакимият органына) адреслашу сәбәпләре нинди? Ачык сорау)

10. Мәрәжәгатьләрне (сорауларны) караудан баш тарту ничек еш була? (Бер җавап)

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

1. Гадәттә мәрәжәгатьләрне (сорауларны) караудан баш тартуның сәбәпләре нинди? (Ачык сорау)

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

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

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

14. Сөз хәзер үзегезне нинди вазифалар төркеменә кертәсез? (Бер җавап)

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

15. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сөз үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

17. Җенес

Ир-егет

18. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

18-29 яшь

30-44 яшь

Хатын -кыз

45-60 яшь

61 яшь

5. 61 яшьтән өлкәнрәк
19. Сөзнәң белемегез? (Бер җавап)
1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Уртача гомуми

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Кушымта № 10
эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элементәне җыю һәм анализлау Тәртибенә
Якынча форма

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

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

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

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

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

2. Ярдем чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча сез юридик һәм физик затлар белән ничек еш турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)?

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

3.Сез нинди ярдем чаралары күрсәтү белән шөгыльләнәсез? (Җавапларның теләсә нинди саны)

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

4. Ведомствода ярдем чарасы турында мәгълүмат бирү ничек оештырылган? (Җавапларның теләсә нинди саны)

1. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында урнаштырылган .gosuslugi.ru)
2. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган .gosuslugi.ru)
3. Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган
4. Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган
5. Мәгълүмат «ВКонтакте»социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
6. Мәгълүмат «Одноклассники»социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
7. Мәгълүмат массакүләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган
8. Мәгълүмат ведомствога шәхсән мөрәҗғәгать иткәндә бирелә
9. Башка (күрсәтегез)

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

	1 дән 5 кә кадәр бәя
Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре 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 массакүләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствога шәхсән мөрәҗғәгать иткәндә бирелә	

6. Ярдем чарасы ничек бирелә? (Бер җавап)

1. Ярдем чарасы һәрвакыт ведомство үзе тарафыннан тәкъдим ителә
2. Клиент үзе ярдем сорап мөрәҗғәгать итә

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк

3. Җавап бирергә авырсынам

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

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

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

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

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

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

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

13. Сөздәүлет хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1 елдан кимрәк

3-4 ел

5 елдан күбрәк

1-2 ел

14. Сөз үзәтгезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1 елдан кимрәк

3-4 ел

1-2 ел

5 елдан күбрәк

15. Пол

Ир-егет

Хатын -кыз

16. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

18-29 яшь

45-60 яшь

30-44 яшь

61 яшь һәм өлкәнрәк

17. Сөзнәң белемегез? (бер җавап)

Югары

Төмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Гомуми урта

Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процессыннан клиентларның канәгатьлеген бәяләү максатларында үткәрелгән сораштыру нәтижәләре буенча «авырту картасы» формалаштыруны үз эченә алган мөрәҗәгатьләрне һәм сораштыруны карау нәтижәләре буенча аналитик хисап. Канәгатьлекне бәяләү нәтижәләре турында «авырту картасы» (алга таба – Хисап) формалаштыруны үз эченә алган аналитик хисап Россия Федерациясә Хөкүмәтенә 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган « Дәүләт кешеләр өчен » Федераль проекты кысаларында клиент үзәклелек принципларын һәм стандартларын кертү максатларында эзәрләнгән.

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлегә башкарма комитеты (алга таба – башкарма комитет) «Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Яңа Ибрай авыл җирлегә Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан бәйләлекне жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында» 2026 ел _____ № _____ карары нигезендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процесслары клиентларының канәгатьлеген бәяләү, мөрәҗәгатьләр һәм гарызнамәләрен карау, башкарма комитетның хезмәткәрләре (хезмәткәрләре) һөнәри эшчәнлек һәм хезмәт дәрәжәсә белән канәгатьләнүне бәяләү максатыннан даими жыю һәм кире элемтәгә анализ оештыра (алга таба - канәгатьләнүне бәяләү).

Хисапта XX.XX.20XX ел торышы буенча кире элемтәне жыю һәм анализлау нәтижәләре тәкъдим ителде.

1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

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

- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»

Хезмәт гражданнарга һәм юридик затларга күрсәтелә.

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

№		Хезмәт күрсәтү төре исеме		Мөрәҗәгатьләр саны				Динамик а (%)	искәрм ө
				2025 ел		2026 ел			
				ед.	%	ед.	%		
1									
2									
..									
.									
Барлығы			-		-	-			

1.1. Мәгълүматларны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

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

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

Анкета хезмәт күрсәтүгә мөрәҗәгать итүче гражданнар/оешмалар санына җибәрелде.

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

1.2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүдән клиентларның канәгатьлеге

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

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьлек дәрәжәсә (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
------------	------------------------------------	--

Дәүләт хезмәте күрсәтү турында мәғлүмат бирү		
Мөрәжәгать итүченең документлар бирүен оештыру		
Дәүләт хезмәтен күрсәтү өчен кирәкле документларны кабул итү һәм теркәү		
Гарызнамәне карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карар кабул итү		
Дәүләт хезмәте күрсәтүнең барышы һәм аның нәтижәләре турында мөрәжәгать итүчегә хәбәр итү		
Дәүләт хезмәте нәтижәсен күрсәтү		
Мөрәжәгать итүченең дәүләт хезмәте нәтижәсен күрсәтү сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Заявка бирү этабында Башкарма комитет ягыннан мәғлүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

1.3. Мәғлүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

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

1.4. Нәтижәләр, клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

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

2. Мөрәжәгатьләрне һәм таләпләрне карау

Мәғлүматларны жыю һәм анализлау мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны Башкарма комитет каравы буенча үткөрелде.

* Әлеге бүлектә мөрәжәгать итүчеләрнең һәм Башкарма комитетта каралган мөрәжәгатьләр динамикасын (таблица рәвешендә статистика, статистика мәғлүматларын анализлау) XX.XX.20XX.XX.20XX ЕЛ чорына расларга кирәк.

№ Мөрәҗәгать итү өлкәсе		Мөрәҗәгатьләр саны				Динамик а (%)	искәрмә 2025 ел
		2025 ел		2026 ел			
		ед.	%	ед.	%		
1	Жир мәсьәләләре						
2	Мөлкәт мәсьәләләре						
3	Социаль мәсьәләләр						
4							
..							
	Барлығы		-		-	-	

2.1. Мәғлүматларны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана::

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

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

Анкета мөрәжәгать итүче гражданның/оешманың саны буенча юнәлдерелгән иде. XX.XX.20XX ел торышы буенча тутырылган анкеталар (%) алынган.

2.2. Клиентларның мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны караудан канәгатьлеге

Бу бүлектә мөрәжәгатьләрне һәм запросларны Башкарма комитет тарафыннан карау процедурасын бәяләүгә анализны аны характерлаучы аерым сыйфатлар буенча күрсәтергә кирәк

(1 нче таблица). Бәя бал системасы буенча башкарыла, анда иң яхшы бәя — 5 балл, иң начары-1 балл.

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьлек дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
Мәгълүмат бирү		
Мөрәжәгать итүченең документлар бирүен оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Гарызнамәне карау һәм аны карау нәтижеләре буенча карар кабул итү		
Мөрәжәгатьне карау барышы һәм аның нәтижеләре турында мөрәжәгать итүчегә хәбәр итү		
Нәтиҗә бирү		
Мөрәжәгать итүченең мөрәжәгатьне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Гариза бирү этабында Башкарма комитет ягыннан мәгълүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

2.3. Мәгълүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

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

2.4. Нәтижеләр, клиентларның «авыртулар» картасы, рекомендацияләр

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

Кушымта № 1

"Авырту картасы»хисабына

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

Эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

2 нче Таблица

Хезмәт күрсәтү, функция, сервис исеме		Канәгатьлек дәрәжәсе (%)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
Ведомстводагы эштән канәгатьлек			
Коллективтагы хезмәттәшләр арасындагы үзара мөнәсәбәтләрдән канәгатьлек	Сез вазыйфаны биләгән бүлекчәдә		
	Ведомствода тулаем алганда		
Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттәшлектән канәгатьлек	Бирелә торган мәғлүматның сыйфаты		
	Мәғлүмат би́рү срокларын үтәү		
	Мәғлүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)		
	Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)		
	Мәғлүмат алмашу барышында башка дәүләт органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу		
Ведомствода һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән канәгатьлек (тренинглар, семинарлар, уку күрсәтү, квалификация күтәрү)			
Үз эшчәнлегенә матди-техник яктан тәэмин итүдән канәгатьлек	Хезмәт урыны (кабинет, мебель), санитария биналары һ. б.)		
	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
	Программа белән тәэмин итү		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Чыгым материаллары белән тәэмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)		
Һөнәри эшчәнлек регламентларыннан канәгатьлек	Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы		
	Инструкцияләрдән һәм методик материаллардан файдалануның уңайлылыгы		
Һөнәри эшчәнлекне автоматлаштырудан канәгатьлек	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
	Программа белән тәэмин итү		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торучы мәғлүмат системалары		
	Хокукый мәғлүмат системалары		
	Кадрлар порталы		
	Дэшбордлар		
	Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
	Хисапларны автоматлаштыру		
	Һәркем файдалана алырлык		

мәғлүмат ресурстарынан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
Башка дәүләт органдары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

3.1. Мәғлүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы
Бу бүлектә тасвирлана:

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

*Башкарма комитет хезмәткәрләренең канәгатьлеген бәяләүнең нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә башкарылуын (мәсәлән, анкетаның хезмәткәрләргә, Башкарма комитет хезмәткәрләренә рәсми сайтка адреслы җибәрелүен һ.б.) язып куярга кирәк.

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

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

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

4. Мөрәҗәгатьләрне һәм сорауларны карау белән эчке клиентларның канәгатьлеген анализлау
Ведомство хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү, шулай ук мөрәҗәгатьләрне карау һәм сорауларны үтөүдән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәрергә.

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

3 нче Таблица

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

4.1. Мәғлүматлар җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Өлеге бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

- онлайн һәм җыюның офлайн формалары киселешендә кире элемент җыю рәвешләре;
- ☐ кулланыла торган ысуллар, инструментлар һәм шартлар*.

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

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

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

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

5. Эчкә клиентларның (хезмәткәрләренң) ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлеген анализлау
Ведомство хезмәткәрләренң эш шартларын өйрәнү, шулай ук ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчкә клиентлардан сораштыру үткәрергә.
Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

4 нче Таблица

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

Таблица 5 – Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларында процессларны оештыру.

Таблица 5

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

5.1. Мәгълүматларны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

онлайн һәм офлайн жыю формалары киселешендә кире элемтә жыю формалары;

0- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

*Башкарма комитет хезмәткәрләренң канәгатьлеген бәяләү нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә башкарылган (мәсәлән, анкетаны хезмәткәрләргә, Башкарма комитет хезмәткәрләренә рәсми сайтта урнаштыру һәм башкаларга адреслы юллау).

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

Нәтижәләр, эчкә клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

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

Дата

имза

(Ф.И.О., вазифа)

Кушымта № 2
"Авырту картасы»хисабына

№	Процес исеме	Ачыкланган проблемала р/ тышкы клиентларн ың потенциаль ихтыяжлары	Проблема ның таралуы	Проблеманы хал итүүнөң өстенлеге/ ихтыяжы канәгатылөндөр ү	Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Жаваплы (ФИО, вазифа)	Гамәлгә ашыру вакыты