



КАРАР

04 февраль 2026 ел

№ 3

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы ш.т.п. Аксубай поселогы
Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементне жыю һәм
анализлау тәртибен раслау турында

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

КАРАР КАБУЛ ИТӘ:

1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Аксубай бистәсенен
Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементне жыю һәм
анализлау тәртибен раслансын.
2. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Аксубай бистәсенен
Башкарма комитеты житәкчесенен урынбасары итеп мәгълүмат жыю,
мөрәжәгатьләрен һәм үтенечләрен, тышкы һәм эчке клиентларны анализлау буенча
жаваплы итеп билгеләнсен.
3. Елына ким дигәндә бер тапкыр тышкы һәм эчке клиентлардан сораптырулар
үткәрергә, алынган мәгълүматка анализ үткәрергә һәм аның нигезендә Татарстан
Республикасы Аксубай муниципаль районы Аксубай поселогы Башкарма комитеты
эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентларның үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр
эзерләүне гамәлгә ашырырга.

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

5. Бу карарның үтәлешен контрольдә тотуны үземдә калдырам.

Житәкче:



А.А. Горбунов

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы ШТ Аксубай поселогы Башкарма комитетының 2026 нчы елның 04.02. №3 санлы карары белән расланган

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Аксубай бистәсе Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлау тәртибе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Бу тәртип физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Аксубай поселогы Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләргә алу процессыннан, ярдәм чараларыннан канәгать булу дәрәжәсе турында кире элемтә алуны оештыру максатыннан, Россия Федерациясә Хөкүмәтенң 06.10.2021 № 2816-р боерыгы белән расланган "Кешеләр өчен дәүләт" федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында эшләнде контроль-күзәтчелек эшчәнлеген һәм (яки) Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Аксубай бистәсенң Башкарма комитеты (алга таба - Орган) вәкаләтләрен гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары:

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

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

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

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

1.2.5. хакимият органы процессларының эффективлыгын арттыру;

1.2.6. клиентлар проблемаларына оператив жавап бирү.

1.3. Бу тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

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

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

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

Офлайн сораштыру - мәгълүмат бирү каналларына карамастан, алардан

кире элемтә жыю максатыннан турыдан-туры шәхси үзара бәйләнешне күздә тоткан мәгълүмат жыю ысулы (хакимият органында, МФЦда, клиентлар озак булган урыннарда шәхси кабул итү, кәгазь хатлар жиберү).

1. Тышкы кире элемтә системасы

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алуның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтен, ярдәм чараларын, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыруны һәм (яки) Орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләрен, тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрен карауны, клиент-үзәклек дәрәжәсен күтәрү максатыннан Орган эшчәнлегенә турында мәгълүматка керү мөмкинлеген өйрәнү өчен эшләнгән.

2.2. Тышкы кире элемтә системасы кабул итүне (жыюны), эшкәртүне үз эченә ала һәм Органга телдән яки язма рәвештә килгән мөрәжәгатьләрен, сорааштыруларны, гражданнарның фикерләрен, физик затларны һәм юридик затларны бәяләүләрен:

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

423060, Татарстан Республикасы, Аксубай бистәсе, Совет урамы, 2 нче йорт почта адресы буенча мөрәжәгать юлламалары;

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

шәхси кабул итүдә Органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

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

"Кире элемтә" бүлегендә Органның рәсми сайтында сорааштыруларда катнашу;

социаль челтәрләрдә Органның рәсми битләрендә урнаштырылган сорааштыруларда катнашу;

тышкы клиентларга персональләштерелгән жиберүдә сорааштыруларда катнашу; шәхси кабул итүдә Орган сорааштыруларында катнашу;

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

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

2.3. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр, ярдәм чаралары һәм Орган белән турыдан-туры, шулай ук Орган, ведомство карамагындагы учреждениеләр тарафыннан оештырылган чараларда катнашу аша хезмәттәшлек итүче затлар алганда, тышкы клиентлардан кире элемтә жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәгълүмат ресурслары кулланылырга мөмкин.

2.4. Тышкы клиентларны сорааштыру һәм бәяләү аноним принципнары нигезендә үткәрелә. Кире элемтәне бәяләү нәтижәләрен анализлау квартал саен планлаштырылган квартал алдыннан айның 20-сеннән дә соңга калмыйча үткәрелә.

Мәгълүмат эчке характерлы һәм бастырылырга тиеш түгел.

Квартал саен кире элемтәне анализлау нигезендә тышкы клиентлар өчен яңа

инструктив материаллар һәм аңлатмалар эзерләнә, үзара бәйләнешнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Зарурлык ачыкланганда, клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары үзара бәйләнешнең һәр формасы кысаларында актуальләштерелә.

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

2. Эчке кире элемтә системасы

3.1. Эчке кире элемтә системасы Орган хезмәткәрләренә профессиональ эшчәнлек процессында эчке үзара бәйләнешнең гамәлдәге процессларына мөнәсәбәтән өйрәнү өчен билгеләнгән.

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

мөрәжәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр жибәрү;

Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша мөрәжәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр жибәрү;

Органда электрон документ әйләнешенә бердәм системасы аша мөрәжәгатьләр, сораштырулар, фикерләр, бәяләүләр жибәрү;

житәкчегә, житәкче урынбасарына шәхси яки онлайн мөрәжәгать.

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

матди-техник жиһазландыру;

профессиональ эшчәнлекне регламентлаштыру;

профессиональ эшчәнлекне автоматлаштыру;

башка органнар белән үзара бәйләнеш;

Органның һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

Органда хезмәт үсеше мөмкинлекләре;

коллективта Орган хезмәткәрләре арасында мөмкинлекләр;

булдырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

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

3.6. Эчке клиентлардан мәгълүмат жыю типик анкета буенча үткәрелә (№ 8 - 10 кушымталар).

2. Мөрәжәгатьләргә анализлау

4.1. Тышкы һәм эчке клиентларның мөрәжәгатьләрен һәм үтенечләрен анализлау максатыннан, мондый мөрәжәгатьләргә квартал саен мониторингы үткәрелә.

Мәгълүмат туплау Органның җаваплы структур бүлекчәләргә тарафыннан Орган белән үзара бәйләнешнең элгә Тәртибнең 5.1 пунктында билгеләнгән формаларына туры китереп алып барыла.

Кире элемтәгә бәяләү нәтижәләрен анализлау квартал саен

планлаштырылган квартал алдыннан айның 20-сеннен дә соңга калмыйча үткөрелә.

Мәгълүмат эчке характерлы һәм бастырылырга тиеш түгел.

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

4.2. анализ объектив метриклар буенча үткөрелә:

барлык билгеләнгән элемтә каналлары буенча төрле каналлар буенча процент өлеше күрсәтелгән мөрәжәгатьләр саны;

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

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

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

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

3. Сораштырулар үткөрү

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

дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

ярдәм чаралары;

контроль-күзәтчелек эшчәнлеге;

муниципаль функция;

мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау;

Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу.

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

Хезмәтне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. сез Орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгатьме?

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

2. Сез Орган хезмәтләрен күпме кулланасыз?

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

3. Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

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

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

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

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

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

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

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

8. Сез хезмәтне алу тәртибе турында Сез кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

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

9. Хезмәтне алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

(Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

10. Хезмәтне алу өчен нинди ысуллар белән гариза һәм документлар жибәрдегез?

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

11. Хезмәтне алу өчен гариза һәм документлар жибәрүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

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

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

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

13. Сез хезмәтне алу өчен гаризаларны һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнлегезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнлегезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. әйе
2. Юк

15. Сез хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнлегезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнлегезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. әйе
2. Юк

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

1. әйе
2. Юк

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

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

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

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

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

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

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

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

22. Сезнең 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

23. Сезгә хезмәт нәтиҗәләрен нинди ысуллар белән жибәрделәр?

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

24. Сезнең өчен хезмәт нәтиҗәләрен алуның нинди ысулы өстенрәк?

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

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

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

26. Хезмэт күрсэтү тәртибенән канәгать булмаган очракта, Сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

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

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

28. Сез Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткәндә хезмэт турында мәгълүмат бирүче Орган хезмәткәрләренең игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

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

29. Сез турыдан-туры хезмэт күрсәтүче Орган хезмәткәрләренең мәрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

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

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

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

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

32. Хезмәтне алу процессын тулаем бәяләгез:

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

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмэт күрсәтүне тәкъдим итәргә әзерлеген бәяләерсезме? Бәя бирегез 5 балллы шкала буенча, анда 1 балл Сез, әлбәттә, тәкъдим итмәячәгегезне аңлата, 5 балл Сез, әлбәттә, тәкъдим итәргезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

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

1. әйе

2. Юк

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

1. Әйе, дәүләт пошлинасы (башка түләүләр) түләгән

2. Юк, түләмәгән

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

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Җавап бирү кыен

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

1. Әйе, ул судка кадәрге шикәятне кулланды

2. Юк, судка кадәрге шикәятне кулланмады

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

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Җавап бирү кыен

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

1. әйе, яхшы якка

2. Әйе, начаррак якка

3. Юк, үзгәрмәде

4. Җавап бирү кыен

Алга таба бары тик физик затлар өчен

37. Сөзнең женес

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

38. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел

4. 55 яшь һәм аннан олырак

39. Сөзнең белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

40. Сөзнең социаль хәлегез (Бер җавап)

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

41. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс

3.	Эшкэртү сәнэгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тээмин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тээмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язу)

43. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

44. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

45. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

46. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. сез Орган функцияләренә канәгатьме яки канәгатьме?

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

2. Сез Органның муниципаль функцияләрен күпме кулланасыз?

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

3. Сез Органның нинди муниципаль функциясен куландыгыз:

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

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

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

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

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

(Ачык сорау)

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

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

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

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

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

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

10. Сез муниципаль функцияне алу өчен нинди ысуллар белән гариза һәм документлар жиһәрдегез?

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

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

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

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

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

13. Сиз муниципаль функцияне алу өчен гаризаларны һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессынан никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгәтләнмәгәннегезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгәтләнмәгәннегезне аңлата. (Бер жавап)

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

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

1. әйе
2. Юк

15. Сиз муниципаль функцияне тәмин итү статусы турында мәғлүмат бирү процессынан никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгәтләнмәгәннегезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгәтләнмәгәннегезне аңлата. (Бер жавап)

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

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

1. әйе
2. Юк

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

1. әйе
2. Юк

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

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

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

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

20. Сез муниципаль функцияне тәмин итү өчен кирәкле документлар санының оптимальлеге белән никадәр канәгать?
5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

21. Сез муниципаль функция буенча нәтижә алу тизлеге белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

23. Сезгә муниципаль функциянең нәтижәсе нинди ысуллар белән жибәрелде?

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

24. Муниципаль функция нәтижеләрен алуның нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

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

25. Сез муниципаль функциянең сыйфаты белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

5. 1 балл

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

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

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

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

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

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

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

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

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

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

31. Гомумән алганда, муниципаль функцияне алу процессын бәяләгез:

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

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

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

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

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

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

1. әйе

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

36. Сезнең женес

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

37. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел

4. 55 яшь һәм аннан олырак

38. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

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

1. Җитәкче 7. Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)

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

3. Эшче 9. Укучы, студент

4. Белгеч, офис хезмәткәре 10. Эшсез пенсионер

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

6. Эшкуар 12. Эшсез

13. Башка (язу)

40. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

2. Чыгару сәнәгате 12. Иминият һәм финанс

3. Эшкәртү сәнәгате 13. Мәгариф, фән

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

5. Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы) 15. Мәдәният, ял һәм күнел ачу оештыру

6. 16 төзелеше. Спорт

7. Сәүдә 17. Туризм

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

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

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

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

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

42. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы

2. Коммерцияле булмаган оешма

3. Дәүләт оешмасы

4. башка

43. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә

2. шәһәр тибындагы бистәдә

3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә

4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши

5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши

6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши

7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
9. Башка

44. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?
(Субъектлар исемлегенә беркетелә)

45. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

РӘХМӘТ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Ярдәм чарасын алучы анкета

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

1. оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

2. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

4. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

5. Сез Органга ярдәм итү чараларыннан канәгатьме яки канәгатьме?

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

6. Сез Органга ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

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

7. Органга нинди ярдәм чарасы алдыгыз?:

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

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

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

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

10. Нигә Сез кулланган ярдәм чарасын алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсә канәгатьләнмәде?

(Ачык сорау)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. 1 балл

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

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

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

1. әйе
2. Юк

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

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

20. Гаризагызны һәм документларыгызны карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. әйе
2. Юк

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

1. әйе
2. Юк

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

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

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

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

24. Сез алу өчен кирәкле документлар санының оптимальлеге белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер жавап)

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

25. Сез ярдәм чарасын алу тизлеге белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер жавап)

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

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

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

27. Ярдәм күрсәтү тәртибеннән канәгать булмаган очракта, Сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

28. Сезнең ярдәм чарасын алу процессында кыенлыklar булдымы?

1. әйе
2. Юк

29. Тулаем алганда ярдәм чарасын алу процессын бәяләгез:

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

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

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

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

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

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

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

33. Ярдәм чарасын алу процессында сезгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

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

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

1. әйе

2. Юк

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

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

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

1. Сез Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Органга нинди ысуллар белән мөрәжәгать иттегез?

1. рәсми сайт аша
2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
4. Почта жибәрү аша
5. Башка

9. Органга мөрәжәгать жибәрүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

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

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

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

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

1. әйе
2. Юк

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

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

14. Сөз мөрәжәгәтегезне карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. әйе
2. Юк

15. Сөз мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. әйе
2. Юк

16. Нинди ысуллар белән мөрәжәгать итү барышы турында хәбәрләр алдыгыз?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

17. Мөрәжәгатьне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. электрон почта аша
2. Телефон шалтырату аша
3. Почта жибәрү аша
4. Рәсми сайт аша
5. Башка

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

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

19. Сөзгә мөрәжәгатькә җавап алуның нинди ысулы өстенрәк?

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

20. Сөз мөрәжәгатьне карау һәм Орган хезмәткәрләренәң үтенечләрен үтәү белән никадәр канәгать?

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

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

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

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

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

23. Сөз мөрәжәгатьне турыдан-туры караган Орган хезмәткәрләренәң игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

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

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

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

25. Мөрәжәгатьне карау процессын тулаем бәяләгез:

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

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

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

28. Сөз мөрәжәгәтиләренә карау һәм Орган хезмәткәрләренә үтенечләрен үтәү кысаларында кыенлыктарга дучар булдыгызы? Әгәр шулай икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. әйе

2. Юк

Алга таба бары тик физик затлар өчен

29. Сөзнәң женес

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

30. Яшегеңне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел

4. 55 яшь һәм аннан олырак

31. Сөзнәң белемеңне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

32. Сөзнәң социаль хәлеңне (Бер җавап)

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

34. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

35. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

36. Сөзнәң оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы

2. Коммерцияле булмаган оешма

3. Дәүләт оешмасы

4. башка

37. Сөзнәң оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. авыл жирлегендә

2. шәһәр тибындагы бистәдә

3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә

4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 миллионга кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 миллионнан артык кеше яши
9. Башка

38. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

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

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

1. Сез Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

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

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

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

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

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

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

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

6. Сез Органның Рәсми сайты күпме кулланасыз?

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

7. Сез Органның социаль челтәрләрен һәм хәбәрчеләрен күпме кулланасыз?

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

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

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

9. Сез Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу өчен Органга ничә тапкыр мөрәжәгать итәсез?

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

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

27. Сезнең карашыгыз буенча, Орган эшчэнлеге турында мәгълүмат бирүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сөз Орган эшчэнлеге турында мәгълүмат алганда кыенлыклар кичердегезме? Әгәр шулай икән, кайсылары белән?
(Ачык сорау)

1. әйе

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

29. Сезнең женес

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

30. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел

4. 55 яшь һәм аннан олырак

31. Сезнең белемгезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

32. Сезнең социаль хәлеге (Бер җавап)

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

33. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

34. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

35. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. коммерция оешмасы

2. Коммерцияле булмаган оешма

3. Дәүләт оешмасы

4. башка

36. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

37. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

1. сез күбрәк канәгатьме яки тулаем дәүләт хезмәтләреннән һәм хезмәтләреннән канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

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

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

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

4. Сез ведомство хезмәтләреннән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда

1 Сезнең тулысынча канәгатьләнмәвегезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнүегезне аңлата. (Һәр хезмәт буенча һәр юл буенча бер җавап)

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

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

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

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

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

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

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

1. бар
2. Юк

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

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

10. Соңгы елда Орган оештырган чараларда катнашырга туры килдеме?

1. әйе
2. Юк

11. Сиз, гомумән алганда, Сиз катнашкан Орган чараларының сыйфаты һәм эчтәлегә белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

12. Дусларыгызга һәм танышларыгызга Орган чараларында катнашырга тәкъдим итәргә эзерлеген бәялисезме? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз, һичшиксез, тәкъдим итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл Сиз, һичшиксез, тәкъдим итәрсез дигәнне аңлата. (Һәр хезмәт буенча һәр юл буенча бер җавап)

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

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

14. Сизнең җенес

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

15. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

16. Сизнең белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

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

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

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

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

19. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

20. Сөзнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

21. Сөзнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

22. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

23. Сөзнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Кулланучының контроль (күзәтчелек) чараларын үткәрүне бәяләү буенча анкетасы

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

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Җавап бирү кыен

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

1. әйе

2. Юк

3. Җавап бирү кыен

3. Дәүләт контроленең (күзәтчелегенең) нинди төре кулланылды?

4. Сезнең оешмага/Сезгә карата 2023 елның 1 гыйнварыннан бирле контроль (күзәтчелек) чаралары ничә тапкыр үткәрелде? (Ачык сорау)

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. контроль сатып алу

2. Мониторинг сатып алу

3. Сайлап алу контроле

4. Кисәтү игълан итү

5. Инспекция визиты

6. Рейд тикшерүе

7. документаль тикшерү

8. Күчмә тикшерү

9. Мониторинг махсус контроль (күзәтчелек) режимы буларак

10. Даими дәүләт контроле (күзәтчелеге) махсус режим буларак

11. Махсус режим буларак даими рейд

12. Жавап бирү кыен

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

8.Сез контроль (күзәтчелек) чараларын үткәрү мәсьәләләре буенча мәгълүматның тулылыгы (житәрлек булуы) белән канәгатьләнәсезме яки канәгатьләнмисезме? (Бер жавап)

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Жавап бирү кыен

9. Сиз соңгы вакытка карата контроль (күзәтчелек) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрлары белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Һәр юл өчен бер жавап)

	Оценка от 1 до 5
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш	
9.3. Контроль чаралар үткәрү нәтижеләрен бирү оперативлыгы	
9.4. Контроль чаралар үткәрүнең периодикалыгын саклау	
9.5. Контроль үткәрүнең аттестацияләнган методикаларының булуы һәм үтәлеше	
9.6. Контроль (күзәтчелек) кысаларында кабул ителгән гамәлләрнең нигезләнүе	

10. Контроль (күзәтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәлсезлегенә) шикаять бирергә туры килдеме? (Бер жавап)

1. әйе, шикаять

2. Юк, мөрәжәгать итмәде

11. Сиз контроль (күзәтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәлсезлегенә) шикаять бирү нәтижәсеннән канәгатьме яки канәгатьме? (Бер жавап)

1. күбрәк канәгать

2. Киресенчә, канәгатьләнми

3. Жавап бирү кыен

12. контроль (күзәтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәлсезлегенә) шикаять итү нәтижәсендә сезгә нәрсә туры килмәде? (Ачык сорау)

13. Сиз контроль (күзәтчелек) органнары эшчәнлегенә нәтижеләлеген ничек бәялисез? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл эшчәнлекнең бөтенләй нәтижәсез булуын аңлата, 5 балл эшчәнлекнең бик нәтижәле булуын аңлата. (Бер жавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

14. Сезнең контроль/күзәтчелек органына мөнәсәбәтегез контроль (күзәтчелек) чараларын үткәрү нәтижәсендә үзгәрдеме? (Бер жавап)

1. Әйе, яхшы якка

2. Әйе, начаррак якка

3. Юк, үзгәрмәде

4. Жавап биру кыен

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (Бер жавап)

1. Юридик зат вәкиле

2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле

3. Үз-үзен эш белән тәмин итүче

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

5. Башка статус (күрсәтегез)

16. Сезнең оешма нинди төргә керә? (Бер жавап)

1. коммерция оешмасы

2. Коммерцияле булмаган оешма

17. Сезнең оешма нинди бизнес төренә керә? (Бер жавап)

1. кече бизнес

2. Урта бизнес

3. Эре бизнес

18. Сезнең оешманың эш вакытын күрсәтегез (Бер жавап)

1 1 елга кадәр

2. 1 яшьтән 3 яшькә кадәр

3. 3 яшьтән 5 яшькә кадәр

4. 5 яшьтән 10 яшькә кадәр

5. 10 елдан артык

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

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

19. Сездең жене (Бер жавап)

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

20. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 18-29 ел

2. 30-44 ел

3. 45-60 ел

4. 61 яшь һәм олырак

21. Сездең белемегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

22. Сездә кайсы төбәктә яшисез? _____

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирү кыен
6.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары					
6.5. Хокукий мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дэшборды					
6.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. хисапларны автоматлаштыру					
6.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру					
6.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү					

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

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирү кыен
7.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары		
7.5. Хокукий мәгълүмат системалары		
7.6. кадрлар порталы		
7.7. Дэшборды		
7.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. хисапларны автоматлаштыру		
7.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү		

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

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

	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Җавап бирү кыен

13.6 Хезмэт контрактының мөһим шартларын үзгәртү (хезмэт контракты шартларын яклар билгеләгән)		
13.7 Мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм чишү		

14.Органда һөнәри үсеш мөмкинлекләренә (тренингләр, семинарлар, укуту курслары, квалификацияне күтәрү һ.б.) Сөз никадәр канәгать? (Бер жавап)

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

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

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

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

1. күбрәк канәгать
2. Киресенчә, канәгатьләнми
3. Жавап биру кыен
4. Адаптация системасы юк

17. Органда (ведомствода) кулланылган яңа хезмәткәрләренә адаптацияләү буенча нинди чаралар күрәсез? (жаваплар саны)

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

18. Сөзнең органда хезмәткәрләр ничә тапкыр укутыла? (һәр юл өчен бер жавап)?

	Кварталга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елына 1 тапкыр	Укуту үткәрелми	Жавап биру кыен
18.1. Профессиональ эшчәнлек процессы буенча укуту					
18.2. Хезмәт күрсәтүдә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләрен өйрәтү					

19. Сөз үз эшегез белән никадәр канәгать? (һәр юл өчен бер жавап)

	Күбрәк канәгать	Киресенчә,	Жавап биру кыен
--	-----------------	------------	-----------------

		канәгәтләнми	
19.1. Эчтәлеге (хәл ителүче мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
19.2. Процесс (гамәлгә ашырыла торган функцияләр, процедуралар)			
19.3. нәтижә			
19.4. Абруйлы булу			
19.5. Ижтимагый хуплау			

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

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

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

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

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

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

23. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

25. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

26. Сөзнең белемегез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӨТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру
анкетасы

Эчке клиентларның мөрәжәгатьләренә карау һәм үтенечләренә үтәү белән канәгатьлеген бәяләү

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

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

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

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

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

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

1. Гариза
2. Тәкъдим
- 3, Шикаять
4. Хакимият органы эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирергә сорау
5. Башка _____ (күрсәтегез)

4. Әйтегез әле, нинди сәбәпләр аркасында мөрәжәгатьләр еш була? (Ачык сорау)

5. Сезгә еш эшләргә туры килгән мөрәжәгать (сорау) бирү ысулын күрсәтегез. (Бер җавап)

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

6. Сезнең хакимият органына мөрәжәгать итү формасы белән Сез никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя
бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгә икәнлегенә, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгә икәнлегенә
аңлата. (Бер җавап) Сорау 5 нче сорауда 1-3 вариантны сайлаган респондентларга гына бирелә.

	1 дән 5 гә кадәр	Проблемалар, камилләштерү буенча тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхси кабул итүдә телдән мөрәжәгать итү		
Кәгазьдә дәүләт органына язма мөрәжәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать итү		

мобиль күшымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Сиз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сиз Сизнең ведомствода ничә ел эшлисез?

- 1 елдан да азрак 1
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел

4. 5 ел һәм аннан да күбрәк

17. Пол

1. ир-ат

2. Хатын-кызлар

18. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 18-29 ел

2. 30-44 ел

3. 45-60 ел

4. 61 яшь һәм олырак

19. Сөзнәң белемегез? (Бер җавап)

1. югары

2. тәмамланмаган югары

3. урта махсус

4. Гомуми уртача

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру
анкетасы

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

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

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

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

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

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

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

Алга таба сораулар респондент билгеләгән һәр ярдәм чарасы буенча аерым бирелә

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

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

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

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

6. ярдәм чарасы ничек күрсәтелә? (Бер җавап)

1. ярдәм чарасын һәрвакыт ведомство үзе тәкъдим итә
2. Клиент үзе ярдәм чарасына мөрәҗәгать итә
3. Ярдәм чарасы я ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яисә клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрәҗәгать итә

7. Сезгә ярдәм чарасын күрсәтү өчен гаризаларны кире кагарга туры килдеме (ярдәм чарасын бирүдән баш тарту)?

(Бер жавап)

1. әйе
2. Юк

8. ярдәм чарасын бирүдән баш тартканда, Сез клиентка киләчәктә ярдәм чарасын күрсәтү өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирәсезме? (Бер жавап)

1. әйе
2. Юк
3. Жавап бирү кыен

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

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

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

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

11. Сезнең ведомствода ярдәм күрсәтү процессларында нәрсә үзгәртүгә кирәк? (Ачык сорау)

12. Сез үзегезне нинди позицияләргә төркемгә кертәсез? (бер жавап)

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

13. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

14. Сез Сезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

- 1 елдан да азрак

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

15. Пол

1. ир-ат
2. Хатын-кызлар

16. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

17. Сезнең белемеgez? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

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

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

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

Хисапта XX.XX.20XX.

1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

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

- "Исеме"
- "Исеме"
- "Исеме"

Хезмәт гражданнар һәм юридик затларга күрсәтелә.

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

№	Хезмэт төренең исеме	Мөрәжәгатьләр саны				Динамика (%)	Примечание
		2025 год					
1							
	барысы		-		-	-	

1.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

Анкета хезмәт күрсәтү өчен гариза бирүчеләр булган гражданнар/оешмалар санына жиберелде. XX.XX.20XX мәгълүматлары буенча, хезмәт алучылардан тутырылган анкеталар саны алынган (%).

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

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

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

1.3. Мәгълүмат системалары белән канәгатьләнүне анализлау

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

1.4. Нәтижәләр, клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди "авырту", нәтижәләр һәм тәкъдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк.

2. Мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау

Мәгълүматларны җыю һәм анализлау Башкарма комитет тарафыннан мөрәжәгатьләрне һәм үтенечләрне карау буенча башкарылган.

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

№	Мөрәжәгатьләр өлкәсе	Мөрәжәгатьләр саны				Динамика (%)	Примечание
		2025 год					
1	Җир мәсьәләләре						
	ИТОГО		-		-	-	

2.1. Мәғлүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

2.2. Клиентларның мөрәжәгатьләргә һәм үтенечләргә карау белән канәгатьләнүе

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

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгатьсезлек сәбәбе
Мәғлүмат бирү		
Гариза бирүченең документлар тапшыруын оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Үтенечне карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карар кабул итү		
Мөрәжәгатьне карау барышы һәм аның нәтиҗәләре турында гариза бирүчегә хәбәр итү		
Нәтиҗә бирү		
Гариза бирүченең мөрәжәгатьне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		

2.3. Мәғлүмат системалары белән канәгатьләнүне анализлау

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

2.4. Нәтиҗәләр, клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

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

№	Процес с исеме	Ачыкланган проблемалар / тышкы клиентларны н потенциаль ихтияждлары	Проблема нын таралуы	Проблеманы чишү өстенлеге/ ихтияжны канэгатылөндер ү	Чараны гамэлгә ашыру өчен кирәкле	Жаваплы (ФИО, вазыйфасы)	Гамэлгә ашыру вакыты

3. Эчке клиентларның канэгатылеген баяләү
Ведомство хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү, шулай ук үзара бәйләнеш процессларыннан
канэгать булу дәрәжәсен баяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәрү.
Сораштыруда ХХ кеше катнашты.

2-таблица - Башкарма комитет хезмәткәрләренә, хезмәткәрләренә аерым процесслар белән
канэгатыләнүен баяләү: канэгатьсезлек сәбәпләре

Таблица 2

Хезмәт, функция, сервис исеме		Уровень удовлетво ренности (%)	Причина неудовлетворенност и процессом, указанная респондентом
Ведомстводагы эштән канэгать булу			
Хезмәттәшләр арасындагы мөнәсәбәтләрдән канэгать булу коллективта	Сез булган бүлектә		
	сез вазыйфаны алыштырасыз		
	Гомумән алганда, ведомствода		
	Бирелгән мәгълүматның сыйфаты		
	Тапшыру вакытын үтәү		
	мәгълүмат		
	Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)		
Ведомствода һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән канэгать булу (тренингләр, семинарлар, укыту курслар, квалификация күтәрү)			
Материаль-техник яктан канэгатьлек үз эшчәнлеген җиһазлау	Хезмәт урыны (кабинет, җиһаз,		
	санитар бүлмәләр һ.б.)		
	Техник чаралар (компьютерлар,		
	принтерлар, күчереп алу техникасы,		

	элементтэ чаралары)		
Профессиональ техниканы регламентлауга канэгательлек эшчәнлеге			
Профессиональ эшчәнлекне автоматлаштырудан канэгать булу			

3.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

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

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

4. Эчке клиентларның мөрәжәгатьләренә һәм үтенечләренә карау белән канәгатьләнүен анализлау

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
--	-------------------------------------	--------------------------------------

Дәүләт хакимияте органында шәхси кабул итүдә телдән мөрәжәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

4.1. Мәгълүмат җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

4.2 Нәтиҗәләр, эчке клиентларның "авырту" картасы, тәкьдимнәр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтиҗәләре буенча нинди "авырту", нәтиҗәләр һәм тәкьдимнәр ачылганганын чагылдырырга кирәк. Канәгатьләнү дәрәжәсе һәм канәгатьләнмәү сәбәпләре турында языгыз.

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

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

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

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

№	Процесслар	Канәгатьләнү дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
1.			
3.			
7.	Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять биру		

5.1. Мәгълүмат жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Бу бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

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

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

5.2 Нәтижәләр, эчке клиентларның "авырту" картасы, тәкъдимнәр

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

Дата

Имза

Приложение № 2 к Отчету: «Карта болей»

№	Процес с исеме	Ачыкланган проблемалар / эчке клиентларны н потенциаль ихтыяжлары	Проблема ның таралуы	Проблеманы чишү өстенлегә/ ихтыяжны канәгатьләндер ү	Чараны гамәлгә ашыру өчен кирәкле	Жаваплы (ФИО, вазыйфасы)	Гамәлгә ашыру вакыты