



улица Ленина, дом 76,  
село Сунчелеево, 423052

Ленин урамы, 76 еңче йорт  
Сөнчәле авылы, 423052

Тел.: (84344) 4-98-24, ОГРН 1061665002080, ОКПО 94318582, ИНН/КПП 1603004776/160301001

E-mail: [Sunch.Aks@tatar.ru](mailto:Sunch.Aks@tatar.ru), <http://aksubayevo.tatarstan.ru>

## КАРАР

№ 1

30 гыйнвар 2026 ел

### **Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтә җыю һәм анализлау тәртибен раслау турында**

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

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

4. Әлеге карарны Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы рәсми сайтына урнаштырырга (<http://aksubayevo.tatarstan.ru> ) һәм Татарстан Республикасы рәсми хокукый мәғлүмат порталында бастырып чыгарырга (<http://pravo.tatarstan.ru>).  
5. Әлеге карар үтәлешен контрольдә тотуны үземдә калдырам.

Аксубай муниципаль районы  
Сөнчәле авыл җирлеге  
Башкарма комитеты җитәкчесе



А. В. Калуков

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

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлегә  
Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне җыю һәм  
анализлау Тәртибе.**

**1. Гомуми нигезләмәләр**

1.1. Әлеге Тәртип Россия Федерациясе Хөкүмәтенең 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсе белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проектының гамәлгә ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлегә Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессынан канәгатьлек дәрәжәсе, ярдәм чаралары турында кире элемтәне алуны оештыру максатында эшләнә, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлегә Башкарма комитетының (алга таба-Орган) контроль – күзәтчелек эшчәнлеген һәм (яисә) вәкаләтләрне гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемтә системасын формалаштыру максатлары үз эченә ала:

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

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

1.2.3. гамәлдәге дәүләт хезмәтләренең сыйфатын яхшыртуга һәм яңаларын булдыруга карата таләпләрне эшләү һәм гамәлгә ашыруны тикшереп тору;

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

1.2.5. хакимият органы процессларының нәтиҗәлелеген арттыру;

1.2.6. клиентларның проблемаларына оператив җавап бирү.

1.3. Әлеге тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

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

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

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

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

**2. Тышкы кире элемтә системасы**

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алуның гамәлдәге механизмнарына, ярдәм чараларына, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыруга һәм (яисә) орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыруга мөнәсәбәтен өйрәнү, мөрәҗәгатьләрне, тәкдиримнәрне, гаризаларны, шикаятьләрне карау, клиентлар үзәклеген арттыру максатларында орган эшчәнлегенә турында мәгълүматтан файдалану өчен каралган.

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

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

- мәрәжәгать юлламалары почта адресы буенча 423052, ТР, Аксубай районы, Сөнчәле авылы, Ленин урамы, 76 бина;

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

- шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мәрәжәгать итү;

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

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

- тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сораштыруларда катнашу;

- шәхси кабул итүдә орган сораштыруларында катнашу;

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

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

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

2.4. Тышкы клиентларны сораштыру һәм бәяләү анонимлык принциптарын үтәп үткәрелә.

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

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

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

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

3. Эчке кире элемтә системасы

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

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

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

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

-мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша жиберү;  
-житәкчегә, житәкче урынбасарларына, структур бүлекчәләр башлыкларына шәхси яки онлайн-мөрәжәгать.

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

матди-техник җиһазландыру □ ;

- Һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;

- Һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру;

-башка органның белән үзара хезмәттәшлек;

- органның Һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

-органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләре;

- коллективта орган хезмәткәрләре арасындагы мөмкинлекләр;

-тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

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

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

4. Мөрәжәгатьләргә Анализ

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

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

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

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

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

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

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

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

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

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

□ канәгатьләнделмәгән шикәятләр саны (кире кагылган шикәятләр саны һәм квартал өчен кергән барлык шикәятләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткәрү

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

-дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

- ярдәм чаралары;

- контроль-күзәтчелек эшчәнлегә;

- муниципаль функция;
- мөрәжәгатьләргә һәм запросларны карау;
- орган эшчәнлегенә турындагы мәгълүматка керү мөмкинлегенә.

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

Хезмәт күрсәтүне алучы анкетасы  
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. Сез күбрәк орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

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

2. Сез орган хезмәтләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

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

3. Сез Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

---

---

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

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

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

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

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

---

---

---

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

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

8) РПГУда

9) башка

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

1) әйе, тулы күләмдә

2) әйе, өлешчә

3) мәгълүмат актуаль булмаган

4) Юк, барып чыкмады

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

1) Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат

2) Органнан хәбәрләр алу

3) массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат

4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат

5) Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү

6) Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү

7) РПГУда урнаштырылган мәгълүмат

8) башка

10. Хезмәтләр алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жибәрдегез?

1) Органның рәсми сайты аша

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жибәрү юлы белән

6) башка

11. Хезмәт күрсәтү өчен гариза һәм документларны жибәрүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

1) Органның рәсми сайты аша

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жибәрү юлы белән

6) башка

12. Хезмәт алу өчен гариза һәм документлар бирү никадәр аңлаешлы һәм уңайлы иде?

5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) Әйе

2) юк

15. Сез хезмэт күрсөтү статусы турында мәғлүмат бирү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) Әйе

2) юк

17. Сез гаризаны һәм хезмэт күрсөтү өчен документларны карау нәтижәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1) Әйе

2) юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1) алмадым(а)

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) телефон шалтыратуы ярдәмендә

5) почта аша җибәрү юлы белән

6) Органның рәсми сайты аша

7) Башка

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

1) РПГУ аша

2) электрон почта аша

3) телефон шалтыратуы ярдәмендә

4) почта аша җибәрү юлы белән

5) Органның рәсми сайты аша

6) башка

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) уңай карар кабул ителде

2) кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)

3) баш тарту нигезсез булган

4) башка

23. Хезмәт нәтижәсен сезгә мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жибәрделәр?

1) Органның рәсми сайты аша

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жибөрү юлы белән

6) башка

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

1) Органның рәсми сайты аша

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жибөрү юлы белән

6) башка

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) кирәк булмаган

2) Әйе

3) юк

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

28. Органга турыдан-туры мөрәҗғәгать иткәндә хезмәт күрсәтү турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) Начар

4) бик начар

5) җавап бирергә кыенсынам

29. Сиз турыдан-туры хезмәт күрсәтүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) Начар

4) бик начар

5) җавап бирергә кыенсынам

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

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

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

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

32. Тулаем хезмэт алу процессын бәяләгез:

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

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмэт күрсәтүне тәкъдим итәргә әзерлекне бәяләгез.

5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 билгесе сез төгәл киңәш итмәчәксез дигәнне аңлата, 5 билгесе сез төгәл тәкъдим итәчәксез дигәнне аңлата.. (Бер җавап)

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

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

---

---

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

---

---

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

1. әйе

---

---

2. юк

-

---

---

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

1) Әйе, дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түлөгән

2) юк, түлэмәдем

38. Сөз күбрәк түләнә торган дәүләт пошлинасы күләмәннән (башка түләүләр белән) канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

1) күбрәк канәгать

2) күбрәк канәгать түгел

3) җавап бирергә кыенсынам

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

1) Әйе, судка кадәргә шикәятне файдаландым

2) юк, судка кадәргә шикәятне кулланмадым

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

1) күбрәк канәгать

2) күбрәк канәгать түгел

3) җавап бирергә кыенсынам

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

1) әйе, яхшы якка

2) әйе, начар якка

3) юк, үзгәрмәде

4) җавап бирергә кыенсынам

Алга таба физик затлар өчен генә

37. Сөзнең җенес

1) ир-ат

2) хатын-кыз

38. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1) 14-17 яшь

2) 18-24 яшь

3) 25-35 яшь

4) 36-54 яшь

5) 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

39. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1) Югары

2) тәмамланмаган югары

3) урта махсус

4) урта гомуми белем

5) тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

40. Сөзнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

41. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

|  |                                                            |     |                              |
|--|------------------------------------------------------------|-----|------------------------------|
|  | Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү | 11. | Элемтә, ММЧ һәм IT           |
|  | Табу сәнәгате                                              | 12. | Иминиятләштерү һәм финанслар |

|  |                                                              |     |                                          |
|--|--------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------|
|  | Эшкәртү сәнәгате                                             | 13. | Мәгариф, фән                             |
|  | ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар                          | 14. | Сәламәтлек саклау, фармацевтика          |
|  | Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)    | 15. | Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру  |
|  | Төзелеш                                                      | 16. | Спорт                                    |
|  | Сәүдә                                                        | 17. | Туризм                                   |
|  | Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы                      | 18. | Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү |
|  | Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы) | 19. | Башкасы (язарга)                         |
|  | Яшьләр сәясәте                                               | 20. | Жавап бирә алмыйм/жаваптан баш тартам    |

43. Сөз кайсы төбәктә яшисез? \_\_\_\_\_

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

45. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

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

46. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

---

47. Сөзнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

**ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!**

## Кушымта № 2

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

Муниципаль функцияне алучының анкетасы

(физик һәм юридик затлар өчен)

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

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

1) күбрәк канәгать

2) күбрәк канәгать түгел

3) җавап бирергә кыенсынам

2. Сез органның муниципаль функцияләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

1) даими файдаланам

2) вакыт-вакыт кулланам (сирәк)

3) җавап бирергә кыенсынам

3. Сез органның нинди муниципаль функциясеннән файдаландыгыз:

---

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

---

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

1) Органның рәсми сайты

2) массакүләм мәгълүмат чаралары

3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4) Органнан телефоны буенча

5) Орган шәхсән кабул иткәндә

6) Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать җибәрдем

7) Органга электрон почта аша мөрәжәгать җибәрдем

8) РПГУда

9) башка

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

1) әйе, тулы күләмдә

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

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

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

- 1) Әйе
- 2) юк

17. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны карау нәтижәләре турында хәбәрнамә алдыгызмы?

- 1) Әйе
- 2) юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) кирәк булмаган
- 2) Әйе
- 3) юк

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

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

28. Органга турыдан-туры мөрәҗғәгать иткәндә муниципаль функция турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

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

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

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

30. Муниципаль функция бирү турында гариза бирү, муниципаль функция бирү статусы турында мәгълүмат алу, Муниципаль функция буенча нәтиҗә алу өчен ведомствога

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

31. Тулаем муниципаль функцияне алу процессын бәяләгез:

1) Бик яхшы

2) Яхшы

3) канәгатьләнерлек

4) канәгатьләнерлек түгел

5) җавап бирергә кыенсынам

32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функцияләр алуны тәкъдим итәргә әзер булуыгызны 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл сез төгәл киңәш итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл сез төгәл киңәш итәчәксез 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. Муниципаль функцияләрне бирүдә, сезнең карашка, нәрсә үзгәртәргә һәм өстәргә кирәк? (Ачык сорау)

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

1. әйе

2. юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

36. Сезнең җенес

1) Ир-егет

1) хатын-кыз

37. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1) 14-17 яшь

2) 18-24 яшь

3) 25-35 яшь

4) 36-54 яшь

5) 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

38. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1) югары

2) тәмамланмаган югары

3) урта махсус

4) урта гомуми белем

5) тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

39. Сезнең керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгыльгез?

40. Социаль хәлегез (бер җавап)

|    |         |    |                       |
|----|---------|----|-----------------------|
| 1. | Җитәкче | 7. | Фермер (авыл хужалыгы |
|----|---------|----|-----------------------|

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

41. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

|  |                                                            |     |                                          |
|--|------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------|
|  | Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү | 11. | Элемтә, ММЧ һәм IT                       |
|  | Табу сәнәгате                                              | 12. | Иминиятләштерү һәм финанслар             |
|  | Эшкәртү сәнәгате                                           | 13. | Мәгариф, фән                             |
|  | ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар                        | 14. | Сәламәтлек саклау, фармацевтика          |
|  | Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)  | 15. | Мәдәния, ял һәм күңел ачуларны оештыру   |
|  | Төзелеш                                                    | 16. | Спорт                                    |
|  | Сөүдә                                                      | 17. | Туризм                                   |
|  | Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать туклануы                    | 18. | Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү |
|  | Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)  | 19. | Башкасы (язарга)                         |
|  | Яшьләр сәясәте                                             | 20. | Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам    |

41. Сөз кайсы төбәктә яшисез? \_\_\_\_\_

Алга таба юридик затлар өчен генә

42. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

43. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

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

44. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

45. Сөзнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

- 1) 5 тән кимрәк
- 2) 5-15
- 3) 16-100
- 4) 101-250
- 5) 251-500
- 6) 501-750

- 7) 751-1000
- 8) 1000 нән артыграк
- 9) башка

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Ярдәм чаралары алуучының анкетасы

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

1. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

2. Сезнең оешма кайда урнашкан?

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

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашканын күрсәтегез?

---

4. Сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

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

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

6. Сез органнан ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

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

7. Сез орган ярдәменең нинди чарасын алдыгыз?:

---

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

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

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

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

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

---

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

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

12. Ярдәм чараларын алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

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

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

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

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

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

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

1. Органның рәсми сайты аша

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

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

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

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

21. Сез гаризаны һәм ярдәм чараларын алуга документларны карау нәтижәләре турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

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

(Иң күбе 3 варианты сайлап алырга мөмкин)

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

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

1. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү Порталы аша

2. Электрон почта аша
3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
4. Почта аша җибәрү
5. Башка

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

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

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

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

26. 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

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

1. Кирәк булмады
2. Әйе
3. Юк

28. Ярдем чараларын алу процессында сездә кыенлыklar тудымы?

1. Әйе
2. Юк

29. Ярдем чараларын алу процессын тулаем бәяләгез:

1. Шәп
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек
4. Канәгатьләнмәслек
5. Җавап бирергә авырсынам

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

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

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

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар

4. Бик начар

5. Жавап бирергә авырсынам

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

1. Бик яхшы

2. Яхшы

3. Начар

4. Бик начар

5. Жавап бирергә авырсынам

33. Ярдем чараларын алу процессы барышында Сөзгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)

---

---

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

---

---

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

1. әйе

---

2. юк

---

---

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

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

Сез Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлеге  
Башкарма комитетына (алга таба – Орган) мөрәжәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга  
таба - мөрәжәгать) белән мөрәжәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек  
процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1.Сез органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?

---

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

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

---

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

1. Органның рәсми сайты

2. Массакүләм мәгълүмат чаралары

3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4. Орган телефоны буенча

5. Органда шәхси кабул итүдә

6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать юллады

7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать җибәргән

8. Башка

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

1. Әйе, тулы күләмдә

2. Әйе, өлешчә

3. Мәгълүмат актуаль түгел булып чыкты

4. Юк, барып чыкмады

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

(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында

2. Органнан хәбәрләр алу

3. Массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация алу
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация алу
7. Башка
8. Органга мөрәжәгать итүне мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жиһәрдегез?
  1. Органның рәсми сайты аша
  2. Электрон почта аша
  3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
  4. Почта аша жиһәрү
  5. Башка
9. Сезнең өчен органга мөрәжәгать итүнең нинди ысулы өстенлекле?
  1. Органның рәсми сайты аша
  2. Электрон почта аша
  3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
  4. Почта аша жиһәрү
  5. Башка
10. Органга мөрәжәгать итү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик жиһел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)
  1. 5 балл
  2. 4 балл
  3. 3 балл
  4. 2 балл
  5. 1 балл
11. Сиз органга мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
  1. 5 балл
  2. 4 балл
  3. 3 балл
  4. 2 балл
  5. 1 балл
12. Сизнең мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?
  1. әйе
  2. Юк
13. Сиз мөрәжәгатьне карау статусы турында мәғлүмат бирү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
  1. 5 балл
  2. 4 балл
  3. 3 балл
  4. 2 балл
  5. 1 балл
14. Мөрәжәгәтегезне карау сроклары турында сезгә хәбәр ителдеме?
  1. әйе
  2. Юк
15. Сиз мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?
  1. әйе
  2. Юк
16. Мөрәжәгатьне карау барышы турында сез нинди мөмкин булган ысуллар белән хәбәрнамәләр алдыгыз? (Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)
  1. Алмадым(а)

2. Электрон почта аша
  3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
  4. Почта аша җибәрү
  5. Органның рәсми сайты аша
  6. Башка
17. Мөрәҗәгатьне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сезнең өчен иң яхшысы? (Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)
1. Электрон почта аша
  2. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
  3. Почта аша җибәрү
  4. Органның рәсми сайты аша
  5. Башка
18. Сөз мөрәҗәгәткә җавап алуның оперативлыгы белән ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
  2. 4 балл
  3. 3 балл
  4. 2 балл
  5. 1 балл
19. Мөрәҗәгәткә җавап алуның кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
1. Органның рәсми сайты аша
  2. Электрон почта аша
  3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
  4. Почта аша җибәрү
  5. Башка
20. Сөз мөрәҗәгәтне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәүдән ни дәрәҗәдә канәгать?
1. Күбрәк канәгать
  2. Мөгаен, канәгать түгелдер
  3. Җавап бирергә авырсынам
21. Мөрәҗәгәтне караганда орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сөз ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
  2. 4 балл
  3. 3 балл
  4. 2 балл
  5. 1 балл
22. Сөз органда мөрәҗәгәтне карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
  2. Яхшы
  3. Начар
  4. Бик начар
  5. Җавап бирергә авырсынам
23. Сөз мөрәҗәгәтне турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
  2. Яхшы
  3. Начар
  4. Бик начар
  5. Җавап бирергә авырсынам

24. Сөз мөрәжәгаты итү, мөрәжәгатыне карау статусы турында мәғлүмат алу, мөрәжәгатыкә җавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән ни дәрәжәдә канәгаты? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгаты түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгаты дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

25. Мөрәжәгатыне тулаем карау процессын бәяләгез:

1. бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатыләнәрлек
4. Канәгатыләнмәслек
5. Җавап бирергә авырсынам

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

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

28. Сөзгә мөрәжәгатыләрне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәү кысаларында кыенлыктар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. юк

Алга таба физик затлар өчен генә

9. Сөзнең җенес

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

30. Зинһар, сөзнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

31. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

32. Сөзнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

|    |         |    |                  |
|----|---------|----|------------------|
| 6. | Эшмәкәр | 12 | Эшсез            |
|    |         | 13 | Башкасы (язарга) |

34. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

35. Сөз кайсы төбәктә яшисез? \_\_\_\_\_

Алга таба юридик затлар өчен генә

36. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

37. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

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

38. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Сөзнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

**ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!**

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлеге Башкарма комитеты мәгълүматыннан файдалана алучы анкетасы

(физик һәм юридик затлар өчен)

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

Сез органга нинди мөрәҗәгать белән мөрәҗәгать иттегез?

---

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

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

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

---

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

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

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

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

6. Сез органның рәсми сайтынан ничә тапкыр файдаланасыз?

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

7. Сез социаль челтәрләр һәм орган мессенджерларын еш кулланасыз?

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

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

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

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

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

1. әйе

2. юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

29. Сезнең жөнөс

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

30. Яшегезне күрсәтегез (бер жавап)

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

31. Белемегезне күрсәтегез (бер жавап)

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

32. Сезнең социаль хәлегез (бер жавап)

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

33. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер жавап)

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

|     |                                                              |     |                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------|
| 4.  | ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар                          | 14. | Сәламәтлек саклау, фармацевтика          |
| 5.  | Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)    | 15. | Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру  |
| 6.  | Төзелеш                                                      | 16. | Спорт                                    |
| 7.  | Сәүдә                                                        | 17. | Туризм                                   |
| 8.  | Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы                      | 18. | Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү |
| 9.  | Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы) | 19. | Башкасы (язарга)                         |
| 10. | Яшьләр сәясәте                                               | 20. | Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам    |

34. Сөз кайсы төбәктә яшисез? \_\_\_\_\_

Алга таба юридик затлар өчен генә

35. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

36.Сөзнең оешма кайда урнашкан?

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

37. Сөзнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

---

38. Сөзнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

**ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!**

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы  
(физик затлар өчен)

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

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

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

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

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

---



---



---

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

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

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

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

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

6. Сөзнең карашка, ведомство сервислары эшендә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

---



---



---

7. Рәсми сайтта тәкъдим ителгән ведомство эшчәнлегә турындагы мәғлүматның ачыклығын, тулылығын һәм аңлаешлылығын сез ничек бәялисез?

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

8. Сезнең орган хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек тәҗрибәгез бармы? (Бер җавап)

1. Бар
2. Юк

9. Сез булаем алганда орган хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек сыйфатыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата,

5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

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

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

---

14. Сезнең җенес

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

15. Яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

16. Белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Урта гомуми белем
5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк
17. Сезнең керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгыльгез? Социаль хәл (бер җавап)

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

18. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

|  |                                                            |     |                                          |
|--|------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------|
|  | Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү | 11. | Элемтә, ММЧ һәм IT                       |
|  | Табу сәнәгате                                              | 12. | Иминиятләштерү һәм финанслар             |
|  | Эшкөртү сәнәгате                                           | 13. | Мәгариф, фән                             |
|  | ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар                        | 14. | Сәламәтлек саклау, фармацевтика          |
|  | Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)  | 15. | Мәдәния, ял һәм күңел ачуларны оештыру   |
|  | Төзелеш                                                    | 16. | Спорт                                    |
|  | Сәүдә                                                      | 17. | Туризм                                   |
|  | Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать туклануы                    | 18. | Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү |
|  | Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)  | 19. | Башкасы (язарга)                         |
|  | Яшьләр сәясәте                                             | 20. | Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам    |

19.Сез кайсы төбәктә яшисез? \_\_\_\_\_

Алга таба юридик затлар өчен генә

20. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

21.Сезнең оешма кайда урнашкан?

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

22. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

---

23. Сөзнөң оешмада ничө хезмөткәр эшли?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыруны бәяләү буенча кулланучы анкетасы

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

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

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

3. Дәүләт контроле (күзәтчелегенә) нинди төре кулланылган?

---

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

---

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

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

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

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

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

---

8. Сез контроль (күзөтчөлөк) чаралар уздыру мөсьөлөлөре буенча мөгълүматның тулылыгы (житөрлеклеге) белән канәгатъе яки канәгатъ түгелме? (Бер жавап)

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

9. КНМ үткөрүнең соңгы вакытына карата контроль (күзөтчөлөк) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрларыннан сез ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. (Һәр юл буенча бер жавап)

|                                                                                       | 1 дән 5 кә<br>кәдәр бәя |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы                                 |                         |
| 9.2. Контроль (күзөтчөлөк) органнары хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек           |                         |
| 9.3. Контроль чаралар үткөрү нәтижәләрен бирүнең оперативлыгы                         |                         |
| 9.4. Контроль чараларны үткөрү ешлыгын үтәү                                           |                         |
| 9.5. Тикшереп торуну уздыруның аттестацияләнгән методикалары булу һәм аларның үтөлеше |                         |
| 9.6. Контроль (күзөтчөлөк)кысаларында күрелә торган гамәлләрнең нигезлелеге           |                         |

10. Сезгә контроль (күзөтчөлөк) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерергә туры килдеме? (Бер жавап)

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

11. Сез контроль (күзөтчөлөк) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерү нәтижәсеннән канәгатъе яки канәгатъ түгелме? (Бер жавап)

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

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

---

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

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

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

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

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (бер жавап)

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. Үзмәшгуль
4. Шәхси эшмәкәр/үзмәшгуль кеше сыйфатында теркәлмәгән граждан

5. Башка статус (күрсәтегез)
16. Сөзнәң оешма нинди төргә карый? (Бер җавап)
  1. Коммерцияле оешма
  2. Коммерциягә карамаган оешма
17. Сөзнәң оешма бизнесның нинди тибына керә? (Бер җавап)
  1. Кече бизнес
  2. Урта бизнес
  3. Эре бизнес
18. Зинһар, сөзнәң оешманың эшчәнлек вакытын күрсәтегез (бер җавап)
  1. 1 елга якын
  2. 1 елдан 3 елга кадәр
  3. 3 елдан 5 елга кадәр
  4. 5 елдан 10 елга кадәр
  5. 10 елдан артык
19. Оешмагызының төп эшчәнлеген күрсәтегез (Бер җавап)

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

19. Сөзнәң җенесегез (бер җавап)
  1. Ир-егет
  2. Хатын-кыз
20. Зинһар, сөзнәң яшегезне күрсәтегез (бер җавап)
  1. 18-29 яшь
  2. 30-44 яшь
  3. 45-60 яшь
  4. 61 яшь һәм аннан өлкәнрәк
21. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)
  1. Югары
  2. Тәмамланмаган югары
  3. Урта махсус
  4. Урта гомуми белем
  5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк
22. Сөз кайсы төбәктә яшисез?

---

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл жирлегә Башкарма  
комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

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

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

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

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

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

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

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

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

|                                                                                               | Тулысынча<br>көнагатъ | Күбрәк<br>канәгатъ | Мөгаен,<br>канәгатъ<br>түгелдер | Тулысынча<br>көнагатъ<br>түгел | Жавап<br>бирергә<br>авырсынам |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 4.1. Хезмәт урыны<br>(кабинет, мебель,<br>санитария бүлмәләре һ. б.)                          |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 4.2. Техник чаралар<br>(компьютерлар,<br>принтерлар, күчерү<br>техникасы, элемтә<br>чаралары) |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 4.3. Программа белән<br>тәэмин итү                                                            |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 4.4. Техник чараларга<br>хезмәт күрсәтү                                                       |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 4.5. Чыгым материаллары<br>белән тәэмин ителеш<br>(кәгазь, бланклар,<br>канцелярия товарлары) |                       |                    |                                 |                                |                               |

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

|                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------|--|
| 5.1. Инструкция һәм методик материалларның<br>аңлаешлылыгы            |  |
| 5.2. Инструкция һәм методик материаллардан<br>файдалануның уңайлылыгы |  |

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

|                                                                                                             | Тулысынча<br>көнагатъ | Күбрәк<br>канәгатъ | Мөгаен,<br>канәгатъ<br>түгелдер | Тулысынча<br>көнагатъ<br>түгел | Жавап<br>бирергә<br>авырсынам |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 6.1. Техник чаралар<br>(компьютерлар,<br>принтерлар, күчерү<br>техникасы, элемтә<br>чаралары)               |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.2. Программа белән<br>тәэмин итү                                                                          |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.3. Техник чараларга<br>хезмәт күрсәтү                                                                     |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.4. Документлар<br>әйләнешенең һәм<br>йөкләмәләр үтәлешен<br>тикшереп торуның<br>мәгълүмати<br>системалары |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.5. Хокукий<br>мәгълүмат<br>системалары                                                                    |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.6. Кадрлар порталы                                                                                        |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.7. Дәшбордлар                                                                                             |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.8. Формаларны һәм<br>шаблоннарны<br>автоматлаштыру                                                        |                       |                    |                                 |                                |                               |
| 6.9. Хисапларны                                                                                             |                       |                    |                                 |                                |                               |

|                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| автоматлаштыру                                                                                                              |  |  |  |  |  |
| 6.10. Һәркем<br>файдалана алырлык<br>мәғлүмат<br>ресурсларыннан<br>файдалану<br>мөмкинлеген<br>автоматлаштыру<br>(Интернет) |  |  |  |  |  |
| 6.11. Башка дәүләт<br>органнары һәм<br>оешмалары<br>белешмәләреннән<br>файдалану<br>мөмкинлеге                              |  |  |  |  |  |

7. Сизнең һөнәри эшчәнлегегезнең мәғлүмати-технологик озатуында сезне нәрсә канәғәтләндерми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда «мөгаен канәғәт түгел» һәм «тулысынча канәғәт түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә.

|                                                                                                        | Проблема<br>(күрсәтегез) | Җавап бирергә<br>авырсынам |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)                     |                          |                            |
| 7.2. Программа белән тәэмин итү                                                                        |                          |                            |
| 7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү                                                                   |                          |                            |
| 7.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торудың мәғлүмати системалары            |                          |                            |
| 7.5. Хокукий мәғлүмат системалары                                                                      |                          |                            |
| 7.6. Кадрлар порталы                                                                                   |                          |                            |
| 7.7. Дәшбордлар                                                                                        |                          |                            |
| 7.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру                                                         |                          |                            |
| 7.9. Хисапларны автоматлаштыру                                                                         |                          |                            |
| 7.10. Һәркем файдалана алырлык мәғлүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет) |                          |                            |
| 7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге                        |                          |                            |

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

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

|                                                                                               | Күбрәк<br>канәғәт | Мөгаен,<br>канәғәт<br>түгелдер | Җавап<br>бирергә<br>авырсынам |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 9.1. Бирелә торган мәғлүматның сыйфаты                                                        |                   |                                |                               |
| 9.2. Мәғлүмат биру срокларын үтәү                                                             |                   |                                |                               |
| 9.3. Мәғлүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы) |                   |                                |                               |
| 9.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)     |                   |                                |                               |

|                                                                                        |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 9.5. Мәғлүмат алмашу барышында башка органнар һәм оешмалар хезмәткәрләре белән аралашу |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

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

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

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

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

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

|                                                                                                                    |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары                                                                 | 1 дән 5 кә кадәр бәя |
| 12.1 дәүләт граждандан хезмәтенә керү (эшкә алу)                                                                   |                      |
| 12.2 дәүләт граждандан хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда) сынау                                                   |                      |
| 12.3 ял бирү                                                                                                       |                      |
| 12.4 хезмәт командировкасына юллама                                                                                |                      |
| 12.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү                                          |                      |
| 12.6 хезмәт контрактының (хезмәт шартнамәсе шартларының) яклар тарафыннан билгеләнгән) мөһим шартларына үзгәрешләр |                      |
| 12.7 мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм җайга салу                                                              |                      |
| 12.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру                     |                      |
| 12.9 Интернет челтәрәндә мәғлүмат урнаштыру турында белешмәләр тапшыру                                             |                      |
| 12.10 бүләкләү чараларын куллану                                                                                   |                      |
| 12.11 дисциплинар җаваплылыкка тарту                                                                               |                      |
| 12.12 матди ярдәм күрсәтү                                                                                          |                      |
| 12.13 дәүләт социаль гарантияләре бирү                                                                             |                      |
| 12.14 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру                                                                    |                      |
| 12.15 документлар әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру                                                    |                      |
| 12.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү                                                                              |                      |
| 12.17 хезмәт контракты (хезмәт шартнамәсе) туктатылу                                                               |                      |
| 12.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе                                                                                 |                      |
| 12.19 хакимият органының клиент үзәкле корпоратив мохитен оештыру                                                  |                      |

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

|                                                                  |                       |                         |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве           | Проблема (күрсәтегез) | Җавап бирергә авырсынам |
| 13.1 дәүләт граждандан хезмәтенә керү (эшкә алу)                 |                       |                         |
| 13.2 дәүләт граждандан хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда) сынау |                       |                         |
| 13.3 ял бирү                                                     |                       |                         |

|                                                                                                                  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 13.4 хезмэт командировкасына юллама                                                                              |  |  |
| 13.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү                                        |  |  |
| 13.6 хезмэт контрактының (хезмэт шартнамәсе шартларының яклар тарафыннан билгеләнгән)мөһим шартларына үзгәрешләр |  |  |
| 13.7 мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм җайга салу                                                            |  |  |
| 13.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру                   |  |  |
| 13.9 Интернет челтәрәндә мәғълүмат урнаштыру турында белешмәләр тапшыру                                          |  |  |
| 13.10 бүләкләү чараларын куллану                                                                                 |  |  |
| 13.11 дисциплинар җаваплылыкка тарту                                                                             |  |  |
| 13.12 матди ярдәм күрсәтү                                                                                        |  |  |
| 13.13 дәүләт социаль гарантияләре бирү                                                                           |  |  |
| 13.14 хезмэт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру                                                                  |  |  |
| 13.15 документлар әйләнәшен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру                                                  |  |  |
| 13.16 хезмэт (хезмәт) бурычларын үтәү                                                                            |  |  |
| 13.17 хезмэт контракты (хезмәт шартнамәсе)туктатылу                                                              |  |  |
| 13.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе                                                                               |  |  |
| 13.19 хакимият органының клиент үзәкле корпоратив мохитен оештыру                                                |  |  |

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

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

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

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

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

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

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

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәғълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга яңа хезмәткәрне тоташтыру һ. б.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке укулар, тренингләр уздыру
6. Остазлык оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптацияне даими мониторинглау
8. Башка (күрсәтегез)

9. Адаптацияләү чаралары турында мәғлүмат юк
10. Беринди чаралар үткәрелми
11. Җавап бирергә авырсынам
18. Сезнең органда хезмәткәрләрне укуыту ничә тапкыр үткәрелә? (һәр юл буенча бер җавап)?

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

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

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

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

|                                       | Күбрәк<br>канәгать | Мөгаен,<br>канәгать<br>түгелдер | Җавап<br>бирергә<br>авырсынам |
|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 20.1. Сөз вазыйфаны биләгән бүлекчәдә |                    |                                 |                               |
| 20.2. Ведомствода тулаем алганда      |                    |                                 |                               |

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

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

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

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

23. Җенес

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

**ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!**

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

Мөрәҗәгатьләргә карау һәм сорауларны үтәү белән эчке клиентларның канәгатьлеген  
бәяләү

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

1. Дәүләт хакимияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәҗәгать
2. Дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәҗәгать
3. Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү
4. Дәүләт хезмәтләре Порталы аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү (gosuslugi.ru)
5. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада  
мөрәҗәгать итү

6. Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәҗәгать итү
7. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәҗәгать итү
8. МФЦ аша язма мөрәҗәгать
9. Башка \_\_\_\_\_ (күрсәтегез)

6. Сезнең хакимият органына мөрәҗәгать итү формасыннан сез ни дәрәҗәдә канәгать?

5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне  
аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап) сорау 5 нче сорауда  
1-3 вариант сайлаган респондентларга гына бирелә.

|  |            |                                  |
|--|------------|----------------------------------|
|  | 1 дән 5 кө | Проблемалар, камилләштерү буенча |
|--|------------|----------------------------------|

|                                                                                   | кадәр бәя | төкәдимнәр |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Дәүләт хакимияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать                 |           |            |
| Дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать                                  |           |            |
| Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү                |           |            |
| Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү |           |            |
| МФЦ аша язма мөрәжәгать                                                           |           |            |

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

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

8. Мөрәжәгатьләрне (сорауларны) башка ведомствога (хакимият органына) адреслау ничек еш бара? (Бер җавап)

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

9. Гадәттә мөрәжәгатьләрнең башка ведомствога (хакимият органына) адреслашу сәбәпләре нинди? Ачык сорау)

---

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

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

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

---

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

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

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

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

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

15. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сөз үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

17. Җенес

Ир-егет

Хатын -кыз

18. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

18-29 яшь

45-60 яшь

30-44 яшь

61 яшь

5. 61 яшьтән өлкәнрәк

19. Сөзнең белемегез? (Бер җавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Уртача гомуми

**ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!**

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

4. Ведомствода ярдәм чарасы турында мәгълүмат биру ничек оештырылган? (Җавапларның теләсә нинди саны)

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

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

|  |                         |
|--|-------------------------|
|  | 1 дән 5 кә<br>кадәр бәя |
|--|-------------------------|

|                                                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Мәғлүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru) |  |
| Мәғлүмат ведомство сайтында урнаштырылган                                             |  |
| Мәғлүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган                                |  |
| Мәғлүмат «ВКонтакте» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган       |  |
| Мәғлүмат «Одноклассники» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган   |  |
| Мәғлүмат массакуләм мәғлүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган                 |  |
| Мәғлүмат ведомствога шәхсән мөрәжәгать иткәндә бирелә                                 |  |

6. Ярдәм чарасы ничек бирелә? (Бер җавап)

1. Ярдәм чарасы һәрвакыт ведомство үзе тарафыннан тәкъдим ителә
2. Клиент үзе ярдәм сорап мөрәжәгать итә
3. Ярдәм чарасы яки ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яки клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрәжәгать итә

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

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

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

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

|                                                  |                       |                         |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларындагы процесслар | Проблема (күрсәтегез) | Җавап бирергә авырсынам |
| 9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау    |                       |                         |
| 9.2 ярдәм чарасы турында мәғлүмат бирү           |                       |                         |
| 9.3 ярдәм күрсәтүгә гариза җибәрүне оештыру      |                       |                         |

|                                                                                                                                             |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 9.4 дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү     |  |  |
| 9.5 ярдәм чаралары күрсәтүгә һәм аны карау нәтижәләре буенча карарлар кабул итүгә гаризаны карау                                            |  |  |
| 9.6 ярдәм чаралары күрсәтү                                                                                                                  |  |  |
| 9.7 ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикаять бирү |  |  |

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

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

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

13. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1 елдан кимрәк

3-4 ел

1-2 ел

5 елдан күбрәк

14. Сөз үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1 елдан кимрәк

3-4 ел

1-2 ел

5 елдан күбрәк

15. Пол

Ир-егет

Хатын -кыз

16. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

18-29 яшь

45-60 яшь

30-44 яшь

61 яшь һәм өлкәнрәк

17. Сөзнәң белемегез? (бер җавап)

Югары

Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Гомуми урта

## ХЕЗМƏТТƏШЛЕК ӨЧЕН РƏХМƏТ!

Кушымта № 11  
эчке һәм тышкы клиентлардан кире  
элементәне жыю һәм анализлау Тәртибенә

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

Канәгатьлекне бәяләү нәтижәләре турында «авырту картасы» (алга таба – Хисап) формалаштыруны үз эченә алган аналитик хисап Россия Федерациясе Хөкүмәтенә 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган « Дәүләт кешеләр өчен » Федераль проекты кысаларында клиент үзәклелек принципларын һәм стандартларын кертү максатларында әзерләнгән. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлегә башкарма комитеты (алга таба - башкарма комитет) «Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Сөнчәле авыл җирлегә Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан бәйләлекне жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында» 2026 елның 19 гыйнварындагы 4 номерлы карары нигезендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процесслары клиентларының канәгатьлеген бәяләү, мөрәжәгатьләр һәм гарызнамәләрне карау, башкарма комитетның хезмәткәрләре (хезмәткәрләре) һөнәри эшчәнлек һәм хезмәт дәрәжәсә белән канәгатьләнүне бәяләү максатыннан даими жыю һәм кире элементгә анализ оештыра (алга таба - канәгатьләнүне бәяләү).

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

### 1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

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

- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»

Хезмәт гражданнарга һәм юридик затларга күрсәтелә.

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

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

#### 1.1. Мәгълүматларны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана::

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

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

Анкета хезмәт күрсәтүгә мөрәжәгать итүче гражданның/оешмалар санына жиһәрелде. XX.XX.20XX елда хезмәт күрсәтүчеләрдән тутырылган анкеталар саны алынган. (%).

## 1.2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүдән клиентларның канәгатьлегә

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

Таблица 1

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

## 1.3. Мәгълүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

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

## 1.4. Нәтижәләр, клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

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

## 2. Мөрәжәгатьләрне һәм таләпләрне карау

Мәгълүматларны жыю һәм анализлау мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны Башкарма комитет каравы буенча үткәрелде.

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

| №  | Мөрәжәгать итү өлкәсе | Мөрәжәгатьләр саны |   |         |   | Динамика (%) | искәрмә<br>2025 ел |
|----|-----------------------|--------------------|---|---------|---|--------------|--------------------|
|    |                       | 2025 ел            |   | 2026 ел |   |              |                    |
|    |                       | ед.                | % | ед.     | % |              |                    |
| 1  | Жир мәсьәләләре       |                    |   |         |   |              |                    |
| 2  | Мөлкәт мәсьәләләре    |                    |   |         |   |              |                    |
| 3  | Социаль мәсьәләләр    |                    |   |         |   |              |                    |
| 4  |                       |                    |   |         |   |              |                    |
| .. |                       |                    |   |         |   |              |                    |

|         |  |   |  |   |   |  |  |
|---------|--|---|--|---|---|--|--|
| .       |  |   |  |   |   |  |  |
| Барлығы |  | - |  | - | - |  |  |

## 2.1. Мәғлұматтарны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

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

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

Анкета мөрәжәгать итүче гражданның/оешманың саны буенча юнәлдерелгән иде.

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

## 2.2. Клиентларның мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны караудан канәгатьлеге

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

Таблица 1

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

## 2.3. Мәғлұмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

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

## 2.4. Нәтиҗәләр, клиентларның «авыртулар» картасы, рекомендацияләр

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

Кушымта № 1

"Авырту картасы»хисабына

| № | Процесс исеме | Ачыкланган проблемалар/тышкы клиентларның потенциалы ихтыяжлары | Проблеманың таралуы | Проблеманы хәл итүнең өстенлеге/ихтыяжының канәгатьләнүе | Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар | Жаваплы (ФИО, вазифа) | Гамәлгә ашыру вакыты |
|---|---------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------|
|   |               |                                                                 |                     |                                                          |                                    |                       |                      |

Эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

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

Сораштыруда ХХ кеше катнашты.

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

2 нче Таблица

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

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

### 3.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана::

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

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

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

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

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

3 нче Таблица

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

4.1. Мәгълүматлар җыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Өлеге бүлектә түбәндөгеләр тасвирлана:

онлайн һәм җыюның офлайн формалары киселешендә кире элемент җыю рәвешләре;

☐ кулланыла торган ысуллар, инструментлар һәм шартлар\*.

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

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

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

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

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

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

4 нче Таблица

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

Таблица 5 – Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларында процессларны оештыру.

Таблица 5

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

## 5.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана::

онлайн һәм офлайн җыю формалары киселешендә кире элемтә җыю формалары;

0- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар\*.

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

Нәтиҗәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

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

Дата

имза

(Ф.И.О., вазифа)

Кушымта № 2  
"Авырту картасы»хисабына

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