

РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН



**Муниципальное образование
«Исполнительный комитет
Урмандеевского сельского
поселение» Аксубаевского
муниципального района**

423053 село Савгачево, улица
Советская, 2а
☎ (84344) 4-15-31

E-mail: Urman.Aks@tatar.ru

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

**Муниципаль Берэмлеге
«Урмандой авылы башкарма
жирлек комитеты Аксубай
муниципаль районы**

423053 село Савгачево,
улица Советская, 2а
☎ (84344) 4-15-31

E-mail: Urman.Aks@tatar.ru

ИНН 1603004991 КПП 160301001 р/с 40204810500000230020 Банк: ГРКЦ НБ г. Казань ЛБ03922018-ИспКУрмСП
л/с 40116810402210040115 БИК 049205001 ОГРН 1061665003190

КАРАР

№1

28 гыйнвар 2026 ел

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

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

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

Аксубай муниципаль районы
Урмандеево авыл жирлегө
Башкарма комитеты җитәкчесе



В.З.Николаев

Расланган
Татарстан Республикасы
Аксубай муниципаль районы
Урмандеево авыл җирлеген
Башкарма комитеты карары
белән
« _____ » _____ 2026 ел №

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Урмандеево авыл
җирлеген Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире
элементәне җыю һәм анализлау Тәртибе.**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеген Тәртип Россия Федерациясенең 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсене белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районының Урмандеево авыл җирлеген Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессыннан канәгатьлек дәрәҗәсене, ярдәм чаралары турында кире элементәне алуны оештыру максатында эшләнә, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Урмандеево авыл җирлеген Башкарма комитетының (алга таба-Орган) контроль – күзәтчелек эшчәнлеген һәм (яисә) вәкаләтләрен гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемент системасын формалаштыру максатлары үз эченә ала:

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

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

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

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

1.2.5. хакимият органы процессларының нәтижелелеген арттыру;

1.2.6. клиентларның проблемаларына оператив җавап бирү.

1.3. Әлеген тәртиптә түбәндәгел терминнар кулланыла:

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

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

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

Офлайн сорапшыру-мәғлүматны жыю ысулы, ул мәғлүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә алардан кире элементә жыю максатыннан (хакимият органында, МФЦда, клиентларның озак вакыт булу урыннарында шәхси кабул итү, Кәгазь хатлар жиберү) мәғлүмат жыюны күздә тота.

2. Тышкы кире элементә системасы

2.1. Тышкы кире элементә 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, мөрәжәгатьләрен, тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятләрен карау, клиентлар үзәклеген арттыру максатларында орган эшчәнлеген турында мәғлүматтан файдалану өчен каралган.

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

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

- мөрәжәгать юлламалары почта адресы буенча 423060, ТР, Аксубай шәһәр, Ленин урамы, 8 йорт;

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

- шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

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

- органның рәсми сайтындагы «кире элементә»бүлегендә сорапшыруларда катнашу; социаль социаль челтәрләрдә органның рәсми битләрендә урнаштырылган сорапшыруларда катнашу;

- тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сорапшыруларда катнашу;

- шәхси кабул итүдә орган сорапшыруларында катнашу;

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

- дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрне бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны гамәлгә ашыруны, орган эшчәнлеген турындагы мәғлүматтан органның рәсми сайты һәм башка мәғлүмат 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 элементә жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәғлүмат ресурслары файдаланылырга мөмкин.

2.4. Тышкы клиентларны сорапшыру һәм бәяләү анонимлык принципнарын үтәп үткәрелә.

2.5. Кире элементәне бәяләү нәтиҗәләренә Анализ квартал саен планлаштырыла торган кварталга кадәрге айның 20 нче числосыннан да соңга калмыйча үткәрелә.

2.6. Мәғлүмат 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. Кирәклек ачыкланганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары актуальләштерелә.

2.8. Тышкы клиентлардан мәгълүмат якынча 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 мөнәсәбәтен өйрәнү өчен, органның канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм клиентлар үзәклегә дәрәжәсен арттыру максатларында каралган.

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

- мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләмәләрне электрон почта адресына жиберү;

- мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша жиберү;

- мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша жиберү;

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

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

матди-техник жиһазландыру □ ;

- һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;

- һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру;

- башка органнар белән үзара хезмәттәшлек;

- органнарның һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

- органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләре;

- коллективта орган хезмәткәрләре арасындагы мөмкинлекләр;

- тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

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

3.6. Эчке клиентлардан мәгълүмат жыю типовой анкета буенча башкарыла (№ 8 - 10 кушымталар).

4. Мөрәжәгатьлەرگә Анализ

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

Мәғлүмат жыю органның жаваплы структур бүлекчеләре тарафыннан әлеге Тәртипнең 5.1 пунктында билгеләнгән орган белән үзара хезмәттәшлек формалары нигезендә алып барыла.

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

Мәғлүмат 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 мәсьәлеләр 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 фикерләренә анализлау максатында үткәрелә:

- дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

- ярдәм чаралары;

- контроль-күзәтчелек эшчәнлегенә;

- муниципаль функция;

- мөрәжәгатьләрне һәм запросларны карау;

- орган эшчәнлегенә турындагы мәғлүматка керү мөмкинлегенә.

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