

**ТАТАРСТАН Республикасы
Аксубай
муниципаль районы
муниципаль беремлеге
ИСКЕ ИЛДЕРЕК АВЫЛЫ**



**Республика ТАТАРСТАН
Аксубаевский
муниципальный район
муниципальное образование
село Старое Ильдеряково**

Исполнительный комитет Староильдеряковское сельское поселение

Сч. №03231643926044551100 к/сч.40102810445370000079 ИНН-1603004952 БИК 019205001
КПП-160301001 ОКПО- 94318576 Отделение –НБ Республика Татарстан Банка России // УФК по
РТ г. Казань ЛБ 039140011 Ст Ил СП

КАРАР

№ 1

30.01. 2026 ел

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерек авыл жирлеге
Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементә 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 элементә алуны оештыру максатларында, «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон, «2030 елга кадәр Россия Федерациясенең социаль-иқтисади 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-иқтисади үсеш инициативалары исемлеген раслау хақында» 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 Иске Илдерек авыл жирлеге Башкарма комитеты **КАРАР**ы:

1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерек авыл жирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан кире элементә жыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган тәртибен расларга.

2. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерек авыл жирлеге Башкарма комитеты житәкчесе урынбасарын мәғлүмат жыю, мөрәҗғәгатьләрне 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 Иске Илдерек авыл жирлеге Башкарма комитетының эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча төкәдимнәр әзерләргә.

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

Аксубай муниципаль районы
Иске Илдерәк авыл җирлеге
Башкарма комитеты җитөкчесе



А.А. Морозов

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерек авыл җирлеге Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәгә җыю һәм анализлау Тәртибе.

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге Тәртип Россия Федерациясә Хөкүмәтенә 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Савруш авыл җирлеге Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессыннан канәгатьллек дәрәжәсә, ярдәм чаралары турында кире элемтәгә алуны оештыру максатында эшләнә, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Савруш авыл җирлеге 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 хезмәтләренә 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 эшчәнлегенә 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 биру каналларына бәйсез рәвештә кире элемтә җыю максатыннан файдалануны күздә тоткан мәгълүмат җыю ысулы.

Офлайн сораштыру-мәгълүматны җыю ысулы, ул мәгълүмат биру каналларына бәйсез рәвештә алардан кире элемтә җыю максатыннан (хакимият органында, МФЦда, клиентларның озак вакыт булу урыннарында шәхси кабул итү, Көгаз хатлар жиберү) 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 вәкаләтләрне гамәлгә ашыруга мөнәсәбәтән өйрәнү, мөрәҗәгатьләрне, төкәдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрне карау, клиентлар үзеклеген арттыру максатларында орган эшчәнлегенә турында мәгълүматтан файдалану өчен каралган.

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

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

почта адресы буенча мөрәҗәгать юлламалары 423068, ТР, Аксубай районы, Иске Савруш авылы, Комсомольская урамы, 20 нче бина;

электрон почта адресы буенча мөрәҗәгать юлламалары: Savr.Aks@tatar.ru;

-шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мөрәҗәгать итү;

-социаль челтәрләрдә һәм (яисә) мессенджерларда органның рәсми битләрен аша мөрәҗәгать 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 эшчәнлегенә мөһимләргә буенча фикерләр җыю өчен билгеләнгән махсус чараларда катнашуы;

-дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрне бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрне гамәлгә ашыруны, мөрәҗәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны гамәлгә ашыруны, орган эшчәнлегенә

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 элемтә жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәғлүмат 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 кадәр 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 ихтияжлары актуальләштерелә.

2.8. Тышкы клиентлардан мәғлүмат 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 мөнәсәбәтән өйрәнү өчен, органның канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм клиентлар үзәккә дәрәжәсән 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 бүлекчәләр 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 ихтияжлары актуальләштерелә. Эчке клиентлардан хезмәт вазыйфаларын башкару шартлары мәсьәләләре буенча мөрәжәгатьләр, запрослар, хезмәт язмалары килгәндә, алар шулай ук кире элемтә системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

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

4. Мөрәжәгатьләргә Анализ

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

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

Кире элемтәне бәяләү нәтижәләренә Анализ квартал саен планлаштырыла торган кварталга кадәр 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. Кирәклек ачыкланганда үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтияжлары актуальләштерелә.

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

- төрле каналлар буенча процент чагыштырмасында өлешне күрсәтеп, билгеләнгән барлык элемтә каналлары буенча кергән мөрәжәгатьләр саны;
- мөрәжәгатьләрнең төп сәбәпләре (квартал өчен мондый мөрәжәгатьләрнең гомуми саны);
- аларда куелган мәсьәләләр буенча типовой тематик Классификатор нигезендә бүленгән мөрәжәгатьләр саны;
- канәгатьләндерелгән шикаятьләр өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтижәсе булган шикаятьләр саны һәм кварталда кергән барлык шикаятьләр санының өлеше);

□ канәгәтләнәдерелмәгән шикаятләр саны (кире кагылган шикаятләр саны һәм квартал өчен кергән барлык шикаятләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткөрү

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

- дәүләт һәм муниципаль хезмәт;
- ярдәм чаралары;
- контроль-күзәтчелек эшчәнлегә;
- муниципаль функция;
- мөрәжәгатьләрне һәм запросларны карау;
- орган эшчәнлегә турындагы мәгълүматка керү мөмкинлегә.

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

Хезмәт күрсәтүне алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез хезмәт сорап мөрәҗғәгать иттегез. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк авыл җирлегә 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 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)

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) массакуләм мәгълүмат чаралары
- 3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
- 4) Органның телефоны буенча
- 5) Органда шәхсән кабул иткәндә
- 6) Органның рәсми сайты аша мөрәҗғәгать җибәрдем
- 7) Органга электрон почта аша мөрәҗғәгать 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) массакуләм 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 жиһәрдегез?

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

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

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

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 жиһел 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 процессынан 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 хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат бирү процессынан 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 хезмәт күрсәтү өчен документларны карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

- 1) Әйе
- 2) юк

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

(Иң күбе 3 варианты сайлап алырга мөмкин)

- 1) алмадым(а)
- 2) РПГУ аша
- 3) электрон почта аша
- 4) телефон шалтыратуы ярдәмендә
- 5) почта аша жиһәрү 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 варианты сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) кирәк булмаган
- 2) Әйе
- 3) юк

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

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

28. Органга турыдан-туры 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. Сез турыдан-туры хезмәт күрсәтүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

- 1) Бик яхшы
- 2) Яхшы
- 3) Начар
- 4) бик начар

5) жауап бирергә кыенсынам

30. Хезмәт 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 жауап)

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

31. Хезмәт күрсәтү турында гариза бирү, хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат алу, хезмәт 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 жауап)

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

32. Тулаем хезмәт алу процессын бәяләгез:

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

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

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

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

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

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

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

1. әйе

2. юк

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

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

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

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

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

- 1) Әйе, судка кадәрге шикаятьне файдаландым
- 2) юк, судка кадәрге шикаятьне кулланмадым

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

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

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

- 1) әйе, яхшы якка
- 2) әйе, начар якка
- 3) юк, үзгәрмәде
- 4) җавап бирергә кыенсынам

Алга таба физик затлар өчен генә

37. 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) төмамланмаган 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 җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

43. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

45. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

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

- 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шәһәрдә
9) башка
46. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. 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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез муниципаль функция сорап мөрәҗәгать иттегез. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк 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 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)

- 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) массакуләм мәгълүмат чаралары
- 3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
- 4) Органнан телефонны буенча
- 5) Орган шәхсән кабул иткәндә
- 6) Органның рәсми сайты аша мөрәҗәгать җибәрдем
- 7) Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәрдем
- 8) РПГУда
- 9) башка

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

- 1) әйе, тулы күләмдә
- 2) әйе, өлешчә
- 3) мәгълүмат актуаль булмаган
- 4) Юк, барып чыкмады

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

- 1) органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат
- 2) Органнан хәбәрләр алу
- 3) массакуләм 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. 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 мәгълүмат 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 нәтижеләре турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1) Әйе

2) юк

18. Гариза һәм документларны карау барышы турында сез нинди ысул белән хәбәрнамәләр алдыгыз? (Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1) алмады

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) телефон шалтыратуы ярдәмендә

5) почта аша жиберү юлы белән

6) органның рәсми сайты аша

7) Башка

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

1) РПГУ аша

2) электрон почта аша

3) телефон шалтыратуы ярдәмендә

4) почта аша жиберу 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. Сөзнең гаризаны һәм документларны карау нәтиҗәләре буенча нинди карар кабул ителде?

1) уңай карар кабул ителде

2) кире кагылган (сәбәпләрен нигезләп)

3) баш тарту нигезсез булган

4) башка

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

1) органның рәсми сайты аша

2) РПГУ аша

3) электрон почта аша

4) Орган бинасында документларны шәхсән тапшыру юлы белән

5) почта аша жиберу 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 жиберу 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 нәтижә алу өчен ведомствога 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

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) төмамланмаган 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.	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 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-хокукий 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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Ярдәм чаралары алуучының анкетасы

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

1. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

2. Сезнең оешма кайда урнашкан?

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

3. Сезнең оешма кайсы 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 ярдәменә 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 җиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя ярдәм чарасын алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя ярдәм чарасын алу бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

11. Ярдәм чараларын алу тәртибе турында актуаль мәғлүматны кайдан таптығыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

12. Ярдәм чараларын алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәғлүматны таба/ала алдығызмы?

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

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

1. Урнаштырылган мәғлүмат органның рәсми сайтында
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү порталында урнаштырылган мәғлүмат
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. Органнан хәбәрләр алу
8. Башка

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

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 жибәрү
6. Башка

15. Ярдәм чараларын алу өчен гариза һәм документларны жибәрүнең 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 жибәрү
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 процессынан 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 алдығызмы?

1. әйе
2. Юк

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

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

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

1. әйе
2. Юк

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

1. әйе
2. Юк

22. Гариза һәм документларны карау барышы турында сөз нинди ысул белән хәбәрнамәләр алдыгыз? (Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

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

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

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

26. 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, сөз судка шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. Кирәк булмады
2. әйе
3. Юк

28. Ярдем чараларын алу процессында сөздә кыенлыктар тудымы?

1. әйе
2. Юк

29. Ярдем чараларын алу процессын тулаем бөяләгез:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. әйе

2. юк

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

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

Сез Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк авыл җирлегенә Башкарма комитетына (алга таба – Орган) мөрәҗәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга таба - мөрәҗәгать) белән мөрәҗәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүгезне һәм берничә сорауга җавап бирүгезне сорыйбыз.

1. Сиз органга нинди мөрәҗәгать белән мөрәҗәгать иттегез?

2. Сиз мөрәҗәгатьне караудан 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)

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

3. Мөрәҗәгатькә 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 сиз мөрәҗәгатькә җавап алу мөмкинлеген шул рәвешле бәяләдегез? Сизгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз? (Ачык сорау)

5. Сиз органга мөрәҗәгать 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 мөрәҗәгать юллады

7. Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәргән

8. Башка

6. Сиз органга мөрәҗәгать 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 мөрәҗәгать итүне мәгълүматлаштыруның нинди ысулы өстенлекле?

(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында

2. Органнан хәбәрләр алу

3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат

4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат

5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация алу

6. Органда шәхси кабул итүдә консультация алу

7. Башка

8. Органга мөрәҗәгать итүне мөмкин булган ысулларның кайсысы белән җибәрдегез?

1. Органның рәсми сайты аша

2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән

4. Почта аша җибөрү

5. Башка

9. Сезнең өчен органга мөрәҗәгать итүнең нинди ысулы өстенлекле?

1. Органның рәсми сайты аша

2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән

4. Почта аша жиберү
5. Башка
10. Органга мөрәжәгать итү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)
 1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
11. Сөз органда мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
 1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
12. Сөзнең мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?
 1. әйе
 2. Юк
13. Сөз мөрәжәгатьне карау статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
 1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
14. Мөрәжәгәтегезне карау сроклары турында сөзгә хәбәр ителдеме?
 1. әйе
 2. Юк
15. Сөз мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?
 1. әйе
 2. Юк
16. Мөрәжәгатьне карау барышы турында сөз нинди мөмкин булган ысуллар белән хәбәрнамәләр алдыгыз? (Иң күбе 3 варианты сайлап алырга мөмкин)
 1. Алмадым(а)
 2. Электрон почта аша
 3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
 4. Почта аша жиберү
 5. Органның рәсми сайты аша
 6. Башка
17. Мөрәжәгатьне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сөзнең өчен иң яхшысы? (Иң күбе 3 варианты сайлап алырга мөмкин)
 1. Электрон почта аша
 2. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
 3. Почта аша жиберү
 4. Органның рәсми сайты аша
 5. Башка
18. Сөз мөрәжәгәتكә җавап алуның оперативлыгы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
 1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
19. Мөрәжәгәتكә җавап алуның кайсы ысулы сөзнең өчен иң яхшысы?
 1. Органның рәсми сайты аша
 2. Электрон почта аша
 3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
 4. Почта аша жиберү
 5. Башка
20. Сөз мөрәжәгатьне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтөүдән ни дәрәжәдә канәгать?

1. Күбрөк канәгаты
 2. Мөгаен, канәгаты түгелдер
 3. Жавап бирергә авырсынам
21. Мөрәжәгатыне караганда орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сез ни дәрәжәдә канәгаты? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгаты түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгаты дигәнне аңлата. (Бер жавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
22. Сез органда мөрәжәгатыне карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Жавап бирергә авырсынам
23. Сез мөрәжәгатыне турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Жавап бирергә авырсынам
24. Сез мөрәжәгаты итү, мөрәжәгатыне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәжәгатыкә жавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән ни дәрәжәдә канәгаты? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгаты түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгаты дигәнне аңлата. (Бер жавап)
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. Жавап бирергә авырсынам
26. Орган мөрәжәгатыне караганда сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)
-
27. Сезнең карашка орган мөрәжәгатыне караганда нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)
-
28. Сезгә 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. Сезнең жөнөс
1. Ир-егет
 2. Хатын-кыз
30. Зинһар, сезнең 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. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер жавап)
1. Югары
 2. Төмәмланмаган югары

3. Урта махсус
 4. Урта гомуми белем
 5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк
32. Сөзнәң 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)

34. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2.	Табу сәнәгәте	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3.	Эшкәртү сәнәгәте	13.	Мәгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү
9.	Транспортировкалау 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. Сөзнәң оешма кайда урнашкан?

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

38. Сөзнәң оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Сөзнәң оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк авыл җирлегә Башкарма комитеты
мәғлүмәтүннән файдалана алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

Сез органга нинди мөрәҗғәгать белән мөрәҗғәгать иттегез?

2. Орган эшчәнлегә турында мәғлүмат 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 мөрәҗғәгатькә җавап алу мөмкинлеген шул рәвешле бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз? (Ачык сорау)

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

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

5. Сез орган эшчәнлегә турында үзегезне кызыксындырган барлык мәғлүматны таба/ала алдыгызмы?

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

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 эшчәнлегә турында мәғлүмат алу максаты белән сез орган телефоны буенча ничә тапкыр шалтыратасыз?

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

9. Органның эшчәнлегә турында мәғлүмат алу максаты белән Сез органга ничә тапкыр мөрәҗғәгать итәсез?

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

26. Орган эшчәнлегә турында мәғлүмат алганда сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)

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

28. Сизгә орган эшчәнлегә турында мәғлүмат алганда кыенлыҡлар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, ниндиләр белән? (Ачыҡ сорау)

1. әйе

2. юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

29. Сизнең жөнөс

1. Ир-егет

2. Хатын-кыз

30. 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. 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. Сизнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

33. Сиз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

34. Сиз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

35. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Коммерцияле оешма

2. Коммерциягә карамаган оешма

3. Дәүләт оешмасы

4. Башка

36. Сизнең оешма кайда урнашкан?

1) авыл жирендә

2) шәһәр тибындагы поселокта

3) халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә

4) 100 мең кешегә кадәр шәһәрдә

5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә

6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә

7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә

8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шәһәрдә

9) башка

37. Сизнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Сизнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

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 дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда бәя 1-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 бәя-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

Ведомство сервисында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	1 дән 5 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 итмәчәксез 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 мәгълүматның ачыклыгын, тулылыгын һәм аңлаешлылыгын сөз ничек бәялисез?

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

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

1. Бар
2. Юк

9. Сөз булаем алганда орган хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек сыйфатыннан 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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

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

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

14. Сөзнең 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. Сөзнең 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. 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 тәмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сөүдә	17.	Туризм
	Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү
	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

19. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

20. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

4. Башка
21. Сөзнөң оешма кайда урнашкан?
- 1) авыл жирендө
 - 2) шөһәр тибындагы поселокта
 - 3) халкы 50 меңгә кадәр булган шөһәрдә
 - 4) 100 мең кешегә кадәр шөһәрдә
 - 5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шөһәрдә
 - 6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шөһәрдә
 - 7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шөһәрдә
 - 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шөһәрдә
 - 9) башка
22. Сөзнөң оешма кайсы төбөктә урнашкан?

23. Сөзнөң оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыруны бәяләү буенча кулланучы анкетасы

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

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

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам
3. Дәүләт контроле (күзәтчелегенә) нинди төрә кулланылган?

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

5. Контроль (күзәтчелек) чаралар уздырганда орган белән үзара хезмәттәшлек итүдән сез ни 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. Сөз контроль (күзәтчелек) чаралар уздыру мәсьәләләргә буенча мәгълүматның тулылыгы (житәрлеклегә) белән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

9. КНМ үткәрүнең соңгы вакытына карата контроль (күзәтчелек) буенча гамәлләргә гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрларыннан 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. (Һәр юл буенча бер җавап)

	1 дән 5 кә кадәр бәя
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләргә белән үзара хезмәттәшлек	
9.3. Контроль чаралар үткәрү нәтижәләрен бирүнең оперативлыгы	
9.4. Контроль чараларны үткәрү ешлыгын үтәү	
9.5. Тикшереп торуну уздыруның аттестацияләнгән методикалары булу һәм аларның үтәлеше	
9.6. Контроль (күзәтчелек)кысаларында күрелә торган гамәлләрнең нигезлегә	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (бер җавап)

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

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

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерциягә карамаган оешма

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

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

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

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

19. Оешмагызның төп эшчәнлеген күрсәтегез (Бер җавап)

1.	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.	Эшкәртү 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.	Сәүдә	16.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	17.	Башкасы (язарга)
9.	Элемтә, ММЧ һәм IT	18.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам
	Иминиятләштерү һәм финанслар		

19. Сезнең жөнәсегез (бер җавап)

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

20. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 18-29 яшь
2. 30-44 яшь
3. 45-60 яшь

4. 61 яшь һәм аннан өлкәнрәк
 21. Зинһар, белемәгезне 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 Савруш авыл җирлегә Башкарма комитетының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезнең мәгълүмати-технологик озатуында сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда «мөгаен канәгать түгел» һәм «тулысынча канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә.

	Проблема (күрсәтегез)	Жавап бирергә авырсынам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
7.2. Программа белән тәэмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуның мәгълүмати системалары		
7.5. Хокукий мәгълүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Дәшбордлар		
7.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Хисапларны автоматлаштыру		
7.10. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.11. Башка дөүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

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

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

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Жавап бирергә авырсынам
9.1. Бирелә торган мәгълүматның сыйфаты			
9.2. Мәгълүмат биру срокларын үтәү			
9.3. Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)			
9.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)			
9.5. Мәгълүмат 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. Жавап 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. Жавап 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 кө кадәр бәя
12.1 дәүләт граждан хезмәтенә керү (эшкә алу)	
12.2 дәүләт граждан хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда) сынау	
12.3 ял бирү	
12.4 хезмәт командировкасына юллама	
11.5 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 мәгълүмат 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)	Жавап бирергә авырсынам
13.1 дәүләт граждан хезмәтенә керү (эшкә алу)		
13.2 дәүләт граждан хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда) сынау		
13.3 ял бирү		
13.4 хезмәт командировкасына юллама		
13.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү		
13.6 хезмәт контрактының (хезмәт шартнамәсе шартларының яклар тарафыннан билгеләнгән) мөһим шартларына үзгәрешләр		

13.7 мәнфәгатьләр конфликттын булдырмау һәм жайга салу		
13.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру		
13.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат 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 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру		
13.15 документлар айланыш һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 хезмәт контракты (хезмәт шартнамәсе) туктатылу		
13.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
13.19 хакимият органының клиент үзәклә корпоратив мохитен оештыру		

14. Сөз органда һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренингләр, семинарлар, уку курслары, 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 мәгълүмат 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 мәгълүмат юк
10. Беринди чаралар үткәрелми
11. Җавап бирергә авырсынам

18. Сөзнең органда хезмәткәрләрен укуы ничә тапкыр үткәрелә? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Квартал га 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкыр	Укулар үткәрелми	Җавап бирергә авырсынам
18.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча укуы					
18.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтиҗәлә аралашу күнекмәләренә өйрәтү					

19. Сөз үз хезмәтегездән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Җавап бирергә авырсынам
19.1. Эчтәлегә (хәл ителә торган мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
19.2. Процесс белән (гамәлгә ашырыла торган			

функциялар, процедуралар)			
19.3. Нәтижә			
19.4. Абруйлылык			
19.5. Жәмәгәтчелек хуплавы белән			

20. Сөз органдагы хезмәттәшләрегез арасындагы үзара мөнәсәбәтләрдән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

21. Һөнәри эшчәнлегегезне бәяләүдә Сөзнәң 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 идәгезме? (Зинһар, 10 баллы шкала буенча бәяләгез, анда 1-бик үк ихтимал түгел, 10 – зур ихтималлык белән) (Бер җавап)

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

23. Идән

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

25. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

26. Сөзнәң белемегез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк авыл җирлегә Башкарма
комитетының эчке клиентларынан сораштыру анкетасы

Мөрәҗәгатьләрне карау һәм сорауларны үтәү белән эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

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

1. 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 мәсьәләләре буенча ничә тапкыр турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)?

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

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

1. Гариза
2. Тәкъдим
3. Шикаят
4. Хакимият органы эшчәнлегә турында мәгълүмат бирүгә гарызнамә
5. Башка _____ (күрсәтеgez)

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

5. Сезгә барыннан да ешрак эшләргә туры килә торган мөрәҗәгать (сорау) бирү ысулын күрсәтеgez 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 _____ (күрсәтеgez)

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

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

7. Сезнең күзлектән, сезнең хакимият органына мөрәҗәгать (сорау) бирү никадәр җиңел яки катлаулы? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя мөрәҗәгать (сорау) бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя мөрәҗәгать (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. Сез хәзер үзегезне нинди вазифалар төркеменә кертәсез? (бер җавап)

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

15. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сез 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. Сезнең белемегез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

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

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

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк 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 дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

2. Ярдем чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча сез юридик һәм физик затлар белән ничек эш 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 ярдем чаралары күрсәтү белән шөгыльләнәсез? (Җавапларның теләсә нинди саны)

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

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

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

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

	1 дән 5 кә кадәр бәя
Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәгълүмат «ВКонтакте»социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат «Одноклассники»социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат массакуләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствога шәхсән мөрәҗәгать иткәндә бирелә	

6. Ярдем чарасы ничек бирелә? (Бер җавап)

1. Ярдем чарасы һәрвакыт ведомство үзе тарафыннан тәкъдим ителә
2. Клиент үзе ярдем сорап мөрәҗәгать итә
3. Ярдем чарасы яки ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яки клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрәҗәгать итә

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

9. Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларында түбөндәге 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 мәгълүмат 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 мәгълүмат 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		

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

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

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

13. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1 елдан кимрәк

3-4 ел

1-2 ел

5 елдан күбрәк

14. Сез 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. Сезнең белемегез? (бер җавап)

Югары

4. Гомуми урта

Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процессыннан клиентларның канәгатьлеген бәяләү максатларында үткәрелгән сораштыру нәтиҗәләре буенча «авырту картасы» формалаштыруны үз эченә алган мөрәҗәгатьләрне һәм соратуларны карау нәтиҗәләре буенча аналитик хисап. Канәгатьлекне бәяләү нәтиҗәләре турында «авырту картасы» (алга таба – Хисап) формалаштыруны үз эченә алган аналитик хисап Россия Федерациясә Хөкүмәтенә 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсә белән расланган « Дәүләт кешеләр өчен » Федераль проекты кысаларында клиент үзәклелек принципларын һәм стандартларын кертү максатларында әзерләнган. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк авыл җирлеге башкарма комитеты (алга таба - башкарма комитет) «Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Илдерәк авыл җирлеге Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан бәйләлекне җыю һәм анализлау тәртибен раслау турында» 2026 елның 19 гыйнварындагы 4 номерлы карары нигезендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процесслары клиентларының канәгатьлеген бәяләү, мөрәҗәгатьләр һәм гарызнамәләрне карау, башкарма комитетның хезмәткәрләре (хезмәткәрләре) һөнәри эшчәнлек һәм хезмәт дәрәҗәсә белән канәгатьләнүне бәяләү максатыннан даими җыю һәм кире элемтәгә анализ оештыра (алга таба - канәгатьләнүне бәяләү). Хисапта XX.XX.20XX ел торышы буенча кире элемтәне җыю һәм анализлау нәтиҗәләре тәҗдим ителде.

1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

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

- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»
- ☐ «Исем»

Хезмәт граждандарга 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 мөрәҗәгать итүчеләр санын чагылдырырга кирәк.

Мөрәҗәгать итүчеләр санын тәкъдирләгән күрәш.							
№	Хезмәт күрсәтү төре исеме	Мөрәҗәгатьләр саны				Динамика (%)	искәрмә
		2025 ел		2026 ел			
		ед.	%	ед.	%		
1							
2							
..							
.							
	Барлыгы		-		-	-	

1.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

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

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

Анкета хезмәт күрсәтүгә мөрәҗәгать итүче граждандар/оешмалар санына җибәрелде. XX.XX.20XXX елда хезмәт күрсәтүчеләрдән тугырылган анкеталар саны алынган. (%).

1.2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүдән клиентларның канәгатьлеге

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

Таблица 1

Процесслар	Канәгатьлек дәрәҗәсә (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
Дәүләт хезмәтә күрсәтү турында мәгълүмат бирү		
Мөрәҗәгать итүченең документлар бирүен оештыру		
Дәүләт хезмәтен күрсәтү өчен кирәкле документларны кабул итү һәм теркәү		
Гарызнамәне карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карар кабул итү		

Дәүләт хезмәте күрсәтүнең барышы һәм аның нәтижәләре турында мөрәжәгать итүчегә хәбәр итү		
Дәүләт хезмәте нәтижәсен күрсәтү		
Мөрәжәгать итүченең дәүләт хезмәте нәтижәсен күрсәтү сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Заявка бирү этабында Башкарма комитет ягынан 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 җыю һәм анализлау мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны Башкарма комитет каравы буенча үткәрелде.

* Әлеге 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 2025 ел
		2025 ел		2026 ел			
		ед.	%	ед.	%		
1	Жир мәсьәләләре						
2	Мөлкәт мәсьәләләре						
3	Социаль мәсьәләләр						
4							
..							
.							
	Барлыгы		-		-	-	

2.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана::

- онлайн һәм офлайн җыю формалары киселешендә кире элемент җыю 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 граждандар/оешмалар 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
Мәгълүмат бирү		
Мөрәжәгать итүченең документлар бирүен оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Гарызнамәне карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карар кабул итү		
Мөрәжәгатьне карау барышы һәм аның нәтижәләре турында мөрәжәгать итүчегә хәбәр итү		
Нәтижә бирү		

Мөрәжәгать итүченең мөрәжәгатыне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Гариза биерү этабында Башкарма комитет ягыннан мәгълүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

2.3. Мәгълүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

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

2.4. Нәтижәләр, клиентларның «авыртулар» картасы, рекомендацияләр

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

Кушымта № 1

"Авырту картасы»хисабына

№	Процес с исеме	Ачыкланган проблемалар/ тышкы клиентларның потенциал ихтыяжлары	Проблема ның таралуы	Проблеманы хәл итүнең өстенлеге/ ихтыяжы канәгатьләнדרү	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 үткәрергә.

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 биерү срокларын үтәү		
	Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)		
	Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)		
	Мәгълүмат алмашу барышында башка дәүләт органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән аралашу		
Ведомствода һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән канәгатьлек (тренингләр, семинарлар, уку курслар, квалификация күтәрү)			

Үз эшчәнлеген 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 торудың мөһүмәти системалары		
	Хокукий мөһүмәт системалары		
	Кадрлар порталы		
	Дэшбордлар		
	Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
	Хисапларны автоматлаштыру		
	Һәркем файдалана алырлык мөһүмәт ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

3.1. Мөһүмәтларны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

- онлайн һәм офлайн жыю формалары киселешендә кире элемтә жыю 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 жиберелүен һ.б.) язып куярга кирәк.

Анкета хезмәткәрләр санына жиберелгән. 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 күрсәтүгә кирәк. Канәгатьлек дәрәжәсе һәм канәгатьсезлек сәбәпләре турында язарга.

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

3 нче Таблица

	Канәгатьлек дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
Хакимиятнең дәүләт органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәҗәгать		
Кәгазь чыганактагы дәүләт органына язма мөрәҗәгать		
Электрон рәвештә хакимият органының рәсми сайты аша мөрәҗәгать		
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 жыю ысуллары һәм респондентларны тасвирлау

Әлеге бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

онлайн һәм жыюның офлайн формалары киселешендә кире элемтә жыю рәвешләре;

☐ кулланыла торган ысуллар, инструментлар һәм шартлар*.

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

Анкета хезмәткәрләр санына жибәрелгән. 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 үткәрергә.

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 – Ярдем 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 жибәрүне 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 нәтижәләре буенча карарлар кабул итү		
6.	Ярдәм чараларын күрсәтү		
7.	Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына) судка шикаять бирү		

5.1. Мәгълүматларны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

онлайн һәм офлайн жыю формалары киселешендә кире элемтә жыю формалары;

0- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

*Башкарма комитет хезмәткәрләренең канәгатьлеген бәяләү нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә башкарылган (мәсәлән, анкетаны хезмәткәрләргә, Башкарма комитет хезмәткәрләренә рәсми сайтта урнаштыру һәм башкаларга адреслы юллау).
Анкета хезмәткәрләр санына жиһәрелгән.XX.XX.20XX елга хезмәткәрләрдән тугырылган анкеталар саны алынды (%).
Нәтижәләр, эчке клиентларның «авыртулары » картасы, рекомендацияләр
Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтижәләр һәм текъдимнәрне күрсәтергә кирәк. Канәгатьлек дәрәжәсе һәм канәгатьсезлек сәбәпләре турында язарга.
Дата _____имза _____
(Ф.И.О., вазифа)

Кушымта № 2
"Авырту картасы»хисабына

№	Процес с исеме	Ачыкланган проблемалар/ тышкы клиентларның потенциаль ихтияжлары	Проблема ның таралуы	Проблеманы хәл итүнең өстенлеге/ ихтияжны канәгатьләндерү	Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Жаваплы (ФИО, вазифа)	Гамәлгә ашыру вакыты