



улица Центральная, д.57
село Старые Киязлы,
423073

Үзәк урам, 57 нче йорт
Иске Кыязлы авылы,
423073

Тел.: (84344) 4-30-39, ОГРН 1061665002332, ОКПО 94318671, ИНН/КПП
1603004832/160301001

E-mail: Skiyaz.aks@tatar.ru, <http://aksubayevo.tatarstan.ru>

КАРАР

№ 3

13 февраль 2026 нчы ел

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

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

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

Аксубай муниципаль районы
Иске Кыязлы авыл жирлеге
Башкарма комитеты житәкчесе



Ж.Н.Сөләйманов

Расланган
Татарстан Республикасы
Аксубай муниципаль районы
Иске Кыязлы авыл жирлеге
Башкарма комитеты карары белән
«13»февраль 2026 ел № 3

**Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кыязлы авыл жирлеге
Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне жыю һәм анализлау Тәртибе.**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге Тәртип Россия Федерациясе Хөкүмәтенен 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсе белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районының Иске Кыязлы авыл жирлеге Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессыннан канәгатьлек дәрәжәсе, ярдәм чаралары турында кире элемтәне алуны оештыру максатында эшләнә, Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кыязлы авыл жирлеге 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 чагыштырырлык мәгълүмат формалаштыру;

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

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

1.2.4. иң яхшы тәҗрибәләрне эшчәнлекнең башка аспектларына тиражлау максатында хакимият органы эшчәнлегенен 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 ихтыяжларын канәгатьләндерү максатында орган белән мөстәкыйль яки вәкаләтле вәкил аша үзара хезмәттәшлек итүче физик яки юридик зат.

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

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

Офлайн сораштыру-мәгълүматны жыю ысулы, ул мәгълүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә алардан кире элемтә жыю максатыннан (хакимият органында, МФЦда, клиентларның озак вакыт булу урыннарында шәхси кабул итү, Кәгазь хатлар жиберү) мәгълүмат жыюны 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 мөнәсәбәтен өйрәнү, мөрәҗәгатьләрне, тәкдимнәрне, 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 керткән мөрәҗәгатьләрне, сораштыруларны, гражданнар фикерләрен, физик затларның һәм юридик затларның бәяләмәләрен кабул итүне (жыюны), эшкөртүне һәм анализлауны үз эченә ала.:

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

-мөрәҗәгать юлламалары почта адресы буенча 423073, ТР, Аксубай районы, Иске

- электрон почта адресы буенча мөрәжәгать юлламалары: Skiyaz.Aks@tatar.ru;
- шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;
- социаль челтәрләрдә һәм (яисә) мессенджерларда органның рәсми битләре аша мөрәжәгать юлламалары;
- органның рәсми сайтындагы «кире элемент» бүлегендә сораштыруларда катнашу;
- социаль социаль челтәрләрдә органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;
- тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сораштыруларда катнашу;
- шәхси кабул итүдә орган сораштыруларында катнашу;
- Тышкы клиентларның орган эшчәнлегә мәсьәләләре буенча фикерләр җыю өчен билгеләнгән махсус чараларда катнашу;
- дәүләт һәм муниципаль хезмәтләргә бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны гамәлгә ашыруны, орган эшчәнлегенә турындагы мәгълүматтан органның рәсми сайты һәм башка мәгълүмат ресурслары аша, органның шәхси кабул итүендә, органның консультация линиясе аша, почта адресы яисә электрон почта адресы буенча файдалануны гамәлгә ашыру.

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

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

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

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

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

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

3. Эчке кире элемент системасы

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

3.2. Эчке кире элемент системасы мөрәжәгатьләргә, сораштыруларны, фикерләргә кабул итүне (җыюны), эшкәртүне һәм анализлауны, эчке клиентларны телдән яки язма рәвештә бәяләүне үз эченә ала:

- мөрәжәгатьләргә, сораштыруларны, фикерләргә, бәяләмәләргә электрон почта адресына җибәрү;
- мөрәжәгатьләргә, сораштыруларны, фикерләргә, бәяләүләргә Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша җибәрү;
- мөрәжәгатьләргә, сораштыруларны, фикерләргә, бәяләүләргә органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша җибәрү;
- житәкчегә, житәкче урынбасарларына, структур бүлекчәләр башлыкларына шәхси яки онлайн-мөрәжәгать.

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

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

-тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

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

4. Мөрәжәгатьләргә Анализ

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

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

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

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

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

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

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

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

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

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

- канәгатьләндерелмәгән шикаятьләр саны (кире кагылган шикаятьләр саны һәм квартал өчен кергән барлык шикаятьләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткөрү

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

- дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

- ярдәм чаралары;

- контроль-күзәтчелек эшчәнлеге;

- муниципаль функция;

- мөрәжәгатьләрен һәм запросларны карау;

- орган эшчәнлеге турындагы мәгълүматка керү мөмкинлеге.

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

-электрон почта адресы буенча мөрәжәгать юлламалары: Skiyaz.Aks@tatar.ru;
-шәхси кабул итүдә органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;
-социаль челтәрләрдә һәм (яисә) мессенджерларда органның рәсми битләре аша мөрәжәгать юлламалары;
-органның рәсми сайтындагы «кире элемтә» бүлегендә сораштыруларда катнашу;
социаль социаль челтәрләрдә органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;
- тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сораштыруларда катнашу;
- шәхси кабул итүдә орган сораштыруларында катнашу;
- Тышкы клиентларның орган эшчәнлегә мәсьәләләре буенча фикерләр җыю өчен билгеләнгән махсус чараларда катнашуы;
-дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрне бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны гамәлгә ашыруны, орган эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан органның рәсми сайты һәм башка мәгълүмат ресурслары аша, органның шәхси кабул итүендә, органның консультация линиясе аша, почта адресы яисә электрон почта адресы буенча файдалануны гамәлгә ашыру.

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

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

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

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

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

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

3. Эчке кире элемтә системасы

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

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

- мөрәжәгатьләренә, сораштыруларны, фикерләренә, бәяләмәләренә электрон почта адресына җибәрү;
- мөрәжәгатьләренә, сораштыруларны, фикерләренә, бәяләүләренә Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша җибәрү;
- мөрәжәгатьләренә, сораштыруларны, фикерләренә, бәяләүләренә органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша җибәрү;
- житәкчегә, житәкче урынбасарларына, структур бүлекчәләр башлыкларына шәхси яки онлайн-мөрәжәгать.

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

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

-тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

3.5. Алынган кире элементә хакимият органының эчке процессларын реинжиниринглау һәм ведомствоара процессларны үзгәртү турында тәкъдимнәр әзерләү өчен файдаланыла. Кирәкле ачылганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары актуальләштерелә. Эчке клиентлардан хезмәт вазыйфаларын башкару шартлары мәсьәләләре буенча мөрәҗәгатьләр, запрослар, хезмәт язмалары килгәндә, алар шулай ук кире элементә системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

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

4. Мөрәҗәгатьләргә Анализ

4.1. Тышкы һәм эчке клиентларның мөрәҗәгатьләрен һәм соратуларын анализлау максатларында квартал саен мондый мөрәҗәгатьләргә мониторинг үткәрелә.

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

Кире элементә бәяләү нәтиҗәләренә Анализ квартал саен планлаштырыла торган кварталга кадәр айның 20 нче числосыннан да соңга калмыйча үткәрелә.

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

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

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

- төрле каналлар буенча процент чагыштырмасында өлешне күрсәтеп, билгеләнгән барлык элементә каналлары буенча кергән мөрәҗәгатьләр саны;
- мөрәҗәгатьләргә төп сәбәпләр (квартал өчен мондый мөрәҗәгатьләргә гомуми саны);
- аларда куелган мәсьәләләр буенча типовой тематик Классификатор нигезендә бүленгән мөрәҗәгатьләр саны;
- канәгатьләнделгән шикәятләр өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтиҗәсе булган шикәятләр саны һәм кварталда кергән барлык шикәятләр санының өлеше);
- канәгатьләнделмәгән шикәятләр саны (кире кагылган шикәятләр саны һәм квартал өчен кергән барлык шикәятләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткөрү

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

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

5.2. Түтырылган анкеталар һәм башка бәяләмәләр органың 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 канәгатьлек күрсәткечләрен исәпләргә һәм тышкы һәм эчке клиентларның канәгатьлегенә йогынты ясый торган факторларны ачыкларга кирәк (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында; 11 нче кушымта) һәм кирәк булганда юл картасы рәвешендә (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында «авырту картасы» рәвешендә) җитешсезлекләргә бетерү буенча киңәшләр төзәргә (хисапка 1 нче, 2 нче кушымталар: «авырту картасы»).

Хезмәт күрсәтүне алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. Сез күбрәк орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

1) күбрәк канәгать

2) канәгать түгел

3) җавап бирергә кыенсынам

2. Сез орган хезмәтләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

1) даими файдаланам

2) вакыт-вакыт кулланам (сирәк)

3) җавап бирергә кыенсынам

3. Сез Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

4. Сез файдаланган хезмәттән ни 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) массакүләм мәгълүмат чаралары

3) социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4) Органның телефоны буенча

5) Органда шөхсән кабул иткәндә

6) Органның рәсми сайты аша мөрәҗәгать җибәрдем

7) Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәрдем

8) РПГУда

9) башка

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

1) әйе, тулы күләмдә

2) әйе, өлешчә

3) мәгълүмат актуаль булмаган

4) Юк, барып чыкмады

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

1) Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат

2) Органнан хәбәрләр алу

3) массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат

4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат

5) Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү

6) Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү

7) РПГУда урнаштырылган мәғлүмат

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 җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) Әйе

2) юк

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

1) 5 балл

2) 4 балл

3) 3 балл

4) 2 балл

5) 1 балл

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

1) Әйе

2) юк

17. Сез гаризаны һәм 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 вариантны 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

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 җибәрү 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 тәртибе 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 мәғлүмат 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) җавап бирергә кыенсынам

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

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

31. Хезмәт күрсәтү турында гариза бирү, хезмәт күрсәтү статусы турында мәғлүмат алу, хезмәт күрсәтү буенча нәтиҗә алу өчен ведомствого кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән 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)

- 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) җавап бирергә кыенсынам

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

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

- 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 түләүләргә) түләргә туры килдеме? (Бер җавап)

1) Әйе, дәүләт пошлинасын (башка түләүләргә) түләгән

2) юк, түләмәдем

38. Сөз күбрәк түгелме торган дәүләт пошлинасы күләменнән (башка түләүләр белән) канәгәтме яки канәгәт түгелме? (Бер җавап)

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

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

- 1) Әйе, судка кадәр шикәятне файдаландым
- 2) юк, судка кадәр шикәятне кулланмадым

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

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

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

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

Алга таба физик затлар өчен генә

37. Сөзнең җенес

- 1) ир-ат
- 2) хатын-кыз

38. Зинһар, яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

- 1) 14-17 яшь
- 2) 18-24 яшь
- 3) 25-35 яшь
- 4) 36-54 яшь

5) 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк

39. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

- 1) Югары
- 2) тәмамланмаган югары
- 3) урта махсус
- 4) урта гомуми белем
- 5) тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

40. Сөзнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

41. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
	Табу сәһәте	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
	Эшкөртү сәһәте	13.	Мәгариф, фән
	ТКХ, су белән тәһмин итү, калдыклар	14.	Сәләмәтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сөүдә	17.	Туризм
	Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәһмин итү
	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш

43. Сөз кайсы төбөктө яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

45. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

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

46. Сөзнең оешма кайсы төбөктә урнашкан?

47. Сөзнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез муниципаль функция сорап мөрәҗәгать иттегез. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кыязлы 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) массакүләм 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) массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
- 4) социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат
- 5) Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү

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

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 жиберү юлы белән
- 5) органның рәсми сайты аша
- 6) башка

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

26. Муниципаль функцияне биш төртібе белән канәгать булмаган очракта, сез судка кадәр шикаять биш 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 мөрәжәгать иткәндә муниципаль функция турында мәғлүмат 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 мәғлүмат алу, Муниципаль функция буенча нәтиҗә алу өчен ведомствого 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) канәгатьләнәрлек
- 4) канәгатьләнәрлек 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 һәм җиңел белем

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. Сиз 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
Сәүдә	17. Туризм
Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать туклануы	18. Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү
Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19. Башкасы (язарга)
Яшьләр сәясәте	20. Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

41. Сиз 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. 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

44. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан? _____

45. 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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Ярдәм чаралары алучының анкетасы

Сез ярдәм сорап мөрәҗәгать иттегез. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кыязлы 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 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

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

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 таптыгыз/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 жибергән
9. Башка

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

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 жибердегез?

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

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

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

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

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

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

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

5. 1 балл

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

1. әйе

2. Юк

19. Сөз ярдәм күрсөтү 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 күрсөтү Порталы аша

3. Электрон почта аша

4. Телефон аша шалтырату ярдәмендә

5. Почта аша җибәрү

6. Башка

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

1. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсөтү Порталы аша

2. Электрон почта аша

3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә

4. Почта аша җибәрү

5. Башка

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. Уңай карар кабул ителде

2. Кире кагылды (сәбәпләрен нигезләп)

3. Баш тарту нигезсөз булды

4. Башка

27. Ярдем чарасын күрсөтү 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

29. Ярдәм чараларын алу процессын тулаем бөяләгез:

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

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

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

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

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 бөялисез?

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 үзгәртەرگә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

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

1. әйе

2. юк

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

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

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

Сез органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?

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

(Бер җавап)

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

5 балл

4 балл

3 балл

2 балл

1 балл

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

5. Сез органга мөрәжәгать итү тәртибе турында актуаль мәгълүматны кайдан таптыгыз/белдегез?

(Иң күбе 5 варианты сайлап алырга мөмкин)

1. Органның рәсми сайты

2. Массакүләм мәгълүмат чаралары

3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4. Орган телефоны буенча

5. Органда шәхси кабул итүдә

6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать юллады

7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибергән

8. Башка

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

1. Әйе, тулы күләмдә

2. Әйе, өлешчә

3. Мәгълүмат актуаль түгел булып чыкты

4. Юк, барып чыкмады

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

(Иң күбе 5 варианты 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 мөрәжәгать итүне мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жибердегез?

1. Органның рәсми сайты аша

2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән

4. Почта аша жиберү

5. Башка

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. Сез органда мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
12. Сезнең мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдыгызмы?
1. Әйе
 2. Юк
13. Сез мөрәжәгатьне карау статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
14. Мөрәжәгәтегезне карау сроклары турында сезгә хәбәр ителдеме?
1. Әйе
 2. Юк
15. Сез мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?
1. Әйе
 2. Юк
16. Мөрәжәгатьне карау барышы турында сез нинди мөмкин булган ысуллар белән хәбәрнамәләр алдыгыз? (Иң күбе 3 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 сезнең 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. Сез мөрәжәгәتكә җавап алуның оперативлыгы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
19. Мөрәжәгәتكә җавап алуның кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?
1. Органның рәсми сайты аша
 2. Электрон почта аша

3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
 4. Почта аша җибәрү
 5. Башка
20. Сөз мөрәҗғәгатьне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәүдән ни дәрәҗәдә канәгать?
1. Күбрәк канәгать
 2. Мөгаен, канәгать түгелдер
 3. Җавап бирергә авырсынам
21. Мөрәҗғәгатьне караганда орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлек итүдән сөз ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
22. Сөз органда мөрәҗғәгатьне карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Җавап бирергә авырсынам
23. Сөз мөрәҗғәгатьне турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Җавап бирергә авырсынам
24. Сөз мөрәҗғәгать итү, мөрәҗғәгатьне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәҗғәгатькә җавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән ни дәрәҗәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
25. Мөрәҗғәгатьне тулаем карау процессын бәяләгез:
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Канәгатьләнәрлек
 4. Канәгатьләнмәслек
 5. Җавап бирергә авырсынам
26. Орган мөрәҗғәгатьне караганда сезгә нәрсә ошамады? (Ачык сорау)
27. Сезнең карашка орган мөрәҗғәгатьне караганда нәрсәне үзгәртүгә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)
28. Сезгә мөрәҗғәгатьләргә карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәү кысаларында кыенлыklar белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)
1. Әйе

2. юк

Алга таба физик затлар өчен генә

9. Сезнең женес

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

30. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 14-17 яшь
2. 18-24 яшь
3. 25-35 яшь

5. 55 яшь һәм аннан өлкәнрәк
31. 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

32. Сөзнәң социаль хәлегез (бер җавап)

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

34. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

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

38. 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

Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кыязлы авыл җирлеге Башкарма комитеты мәғлүматыннан файдалана алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

2. Орган эшчәнлеге 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 мөрәҗәгатькә җавап алу мөмкинлеген шул рәвешле бәяләдегез? Сөзгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз? (Ачык сорау)

4. Сөз орган эшчәнлеге 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 мөрәҗәгать юллап
7. Органга электрон почта аша мөрәҗәгать җибәрәп
8. Башка

5. Сөз орган эшчәнлеге 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. Сөз органның рәсми сайтынан ничә тапкыр файдаланасыз?

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

7. Сөз социаль челтәрләр һәм орган мессенджерларын еш кулланасыз?

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

8. Орган эшчәнлеге 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 эшчәнлеге турында мәғлүмат алу максаты белән Сөз органга ничә тапкыр мөрәҗәгать итәсез?

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

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

27. Сизнең карашка орган эшчәнлегенә турында мәғлүмат бирүдә нәрсәгә үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

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

1. әйе

2. юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

29. 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. Төмәлланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

32. Сизнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

33. Сиз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2.	Табу сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәзмин итү, калдыктар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәзмин 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. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Коммерцияле оешма

2. Коммерциягә карамаган оешма

3. Дәүләт оешмасы

4. Башка

36. Сизнең оешма кайда урнашкан?

1) авыл җирендә

2) шәһәр тибындагы поселокта

3) халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә

4) 100 мең кешегә кадәр шәһәрдә

- 5) 250 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
 - 6) 500 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
 - 7) 1 млн кешегә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
 - 8) 1 млн нан артык кеше яшәгән шәһәрдә
 - 9) башка
37. Сездең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Сездең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

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

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

2. Сез органның нинди сервисларыннан файдаланасыз? Сез 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. Сез ведомство сервисларыннан нинди максат белән файдаландыгыз? (Ачык сорау)

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

1-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 бәя-сез 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 сез төгәл киңәш итмәчәксез дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез 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. Сезнең карашка, ведомство сервислары эшендә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

7. Рәсми сайтта тәкъдим ителгән ведомство эшчәнлеге турындагы мәгълүматның ачыклыгын, тулылыгын һәм аңлаешлылыгын сез ничек бәялисез?

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

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

1. Бар
2. Юк

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

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

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

10. Сөзгө соңгы ел эчендө орган оештырган чараларда катнашырга туры килдеме?

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

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

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

14. Сөзнең 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. Төмәмланмаган 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.	Эшсөз
		13.	Башкасы (язарга)

18. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

	Авил, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
	Табу сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
	Эшкөртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
	Төзелеш	16.	Спорт
	Сәүдә	17.	Туризм
	Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгать	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү

Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыруны бәяләү буенча кулланучы анкетасы

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

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

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

3. Дәүләт контроле (күзәтчелегенә) нинди төре кулланылган?

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

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

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

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

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

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

8. Сөз контроль (күзәтчелек) чаралар уздыру мәсьәләләре буенча мәгълүматның тулылыгы (житәрлеклеге) 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 гамәлләрне 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 кө кадәр бәя
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек	
9.3. Контроль чаралар үткәрү нәтижеләрен бирүнең оперативлыгы	
9.4. Контроль чараларны үткәрү ешлыгын үтәү	
9.5. Тикшереп торучы уздыруның аттестацияләнгән методикалары булу һәм	

9.6. Контроль (күзөтчөлөк) кысаларында күрөлө торган гамөллөрнөң нигезлелеге

10. Сөзгө контроль (күзөтчөлөк) органнырныың, шулай ук вазыйфаи затларныың карарларына, гамөллөрөнө (гамөл кылмауларына) шикаятъ белдерергө туры килдеме? (Бер жавап)

1. Әйе, шикаятъ бирдем

2. Юк, шикаятъ итмөдем

11. Сөз контроль (күзөтчөлөк) органнырныың, шулай ук вазыйфаи затларныың карарларына, гамөллөрөнө (гамөл кылмауларына) шикаятъ белдерү нөтижөсеннөн канөгатьме яки канөгать түгелме? (Бер жавап)

1. Күбрөк канөгать

2. Мөгаен, канөгать түгелдер

3. Жавап бирергө авырсынам

12. Контроль (күзөтчөлөк) органныр, шулай ук вазыйфаи затларныың карарларына, гамөллөрөнө (гамөл кылмауларына) шикаятъ белдерү нөтижөсендө сөзне нөрсө канөгатьлөндөрмөдө? (Ачык сорау)

13. Контроль (күзөтчөлөк) органныр эшчөнлегенөң нөтижөлөлеген сөз ничек бөялисөз? 5 баллы шкала буенча бөя бирегөз, анда 1 нче бөя эшчөнлекнөң бөтенлөй нөтижөсөз булуын, 5 нче бөя эшчөнлекнөң бик нөтижөлө булуын аңлата. (Бер жавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

14. Контроль (күзөтчөлөк) чаралар уздыру нөтижөсендө сөзнөң контроль/күзөтчөлөк органына мөнөсөбөтегөз үзгөрдөме? (Бер жавап)

1. Әйе, яхшы якка

2. Әйе, начар якка

3. Юк, үзгөрмөдө

4. Жавап бирергө авырсынам

15. Сөзнөң статусыгызны ачыклагыз (бер жавап)

1. Юридик зат вөкиле

2. Шөхси эшмөкөр яки аныың вөкиле

3. Үзмөшгуль

4. Шөхси эшмөкөр/үзмөшгуль көше сыйфатында теркөлмөгөн граждн

5. Башка статус (күрсөтегөз)

16. Сөзнөң оешма нинди төргө карый? (Бер жавап)

1. Коммерцияле оешма

2. Коммерциягө карамаган оешма

17. Сөзнөң оешма бизнесныың нинди тибына керө? (Бер жавап)

1. Көче бизнес

2. Урта бизнес

3. Эре бизнес

18. Зинһар, сөзнөң оешманыың эшчөнлек вакытын күрсөтегөз (бер жавап)

1. 1 елга якын

2. 1 елдан 3 елга кадөр

3. 3 елдан 5 елга кадөр

4. 5 елдан 10 елга кадөр

5. 10 елдан артык

19. Оешмагызныың төп эшчөнлеген күрсөтегөз (Бер жавап)

1. Авыл хужалыгы, балыкчылык, урман хужалыгы, аучылык, балык үрчетү	10. Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптөн транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2. Табу сөнөгате	11. Мөгариф, фөн
3. Эшкөртү сөнөгате	12. Сөламөтлек саклау, фармацевтика
4. ТКХ, су белөн тәзмин итү, калдыклар	13. Мөдөният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
5. Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	14. Спорт
6. Төзелеш	15. Туризм
7. Сөүдө	16. Социаль хөзмөт күрсөтүләр һәм тәзмин итү
8. Хөзмөт күрсөтүләр һәм жөмөгать туклануы	17. Башкасы (язарга)
9. Элемтө, ММЧ һәм IT	18. Жавап бирө алмыйм/жаваптан баш тартам
Иминиятлөштөрү һәм финанслар	

19. Сөзнөң жөнөсөгөз (бер жавап)

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, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)
 1. Югары
 2. Төмамланмаган югары
 3. Урта махсус
 4. Урта гомуми белем
 5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк
22. Сез кайсы төбәктә яшисез?

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

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

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы районы Иске Кыязлы авыл җирлеге 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 табыгызчы.

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

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

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

	Даими, һәр эш көне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елга берничә ө тапкыр	Моның белән шөгыльләнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдам 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 сез 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. Ярдам 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. Сез үз эшчәнлегегезнең матди-техник тәзмин ителешеннән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

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

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

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

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

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

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
7.2. Программа белән тээмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсөтү		
7.4. Документлар әйләнешенә һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуның мәгълүмати системалары		
7.5. Хокукый мәгълүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		

7.7. Дэшбордлар		
7.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Хисапларны автоматлаштыру		
7.10. һәркем файдалана алырлык мәғлүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

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

9.

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

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

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

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

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

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

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

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

12.17 хезмэт контракты (хезмэт шартнамәсе)туктатылу		
12.18 шәхси хезмэт (хезмэт) 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.		
Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
13.1 дәүләт граждән хезмәтенә керү (эшкә алу)		
13.2 дәүләт граждән хезмәтенә кергәндә (эшкә алынганда) сынау		
13.3 ял бирү		
13.4 хезмэт командировкасына юллама		
13.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү		
13.6 хезмэт контрактының (хезмэт шартнамәсе шартларының яклар тарафыннан билгеләнгән) мөһим шартларына үзгәрешләр		
13.7 мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм җайга салу		
13.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру		
13.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат урнаштыру турында белешмәләр тапшыру		
13.10 бүлөкләү чараларын куллану		
13.11 дисциплинар җаваплылыкка тарту		
13.12 матди ярдәм күрсәтү		
13.13 дәүләт социаль гарантияләре бирү		
13.14 хезмэт (хезмэт) бурычларын үтәүне оештыру		
13.15 документлар әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 хезмэт (хезмэт) бурычларын үтәү		
13.17 хезмэт контракты (хезмэт шартнамәсе)туктатылу		
13.18 шәхси хезмэт (хезмэт) бәхәсе		
13.19 хакимият органының клиент үзәкле корпоратив мохитен оештыру		

14. Сөз органда һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренинглар, 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 биру, инструктаж
2. Хезмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга яңа хезмәткәрне тоташтыру һ. б.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке укулар, тренинглар уздыру
6. Остазлык оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптацияне даими мониторинглау
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптацияләү чаралары турында мәгълүмат юк

10. Бернинди чаралар үткөрөлми

11. Жавап бирергө авырсынам

18. Сезнең органда хезмәткәрләрне укуыту ничә тапкыр үткөрелә? (һәр юл буенча бер жавап)?

	Кварталга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкыр	Укулар үткөрөлми	Жавап бирергә авырсынам
18.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча укуыту					
18.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү					

19. Сез үз хезмәтегездән ни дәрәжәдә канәгать? (һәр юл буенча бер жавап)

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

20. Сез органдагы хезмәттәшләрәгез арасындагы үзара мөнәсәбәтләрдән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

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

21. Һөнәри эшчәнлегегезне бәяләүдә Сезнең өчен иң әһәмиятлесе булып тора (Бер жавап)

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

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

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

23. Идән

1. Ир-егет
2. Хатын-кыз

24. Сез 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 жавап)

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

26. Сезнең белемегез? (Бер жавап)

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

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

Мөрәҗәгатьләргә карау һәм сорауларны үтәү белән эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Иске Кыязлы 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 өлеге хакимият органындагы (ведомстводагы) эштән ни дәрәҗədə канәгать?
(Бер җавап)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	1 дән 5 кө 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	

Мәғлүмат массакуләм мәғлүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган	
Мәғлүмат ведомствога шәхсән мәрәжәгать иткәндә бирелә	

6. Ярдәм чарасы ничек бирелә? (Бер җавап)

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

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

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

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

Ярдәм чараларын күрсәтү кысаларындагы процесслар	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау		
9.2 ярдәм чарасы турында мәғлүмат бирү		
9.3 ярдәм күрсәтүгә гариза җибәрүне оештыру		
9.4 дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләренә) 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 үзгәртەرگә кирәк? (Ачык сорау)

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

1. Югары
2. Баш

3. Житөкче
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 белемеgez? (бер җавап)

Югары

Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Гомуми урта

Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процессынан клиентларның канәгатьлеген бәяләү максатларында үткәрелгән сораштыру нәтиҗәләре буенча «авырту картасы» формалаштыруны үз эченә алган мөрәҗғәгатьләрне 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 районы Иске Кызлы авыл җирлегә башкарма комитеты (алга таба - башкарма комитет) «Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы районы Иске Кызлы авыл җирлегә Башкарма комитетында тышкы һәм эчке клиентлардан бәйлелекне җыю һәм анализлау тәртибен раслау турында» 2026 ел _____ № ____ карары нигезендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процесслары клиентларының канәгатьлеген бәяләү, мөрәҗғәгатьләр 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 тәкъдим 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 ихтыяҗ динамикасын, шулай ук Башкарма комитетка «исем» (таблица рәвешендәге статистика, статистик бөлешмәләрне анализлау) хезмәтен сорап мөрәҗғәгать итүчеләр санын чагылдырырга кирәк.

Мөрәҗәгатьләр саны							
№	Хезмәт күрсәтү төре исеме	Мөрәҗәгатьләр саны				Динамик а (%)	искәрм ө
		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 мөрәҗғәгать итүче граждандар/оешмалар санына җибәрелде.

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

1.2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүдән клиентларның канәгатьлеген

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 хезмәте күрсәтү турында мәгълүмат биру		

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

1.3. Мәгълүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

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

1.4. Нәтижәләр, клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

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

2. Мөрәжәгатьләрне һәм таләпләрне карау

Мәгълүматларны 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.

Таблица 1. Мәсьәләләр санына һәм хәл ителешенә рааһәтләһә кирәк.							
№	Мөрәжәгать итү өлкәсе	Мөрәжәгатьләр саны				Динамик а (%)	искәрмә 2025 ел
		2025 ел		2026 ел			
		ед.	%	ед.	%		
1	Жир мәсьәләләре						
2	Мөлкәт мәсьәләләре						
3	Социаль мәсьәләләр						
4							
..							
.							
	Барлығы		-		-	-	

2.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

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

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

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

2.2. Клиентларның мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны караудан канәгатьлеген

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
Мәғлүмат биру		
Мөрәжәгать итүченең документлар бируен оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Җарызнамәне карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карар кабул итү		
Мөрәжәгатьне карау барышы һәм аның нәтижәләре турында мөрәжәгать итүчегә хәбәр итү		
Нәтижә биру		
Мөрәжәгать итүченең мөрәжәгатьне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Җариза биру этабында Башкарма комитет ягыннан мәғлүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

2.3. Мәғлүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

Бу бүлектә мәғлүмати 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

№	Процесс исеме	Ачыкланган проблемалар/тышкы клиентларның потенциал ихтыяжлары	Проблеманың таралуы	Проблеманы хәл итүнең өстенлеге/ихтыяжы канәгатьләнделәр	Җаваплы (ФИО, вазифа)	Җаваплы (ФИО, вазифа)	Җаваплы (ФИО, вазифа)

Эчке клиентларның канәгатьлеген бәяләү

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

Сораштыруда XX кеше катнашты.

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

2 нче Таблица

Хезмәт күрсәтү, функция, сервис исеме	Канәгатьлек дәрәжәсе (%)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгать булмауның сәбәбе
Ведомстводагы эштән канәгатьлек		

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

3.1. Мәғлұматтарны жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана::

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

*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. 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.

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 мөрәҗәгать (gosuslugi.ru)		
Дәүләт хезмәте порталының мобиль кушымтасы аша электрон рәвештә мөрәҗәгать		
Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәҗәгать		
Электрон рәвештә мессенджерлардагы төркемнәр аша мөрәҗәгать		
МФЦ аша язма мөрәҗәгать		

4.1. Мәғлұматлар 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 юнәлешә хезмәткәрләргә, башкарма комитет хезмәткәрләренә, рәсми сайтта һәм башкаларга) канәгатьлелеген бәяләү нинди ысуллар, инструментлар ярдәмендә үткәрелде.

Анкета хезмәткәрләр санына жиберелгән. 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, төкәдимнәр
1.			
2.			
....			

Таблица 5 – Ярдем чараларын күрсөтү кысаларында процессларны оештыру.

Таблица 5

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

5.1. Мәгълүматларны җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бу бүлектә тасвирлана:

онлайн һәм офлайн җыю формалары киселешендә кире элемтә җыю формалары;

0- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

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

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

Нәтиҗәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

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

Дата

имза

(Ф.И.О., вазифа)

Кушымта № 2

"Авырту картасы» хисабына

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