



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.04.2026

Балык Бистәсе шп.

КАРАР

№ 107/ш

Эчке һәм тышкы клиентлардан кире элементне жыю һәм анализлау Тәртибен раслау турында

Россия Федерациясе Хөкүмәтенен «2030 елга кадәр Россия Федерациясен социаль-иқтисади үстерү иннитиватары исемлеген раслау турында» 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсе, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Татарстан Республикасында клиент үзәклелек стандартларын кертү буенча чаралар («тол картасы») планын раслау турында» 29.09.2023 № 2160-р күрсәтмәсе нигезендә, **КАРАР БИРОМ:**

1. Эчке һәм тышкы клиентлардан кире элементне жыю һәм анализлау Тәртибен расларга

2. Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитетының структур бүлекчәләренә тышкы һәм эчке клиентлардан сораптырулар үткәрергә, сораптыру нәтижәләрен, планлаптырыла торган кварталга кадәри айның 20 нче числосынан да соңга калмыйча, квартал сәен Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитетының территорияль үсеш бүлегенә жиберергә.

3. Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитетының территорияль үсеш бүлеген структур бүлекчәләрдән мәгълүмат жыю, эчке һәм тышкы клиентлардан кире элементне анализлау буенча җаваплы итеш билгеләргә.

4. Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитетының территорияль үсеш бүлегенә елга кимендә бер тапкыр алынган мәгълүматка анализ ясарга.

5. Олге карарны <http://pravo.tatarstan.ru>, веб-адресы буенча Интернет мәгълүмат-телекоммуникация чөптәрендәге «Татарстан Республикасының хокукый мәгълүмат рәсми порталы»нда һәм Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районының <http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru>, веб-адресы буенча Интернет мәгълүмат-телекоммуникация чөптәрендәге рәсми сайтында итәргә.

6. Олге карарның үтәлешен контрольдә торгына Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесенен иқтисад мәсьәләләре буенча урынбасары А.А. Хәкимуллинга йөкләргә.

Житәкче



Д. А. Сәтдинов

Татарстан Республикасы
Балык Бистәсе муниципаль
районы Башкарма комитетының
24.04.2026 № 109пи карары белән
расланган

Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитетында эчке һәм тышкы клиентлардан кире элементне жыю һәм анализлау тәртибе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Бу тәртип физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессыннан канәгать булу дәрәжәсе, ярдәм чаралары, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыру турында кире элементләр алуны оештыру максатыннан Россия Федерациясе Хөкүмәтенен 06.10.2021 № 2816-р боерыгы белән расланган "Кешеләр өчен дәүләт" федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында эшләнде (яки) Татарстан Республикасы Балык Бистәсе муниципаль районы Башкарма комитеты (алга таба - Орган) вәкаләтләрен гамәлгә ашыру.

1.2. Кире элемент системасын формалаштыру максатлары:

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

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

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

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

1.2.5. хакимият органы процессларының эффективлыгын арттыру;

1.2.6. клиентлар проблемаларына оператив җавап бирү.

1.3. Бу тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

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

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

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

Офлайн сораштыру - мәгълүмат бирү каналларына карамастан, алардан кире элемтә жыю максатыннан турыдан-туры шәхси үзара бәйләнешне күздә тоткан мәгълүмат жыю ысулы (8 хакимият органында, МФЦда, клиентлар озак булган урыннарда шәхси кабул итү, кәгазь хатлар жибәрү).

2. Тышкы кире элемтә системасы

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

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

Органның (<https://tibnaya-sloboda.tatarstan.ru>) рәсми сайтының "Гражданның кабул итү һәм мөрәжәгатьләр" бүлегенә аша Органга мөрәжәгать жибәрү;

422650, Татарстан Республикасы, Балык Бистәсе ш.т.п., Ленин урамы, 48 йорт почта адресы буенча мөрәжәгать жибәрү;

электрон почта адресына мөрәжәгать жибәрү: balyk-bistage@tatar.ru;

шәхси кабул итүдә Органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

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

"Кире элемтә" бүлегендә Органның рәсми сайтында сораштыруларда катнашу; социаль челтәрләрдә Органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;

тышкы клиентларга персональләштерелгән жибәрүдә сораштыруларда катнашу;

шәхси кабул итүдә Орган сораштыруларында катнашу;

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

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

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

2.4. Тышкы клиентларны сораптыру һәм бәяләү аноним принциплары нигезендә үткәрелә.

2.5. Кире элементәне бәяләү нәтижәләрен анализлау квартал саен планлаштырылган квартал алдыннан айның 20-сеннән дә соңга калмыйча үткәрелә.

2.6. Мәгълүмат ведомство эчендә була һәм бастырылырга тиеш түгел.

2.7. Кире элементәне квартал саен анализлау нигезендә тышкы клиентлар өчен яңа инструктив материаллар һәм аңлатмалар эзерләнә, үзара бәйләнешнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Зарурлык ачыкланганда, клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары үзара бәйләнешнең һәр формасы кысаларында актуальләштерелә.

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

3. Эчке кире элементә системасы

3.1. Эчке кире элементә системасы Орган хезмәткәрләренең профессиональ эшчәнлек процессында эчке үзара бәйләнешнең гамәлдәге процессларына мөнәсәбәтен өйрәнү өчен билгеләнгән.

3.2. Эчке кире элементә системасы мөрәжәгатьләренә, сораптыруларны, фикерләренә кабул итү (жыю), эшкәртү һәм анализлауны, эчке клиентларны телдән яки язма рәвештә бәяләүне үз эченә ала:

мөрәжәгатьләр, сораптырулар, фикерләр, бәялүүләр жибәрү;

Орган бинасында урнаштырылган почта тартмасы аша мөрәжәгатьләр, сораптырулар, фикерләр, бәялүүләр жибәрү;

Органда электрон документ әйләнешенең бердәм системасы аша мөрәжәгатьләр, сораптырулар, фикерләр, бәялүүләр жибәрү;

житәкчегә, житәкче урынбасарларына, структур бүлекчәләр башлыкларына шәхси яки онлайн мөрәжәгать.

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

матди-техник жиһазландыру;

профессиональ эшчәнлекне регламентлаштыру;

профессиональ эшчәнлекне автоматлаштыру;

башка органнар белән үзара бәйләнеш;

Органның һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

Органда хезмәт үсеше мөмкинлекләре;

коллективта Орган хезмәткәрләре арасында мөмкинлекләр;

булдырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

Зарурлык ачыкланганда, клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары үзара бәйләнешнең һәр формасы кысаларында актуальләштерелә. Эчке клиентлардан хезмәт бурычларын үтәү шартлары мәсьәләләре буенча

мөрәжәгатъләр, үтенечләр, хезмәт язмалары килгәч, алар шулай ук кире элемент системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

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

4. Мөрәжәгатъләрне анализлау

4.1. Тышкы һәм эчке клиентларның мөрәжәгатъләрен һәм үтенечләрен анализлау максатыннан, мондый мөрәжәгатъләрнең квартал саен мониторингы үткәрелә.

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

Кире элементне бәяләү нәтижәләрен анализлау квартал саен планлаштырылган квартал алдыннан айның 20-сеннән дә соңга калмыйча үткәрелә.

Мәгълүмат эчке характерлы һәм бастырылырга тиеш түгел.

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

4.2. анализ объектив метриклар буенча үткәрелә:

барлык билгеләнгән элемент каналлары буенча төрле каналлар буенча процент өлеше күрсәтелгән мөрәжәгатъләр саны;

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

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

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

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

5. Сораштырулар үткөрү

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

дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

ярдәм чаралары;

контроль-күзәтчелек эшчәнлегә;

муниципаль функция;

мөрәжәгатъләрне һәм үтенечләренә карау;

Орган эшчәнлегә турында мәгълүмат алу.

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

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
1 нче кушымта

Пример форма

Хезмәтне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

Сез хезмәт сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы жирле үзидарә органы (Орган исеме) (алга таба - Орган) белән үзара бәйләнеш процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез Орган хезмәтләрәннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

2. Сез Орган хезмәтләрәннән ещ файдаланасызмы?

1. Мин даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирергә кыенсынам

3. Органның нинди хезмәтәннән файдаландыгыз:

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Әйе, тулы күләмдә

2. Әйе, өлешчә

3. Мәгълүмат актуаль булмаган булып чыкты

4. Юк, мөмкин булмады

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

(Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат

2. Органнан хәбәрләр алу

3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат

4. Социаль челтәрләрдә һәм хәбәрчеләрдә урнаштырылган мәгълүмат

5. Орган хезмәткәренә телефон аша консультация бирү

6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү

7. РПГУда урнаштырылган мәгълүмат

8. Башка

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

1. Рәсми сайт аша

2. РПГУ аша

3. Электрон почта аша

4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша

5. Почта жибәрү аша

6. Башка юл белән

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

1. Рәсми сайт аша

2. РПГУ аша

3. Электрон почта аша

4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша

5. Почта жибәрү аша

6. башка

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. Әйе

2. Юк

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк

18. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәрләр нинди ысуллар белән алдыгыз?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. Алмадым
2. РПУ аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон шалтырату аша
5. Почта жибәрү аша
6. Органның рәсми сайты аша
7. Башка

19. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сөзнең өчен өстенрәк?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

20. Сөз хезмәт күрсәтү өчен кирәкле документлар санының оптимальгә белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгә аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнгә аңлата. (Бер җавап)

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

21. Сөз хезмәт буенча нәтижә алу тизлегеннән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнгә аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнгә аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

23. Сөзгә хезмәт нәтижәләрен нинди ысуллар белән жибәрделәр?

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

24. Сөзнең өчен хезмәт нәтижәләрен алуның нинди ысулы өстенрәк?

1. Рәсми сайт аша
2. РПУ аша

3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. башка

25. Сөз хөзмәт нәтижәләренәң сыйфаты белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер жавап)

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

26. Хөзмәт күрсәтү тәртибеннән канәгать булмаган очракта, Сөз судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

27. Сөз хөзмәт күрсәтүдә Орган хөзмәткәре белән үзара бәйләнәштән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер жавап)

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

28. Сөз Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткәндә хөзмәт турында мәгълүмат бирүче Орган хөзмәткәрләренәң игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

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

29. Сөз турыдан-туры хөзмәт күрсәтүче Орган хөзмәткәрләренәң мәрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

30. Сөз хөзмәт бәясе белән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, монда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер жавап)

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

31. Сөз хөзмәт күрсәтү турында гариза бирү, хөзмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат алу, хөзмәт буенча нәтижә алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер жавап)

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

32. Хөзмәтне алу процессын тулаем бәяләгез:

1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Канәгатъләнерлек
 4. Канәгатъләнерлек түгел
 5. Жавап биру кыен
33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмәт күрсәтүне тәкъдим итәргә әзерлеген бәяләерсезме? Бәя бирегез 5 баллы шкала буенча, анда 1 балл Сез, әлбәттә, тәкъдим итмәячәгезне аңлата, 5 балл Сез, әлбәттә, тәкъдим итәргезне аңлата. (Бер жавап)
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 карашыгыз буенча, хезмәт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

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

1. Әйе

2. Юк

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

1. Әйе, дәүләт пошлинасы (башка түләүләр) түлөгән

2. Юк, түләмәгән

38. Сез түләүчә дәүләт пошлинасы (башка түләүләр) күләменнән канәгатъме яки канәгатъме? (Бер жавап)

1. Күбрәк канәгатъ

2. Киресенчә, канәгатъ түгел

3. Жавап бирергә кыенсынам

39. Сез хезмәт алу процессында хезмәт күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять биру процедурасына мөрәжәгать итәргә туры килдегезме? (Бер жавап)

1. Әйе, ул судка кадәрге шикаятьне кулланды

2. Юк, судка кадәрге шикаятьне кулланмады

40. Сез ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәрге шикаять биру нәтижәсеннән канәгатъме яки канәгатъме? (Бер жавап)

1. Күбрәк канәгатъ

2. Киресенчә, канәгатъ түгел

3. Жавап бирергә кыенсынам

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

1. Әйе, яхшы якка

2. Әйе, начаррак якка

3. Юк, үзгәрмәде

4. Жавап бирергә кыенсынам

Алга таба бары тик физик затлар өчен

37. Сезнең женес

1. Ир-ат

2. Хатын-кыз

38. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 14-17 ел

2. 18-24 ел

3. 25-35 ел

3. 36-54 ел
4. 55 яшь һәм аннан олырак

39. Сезнең белемеgezне күрсәтеgez (Бер җавап)

1. Югары
 2. Тәмамланмаган югары
 3. Урта махсус
 4. Урта гомуми белем
 5. Тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк
40. Сизнең социаль хәлеgez (Бер җавап)

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

41. Сиз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
2.	Казылма сәнәгәте	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгәте	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәмин итү, су, калдыклар чыгару	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тәмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирү кыен/җавап бирүдән баш тарту

43. Сиз кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

44. Сизнең оешманың оештыру-хокукый формасын күрсәтеgez:

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башка

45. Сизнең оешма кайда урнашканын күрсәтеgez?

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

46. Сизнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Сизнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтеgez?

1. кимрәк 5

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

ХЕЗМӘТТӘШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элементә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
2нче кушымта

Пример форма

Муниципаль функцияне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. Сез Орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

1. Кубесенчә канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

2. Сез Орган хезмәтләреннән еш файдаланасызмы?

1. Мин даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирергә кыенсынам

3. Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

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

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

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

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

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

(Ачык сорау)

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

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

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

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

9. Муниципаль функцияне алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк? (Сөз 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

10. Сөз муниципаль функцияне алу өчен нинди ысуллар белән гариза һәм документлар жибәрдегез?

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

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

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

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

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

13. Сез муниципаль функцияне алу өчен гаризаларны һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Әйе
2. Юк

15. Сез муниципаль функцияне тәмин итү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Әйе
2. Юк

17. Сез муниципаль функцияне алу өчен гаризаны һәм документларны карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

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

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

1. 5 балл
2. 4 балл

3. 3 балл
4. 2 балл
5. 1 балл

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

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

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

1. Уңай карар кабул ителде
2. Кире кагылды (сәбәпләрен нигезләп)
3. Баш тарту нигезсез булды
4. Башкасы

23. Сезгә муниципаль функциянең нәтижәсе нинди ысуллар белән жибәрелде?

1. Рәсми сайт аша
2. РПУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. Башкача

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

1. Рәсми сайт аша
2. РПУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. Башкача

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

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

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

1. Кирәк түгел иде
2. Әйе
3. Юк

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

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

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

1. Бик яхшы

2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Жавап бирү кыен

29. Сез турыдан-туры муниципаль функцияне күрсөтүчө Орган хезмэткэрлэренең мэрхәмәтлелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

30. Сез муниципаль функцияне бирү турында гариза бирү, муниципаль функцияне бирү статусы турында мәгълүмат алу, муниципаль функция буенча нәтижә алу өчен ведомствога кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәннеңезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәннеңезне аңлата. (Бер жавап)

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

31. Гомумән алганда, муниципаль функцияне алу процессын бәяләгез:

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. Канәгатьләнәрлек түгел
5. Жавап бирү кыен

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

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

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

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

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

1. Әйе
-

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

36. Сезнең женес

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

37. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 14-17 ел

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

38. Сезнең белемеgezне күрсәтеgez (Бер жавап)

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

39. Сезнең керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгьлеgez? Социаль хәл (Бер жавап)

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

40. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер жавап)

11.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
12.	Казылма сәнәгәте	12.	Иминият һәм финанс
13.	Эшкәртү сәнәгәте	13.	Мәгариф, фән
14.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәэмин итү, су, калдыклар чыгару	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
15.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәнияте, ял һәм күңел ачу оештыру
16.	Төзелеш	16.	Спорт
17.	Сәүдә	17.	Туризм
18.	Хезмәтләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тәэмин итү
19.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
20.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирү кыен/жавап бирүдән баш тарту

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

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

42. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтеgez:

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башкасы

43. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтеgez?

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

44. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

(Субъектлар исемлеге беркетелә)

45. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
3 нче кушымта

Пример форма

Ярдәм чарасын алучы анкетасы

Сез ярдәм алу өчен мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы жирле үзидарә органы (Орган исеме) (алга таба - Орган) белән үзара бәйләнеш процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

1. Шәхси эшмәкәр
2. Коммерция оешмасы
3. Коммерциячел булмаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

2. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

4. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

5. Сез Органга ярдәм итү чараларыннан канәгатьме яки канәгатьме?

1. Күбесенчә канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

6. Сез Органга ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

1. Мин даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирергә кыенсынам

7. Органга нинди ярдәм чарасы алдыгыз?:

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

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

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

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

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

(Ачык сорау)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Рәсми сайт аша
2. Финанс дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша

5. Почта жибөрү аша

6. башка

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. Әйе

2. Юк

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

20. Гаризагызны һәм документларыгызны карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. Әйе

2. Юк

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

1. Әйе

2. Юк

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

1. Алмадым

2. Финанс дөүлэт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша

3. Электрон почта аша

4. Телефон шалтырату аша

5. Почта жибөрү аша

6. Башкача

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

1. Финанс дөүлэт ярдәме чараларын күрсәтү порталы аша

2. Электрон почта аша

3. Телефон шалтырату аша

4. Почта жибөрү аша

5. Башкача

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

1. 5 балл

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

25. Сөз ярдәм чарасын алу тизлеге белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

- 1. Уңай карар кабул ителде
- 2. Кире кагылды (сәбәпләрен нигезләп)
- 3. Баш тарту нигезсез булды
- 4. Башкасы

27. Ярдәм күрсәтү тәртибеннән канәгать булмаган очракта, Сөз судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызымы?

- 1. Кирәк түгел иде
- 2. Әйе
- 3. Юк

28. Сөзнен ярдәм чарасын алу процессында кыенлыктар булдымы?

- 1. Әйе
- 2. Юк

29. Тулаем алганда ярдәм чарасын алу процессын бәяләгез:

- 1. Бик яхшы
- 2. Яхшы
- 3. Канәгатьләнәрлек
- 4. Канәгатьләнәрлек түгел
- 5. Җавап бирергә кыенсынам

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

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

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

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

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

33. Ярдәм чарасын алу процессында сезгә нәрсә ошамады?
(Ачык сорау)

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

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

1. Әйе

2. Юк

ХЕЗМӘТТӨШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӨХМӨТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элементә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
4 нче кушымта

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

Сез Татарстан Республикасы жирле үзидарә (Орган исеме) (алга таба - Орган) мөрәжәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга таба - мөрәжәгать) белән мөрәжәгать иттегез. Орган белән үзара бәйләнеш процессын бәяләвегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез Органга нинди сорау белән мөрәжәгать иттегез?:

2. Мөрәжәгатьне караудан Сез никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнгезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

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

1. Органның рәсми сайты

2. Массакүләм мәгълүмат чаралары

3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар

4. Орган телефоны буенча

5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать жибәрде
7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибәрде
8. Башкача

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

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

7. Органга гариза бирүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

(Сез 5 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

8. Органга нинди ысуллар белән мөрәжәгать иттегез?

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

9. Органга мөрәжәгать жибәрүнең нинди ысулы Сезнең өчен өстенрәк?

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

10. Органга мөрәжәгать итү никадәр ачык һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл гариза һәм документлар бирү бик авыр булганын аңлата, 5 балл гариза һәм документлар бирү бик җиңел булганын аңлата. (Бер җавап)

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

11. Сиз Органда мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессынан никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәннегезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәннегезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Әйе
2. Юк

13. Сиз мөрәжәгатьне карау статусы турында мәгълүмат бирү процессынан никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канәгатьләнмәгәннегезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канәгатьләнгәннегезне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл

3. 3 балл
4. 2 балл
5. 1 балл

14. Сөз мөрәжәгатегезне карау вакыты турында хәбәр иттегезме?

1. Әйе
2. Юк

15. Сөз мөрәжәгатъне карау нәтижәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

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

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

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

17. Мөрәжәгатъне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы Сөзнең өчен өстенрәк?

(Сөз 3 варианттан артык сайлый алмыйсыз)

1. Электрон почта аша
2. Телефон шалтырату аша
3. Почта жибәрү аша
4. Рәсми сайт аша
5. Башкача

18. Сөз мөрәжәгатъкә җавап алу тизлеге белән никадәр канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатъләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатъләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

19. Сөзгә мөрәжәгатъкә җавап алуның нинди ысулы өстенрәк?

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

20. Сөз мөрәжәгатъне карау һәм Орган хезмәткәрләренең үтенечләрен үтәү белән никадәр канәгатъ?

1. Канәгатъ
2. Киресенчә, канәгатъ түгел
3. Җавап бирү кыен

21. Сөз мөрәжәгатъне караганда Орган хезмәткәре белән үзара бәйләнештән никадәр канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатъләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатъләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар

4. Бик начар
5. Жавап бирергә кыенсынам

23. Сез мөрәжәгатъне турыдан-туры караган Орган хезмәткәрләренең игелекле һәм әдәпле булуын ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Жавап бирергә кыенсынам

24. Сез мөрәжәгатъне бирү, мөрәжәгатъне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәжәгатъкә жавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер жавап)

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

25. Мөрәжәгатъне карау процессын тулаем бәяләгез:

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнәрлек
4. Канәгатьләнәрлек түгел
5. Жавап бирү кыен

26. Орган мөрәжәгатъне караганда сезгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

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

28. Сез мөрәжәгатъләрне карау һәм Орган хезмәткәрләренең үтенечләрен үтәү кысаларында кыенлыкларга дучар булдыгызмы? Әгәр шулай икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

Алга таба бары тик физик затлар өчен

29. Сезнең жөнөс

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

30. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

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

31. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер жавап)

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

32. Сезнең социаль хәлегез (Бер жавап)

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
----	---------	----	-----------------------------------

2.	Дэүлэт һәм муниципаль хезмэткэр	8.	Үз-үзен эш белән тээмин итүче
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмэткэре	10.	Эшсез пенсионер
5.	Хәрби хезмэткэр, хокук саклау органнары хезмэткэре	11.	Йорт хужабикәсе
6.	Эшмәкэр	12.	Эшсез
		13.	Башка (язу)

34. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер жавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тээмин итү, су чыгару	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тээмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язарга)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирү кыен/жавап бирүдән баш тарту

35. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

36. Сезнең оешманың оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дэүлэт оешмасы
4. Башкасы

37. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

1. Авыл жирлегендә
2. Шәһәр тибындагы бистәдә
3. 50 меңгә кадәр кеше яшәгән шәһәрдә
4. 100 меңгә кадәр кеше яши торган шәһәрдә
5. 250 меңгә кадәр кеше яши торган шәһәрдә
6. 500 меңгә кадәр кеше яши торган шәһәрдә
7. 1 миллионга кадәр кеше яши торган шәһәрдә
8. 1 миллионнан артык кеше яши торган шәһәрдә
9. Башкасы

38. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Сезнең оешмада күпме хезмәткэр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӨХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
5 нче кушымта

Мәгълүматка керү мөмкинлеген алучының анкетасы
Татарстан Республикасы жирле үзидарә органы (Орган исеме)
(физик һәм юридик затлар өчен)

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

1. Сез Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

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

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

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

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

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

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

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

6. Сез Органның Рәсми сайты күпме кулланасыз?

1. Мин даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирергә кыенсынам

7. Сез Органның социаль челтәрләрен һәм хәбәрчеләрен күпме кулланасыз?

1. Мин даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Җавап бирергә кыенсынам

8. Орган эшчэнлеге турында мэгълүмат алу өчен Орган телефонына күпме шалтыратасыз?

1. Мин даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Жавап бирергә кыенсынам

9. Сөз Орган эшчэнлеге турында мэгълүмат алу өчен Органга ничә тапкыр мөрәжәгать итәсез?

1. Мин даими кулланам
2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)
3. Жавап бирергә кыенсынам

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

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

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

1. Әйе

2. Юк

(Алга таба бары тик физик затлар өчен)

29. Сезнең женес

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

30. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

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

31. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер жавап)

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

32. Сезнең социаль хәлегез (Бер жавап)

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

33. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер жавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мэгълүмат чаралары һәм ИТ
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәэмин итү, су чыгару	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм

8.	Хезмэтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмэтләр һәм тәмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язарга)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирергә кыенсынам (баш тартам)

34. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

35. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма
3. Дәүләт оешмасы
4. Башкасы

36. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

37. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элементә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
6 нче кушымта

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

1. Сез тулаем дәүләт хезмәтләрәннән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер жавап)

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Жавап бирергә кыенсынам

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

Сервис исеме	Мин гел кулланам	Вақыт-вақыт кулланам (сирәк)	Кулланмыйм
Органның рәсми сайты	1	2	3
"ВКонтакте" социаль челтәрендә рәсми төркем	1	2	3

Орган телеграммасы каналы	1	2	3
---------------------------	---	---	---

2. Сиз ведомство хезмэтлэрен нинди максат белэн кулландыгыз? (Ачык сорау)

4. Сиз ведомство хезмэтлэреннен никадэр канэгать? 5 баллы шкала буенча бэя бирегез, анда

1 Сезнен тулысынча канэгатьлэнмөвөгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канэгатьлэнүөгезне аңлата. (Һәр хезмэт буенча һәр юл буенча бер жавап)

Ведомство сервисында алынган хезмэтне/функцияне/ярдәм чараларын бэяләү	Бэяләү 1 дән 5кә				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
"ВКонтакте" социаль челтәрендә рәсми төркем	1	2	3	4	5
Орган телеграмма каналы	1	2	3	4	5

5. Дусларыгызга һәм танышларыгызга ведомство хезмэтлэрен тәкъдим итәргә эзерлеген бэяләерсезме? 5 баллы шкала буенча бэя бирегез, анда 1 балл Сиз, һичшиксез, тәкъдим итмәячәксез дигәнне аңлата, 5 балл Сиз, һичшиксез, тәкъдим итәрсез дигәнне аңлата. (Һәр хезмэт буенча һәр юл буенча бер жавап)

Бэяләү Ведомство сайтында алынган хезмэтне/функцияне/ярдәм чараларын бэяләү	Бэяләү 1 дән 5кә				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
"ВКонтакте" социаль челтәрендә рәсми төркем	1	2	3	4	5
Орган телеграммасы каналы	1	2	3	4	5

6. Сезнен карашыгыз буенча, ведомство хезмэтлэре эшендә нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

7.Сез рәсми сайтта күрсәтелгән ведомство эшчәнлеге турында мәгълүматның ачыклығын, тулылығын һәм мөмкинлеген ничек бэялисез?

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

8. Сезнен Орган хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш тәжрибәсе бармы? (Бер жавап)

1. Бар
2. Юк

9. Сиз Орган хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш сыйфаты белән никадэр канэгать? 5 баллы шкала буенча бэя бирегез, анда 1 балл Сиз тулысынча канэгатьлэнмөгәнөгезне аңлата, 5 балл Сиз тулысынча канэгатьлэнгәнөгезне аңлата. (Бер жавап)

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

10. Соңгы елда Орган оештырган чараларда катнашырга туры килдеме?

1. Әйе
2. Юк

11. Сез, гомумэн алганда, Сез катнашкан Орган чараларының сыйфаты һәм эчтәлеге белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез тулысынча канәгатьләнмәгәннеңезне аңлата, 5 балл Сез тулысынча канәгатьләнгәннеңезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

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

14. Сезнең женес

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

15. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

16. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

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

18. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык тоту	11.	Элемтә, массакүләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Иминият һәм финанс
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тәэмин итү, су чыгару, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачу оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәтләр һәм җәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәтләр һәм тәэмин итү
9.	Ташу һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка (язу)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирү кыен/җавап бирүдән баш тарту

19. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

20. Сезнең оешманың оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Шәхси эшмәкәр

2. Коммерция оешмасы
3. Коммерциячел булмаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

21. Сезнең оешма кайда урнашканын күрсәтегез?

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

22. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

23. Сезнең оешмада күпме хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

ХЕЗМӘТТӘШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы элемтәдәге
клиентлардан анализ
жыю тәртибенә
7 нче кушымта

Кулланучының контроль (күзәтчелек) чараларын үткәрүне бәяләү буенча анкетасы

1. Сөз тулаем алганда дәүләт белән үзара бәйләнештә булуыгызны канәгатьләнәдерәсезме яки канәгатьләнәдермисезме? (Бер җавап)

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә кыенсынам

3. Дәүләт контроленең (күзәтчелегенең) нинди төре кулланылды?

4. Сөзнең оешмага/Сөзгә карата 2023 елның 1 гыйнварынан бирле контроль (күзәтчелек) чаралары ничә тапкыр үткәрелде? (Ачык сорау)

5. Контроль (күзәтчелек) чараларын үткәргәндә орган белән үзара бәйләнештән Сөз никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Контроль сатып алу
2. Мониторинг сатып алу
3. Сайлап алу контроле
4. Кисәтү игълан итү
5. Инспекция визиты
6. Рейд тикшерүе
7. Документаль тикшерү
8. Күчмә тикшерү
9. Мониторинг махсус контроль (күзәтчелек) режимы буларак
10. Даими дәүләт контроле (күзәтчелеге) махсус режим буларак
11. Махсус режим буларак даими рейд
12. Җавап бирү кыен

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

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

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирү кыен

9. Сөз соңгы вакытка карата контроль (күзәтчелек) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрлары белән никадәр канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сөз тулысынча канәгатьләнмәгәнәгезне аңлата, 5 балл Сөз тулысынча канәгатьләнгәнәгезне аңлата. (Һәр юл өчен бер җавап)

	Бәяләү 1 дән 5кә
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләре белән үзара бәйләнеш	
9.3. Контроль чаралар үткәру нәтижәләрен бирү оперативлыгы	
9.4. Контроль чаралар үткәрунең периодикалыгын саклау	
9.5. Контроль үткәрунең аттестацияләнгән методикаларының булуы һәм үтәлеше	
9.6. Контроль (күзәтчелек) кысаларында кабул ителгән гамәлләрнең нигезләнүе	

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

1. Әйе, шикаятъ
2. Юк, мөрәжәгать итмәде

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

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Жавап бирергә кыенсынам

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

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

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

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

1. Әйе, яхшы якка
2. Әйе, начаррак якка
3. Юк, үзгәрмәде
4. Жавап бирү кыен

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (Бер жавап)

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. Үз-үзен эш белән тәмин итүче
4. Шәхси эшмәкәр/үз-үзен эш белән тәмин итүче буларак теркәлмәгән гражданин
5. Башка статус (күрсәтегез)

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

1. Коммерция оешмасы
2. Коммерцияле булмаган оешма

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

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

18. Сезнең оешманың эш вакытын күрсәтегез (Бер жавап)

1. 1 елга кадәр
2. 1 яшьтән 3 яшькә кадәр
3. 3 яшьтән 5 яшькә кадәр
4. 5 яшьтән 10 яшькә кадәр
5. 10 елдан артык

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

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту	11.	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Казып алу сәнәгате	12.	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика

4.	Торак-коммуналь хужалык, су белән тээмин итү, су чыгару, калдыклар чыгару	14.	Мәдәният, ял һәм күңел ачу оештыру
5.	Ягулык-энергетика комплексы	15.	Спорт
6.	Төзелеш	16.	Туризм
7.	Сәүдә	17.	Социаль хезмәтләр һәм тээмин итү
8.	Хезмәтләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Башка (язу)
9.	Элемтә, массакуләм мәгълүмат чаралары һәм ИТ	19.	Жавап бирү кыен/жавап бирүдән баш тарту
10.	Иминият һәм финанс		

19. Сезнең женес (Бер жавап)

1. Ир-ат

2. Хатын-кыз

20. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. 18-29 ел

2. 30-44 ел

3. 45-60 ел

4. 61 яшь һәм олырак

21. Сезнең белемегезне күрсәтегез (Бер жавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм түбәнрәк

22. Сөз кайсы төбәктә яшисез? _____

ХЕЗМӘТТӨШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
8 нче кушымта

Татарстан Республикасы жирле үзидарә органы эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы (Орган атамасы)

Исәнмесез! Татарстан Республикасы жирле үзидарә органы (Орган исеме) (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 Органда эшләвегез белән никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. Күбесенчә канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

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

	Даими, һәр, эш көне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елына берничә тапкыр	Моны эшләмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдәм чараларын күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү					
2.4. Мөрәжәгатьләргә, үтенечләргә, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү					
2.5. Ведомстводагы норматив-хокукый эшчәнлек					
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара бәйләнеш мәсьәләләре буенча консультация бирү					

3. Сезнең ведомстводагы профессиональ эшчәнлегегез кысаларында нинди проблемалар белән очрашасыз? (Һәр юл буенча җавап) (ачык сорау)

	Проблемалар (күрсәтегез)	Мин моны эшләмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү		
2.2. Ярдәм чараларын күрсәтү		
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү		
2.4. Мөрәжәгатьләргә, үтенечләргә, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү		
2.5. Ведомстводагы норматив-хокукый эшчәнлек		
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара бәйләнеш мәсьәләләре буенча консультация бирү		

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирү кыен	
4.2 Техник чаралар (компьютерлар,						

принтерлар, күчере алу техникасы, элемент чаралары)						
4.3. Програма тээминаты						
4.4. Техник чараларга хезмэт күрсөтү						
4.5. Куллану материаллары белән тээмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)						

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

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

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Тулысынча канәгать түгел	Жавап бирү кыен
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчере алу техникасы, элемент чаралары)					
6.2 Програма тээминаты					
6.3. Техник чараларга хезмэт күрсөтү					
6.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары					
6.5. Хокукый мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дәшборды					
6.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. хисапларны автоматлаштыру					
6.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру					
6.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү					

7. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик тээмин итүдә нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда " Куп очракта канәгать түгел" һәм " Тулысынча канәгать түгел" дип жавап биргән респондентлар жавап бирә

	Проблема (күрсәтегез)	Жавап бирү кыен
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчере алу техникасы, элемент чаралары)		
7.2 Програма тээминаты		
7.3. Техник чараларга хезмэт күрсөтү		
7.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуның мәгълүмат системалары		
7.5. Хокукый мәгълүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Дәшборды		
7.8. Формалар һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Хисапларны автоматлаштыру		
7.10. Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керү мөмкинлеген автоматлаштыру		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматларына керү		

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

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

	Күбрәк канәгать	Киресенчә, канәгатьләнми	Җавап би­рү кыен
9.1. Бирелгән мәгълүматның сыйфаты			
9.2. Мәгълүмат би­рү вакытын үтәү			
9.3. Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)			
9.4. Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлаштыру (норматив документлар, күрсәтмәләр һ.б.)			
9.5. Мәгълүмат алмашу процессында башка органнар һәм оешмалар хезмәткәрләре белән аралашу			

10. Сезнең хакимият органындагы кадрлар бүлеге белән Сез никадәр еш аралашасыз? (Һәр юл өчен бер җавап)?

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

11. Сезнең хакимият органында кадрлар белән эшнең ничек төзелүенә Сез никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. Куп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

12. Сезнең карашыгыз буенча, ведомствода кадрлар эшен оештыруның түбәндәге этаплары ни дәрәжәдә оптималь оештырылган? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл Сез бөтенләй оптималь түгел дигәнне аңлата, 5 балл Сез мөмкин кадәр оптималь дигәнне аңлата. (Юл буенча бер җавап)

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Бәяләү 1 дән 5кә
12.1 Дәүләт граждан хезмәтенә керү (эшкә кабул итү)	
12.2 Дәүләт граждан хезмәтенә кергәндә сынау (эшкә кабул итү)	
12.3 Отпуск би­рү	
12.4 Хезмәт командировкасына жи­бәрү	
12.5 Бүтән вазыйфага (башка эшкә) күчерү яки күчерү, бүтән вазыйфаны алыштыру	
12.6 Хезмәт контрактының мөһим шартларын үзгәртү (хезмәт контракты шартларын яклар билгеләгән)	
12.7 Мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм чишү	
12.8 Керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәт характеры йөкләмәләре турында мәгълүмат би­рү	
12.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат би­рү	
12.10 Бүләкләү чараларын куллану	
12.11 Дисциплинар җаваплылыкка тарту	
12.12 Матди ярдәм күрсәтү	
12.13 Дәүләт социаль гарантияләре би­рү	
12.14 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру	
12.15 Документ әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру	
12.16 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү	
12.17 Хезмәт контрактын (хезмәт контрактын) туктату	
12.18 Шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе	
12.19 Хакимият органының клиент-үзәк корпоратив мохитен оештыру	

13. Ведомствода кадрлар эшен оештыруның киләсе этапларында нинди проблемалар килеп чыга? (Һәр юл буенча җаваплар) (Ачык сорау) "1", "2" һәм "3" билгеләрен куйган респондентларга гына бирелә.

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсәтегез)	Җавап би­рү кыен
--	-----------------------	------------------

13.1 Дәүләт граждан хезмәтенә керү (эшкә кабул итү)		
13.2 Дәүләт граждан хезмәтенә кәргәндә сынау (эшкә кабул итү)		
13.3 Отпуск бирү		
13.4 Хезмәт командировкасына жибәрү		
13.5 Бүтән вазыйфага (башка эшкә) күчерү яки күчерү, бүтән вазыйфаны алыштыру		
13.6 Хезмәт контрактының мөһим шартларын үзгәртү (хезмәт контракты шартларын яктар билгеләгән)		
13.7 Мәнфәгатьләр конфликттын булдырмау һәм чишү		
13.8 Керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәт характеры йөкләмәләре турында мәгълүмат бирү		
13.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат бирү		
13.10 Бүләкләү чараларын куллану		
13.11 Дисциплинар жаваплылыкка тарту		
13.12 Матди ярдәм күрсәтү		
13.13 Дәүләт социаль гарантияләре бирү		
13.14 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру		
13.15 Документ әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 Хезмәт контрактын (хезмәт контрактын) туктату		
13.18 Шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
13.19 Хакимият органының клиент-үзәк корпоратив мохитен оештыру		

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

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап биререргә кыенсынам

15. Органда хезмәт үсеше мөмкинлекләренән Сөз никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап биререргә кыенсынам

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

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам
4. Адаптация системасы юк

17. Органда (ведомствода) кулланылган яңа хезмәткәрләренә адаптацияләү буенча нинди чаралар күрсәтә? (җаваплар саны)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлеге һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Яңа хезмәткәрне корпоратив хәбәрчеләргә, корпоратив порталларга һ.б. тоташтыру.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке укыту, тренингләр үткәрү
6. Остазлыкны оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптациянең даими мониторингы
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптация чаралары турында мәгълүмат юк
10. Бернинди чаралар да үткәрелми
11. Җавап бирергә кыенсынам

18. Сөзнең органда хезмәткәрләр ничә тапкыр укытыла? (һәр юл өчен бер җавап)?

	Кварталга а 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елына 1 тапкыр	Укыгу үткөрөлми	Жавап бирү кыен
18.1. Профессиональ эшчәнлек процессы буенча укыту					
18.2. Хезмэт күрсәтүдә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләрен өйрәтү					

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

	Күп очракта канәгать	Киресенчә, канәгать түгел	Жавап бирү кыен
19.1. Эчтәлеге (хәл ителүче мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
19.2. Процесс (гамәлгә ашырыла торган функцияләр, процедуралар)			
19.3. Нәтижә			
19.4. Абруйлы булу			
19.5. Иجتимагый хуплау			

20. Сөз Органдагы хезмәттәшләрәгез арасындагы мөнәсәбәтләрдән никадәр канәгать? (Бер жавап)

	Күп очракта канәгать	Киресенчә, канәгать түгел	Жавап бирү кыен
20.1. Сөз вазыйфаны биләүче бүлекчәдә			
20.2. Тулаем алганда ведомствода			

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

1. Житәкчелек тарафыннан аңлатмалар булмау
2. Житәкчелек тарафыннан нәтижәләргә тану
3. Житәкчелек фикере
4. Коллегалар фикере
5. Үз-үзенә бәяләү
6. Матди стимуллаштыру
7. Кызык түгел, мөһим түгел
8. Жавап бирү кыен

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

23. Жөнөс

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

25. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

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

26. Сөзнең белемегез? (Бер жавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Гомуми уртача

ХЕЗМӘТТӘШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
9 нче кушымта

Татарстан Республикасы жирле үзидарә органының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

Эчке клиентларның мөрәжәгатьләрне карау һәм үтенечләрне үтәү белән канәгатьлеген бәяләү

Исәнмесез! Татарстан Республикасы жирле үзидарә органы (Орган исеме) (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. Сөз бу хакимият органындагы (ведомстводагы) эшегез белән никадәр канәгать? (Бер җавап)

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

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

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

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

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

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

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

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

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

	1 дән 5 гә кадәр	Проблемалар, камилләштерү буенча тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхси кабул итүдә телдән мөрәжәгать итү		
Кәгазьдә дәүләт органына язма мөрәжәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Дәүләт хезмәте порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)		
Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Мессенджерларда төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
МФК аша язма мөрәжәгать		

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

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

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

1. Еш кына
2. Сирәк очрый
3. Беркайчан да
4. Җавап бирергә кыенсынам

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

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

1. Еш кына
2. Сирәк
3. Беркайчан да
4. Җавап бирергә кыенсынам

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

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

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

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

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

1. Югары
2. Төп
3. Әйдәүче
4. Өлкән
5. Кече

15. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сез сезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

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

17. Жәнесегез

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

18. Яшегезне күрсәтегез (Бер жавап)

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

19. Сезнең белемегез? (Бер жавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Гомуми урта

ХЕЗМӘТТӨШЛЕГЕГЕЗ ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтә жыю
жыю һәм анализлау тәртибенә
10 нчы кушымта

Татарстан Республикасы жирле үзидарә органының эчке клиентларыннан сораштыру анкетасы

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

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

1. Сез бу хакимият органындагы (ведомстводагы) эшеgez белән никадәр канәгать? (Бер жавап)

1. Күп очракта канәгать
2. Киресенчә, канәгать түгел
3. Жавап бирергә кыенсынам

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

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

3.Сез нинди ярдәм чаралары белән шөгьльләнәсез? (Жаваплар саны)

Алга таба сораулар респондент билгеләгән һәр ярдәм чарасы буенча аерым бирелә

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

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

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

	Бәяләү 1 дән 5кә
Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат Дәүләт хезмәте порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәгълүмат "ВКонтакте" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат "Одноклассники" социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат массакүләм мәгълүмат чараларында һәм интернетта урнаштырылган	

Мэгълүмат ведомствога шэхсэн мөрэжэгаты иткэндэ бирелэ	
--	--

6. ярдэм чарасы ничек күрсәтелә? (Бер жавап)

1. Ярдэм чарасын һәрвакыт ведомство үзе тәкъдим итә
2. Клиент үзе ярдэм чарасына мөрэжэгаты итә
3. Ярдэм чарасы я ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яисә клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрэжэгаты итә

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк
3. Жавап бирергә кыенсынам

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

Ярдэм күрсәтү кысаларында процесслар	Бәяләү 1 дән 5кә
9.1 Ярдэм чарасын гамәлгә ашыруны финанслау	
9.2 Ярдэм чарасы турында мэгълүмат бирү	
9.3 Ярдэм чарасын күрсәтүгә гариза жибәрүне оештыру	
9.4 Ведомствоара хезмәттәшлек тәртибәндә дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (мэгълүматларны) сорау һәм тапшыру	
9.5 Ярдэм чарасын күрсәтергә гаризаны карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карарлар кабул итү	
9.6 Ярдэм күрсәтү	
9.7 Ярдэм чарасын күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять бирү	

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

Ярдэм күрсәтү кысаларында процесслар	Проблема (күрсәтегез)	Жавап бирергә кыенсынам
9.1 Ярдэм чарасын гамәлгә ашыруны финанслау		
9.2 Ярдэм чарасы турында мэгълүмат бирү		
9.3 Ярдэм чарасын күрсәтүгә гариза жибәрүне оештыру		
9.4 Ведомствоара хезмәттәшлек тәртибәндә дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (мэгълүматларны) сорау һәм тапшыру		
9.5 Ярдэм чарасын күрсәтергә гаризаны карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карарлар кабул итү		
9.6 Ярдэм күрсәтү		
9.7 Ярдэм чарасын күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаи затларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәлсезлегенә) судка кадәр шикаять бирү		

11. Сезнең ведомствода ярдэм күрсәтү процессларында нәрсә үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

12. Сез үзегезне нинди позицияләр төркеменә кертәсез? (бер жавап)

1. Югары
2. Төп
3. Әйдәүче
4. Өлкән
5. Кече

13. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

- 1.1 елдан да азрак

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

14. Сөз Сөзнөң ведомствода ничө ел эшлисөз?

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

15.Жөнөсөгөз

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

16. Яшегөзне күрсөтегөз (Бер жавап)

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

17. Сөзнөң белемөгөз? (Бер жавап)

1. Югары
2. Төмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Гомуми урта

ХЕЗМӨТТӨШЛЕГЕГӨЗ ӨЧӨН РӨХМӨТ!