



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

06.05.2026

г. Зайнск

№ 59

**Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының "Зэй шәһәре" муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау тәртибен раслау турында**

«Гавами хакимиятнең бердәм системасында жирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында» 2025 елның 20 мартындагы 33-ФЗ номерлы Федераль закон, «Россия Федерациясендә жирле үзидарәне оештыруның гомуми принциплары турында» 2003 елның 6 октябрэндәге 131-ФЗ номерлы Федераль закон, «жирләү һәм жирләү эше турында» 12.01.1996 елдагы 8-ФЗ номерлы федераль закон, 27.07.2010 № 210-ФЗ «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында», Россия Федерациясе Хөкүмәтенен «2030 елга кадәр Россия Федерациясен социаль-икътисадый үстөрү инициативалары исемлеген раслау турында» 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсе, «Татарстан Республикасында жирле үзидарә турында» 28.07.2004 № 45-ТРЗ Татарстан Республикасы законы, кабинет боерыгы белән Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Татарстан Республикасында клиентлар үзәклеген стандартларын кертү буенча чаралар планын («юл картасын») раслау турында» 29.09.2023 ел, №2160-Р Зэй шәһәренен «Зэй шәһәре» муниципаль берәмлеге уставы белән

**КАРАР БИРӘ:**

1. Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының «Зэй шәһәре» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның кушымтада бирелә торган тәртибен расларга.
2. Елга кимендә бер мәртәбә тышкы һәм эчке клиентлардан сорашып белешүләр үткәргә, алынган мәгълүматка анализ ясарга һәм аның нигезендә Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының Зэй шәһәре жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү һәм клиентлар үзәклеген арттыру буенча тәкъдимнәр эзерләргә.
3. Әлеге карарны Татарстан Республикасы хокукый мәгълүматының рәсми порталында рәсми бастырып чыгару юлы белән рәсми рәвештә халыкка житкерергә (<https://pravo.tatarstan.ru>) һәм муниципаль берәмлекнең

«Интернет»мэгълумат-телекоммуникация чэлтэрэндэге рэсми сайтында урнаштыру.

4. Элеге карар рэсми басылып чыккан көнөннән үз көченә керә.
5. Элеге карарның үтәлешен тикшереп торуны үземдә калдырам.

**Башкарма комитет**  
**житәкчесе**



**Н.Г.Павлова**

**Кушымта**

Татарстан Республикасы Зэй  
муниципаль районының Зэй шәһәре  
Башкарма комитеты

от «06» *август* 2026 г. № 59

**«Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының Зэй шәһәре»  
муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне  
жыю һәм анализлау Тәртибе**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының «Зэй шәһәре» муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның әлеге тәртибе (алга таба - тәртип дип атала) Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының Зэй шәһәре «муниципаль берәмлегендә тышкы һәм эчке клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлауның максатларын, төп юнәлешләрен һәм таләпләрен билгели. Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының Зэй шәһәре, алар үз вәкаләтләрен гамәлгә ашырганда.

1.2. Әлеге Тәртиптә түбәндәге төшенчәләр һәм терминнар кулланыла:

Дәүләт белән үзара хезмәттәшлек - дәүләт хезмәтләре күрсәтү, дәүләт функцияләрен һәм ярдәм чараларын гамәлгә ашыру, шулай ук аларны күрсәткәндә (гамәлгә ашырганда) сервислардан файдалану процессында барлыкка килә торган хокукый мөнәсәбәтләр комплексы.

Тормыш өзгәрте - клиент өчен хезмәтләр һәм сервислар алу максатларында хакимият органнары һәм вәкаләтле оешмалар белән үзара хезмәттәшлек итү мөмкинлеге яки кирәклегә тудыра торган шартларның булуы яки килеп чыгуы.

Клиент-үз ихтияжларын канәгатьләндерү максатында дәүләт белән үзара эш итүче яки гавами хакимият органнары функцияләрен башкарганда дәүләт һәм вәкаләтле оешмалар белән үзара эш итүче физик яки юридик зат.

Тышкы клиент-үз ихтияжларын канәгатьләндерү максатында мөстәкыйль рәвештә яисә вәкаләтле вәкил аша хакимият органнары, алар буйсынуындагы оешмалар белән үзара хезмәттәшлек итүче физик яки юридик зат, шулай ук хакимиятнең башка органнарының һәм м органнарының дәүләт һәм муниципаль хезмәткәрләре.

Инструментарий - клиентларның һәм хакимият органнары хезмәткәрләренең канәгатьлек дәрәжәсен бәяләргә мөмкинлек бирә торган логик эзлеклелектә төзелгән мәсьәләләр.

Муниципаль, дәүләт хезмәте - «дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 27.07.2010 ел, №210-ФЗ Федераль законы мәгънәсендә дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрне гамәлгә ашыруга бәйле

эшчэнлек.

Сервис-хезмэт күрсэткэндэ, ярдэм чаралары күрсэткэндэ, функцияларне башкарганда кулланыла торган цифрлы мәгълүмати ресурс.

Онлайн-сораштыру-коммуникацияне тээмин итү максатында «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтэрен куллануны күздэ тоткан мәгълүмат жыю ысулы.

Офлайн сораштыру-респондентлар белэн турыдан-туры шәхси хезмэттәшлекне күздэ тоткан мәгълүмат жыю ысулы, аларның мәгълүмат алу каналларына бәйсез рәвештә кире элементә алуны тээмин итү максатында.

Респондент - мәгълүматлар жыела торган зат.

Реинжиниринг - методолга нигезлэнгән эшчэнлек

Кире элементәне жыю һәм анализлау системасы тасвирламасы

Кире элементәне жыю һәм анализлау системасы тышкы һәм эчке клиентлардан алынган субъектив мәгълүматларны жыю, агрегацияләү һәм анализлау аша клиентларның хакимият органы белән үзара хезмэттәшлеге сыйфатын бәяләүгә юнәлдерелгән корал булып тора һәм хакимият органында гамәлгә ашырыла торган эшчэнлек юнәлешләре, процесслар (процесслар төркемнәре) киселешендә клиентларның хакимият органы эшчәнлегенә мөнәсәбәтен ачыклау өчен хезмэт итә (алга таба-кире элементәне жыю һәм анализлау объектлары дип атала).

## 2. Кире элементәне жыю һәм анализлау системасы тасвирламасы

2.1. Клиентларның хакимият органы белән барлык хезмэттәшлеге сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш хәлләрендә һәм аерым хезмәтләр (сервислар) алганда хакимият органы белән үзара хезмэттәшлегеннән канәгать булуы турында бердәм һәм чагыштырырлык мәгълүмат алу (алга таба-канәгатьлек дип атала);

2.2. Клиентлар проблемаларына оператив җавап бирү, клиентларның хакимият органы белән үзара хезмэттәшлегендә һәм аерым хезмәтләр (сервислар) алганда клиент юлын оптимальләштерү:

- клиентларның хакимият органы белән барлык хезмэттәшлеге сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш хәлләрендә һәм аерым хезмәтләр (сервислар) алганда хакимият органы белән үзара хезмэттәшлегеннән канәгать булуы турында бердәм һәм чагыштырырлык мәгълүмат алу (алга таба-канәгатьлек дип атала);

- клиентлар проблемаларына оператив җавап бирү, клиентларның хакимият органы белән үзара хезмэттәшлегендә һәм аерым хезмәтләр (сервислар) алганда клиент юлын оптимальләштерү;

- клиентлар белән аралашканда проблемаларны («авыртуларны») ачыклау, аларны бетерү буенча клиентларның канәгатьлеген арттыруга юнәлдерелгән чаралар эшләү;

- клиентларның хакимият органы белән үзара хезмэттәшлеге сыйфатын яхшыртуга карата таләпләрне эшләү һәм гамәлгә ашыруны контрольдә тоту;

- үсеш юнөлешлэрен ачыклау, хакимият органы эшчәнлеген аерым аспектларын трансформацияләү, шулай ук иң яхшы карарларны/практикаларны эшчәнлекнең башка аспектына тиражлау максатында хакимият органы эшчәнлегендә уңышлы карарлар эзләү;

- процессларның нәтижелелеген һәм хакимият органының клиентлар үзәккә дәрәжәсен күтәрү.

2.3. Кире элемент чыганакалары булып клиентлардан хезмәтләр, функцияләр һәм сервислар сыйфаты турында мәгълүматны, мөрәжәгатьләр һәм шикаятләр, шулай ук хакимият органнары тарафыннан оештырыла торган сораштырулар һәм социологик тикшеренүләр мәгълүматлары тора.

2.4. Кире элемент жыю клиентлар белән хезмәттәшлек итүнең барлык онлайн - һәм офлайн-нокталарында (рәсми сайт, социаль челтәр, мобиль кушымта, консультация линиясе, хакимият органында, МФЦда, клиентлар озак вакыт була торган урыннарда һ.б.) оештырыла.

Үзара хезмәттәшлекнең барлык нокталарында хакимиятнең тиешле органнары тарафыннан кире элементне жыюның гамәлдәге каналлары турында мәгълүмат урнаштыру һәм даими яңарту тәэмин ителә: ПОС сораштыру формаларына сылтамалар һәм сораштырулар үткәрү буенча башка махсулаштырылган платформалар һ. б.

2.5. Кире элемент даими рәвештә жыела.

Клиентлар белән үзара эш итү процессы кире элементне жыю һәм анализлау объекты булган хакимият органы (хакимият органының структур бүлекчәсе), кире элемент жыю каналларын, кире элемент жыю ысулларын һәм респондентлар категориясен/тибын күрсәтеп, әлеге процессны регламентлаштыра торган актларга тиешле нигезләмәләр кергү юлы белән һәр конкрет процесс буенча кире элемент жыюның ешлыгын һәм шартларын билгели. Шулай ук вакытта кире элементне жыю һәм анализлау ешлыгы елына бер тапкырдан да сирәгрәк билгеләнми.

### 3. Тышкы кире элемент системасы

3.1. Тышкы кире элемент системасы тышкы клиентларның (гражданныр һәм юридик затлар вәкилләренән) хакимият органы тарафыннан тышкы клиентлар белән үзара бәйләнешкә бәйле функцияләрне гамәлгә ашыруның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтен өйрәнү өчен каралган.

3.2. Тышкы клиентлар өчен кире элемент жыю объектлары булып:

- 1) хезмәт күрсәтүләр (функцияләр, сервислар);
- 2) гражданныр һәм оешмаларның мөрәжәгатьләре, гарызнамәләре белән эшләү;
- 3) контроль-күзәтчелек вәкаләтләре;
- 4) хакимият органы тарафыннан күрсәтелә торган ярдәм чаралары;
- 5) хакимият органы эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан файдалану;

б) хакимият органы эшчәнлегенә башка процесслары һәм юнәлешләре.

3.3. Тышкы кире элемент системасы гражданнарның һәм юридик затларның ведомствога телдән яисә язма рәвештә жибәрелгән мөрәжәгатьләрен кабул итүне (жыюны), эшкәртүне һәм анализлауны үз эченә ала.:

- «кире элемент» бүлгегә аша мөрәжәгатьләр;
- почта адресы буенча мөрәжәгать юлламалары: 423520, Татарстан Республикасы, Зэй районы, Зэй ш., Крупская ур., 6 й.;
- шәхси кабул итүдә турыдан-туры мөрәжәгать итү;
- «дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең (функцияләрнең) Бердәм порталы» аша мөрәжәгать юлламалары;
- хакимият органнарының социаль челтәрләрдәге рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу.

Хезмәтләрдән файдаланучылардан, сервислардан файдаланучылардан һәм Зэй муниципаль районының Зэй шәһәре хакимияте органнары белән үзара хезмәттәшлек итүче затлардан турыдан-туры да, шулай ук Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының Зэй шәһәре хакимияте органнары, ведомство буйсынуындагы учреждениеләр оештырган чараларда катнашу аша да кире элемент жыю өчен өстәмә рәвештә башка мәгълүмати ресурслар файдаланылырга мөмкин.

3.4. Даими нигездә кире элемент жыюны оештыру максатларында Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районы Зэй шәһәре Башкарма комитетының рәсми сайтында «кире элемент» бүлгегә оештырыла, аның ярдәмендә:

1) мөрәжәгатьләр кабул итү: мөрәжәгатьләр, шикаятьләр, тәкъдимнәр бирү өчен. Бүлектә еш керә торган мөрәжәгатьләргә җавапларны (шәхессез форматта) урнаштыру тәмин ителә;

2) сораштырулар үткөрү: хакимият органының аерым процессы белән клиентларның канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү өчен (мәсәлән, конкрет хезмәт күрсәтү, ярдәм чарасы), шулай ук мәгълүмат жыюның тирәнтен схемасы буенча клиентлардан эледән-эле сораштырулар үткөрү өчен аноним сораштырулар формаларына интерактив сылтамалар урнаштыру (1 нче кушымта);

3.5. Офлайн нокталарда кире элемент жыю үзара бәйләнеш тәмамланганда клиентка сораштыруга сылтама бирү, шулай ук кәгазьдә анкета тутыру мөмкинлеген аша башкарыла.

Клиент хакимият органы белән үзара хезмәттәшлегенә берничә фактын бәяләргә эзер булган очракта, формалар (анкеталар) һәр процесс буенча аерым тутырылырга тиеш.

3.6. Хакимият органы тарафыннан кире элемент алуның өстәмә ысулларын куллану очраклары һәм мөмкинлекләре билгеләнергә мөмкин. (телефон элементәсе ярдәмендә (клиент контакт үзәгенә мөрәжәгать иткәндә һәм сөйләшүдән соң аңа күрсәтелгән ярдәмнең сыйфатын бәяләргә тәкъдим ителә), тискәре кире элемент шартларын верификацияләү (тикшерү) өчен клиентларга

инициатив шалтыратулар, социологик сораштырулар үткөрү һәм башкалар).

#### 4. Эчке кире элемтә системасы

4.1. Эчке кире элемтә системасы үз эченә хакимият органы хезмәткәрләрәннән (хезмәткәрләрәннән) хезмәткәрләрнең хакимият органы эшчәнлегенең төрле аспектларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү һәм аның клиентлар үзәклегә дәрәжәсен арттыру максатында кире элемтә жыюны ала.

4.2. Эчке клиент өчен кире элемтә жыю объектлары булып:

- 1) һөнәри эшчәнлек (хезмәт)элементлары;
- 2) хакимият органының башка бүлекчәләре, дәүләт органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттәшлек;
- 3) һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;
- 4) һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру (эчке клиентлар өчен санлы сервислар);
- 5) хезмәткәрләрнең таләпләрен үтәү тизлегә һәм сыйфаты;
- 6) кадрлар процесслары;
- 7) һөнәри үсеш һәм вазыйфай үсеш мөмкинлегә;
- 8) коллективтагы коллегалар арасындагы үзара мөнәсәбәтләр;
- 9) хезмәткәрләр эшчәнлеген матди-техник, мәгълүмати тәэмин итү процесслары;
- 10) хакимият органы процесслары нигезендә процесс нәтижәсен кулланучы хезмәткәрләр булган башка процесслар.

Шулай ук эчке кире элемтә системасы кысаларында эчке клиентларның тышкы клиентлар белән үзара хезмәттәшлек процессларын оештыру белән канәгатьлек дәрәжәсе турында мәгълүматлар жыела.

4.3. Эшчәнлекнең төрле аспектларыннан канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү өчен махсус инструментарий эшләнә, ул хакимият органының эчке ресурсларында (рәсми сайтның тышкы клиентлар өчен ябык ведомство эчендәге порталларында) урнаштырыла. Хакимият органының эчке ресурсларында урнаштыру мөмкинлегә булмаганда, сылтама хакимият органы хезмәткәрләренә һәм хезмәткәрләренә электрон почта аша жиберелә, шулай ук кәгазьдә анкета тутыру өчен бирелә.

Сораштырулар өчен анкеталар әзерләгәндә сорауларның якинча формалары кулланылырга мөмкин (2 нче кушымта).

4.4. Хезмәткәрләрдән (хезмәткәрләрдән) сораштыру сораштыру үткөрүнең максималь мөмкин булган анонимлык дәрәжәсен күздә тоталар.

4.5. Өстәмә рәвештә хезмәткәрләргә (хезмәткәрләргә) инициативалы һәм аноним рәвештә кире элемтәне калдыру мөмкинлеген тәэмин итү тәкъдим ителә.

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

5. Мәгълүматны анализлау һәм нәтижәләр буенча карарлар кабул итү кире элементә жыю

5.1. Тышкы һәм эчке клиентлардан алынган барлык кире элементә исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

Мәгълүматка Анализ үзара хезмәттәшлек төрәннән (процессыннан) гомуми канәгатьлек дәрәжәсен дә, шулай ук эчке һәм тышкы клиентлар белән мондый хезмәттәшлекнең аерым параметрларын да (мәсәлән, хезмәт/сервисның һәркем файдалана алырлык булуы, мәгълүмат бирү, кабул итүгә язылу мөмкинлеге, Документлар санының оптималь булуы, нәтижә алуның оперативлыгы, коллективта климаттан канәгатьлек һәм башкалар) ачыклай максатыннан үткәрелә.

5.2. Кире элементә жыю нәтижәләрен, шул исәптән социологик тикшеренүләр (сораштырулар) үткөрү нәтижәләре буенча алынганнарын, мөрәжәгатьләрен һәм сорауларны эшкәртүне гомумиләштерү һәм анализлау, жыела торган кире элементә күләменә карап, айга 1 тапкырдан кварталга 1 тапкырга кадәр үткәрелә.

Клиентлар белән үзара эш итү процессы кире элементәне жыю һәм анализлау объекты булган жирле үзидарә органы (органның структур бүлекчәсе) мәгълүматны теркәү, исәпкә алу, саклау һәм анализлау тәртибен, жыелган мәгълүматны эшкәртү ысулларын, анализ нәтижәләрен күрсәтү рәвешләрен, алынган нәтижәләренә карау ысулларын да кертәп, билгели.

5.3. Жыелган кире элементәне анализлау нәтижәләре карарлар кабул итү максатларында карала.

Кире элементәне анализлау нәтижәсендә хакимият органының һәр процессы буенча клиентның «авырту картасы» формалаша, реинжиниринг буенча чаралар эшләнә, хезмәткәрләр өчен яңа инструктив материаллар һәм мөрәжәгать итүчеләр өчен аңлатмалар әзерләнә.

«Клиент авыртуы " - ул хакимият органы белән үзара хезмәттәшлек иткәндә клиент кичергән катлаулыklar һәм проблемалар, шулай ук клиентның төрле тормыш ситуацияләренә ихтыяжы, аларны хакимият органы үз эшчәнлеге кысаларында эш процессларын үзгәртү хисабына хәл итә ала (өстәмә сервис булдыру, Хезмәтне проактив күрсәтү режимына күчерү, эчке процессны яңадан проектлау һ.б.).

«Авырту карталары " шаблону (3 нче кушымта).

«Авырту картасында " чагылыш таба:

- процесс исеме (хезмәт күрсәтүләр, функцияләр, сервис, ярдәм чаралары һ. б.);

- ачыкланган / мөмкин булган проблемалар һәм клиентларның потенциал ихтыяжлары;

- проблеманың таралуы;
- проблеманы хэл итү/ихтыяжны канәгәтьләндрү өстенлеге (иң киң таралган «авыртулар», шулай ук хакимият органының башка процессларына бәйлә «авыртулар» максималь өстенлеккә ия булырга мөмкин);
- проблемаларны бетерү һәм клиентларның ихтыяжларын канәгәтьләндрү өчен кирәкле чаралар;
- чараларны гамәлгә ашыру срогы.
- жаваплы.

5.4. Жыелган кире элементне анализлау нәтижәләре клиент тәжрибәсе сыйфатын арттыру максатларында жирле үзидарә органында үзара хезмәттәшлек төрләрән (процессларны) проектлау һәм реинжиниринглау өчен, мәсәлән,:

а) хезмәтләр (функцияләр) күрсәтү (башкару) процессларын булдыру яисә эшләп бетерү;

б) ярдәмче системалар, сервислар һәм компонентлар булдыру яисә эшләп бетерү

рәсми сайтның, хакимият органының мәгълүмат системаларының;

в) норматив-хокукый

функцияләрне, процессларны башкару тәртибен жайга салу;

г) хакимият органының ведомство актларын кабул итү һәм үзгәртү.

5.5. Клиентларга алардан алынган кире элементне куллану турында мәгълүмат бирелергә тиеш. Кире элементнең гомумиләштерелгән белешмәләре, шулай ук алар нигезендә хакимият органнары һәм вәкаләтле оешмаларның кабул ителгән карарлары типик тормыш ситуацияләре, дәүләт хезмәтләре һәм сервислары, үзара хезмәттәшлек нокталары кисемтәләрендә (жирле үзидарә органы сайтында, социаль челтәрләрдә кире элемент нәтижәләренә кыскача күзәтү һәм башка мөмкин булган ысуллар рәвешендә) клиентларның чикләнмәгән даирәсенә ачык булырга тиеш.

Хакимият органы клиенттан алынган кире элементне куллану турындагы мәгълүматны урнаштыру формаларын һәм методларын, урнаштыру ешлыгын, гомуми кулланылышта урнаштырылмый торган мәгълүматның критерийларын һәм исемлеген билгеләргә тиеш.

## 1 нче кушымта

муниципаль берәмлектә кире  
элементәң тышкы һәм эчке  
клиентларыннан кире элементәне жыю  
һәм анализлау тәртибенә  
Татарстан Республикасы Зәй  
муниципаль районының "Зәй  
шәһәре"

Тышкы клиентларны сораштыру өчен анкета формалары  
Тышкы клиентларның дәүләт клиентлары белән канәгатьлеген бәяләү  
(муниципаль) хезмәт күрсәтүләр (сервислар), дәүләт ярдәме чаралары,  
контроль (күзәтчелек) чаралары, мөрәҗәгатьләрне (гарызнамәләрне) карау  
юлы белән

1. Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының «Зәй шәһәре»  
муниципаль берәмлегенә нинди максат белән мөрәҗәгать иттегез (бер җавап)

1. Хезмәт алган
2. Ярдәм чаралары алган
3. Миндә тикшерү үткәрделәр
4. Мөрәҗәгать (сорау) язган

2. Сөзгә күрсәтелгән хезмәтнең исемен күрсәтегез. (Бер җавап) (1 нче  
сорауга «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

1. Белешмә (өзгә) бирү  
2. Таләп ителә торган документны бирү  
3. Әлеге хезмәтне күрсәтү өчен сез нинди ысул белән мөрәҗәгать  
иттегез? (Бер җавап) (1 нче сорауга «1 " җавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

1. «Госуслуги» порталы аша
2. «Госуслуги» төбәк порталы аша
3. Ведомство сайты аша
4. МФЦга тапшыру
5. Ведомствога шәхсән бару

4. Сөзгә күрсәтелгән хезмәттән сез ни дәрәҗәдә канәгать? (5 баллы шкала  
буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата,  
5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " җавабы  
бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

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

5. Гариза бирүнең аңлаешлылығы һәм уңайлылығы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

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

6. Хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат бирүдән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

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

7. Тапшыру өчен кирәкле документлар санының оптималь булуы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

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

8. Сез хезмәткәрнең әдәплелеге һәм компетентлыгы белән ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

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

9. Хезмәт күрсәтү нәтижәсен күрсәтүнең оперативлыгы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

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

10. Хезмэт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? Тәкъдимнәрегезне әйтәгез. (Ачык сорау) (1 нче сорауга «1 " жавабы бирелгән очракта күрсәтеләчәк)

Тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү  
мөрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә карау

1. Сөз Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының «Зәй шәһәре» муниципаль берәмлегә башкарма комитеты (хезмәтләр күрсәтү, ярдәм чаралары һәм дәрүләт функцияләрен башкару) белән үзара хезмәтгәшлек белән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

2. Сөзгә 20\_\_ елдан башлап (бәяләнгән торган чорның башы күрсәтелә) Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының «Зәй шәһәре» муниципаль берәмлегә башкарма комитетына нинди дә булса тәкъдимнәр, гаризалар, шикәятләр, гарызнамәләр белән мөрәжәгать итәргә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Һәм
2. Юк

3. 20\_\_ елдан башлап сөзгә ничә тапкыр мөрәжәгать итәргә туры килде (бәяләнгәнчә елның башы күрсәтелә)

периоды)? (Бер җавап)

1. 1 мөрәжәгать (сорау)
2. 2 мөрәжәгать (сорау)
3. 3 мөрәжәгать (сорау)
4. 4 мөрәжәгать (сорау)
5. 5 һәм аннан күбрәк мөрәжәгатьләр (сораулар)

2 һәм аннан күбрәк мөрәжәгатьләр саны белән 3 нче сорауга җаваплар сайлаганда 4-17 нче сораулар

һәр мөрәжәгать буенча аерым бирелә

4. Мөрәжәгать нинди типка кергән? (Бер җавап)

1. Гариза

2. Тәкъдим
3. Шикаяты
4. Хакиямият органы эшчәнлеге турында мәгълүмат бирүгә гарызнамә
5. Башкача (күрсәтегез)
5. Әйтегез әле, зинһар, нинди сәбәп белән мөрәжәгать иттегез. (Ачык сорау)
6. Мөрәжәгать итү ысулын күрсәтегез әле, зинһар. (Бер җавап)
  1. Хакиямият органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать итү
  2. Органга кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать
  3. Хакиямият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү
  4. Дәүләт хезмәтләре Порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)
  5. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү
  6. Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү
  7. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү
  8. МФЦ аша язма мөрәжәгать
  9. Башкача

---

(күрсәтегез)

7. Сөз хакиямият органына мөрәжәгать итү формасы белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, г сораштыру 6 нчы сорауда 1-3 вариантны сайлаган респондентларга гына бирелә.
  - 1 дән 5 кә кадәр бәя
  - 7.1 дәүләт хакиямияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать
  - 7.2 дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать
  - 7.3 хакиямият органының рәсми сайты аша электрон формада мөрәжәгать
8. Сөз тулаем алганда органга мөрәжәгатьне (соруны) карау 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.
  1. 5 балл
  2. 4 балл
  3. 3 балл

4. 2 балл
5. 1 балл 9

9. Проблема булу

1. Проблема (күрсөтөгөз)
2. Проблемалар булмады

10. Мөрөжэгать (соруу) бирү никадэр жиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бэя бирегез, анда 1 нче бэя мөрөжэгать (соруу) бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бэя мөрөжэгать (соруу) бирү бик жиңел булган дигәнне аңлата. (Бер жавап)

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

11. Сезнең мөрөжэгать, соруу турыдан-туры ведомствода каралдымы яки адресландымы? (Бер жавап)

1. Әйе, мөрөжэгать турыдан-туры ведомствода каралды
2. Мөрөжэгать (соруу) янадан адресланды

12. Сез мөрөжэгатьне (сорууны) адреслаштыру турында хэбэр алдыгызмы? (Бер жавап)

1. Һәм
2. Юк

13. Сезнең мөрөжэгатегезгә, соравыгызга жавап алындымы? (Бер жавап)

1. Әйе, жавап алынды
2. Юк, жавап булмады
3. Мөрөжэгатьне (сорууны) караудан баш тарту алынды

14. Мөрөжэгатьне (сорууны) караудан баш тартканда сезгә киләчәктә мондый баш тартуның сәбәпләрен бетерү өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирелдеме? (Бер жавап)

1. Һәм
2. Юк
3. Жавап бирергә авырсынам

15. Сез органга мөрөжэгать итүгә (сорууга) жавап сыйфаты белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бэя бирегез.

1. 5 балл

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

16. Сөз мөрөжөгатыне (сорууны) карауның түбөндөгө параметрларыннан ни дөрөжөдө канөгаты? Бэя бирегез

5 баллы шкала буенча, анда 1 нче бэя сөз тулысынча канөгаты түгел дигәнне аңлата, 5 нче бэя сөз тулысынча канөгаты дигәнне аңлата. (Һәр юл буенча бер жавап)

Бэялэү параметрлары 1 дән 5 кә кадәр бэя

16.1. Мөрөжөгаты (соруу) бирүнең аңлаешлылыгы һәм унайлылыгы

16.2. Мөрөжөгатыне (сорууны) карау срогы

16.3. Мөрөжөгатынең (сорууның) статусы турында мөгълүмат бирү

16.4. Мөрөжөгатыкә (сорууга) жавапның аңлаешлылыгы һәм аңлаешлылыгы

16.5. Мөрөжөгатыне (сорууны) карау процессында коммуникациянең гадилеге һәм ачыклыгы

17. Мөрөжөгаты иткәннән (соруудан) соң хакимият органына мөнәсәбәтегез үзгәрдеме? (Бер жавап)

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

18. Сөз үзегезнең туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга, кирәк булганда, әлегә хакимият органына мөрөжөгаты итәргә, соруулар бирергә киңәш итәрсез? 10 баллы шкала буенча бэя бирегез, анда 1 баллы булу ихтималы бик аз, 10 баллы булу ихтималы зур. (Бер жавап)

1. 10 балл
2. 9 балл
3. 8 балл
4. 7 балл
5. 6 балл
6. 5 балл
7. 4 балл
8. 3 балл
9. 2 балл
- 10.1 балл

19. Тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрне, сорауларны караганда нәрсәне үзгәртәргә кирәк? Тәкъдимнәрегезне әйтегез. (Ачык сорау)

20. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (бер җавап)

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

21. Сезнең женесегез (бер җавап)

1. Ир
2. Хатын-кыз

22. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 18-29 яшь
2. 30-44 яшь
3. 45-60 яшь
4. 61 яшь һәм аннан өлкәнрәк

23. 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

Тышкы клиентларның канәгатьлеген бәяләү  
ведомство эшчәнлегенә турында мәгълүмат алу мөмкинлегенә

1. Ведомство турында мәгълүмат алу өчен Сез нинди мәгълүмат чыганаclarын кулланасыз? (Җавапларның теләсә нинди саны)

1. ТР Зәй муниципаль районының "Зәй шәһәре" муниципаль берәмлегенәң рәсми сайты

2. ТР Зәй муниципаль районының "Зәй шәһәре" муниципаль берәмлегенәң "МАХ" каналы

3. ведомство турында мәгълүматның башка чыганаclarы

2. Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының «Зәй шәһәре» муниципаль берәмлегенәң рәсми сайтынан ничә тапкыр файдаланасыз? (Бер җавап)

1. Даими кулланам

2. Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)

3. Жавап бирергә авырсынам

3. Сез таләп ителгән мәгълүматны Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының «Зәй шәһәре» муниципаль берәмлеге сайтында таба аласызмы? (Бер жавап)

1. Һәм

2. Юк

3. Жавап бирергә авырсынам

4. Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының «Зәй шәһәре» муниципаль берәмлеге сайтында кирәкле мәгълүматны табу никадәр жиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя кирәкле мәгълүматны табу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя кирәкле мәгълүматны табу бик жиңел булган дигәнне аңлата. (Бер жавап)

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

5. Сез нинди мәгълүмат алу өчен Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының «Зәй шәһәре» муниципаль берәмлеге сайтына мөрәжәгать итәсез?

6. Сезнең карашка сайтның мәгълүмати тулылануында һәм / яки структурасында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

7. Сез ведомство турында түбәндәге мәгълүмат чыганаclarыннан еш файдаланасыз? (Бер жавап)

Чыганактан файдаланам вакыт-вакыт даими файдаланам (сирәк) жавап бирергә кыенсынам

Телеграмма-канал

»Зәй шәһәре « муниципаль берәмлеге бите

Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының "ВКонтакте" социаль челтәрендә

"МАХ" каналы

Башка чыганаclar

Мәгълүмат турында

ведомствада

8. Сезгә түбәндәге ресурсларда кирәкле мәгълүматны таба аласызмы? (Бер җавап)

Юк, Җавап бирергә авырсынам

Телеграмма-канал

»Зэй шәһәре " муниципаль берәмлеге бите

Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының "ВКонтакте" социаль челтәрендә

"МАХ" каналы

Башка чыганаклар

ведомство турында мәгълүмат

9. Түбәндәге ресурсларда кирәкле мәгълүматны табу никадәр җиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя кирәкле мәгълүматны табу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя кирәкле мәгълүматны табу бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1 дән 5 кә кадәр бәя

Телеграмма-канал

Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының "Зэй шәһәре" муниципаль берәмлегенә»ВКонтакте " социаль челтәрендәге бите

"МАХ" каналы

ведомство турында мәгълүматның башка чыганаклары

10.Россия Федераль миграция хезмәтенең социаль челтәрләрдәге һәм/яки мәгълүмат каналларындагы битләрендә Сез нинди мәгълүматка аеруча мохтаж? (Ачык сорау)

11.Сезнең карашка социаль челтәрләрдә һәм/яки мәгълүмат каналларында Татарстан Республикасы Зэй муниципаль районының «Зэй шәһәре» муниципаль берәмлеге битләрен алып баруда нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

## 2 нче кушымта

кире элементнең тышкы һәм эчке клиентларыннан кире элементне жью һәм анализлау тәртибенә муниципаль берәмлектә Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының "Зәй шәһәре"

### Сораштырулар үткәру өчен сорауларның якынча формалары эчке клиентлар

Хезмәткәрләрнең хакимият органындагы (ведомство/оешма/учреждение) эшчәнлек аспектыларыннан канәгатьлеген бәяләү

1. Тулаем алганда, сез элеге хакимият органындагы (ведомство/оешма/учреждение) эштән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап):

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

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

	Даими, һәр эш көне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елга берничә тапкыр	Моның белән шөгыйльәнмим
2.1. Хезмәтләр күрсәтү	1	2	3	4	5
2.2. Ярдем чаралары күрсәтү	1	2	3	4	5
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәру	1	2	3	4	5
2.4. Мөрәжәгәтләр, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү	1	2	3	4	5
2.5. Хакимият органы белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү	1	2	3	4	5

1. Үз ведомствосында/оешмасында/учреждениесендә үзегезнең һөнәри эшчәнлегегез кысаларында нинди проблемалар белән очрашасыз (очраштыгыз)? (Үзегез шөгыйльәнгән эшчәнлекнең һәр төренә карата һәр юл буенча җавап) (ачык сорау)

	Проблемалар (күрсәтегез)	Моның белән шөгыйльәнмим
3.1. Хезмәтләр күрсәтү		
3.2. Ярдем чаралары күрсәтү		
3.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәру		
3.4. Мөрәжәгәтләр, запросларга, тәкъдимнәргә җаваплар эзерләү		
3.5. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация бирү		

2. Сез үз эшчөнлегегезнең матди тәэмин ителеше белән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер жавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать тугел	Тулысынча канәгатьләндерел	Жавап бирергә авырсынам
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре һ. б.)	1	2	3	4	5
4.2. Житешлек чыгым материаллары белән (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)	1	2	3	4	5

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгатьләндерел мөгән	Җавап бирергә авырсынам
5.1. Инструкцияләрнең анлаешлылыгы һәм методик материаллар	1	2	3	4	5
5.2. Инструкцияләрдән һәм методик Материаллардан файдалануның уңайлылыгы	1	2	3	4	5
5.3. Инструкцияләрнең һәм методик материалларның актуальлеге	1	2	3	4	5

4. Сөз үзегезнең һөнәри эшчәнлегегезне мәгълүмати-технологик яктан тәэмин итүдән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгатьләндерел	Җавап бирергә авырсынам
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)	1	2	3	4	5
6.2. Программа белән тәэмин итү	1	2	3	4	5
6.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү	1	2	3	4	5
6.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торунь мәгълүмати системалары	1	2	3	4	5
6.5. Хисапларны автоматлаштыру	1	2	3	4	5
6.6. Керү мөмкинлеген автоматлаштыру һәркем файдалана алырлык мәгълүмат	1	2	3	4	5
6.7. Хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белешмәләреннән	1	2	3	4	5

5. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезнең мәгълүмати-технологик озатуында сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга 6 нчы сорауга «мөгән канәгать түгел» һәм «тулысынча канәгать түгел» җавап биргән респондентлар җавап бирә)

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемтә чаралары)		
7.2. Программа белән тәэмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торунь мәгълүмати системалары		
7.5. Хисапларны автоматлаштыру		
7.6. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.7. Хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану		

6. Сөз хакимиятнең башка органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттәшлектән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер җавап)

	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Җавап бирергә авырсынам	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белән хезмәттәшлек итмим
8.1. Бирелә торган мәгълүматның сыйфаты	1	2	3	4
8.2. Мәгълүмат бирү срокларын үтәү	1	2	3	4

8.3.Мәгълүмат алмашу процессын автоматлаштыру дәрәжәсе (электрон документлар әйләнеше)	1	2	3	4
8.4.Ведомствоара эшемне жайга салу (норматив документлар, инструкциялар һ.б.)	1	2	3	4
8.5.Башка хакимият органнары һәм оешмалар хезмәткәрләре белән мәгълүмат алмашу процессында элементә.	1	2	3	4

1. Тулаем алганда, сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә кадрлар белән эшнең ничек төзелүе белән сез ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)Скорее удовлетворен (а)

2. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)

10. Жавап бирергә авырсынам

11. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә кадрлар белән эшләүдә сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә № 9) \_\_\_\_\_

12. Түбәндәге функцияләрне башкарганга, сез кадрлар бүлекчәсе эше белән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер жавап)

Перечень показателей	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	Жавап бирергә авырсынам
11.1. Оешманың кадрлар сәясәте таләпләрен үтәү (кадрлар составын формалаштыру, штатлар расписаниесен эшләү һәм раслау, хезмәткәрләрне эшкә алу һәм эштән азат итүнең бердәм тәртибен булдыру, боерыкларның һәм башка кадр документларының типовой формаларын эшләү)	1	2	3
11.2. Персонал эзләү һәм сайлау (резюме урнаштыру, эш эзләучеләр белән әңгәмә үткәру, эш бирүче өчен киңәшләр төзү)	1	2	3
11.3.Хезмәткәрне мотивацияләү һәм укыту (укыту программаларын төзү, хезмәткәрләрне арттыруга жибәрү) квалификация)	1	2	3
11.4. Хезмәткәрләрне аттестацияләү	1	2	3
11.5. Кадрлар резервы белән эшләү, хезмәткәрләр карьерасын планлаштыру	1	2	3
11.6. Хезмәт конфликтларын хәл итү	1	2	3
11.7.Корпоратив культура булдыру, оештырукорпоратив чаралар	1	2	3
11.8. Вазыйфаи инструкциялар эшләү	1	2	3
11.9. Хезмәт дисциплинасын үтәүне контрольдә тоту (хокук бозу фактларын теркәү, хезмәткәрләрнең аңлатмаларын таләп итү, дисциплинар жаваплылык)	1	2	3
11.10. Персонал белән эшләү (белешмәләр, шәхси документлардан өземтәләр биру)	1	2	3
11.11.Хезмәткәрләрнең шәхси мәгълүматлары белән эшләү, шәхси мәгълүматны яклау	1	2	3

1. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару буенча эшнең ничек төзелүе белән сез тулаем ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

2. Күбрәк канәгать (а)

Сорауга күчү № 14

3. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)

4. Жавап бирергә авырсынам

Сорауга күчү № 14

13. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә бухгалтерлык исәбен алып бару эшендә сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә № 12) \_\_\_\_\_

1. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык эшчәнлегенә ничек оештырылуы белән сез тулаем ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

2. Күбрәк канәгать (а)

Сорауга күчү № 16

3. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)

4. Жавап бирергә авырсынам

Сорауга күчү № 16

15. Сезнең ведомствода/оешмада/учреждениедә административ-хужалык эшчәнлегендә сезне нәрсә канәгатьләндерми? (Ачык сорау) (Сорауга «мөгаен канәгать түгел» дип жавап биргән респондентлар жавап бирә

№ 14)

1. Сөз һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренинлар, семинарлар, укыту курслары, квалификация күтәру һ. б.) ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)
2. Күбрәк канәгать (а)
3. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)
4. Жавап бирергә авырсынам

17. Сөз вазыйфай үсеш мөмкинлекләреннән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

1. Күбрәк канәгать (а)
2. Мөгаен, канәгать түгелдер (а)
4. Жавап бирергә авырсынам

18. Сөз ведомствода/оешмада/учреждениедә яңа хезмәткәрләрне жайлаштыру системасы белән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер жавап)

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

Сорауга күчү № 20

19. Ведомствода/оешмада/учреждениедә кулланыла торган яңа хезмәткәрләрне адаптацияләү буенча нинди чаралар булуп бирә аласыз? (Жавапларның теләсә нинди саны)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. эзмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга яңа хезмәткәрне тоташтыру һ. б.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке укулар, тренинлар 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 үткәрелми
11. Жавап бирергә авырсынам

20. Сөзнең ведомствода/оешмада/учреждениедә хезмәткәрләрне укыту еш үткәрелә? (Һәр юл буенча бер жавап)

	Кварталга 1 тапкыр	Ярты елга 1 тапкыр	Елга 1 тапкыр	Укулар үткәрелми	Жавап бирергә кыенсынам
20.1. Процесс буенча укыту һөнәри эшчәнлек	1	2	3	4	5
20.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү	1	2	3	4	5

21. Сөз үз хезмәтегездән ни дәрәжәдә канәгать? (Һәр юл буенча бер жавап)

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать	Жавап бирергә авырсынам
21.1. Эчтәлегә (хәл ителә торган мәсьәләләр һәм бурычлар)	1	2	3
21.2. Процесс белән (гамәлгә ашырыла торган функцияләр,	1	2	3
21.3. Нәтижә	1	2	3
21.4. Абрыйлылык	1	2	3
21.5. Жәмәгатьчелек хуплавы белән	1	2	3

22. Сөзнең һөнәри эшчәнлегегезне бәяләүдә Сөзнең өчен иң әһәмиятлесе нәрсә? (Бер жавап)

1. житәкчелек ягыннан кисәтүләр булмау
2. житәкчелек тарафыннан нәтижәләрне тану
3. житәкчелек фикере
4. хезмәттәшләр фикере Самооценка

5.матди стимуллаштыру

6.кызыксындырмый, әһәмиятле түгел

7. жавап бирергә кыенсынам

23. Дәүләт һәм кеше үзара хезмәттәшлегенә идеаль системасына нинди характеристикаларны аерып күрсәтер идегез? (Жавапларның теләсә нинди саны)

1 уңайлылык

2 күренмәү

3 төгәллек, тәртиплек

4 ачыклык, үтә күренмәлек

5 Кайгырту

6 катышмау

7 игътибарлылык

8 фаразлау, уен кагыйдәләрен үтәү

9 жавап бирергә кыенсынам

### 3 нче кушымта

кире элементәнең тышкы һәм эчке клиентларыннан кире элементәне жыю һәм анализлау тәртибенә муниципаль берәмлектә Татарстан Республикасы Зәй муниципаль районының "Зәй шәһәре"

#### «Авырту картасы " шаблону

№	Процесс исеме	Ачыкланган проблемалар/ клиентларның потенциал ихтыяжлары	Проблеманың таралуы (югары/урта/ түбән)	Проблеманы хәл итү/ ихтыяжны канәгатьләндерү өстенлеге (югары/уртача/ түбән)	Гамәлгә ашыру өчен кирәкле чаралар	Жаваплы	Гамәлгә ашыру срогы
<b>О Б Р А З Е Ц А П О Л Н Е Н И Я</b>							
«Исем» муниципаль хезмәте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- расми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсы булмау</li> <li>- дәүләт пошлинасын түләү турында хәбәр булмау</li> </ul>	Югары/ урта/ түбән	Югары/ уртача / түбән Югары/ уртача / түбән	<ul style="list-style-type: none"> <li>- расми сайтта дәүләт пошлинасын түләү интерфейсын булдыру</li> <li>- түләү керүе турында хәбәрнамалар жиңбәру буюнча сервис булдыру</li> <li>дәүләт пошлиналары</li> </ul>	структур бүлекчә	нигезендә билгеләнә өстенлек	
....							
Хезмәткәрләрнең белешмә алуы	кадрлар бүлегенә кәгазьдә гариза биңү кирәклеге	Югары/ урта/ түбән	Югары/ уртача / түбән	<ul style="list-style-type: none"> <li>- корпоратив портал аша гариза биңү мөмкинлеген тәэмин итү</li> </ul>	структур бүлекчә	нигезендә билгеләнә өстенлек	