

РЕСПУБЛИКА
ТАТАРСТАН

ТАТАРСТАН
РЕСПУБЛИКАСЫ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ
КОМИТЕТ САБИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА



САБА МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫНЫҢ БАШКАРМА
КОМИТЕТЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

07.07.2026

715-п

Татарстан Республикасы Саба муниципаль районында эчке һәм тышкы клиентлардан кирегә элемтә жыю һәм анализлау тәртибе турындагы нигезләмәне раслау хакында

Россия Федерациясе Хөкүмәтенең 2021 елның 06 октябрендәге 2816-р номерлы күрсәтмәсе белән расланган «Кешеләр өчен дәүләт» федераль проектын гамәлгә ашыру максатларында, физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының жирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр алу процессыннан, ярдәм итү, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген башкару һәм (яисә) Саба муниципаль районының жирле үзидарә органнары вәкаләтләрен гамәлгә ашыру гамәлләреннән канәгать булу дәрәжәсе турында Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының Башкарма комитеты

КАРАР БИРӨ:

1. Татарстан Республикасы Саба муниципаль районында эчке һәм тышкы клиентлардан жыюны яшерү һәм кире элемтәне анализлау турындагы нигезләмәне расларга (кушымта итеп бирелә).
2. Әлеге карарны рәсми рәвештә «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Татарстан Республикасы хокукий мәгълүматының рәсми порталында <http://pravo.tatarstan.ru> адресы буенча бастырып чыгарырга.
3. Әлеге карар рәсми басылып чыккан көненнән үз көченә керә.

Житөкче

М.Р. Кәримов

Татарстан Республикасы Саба
муниципаль районы Башкарма
комитетының _____ номерлы
карары белән
Расланды

**Татарстан Республикасы Саба муниципаль районында эчке һәм тышкы
клиентлардан кире элемтәне җыю һәм анализлау турында
нигезләмә**

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге тәртип Россия Федерациясе Хөкүмәтенең 2021 елның 06 октябрендәге 2816-р номерлы боерыгы белән расланган «Кешеләр өчен дәүләт» федераль проектын гамәлгә ашыру кысасында Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының физик һәм юридик затларыннан, җирле үзидарә органнары хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләргә алу процессы белән канәгатьлек дәрәжәсе, ярдәм чаралары, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыру һәм (яисә) Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының җирле үзидарә органнары вәкаләтләрен гамәлгә ашыру (алга таба - Орган текст буенча) оештыру максатыннан эшләнгән.

1.2. Кире бәйләнеш системасын формалаштыруның максатлары:

1.2.1. клиентларның хакимият органы белән барлык үзара хезмәттәшлеге сыйфаты турында һәм клиентларның канәгатьләнүе турында төрле тормыш хәлләрендә хакимият органы белән үзара хезмәттәшлек итү турында бердәм һәм чагыштырлыклы мәгълүмат формалаштыру;

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

1.2.3. гамәлдәге дәүләт хезмәтләренең сыйфатын күтәрүгә һәм яңа дәүләт хезмәтләрен булдыруга таләпләргә гамәлгә ашыруны эшләү һәм контрольдә тоту;

1.2.4. хакимият органы эшчәнлегенең аерым аспектларын үстерү юнәлешләрен, шулай ук иң яхшы тәҗрибәләргә эшчәнлекнең башка аспектларына тиражлау максатында хакимият органы эшчәнлегендә уңышлы чишелешләргә ачыклау;

1.2.5. хакимият орган процессының эффективлыгын арттыру;

1.2.6. клиентлар проблемаларына оператив реакция күрсәтү.

1.3. Әлеге тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

Тышкы клиент – үз теләге белән яки вәкил аша Орган белән үз ихтыяжларын канәгатьләндерү максатында элемтәгә кергән физик яки юридик зат.

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

Онлайн сораштыру - "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрен куллануны күздә тоткан мәгълүмат җыю ысулы, аларга мәгълүмат бирү каналларына карамастан, кире элемтә җыю максатыннан.

Офлайн - мәгълүматны җыю ысулы, ул турыдан-туры шәхси хезмәттәшлеккә күздә тотса, алардан мәгълүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә кире элемтә җыю максаты белән (8 хакимият органында, КФҮә, клиентлар озак йөргән урыннарда, кәгазь хатлар җибәрү).

2. Тышкы кире элемтә системасы

2.1. Тышкы кире элемтә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләргә алуның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтән өйрәнү, ярдәм итү

чараларын, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыру һәм (яисә) Орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыру, мөрәжәгатьләрен, тәкъдимнәрне, гаризаларны, шикаятьләрен карау, клиент бәяләү дәрәжәсен арттыру максатларында Орган эшчәнлеген турндагы мәгълүматтан файдалану мөмкинлеген өйрәнү өчен билгеләнгән.

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

Органның рәсми сайтындагы «Гражданнырны кабул итү һәм аларның мөрәжәгатьләре» бүлегә аша Органга мөрәжәгать жиберү <https://saby.tatarstan.ru>;

почта адресы буенча мөрәжәгать жиберү: Татарстан Республикасы, Саба муниципаль районы, Байлар Сабасы ш.т.б., Г.Закиров ур., 52 й.;

электрон почта адресы буенча мөрәжәгать жиберү: saba@tatar.ru;

Органга шәхси рәвештә мөрәжәгать итү;

социаль челтәрләрдәге Органның рәсми битләре аша мөрәжәгать жиберү;

Органның рәсми сайтындагы «Кире элемент» бүлегендә сорауларда катнашу;

социаль челтәрләрдәге Органның рәсми битләрендә урнаштырылган сорауларда катнашу;

тышкы клиентларга шәхсиләштерелгән тарату белән сорауларда катнашу;

Органда шәхси кабулда сорауларда катнашу;

Органның эшләве мәсьәләләре буенча фикерләр жыю өчен билгеләнгән махсус чараларда тышкы клиентларның катнашуы;

дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрен бәяләүне, ярдәм чараларын, органның вәкаләтләрен гамәлгә ашыруны, мөрәжәгатьләргә һәм гарызнамәләргә җавапларны гамәлгә ашыруны, орган эшчәнлеген турндагы мәгълүматтан органның рәсми сайты һәм башка мәгълүмат ресурслары аша, органның шәхси кабул итүендә, органның консультация линиясе аша, почта адресы яисә электрон почта адресы буенча файдалануны гамәлгә ашыру.

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

2.4. Тышкы клиентларны сорау һәм бәяләү анонимлык принципларын саклап алып барыла.

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

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

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

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

3. Эчке кире элемент системасы

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

3.2. Эчке кире элемент системасы мөрәжәгатьләрен, сорауларны, фикерләрен кабул итүне (жыюны), эшкөртүне һәм анализлауны, эчке клиентларны телдән яки язма рәвештә бәяләүне үз эченә ала:

электрон почта адресы буенча өндәмәләр, сораулар, фикерләр, бәяләмәләр жиберү;

Орган бинасында урнаштырылган почта жәясе аша өндәмәләр, сораулар, фикерләр, бәяләмәләр жиберү;

Органдагы бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша өндәмәләр, сораулар, фикерләр, бәяләмәләр жиберү;

житөкчегә, житөкче урынбасарларына, структур бүлекчәләр башлыкларына шөхси яки онлайн-мөрәжәгать.

3.4. Профессиональ эшчәнлек сыйфатын һәм хезмөт шартларын яхшырту өчен, эчке клиентларның түбәндәгеләрне бәяләүне үз эченә алган сораулары алып барыла ала:

матди-техник жиһазлау;

профессиональ эшчәнлекне тәртипкә салу;

профессиональ эшчәнлекне автоматикләштерү;

башка органнар белән үзара бәйләнеш;

Органда профессиональ үсеш мөмкинлекләре;

Органда вазифа үсү мөмкинлекләре;

Органның коллективы эчендә хезмөткәрләр арасындагы мөмкинлекләр;

тудырылган эшчәнлек (хезмөт) шартларыннан канәгать булу.

3.5. Алынган кире элемент һахимият органының эчке процессларын реинжиниринглау һәм ведомствоара процессларны үзгөртү турында төкьдимнәр әзерләү өчен файдаланыла.

Кире элемент системасы чикләрендә үзара бәйләнешнең һәр формасы өчен клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары кирәк булганда яңартыла. Эчке клиентлардан хезмөт вазифаларын үтәү шартлары буенча мәсьәләләр буенча өндәмәләр, сораулар, хезмөт язмалары килгәндә, алар да кире элемент системасы чикләрендә исәпкә алына һәм анализлана.

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

4. Мөрәжәгатьләргә Анализ

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

Мәгълүмат жыю органның жаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан әлегә Тәртипнең 5.1 пунктында билгеләнгән орган белән үзара хезмөттәшлек формалары нигезендә алып барыла.

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

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

Өндәмәләрнең һәм сорауларның һәр кварталлык анализы нигезендә, тышкы һәм эчке клиентлар өчен яңа әсбап материаллары һәм аңлатмалар әзерләнә, үзара бәйләнешнең һәр формасы буенча клиент юлы анализлана. Кирәк булганда, үзара бәйләнешнең һәр формасы чикләрендә клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары яңартыла.

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча алып барыла:

бәйләнешнең барлык билгеләнгән каналлары буенча килгән өндәмәләрнең саны, төрле каналлар буенча процент чагыштырмасында өлеше күрсәтелеп;

өндәмәләрнең төп сәбәпләре (квартал буена шундый өндәмәләрнең гомуми саны);

тикшерелгән тематик классификаторга туры китереп, куелган сораулар буенча бүленгән өндәмәләрнең саны;

канәгатьләндерүче шикаятьләрнең өлеше (проблеманы хәл итүнең уңай нәтижәсе булган шикаятьләрнең саны һәм квартал буена килгән барлык шикаятьләр саныннан өлеше);

канәгатьләнмәүче шикаятьләрнең саны (кире кагылган шикаятьләрнең саны һәм квартал буена килгән барлык шикаятьләр саныннан өлеше).

5. Сораштырулар үткөрү

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

дәүләт һәм муниципаль хезмәт;

ярдәм чаралары;

контроль-күзәтү эшчәнлегенә;

муниципаль функция;

өндәмәләрне һәм сорауларны карау;

Орган эшчәнлегенә турында мәгълүматка керү.

5.2. Тутырылган анкеталар һәм башка җаваплар органның тиешле структур бүлекчәләре тарафыннан җыела һәм анализлана. Барлык анкеталар һәм башка бәяләмәләр сортларга аерылганнан һәм категорияләр буенча бүленгәннән соң, аларның һәркайсына ничә анкета һәм башка бәяләмә эләккәнән санап чыгарга кирәк, алар буенча канәгатьлек күрсәткечләрен исәпләргә һәм факторларны ачыкларга, тышкы һәм эчке клиентларның канәгатьлегенә йогынты ясарга (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында; 11 нче кушымта) һәм кирәк булганда юл картасы формасындагы җитешсезлекләрне бетерү (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап форматында «авырулар картасы» форматына) (хисапка 1 нче, 2 нче кушымталар: «авырулар картасы»).

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
1 нче кушымта

Якынча форма

**Хезмәт алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)**

Сез хезмәт өчен мөрәжәгать иттегез. Сездән Саба муниципаль районының (РТ) җирле үзидарә органының (*Органның исеме*) (алда – Орган) белән үзара бәйләнеш процессын бәяләүне һәм берничә сорауга җавап бирүне сораймын.

1. Сез Орган хезмәтләре белән канәгатьләрәкме, әллә канәгать түгелме?

1. Канәгатьләнәрлек
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

2. Сез орган хезмәтләреннән никадәр еш файдаланасыз?

1. Даими кулланамын
2. Вакыт-вакыт кулланамын (сирәк)
3. Җавап бирергә кыенсынам

3. Органның нинди хезмәтеннән файдаландыгыз:

4. Сез файдаланган хезмәт белән ничә канәгатьсез? 5 баллык шкала буенча бәя бирегез, кайда 1 бәясе тулысынча канәгать түгеллегенезне, 5 бәясе тулысынча канәгатьлелегезне аңлата. (*Бер җавап*)

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

5. Хезмәт алу ничә уңай яки авыр булды? 5 балллы шкала буенча бәя бирегез, кайда 1 балл - хезмәт алу бик авыр булган, 5 балл - хезмәт алу бик уңай булган. (*Бер җавап*)

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

6. Сез нишләп хезмәт алу мөмкинлеген шулай бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?

7. Сез хезмәт алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны кайда таптыгыз/белдегез? (5 варианттан күбрәк түгел сайларга мөмкин)

1. Органның рәсми сайты

2. Массакүләм мәғлүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Органга телефон аша
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша гариз жиберде(м)
7. Органга электрон почта аша гариз жиберде(м)
8. РФХУда
9. Башка

8. Хезмәтләр алу тәртибе турында сезне кызыксындырган барлык мәғлүматны табу/алу житеме?

1. Әйе, тулысынча
2. Әйе, өлешчә
3. Мәғлүмат актуаль булмаган
4. Юк,булдыра алмадым

9. Хезмәт алу тәртибе турында мәғлүм итүнең сез өчен нинди ысулы иң өстенлекле?
(5 варианттан күбрәк түгел сайларга мөмкин)

1. Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәғлүмат
2. Органнан хәбәрләр алу
3. Массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. РФХУда урнаштырылган мәғлүмат
8. Башка

10. Хезмәт күрсәтү өчен игълан һәм документлар жиберү мөмкин булган ысулларның кайсысы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиберү аша
6. Башка

11. Сез өчен хезмәт алу өчен гариз һәм документлар жиберүнең нинди ысулы иң өстенлекле?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиберү аша
6. Башка

12. Хезмәтләр алу өчен игълан һәм документлар тапшыру ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы булган? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя күрсәтү һәм документлар авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя күрсәтү һәм документлар җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл
2. 4 балл

3. 3 балл
4. 2 балл
5. 1 балл

13. Сөз Хезмәтләр алу өчен гаризалар һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессынан бик канәгатьме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата.

(Бер җавап)

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

14. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркәү турында белешмәләр алдыгызмы

1. Әйе
2. Юк

15. Хезмәт күрсәтү статусы турында хәбәр итү процессы белән сөз ничә үкәнчек? 5 баллы системасы буенча бәя бирегез, монда 1 балл тулысынча үкәнчексөз дигәнне, ә 5 балл тулысынча үкәнчек дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

16. Гаризагызны һәм документларыгызны карау сроклары турында сөз хәбәрдар идегезме?

1. Әйе
2. Юк

17. Сөз гаризаларны һәм хезмәтләр алу өчен документларны карау нәтижәләре турында белешмәләр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

18. Гаризаларны һәм документларны карау барышы турында белешмәләргә алырлык нинди ысуллар белән алдыгыз?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. Алмадым
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон шалтыратып
5. Почта җибәрү аша
6. Органның рәсми сайты аша
7. Башка

19. Гаризаларны һәм документларны карау барышы турында нинди мәгълүмат бирү ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. МПХИ аша

2. Электрон почта аша
3. Телефон шалтыратып
4. Почта жибөрү аша
5. Органның рәсми сайты аша
6. Башка

20. Хезмәт күрсәтү өчен кирәкле документлар санының оптимальлеге белән сез ничә үкәнчек? 5 балл системасы буенча бәя бирегез, монда 1 балл тулысынча үкәнчексез дигәнне, ә 5 балл тулысынча үкәнчек дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

21. Сез хезмәт буенча нәтижә алуның оперативлыгыннан бик канәгатьме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

22. Сезнең гариза һәм документларны карау нәтижәсендә нинди карар кабул ителде?

1. Уңай карар кабул ителде
2. Кире кагылган (сәбәпләрен аңлатып)
3. Кире кагу нигезсез иде
4. Башка

23. Хезмәт нәтижәсен сезгә нинди мөмкин булган юллар белән жибәрделәр?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибөрү аша
6. Башка

24. Хезмәт нәтижәсен алуның нинди юлы сез өчен иң уңайлы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибөрү аша
6. Башка

25. Сез нәтижәле хезмәтнең сыйфатыннан бик канәгатьме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

5. 1 балл

26. Хезмэт күрсөтү тәртибе белән канәгатьсезлек очрагында, Сез административ шикаять язу мөмкинлеген кулландыгызмы?

1. Кирәге булмады
2. Әйе
3. Юк

27. Сез шартлар тудырганда орган хезмәткәре белән үзара хезмәттәшлектән бик канәгатьме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

28. Сез Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткәндә, хезмәт турында мәгълүмат бирүче Орган хезмәткәрләренең дуслыкын һәм мөнәсәбәтлеләген ничек бәялисез?

1. Билгеле яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Билгеле начар
5. Җавап бирә алмыйм

29. Сез хезмәтне турыдан-туры күрсәтүче Орган хезмәткәрләренең дуслыкын һәм мөнәсәбәтлеләген ничек бәялисез?

1. Билгеле яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Билгеле начар
5. Җавап бирә алмыйм

30. Сез хезмәт бәясе белән никадәр канәгать? 5-баллы шкала буенча бәя бирегез, кайда 1 бәле тулысынча канәгатьсезлегегезне күрсәтә, 5 бәле тулысынча канәгатьлегегезне күрсәтә. *(Бер җавап)*

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

31. Сез хезмәт күрсәтүләр турында белешмәләр алу, хезмәт күрсәтү статусы турында мәгълүмат алу, хезмәт күрсәтү буенча нәтиҗә алу өчен ведомствого кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән бик канәгатьме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

32. Хезмэт алу процессы гомумән ничек бәялисез:

1. Очраклы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек
4. Канәгатьләнерлек түгел
5. Җавап бирә алмыйм

33. Дусларга һәм танышларга шартлар алуны тәкъдим итәргә әзерлекне бәяләргә? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя төгәл тәкъдим итәргә ярамый дигәнне аңлата, 5 нче бәя төгәл тәкъдим итәргә ярамый дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

34. Хезмэт күрсәтүдә Сөзгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

35. Сөзнең карашка хезмэт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? *(Ачык сорау)*

36. Хезмәтләр алганда сөзгә проблемалар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? *(Ачык сорау)*

1. Әйе

2. Юк

37. Сөзгә хезмэт алу процессында дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түләргә туры килдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе, дәүләт пошлинасын (башка түләүләрне) түләдем.
2. Юк, түләмәдем

38. Сөз күбрәк түләнә торган дәүләт пошлинасы күләменнән (башка түләүләр белән) канәгатьме яки канәгать түгелме? *(Бер җавап)*

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирә алмыйм

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

1. Әйе, судка кадәрге шикаятьне файдаландым
2. Юк, судка кадәрге шикаятьне файдаланмадым

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

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирә алмыйм

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

1. Әйе, яхшы якка
2. Әйе, начар якка
3. Юк, үзгәрмәде
4. Җавап бирә алмыйм

Алга таба физик затлар өчен генә

37. Сөзнең жөнөс

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

38. Сөзнең яшегезне күрсәтегез *(бер җавап)*

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

39. Белемгезне күрсәтегез *(Бер җавап)*

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

40. Сөзнең социаль статусыгыз *(Бер җавап)*

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

41. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? *(Бер җавап)*

1.	Авил хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм ИТ
2.	Казып чыгару сәнәгате	12.	Страхование һәм финанслар
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика

5.	ЯЭК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
9.	Транспортировка лау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка төр (язгыз)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жавап бирүдән баш тартам

43. Сөз кайсы төбөктә яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

44. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

45. Сөзнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл жирлегендә
2. Шәһәр тибындагы бистәдә
3. Халык саны 50 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
4. Халык саны 100 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
5. Халык саны 250 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
6. Халык саны 500 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
7. Халык саны 1 млн кешегә кадәр булган шәһәрдә
8. Халык саны 1 млн кешедән артык булган шәһәрдә
9. Башка

46. Оешмагыз кайсы регионда урнашканны күрсәтегез?

47. Оешмагызда ничә хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

**Муниципаль функция алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)**

Сез муниципаль функция сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының җирле үзидарә органы (*орган исеме*) (алга таба –Орган) белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүгезне һәм берничә сорауга җавап бирүгезне сорыйбыз.

1. Сез күбрәк орган функцияләре белән канәгатьме яки канәгать түгелме?
 1. Канәгатьләнерлек
 2. Канәгать түгел
 3. Җавап бирергә кыенсынам
2. Сез органның муниципаль функцияләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?
 1. Даими кулланамын
 2. Вакыт-вакыт кулланамын (сирәк)
 3. Җавап бирергә кыенсынам
3. Органның нинди муниципаль функциясеннән файдаландыгыз:

4. Сез файдаланган функция белән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

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

7. Муниципаль функцияне алу тәртибе турында актуаль мәғлүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Органның рәсми сайты
2. Массакүләм мәғлүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Органга телефон аша
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша гариз җибәрде(м)
7. Органга электрон почта аша гариз җибәрде(м)
8. РФХУда
9. Башка

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

1. Әйе, тулысынча
2. Әйе, өлешчә
3. Мәғлүмат актуаль булмаган
4. Юк,булдыра алмадым

9. Сез өчен муниципаль функцияне алу тәртибе турында мәғлүмат бирүнең нинди ысулы иң өстенлекле?

(5 варианттан күбрәк түгел сайларга мөмкин)

1. Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәғлүмат
2. Органнан хәбәрләр алу
3. Массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат
4. Социаль челтәрлөрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. РФХУда урнаштырылган мәғлүмат
8. Башка

10. Сез муниципаль функцияне алу өчен заявка һәм документларны нинди өлешчә кулланыла торган ысуллар белән җибәрдегез?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта җибәрү аша
6. Башка

11. Сез өчен муниципаль функцияне алу өчен заявка һәм документлар җибәрүнең нинди ысулы иң өстенлекле?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта җибәрү аша
6. Башка

12. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документлар бирү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм

документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бөя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

14. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм теркәү турында белешмәләр алдыгызымы

1. Әйе
2. Юк

15. Муниципаль функцияне бирү статусы турында мәгълүмат бирү процессыннан сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бөя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

16. Гаризагызны һәм документларыгызны карау сроклары турында сез хәбәрдар идегезме?

1. Әйе
2. Юк

17. Сез муниципаль функцияне алу өчен гариза һәм документлар каралу нәтижәсе турында хәбәр алдыгызымы?

1. Әйе
2. Юк

18. Гаризаларны һәм документларны карау барышы турында белешмәләрне алырлык нинди ысуллар белән алдыгыз?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. Алмадым
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон шалтыратып
5. Почта җибәрү аша
6. Органның рәсми сайты аша
7. Башка

19. Гаризаларны һәм документларны карау барышы турында нинди мәғлүмат бирү ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. МПХИ аша
2. Электрон почта аша
3. Телефон шалтыратып
4. Почта жибәрү аша
5. Органның рәсми сайты аша
6. Башка

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

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

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

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

22. Сезнең гариза һәм документларны карау нәтижәсендә нинди карар кабул ителде?

1. Уңай карар кабул ителде
2. Кире кагылган (сәбәпләрен аңлатып)
3. Кире кагу нигезсез иде
4. Башка

23. Сезгә муниципаль функциянең нәтижәсен қайсы мөмкин булган ысуллар белән жибәрделәр?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. Башка

24. Сез өчен муниципаль функциянең нәтижәсен алуның қайсы ысулы иң өстенлекле?

1. Органның рәсми сайты аша
2. РФХУ аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жибәрү аша
6. Башка

25. Сөз муниципаль функцияның нәтижәсе сыйфаты белән ни дәрәжәдән канәгатьсез? 5 балл система буенча бәя бирегез, кайда 1 балл сөзнәң тулысынча канәгатьсезлегегезне, ә 5 балл тулысынча канәгатьлегегезне аңлата. (Бер җавап)

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

26. Муниципаль функцияне бирү тәртибе белән канәгать булмаган очракта, сөз судка кадәр шикәят бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

1. Кирәге булмады
2. Әйе
3. Юк

27. Муниципаль функция тәкъдим итүдә Орган хезмәткәре белән үзара эшләвегез белән ничәдән канәгатьсез? 5 балллык шкала буенча бәя бирегез, кайда 1 балл тулысынча канәгатьсезлегегезне, 5 балл тулысынча канәгатьлегегезне аңлата. (Бер җавап)

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

28. Органга турыдан-туры мөрәҗғәгать иткәндә муниципаль функция турында мәғлүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген сөз ничек бәялисез?

1. Билгеле яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Билгеле начар
5. Җавап бирә алмыйм

29. Муниципаль функцияне турыдан-туры күрсәтүче Орган хезмәткәрләренең дуслыкын һәм мөнәсәбәтлелеген ничек бәялисез?

1. Билгеле яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Билгеле начар
5. Җавап бирә алмыйм

30. Муниципаль функция тәкъдим итү турында гариза бирү, муниципаль функция тәкъдим итү статусы турында мәғлүмат алу, муниципаль функция буенча нәтижә алу өчен ведомствога кабулга язылу мөмкинлеге белән ничәдән канәгатьсез? 5 балллык шкала буенча бәя бирегез, кайда 1 балл тулысынча канәгатьсезлегегезне, 5 балл тулысынча канәгатьлегегезне аңлата. (Бер җавап)

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

31. Тулаем муниципаль функцияне алу процессын бәяләгез:

1. Очраклы
2. Яхшы
3. Канәгәтьләнерлек
4. Канәгәтьләнерлек түгел
5. Җавап бирә алмыйм

32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функция алуны тәкъдим итүгә әзерлегегезне бәяләгезме? 5 балллык шкала буенча бәя бирегез, кайда 1 балл сезнең тәкъдим итмәвегезне, 5 балл сезнең тәкъдим итвегезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

—

34. Сезнең карашыгыз буенча, муниципаль функция тәкъдим итүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм өстәргә кирәк? (Ачык сорау)

—

35. Муниципаль функцияне алганда сезгә проблемалар белән очрашырга туры килдеме?
Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе
-

2. Юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

36. Сезнең җенес

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

37. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

38. Белемгезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

39. Сезнең керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгыльгез? Социаль хәл (бер җавап)

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

40. Сөз кайсы өлкәдә эшлисез? (бер җавап)

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

41. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлегә куела)

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

42. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

43. Оешмагыз кайда урнашканны күрсәтегез?

1. Авыл җирлегендә
2. Шәһәр тибындагы бистәдә
3. Халык саны 50 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
4. Халык саны 100 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
5. Халык саны 250 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
6. Халык саны 500 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
7. Халык саны 1 млн кешегә кадәр булган шәһәрдә
8. Халык саны 1 млн кешедән артык булган шәһәрдә
9. Башка

44. Оешмагыз кайсы төбәктә урнашканны күрсәтегез?

(Субъектлар исемлегә куела)

45. Оешмагызда ничэ хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Якынча форма

Ярдәм чарасы алучының соравы

Сез ярдәм сорап мөрәҗәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының җирле үзидарә органы (*орган исеме*) (алга таба – Орган) белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

1. Шәхси эшмәкәр
2. Сәүдә оешмасы
3. Коммерцияле булмаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

2. Оешмагыз кайда урнашканны күрсәтегез?

1. Авыл җирлегендә
2. Шәһәр тибындагы бистәдә
3. Халык саны 50 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
4. Халык саны 100 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
5. Халык саны 250 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
6. Халык саны 500 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
7. Халык саны 1 млн кешегә кадәр булган шәһәрдә
8. Халык саны 1 млн кешедән артык булган шәһәрдә
9. Башка

3. Оешмагыз кайсы регионда урнашканны күрсәтегез?

4. Оешмагызда ничә хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

5. Сез күбрәк органга ярдәм чаралары белән канәгатьме яки канәгать түгелме?

1. Канәгатьләнерлек
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

6. Сез Органның ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

1. Даими кулланамын
2. Вакыт-вакыт кулланамын (сирәк)
3. Җавап бирергә кыенсынам

7. Органнан нинди ярдәм чарасы алдыгыз?

8. Сөз алган ярдәм чарасы белән ничә канәгатьсез? 5 балл система буенча бәя бирегез, монда 1 балл тулысынча канәгатьсезлегегезне, 5 балл тулысынча канәгатьлегегезне аңлата. (Бер җавап)

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

9. Ярдем чарасы алу җиңелме, әллә авырмы булды? 5 балл система буенча бәя бирегез, монда 1 балл ярдем чарасы алу бик авыр булганны, 5 балл ярдем чарасы алу бик җиңел булганны аңлата. (Бер җавап)

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

10. Ни өчен сөз шул рәвешле файдаланган ярдем чараларын алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сөзгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз? (Ачык сорау)

11. Ярдем чарасы алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны кайдан таптыгыз/белдегез? (5 варианттан күбрәк тә сайлый алмыйсыз)

1. Органның рәсми сайты
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын тәкъдим итү порталы
3. Массакүләм мәгълүмат чаралары
4. Социаль чөптәкләр һәм мессенджерлар
5. Органга телефон аша
6. Органда шөхси кабул итүдә
7. Органның рәсми сайты аша үтенеч җибәрде(м)
8. Органга электрон почта аша үтенеч җибәрде(м)
9. Башка

12. Ярдем чарасы алу тәртибе турында үзегезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

1. Әйе, тулысынча
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган
4. Юк, булдыра алмадым

13. Сөз өчен ярдем чараларын алу тәртибе турында мәгълүмат бирүнең нинди ысулы иң уңайлы?

(5 варианттан күбрәк түгел сайларга мөмкин)

1. Органның рәсми сайтында урнаштырылган мәгълүмат

2. Дәүләт финанс ярдәме чаралары тәкъдим ителү порталында урнаштырылган мәғлүмат
3. Массакүләм мәғлүмат чараларында урнаштырылган мәғлүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәғлүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. Органнан хәбәрләр алу
8. Башка

14. Сөз ярдәм чарасын алу өчен гариз һәм документларны жиберүнең нинди ысулын кулландыгыз?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Дәүләт финанс ярдәме чаралары тәкъдим ителү порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиберү аша
6. Башка

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

1. Органның рәсми сайты аша
2. Дәүләт финанс ярдәме чаралары тәкъдим ителү порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру аша
5. Почта жиберү аша
6. Башка

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

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

17. Сөз ярдәм чарасын алу өчен гариз һәм документларны кабул итү һәм теркәү процессыннан ничә риза? 5 баллы система буенча бәя бирегез, кайда 1 балл дигәнне сөз бөтенләй риза түгел, 5 балл дигәнне сөз бөтенләй риза. (Бер генә җавап)

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

18. Гаризагызны һәм документларыгызны кабул итү һәм Теркәү Турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

19. Сөз ярдәм чарасы тәкъдим итү статусы турында мәғлүмат бирү процессыннан ничә риза? 5 баллы система буенча бәя бирегез, кайда 1 балл дигәнне сөз бөтенләй риза түгел, 5 балл дигәнне сөз бөтенләй риза. *(Бер генә җавап)*

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

20. Сөзгә үз гаризегезнең һәм документларыгызның каралу вакыты турында хәбәр бирелдеме?

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк

22. Гариза һәм документларны карау барышы турында сөз нинди ысул белән хәбәрнамәләр алдыгыз?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. Алмадым
2. Дәүләт финанс ярдәме чаралары тәкъдим ителү порталы аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон шалтыратып
5. Почта җибәрү аша
6. Башка

23. Гаризаны һәм документларны карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. Дәүләт финанс ярдәме чараларын тәкъдим итү порталы аша
2. Электрон почта аша
3. Телефон шалтыратып
4. Почта җибәрү аша
5. Башка

24. Сөз ярдәме чарасын алырга кирәк булган документларның сан үткәргечлеген белән канчалык канәгать? 5 баллы система буенча бәя бирегез, кайда 1 балл тулысынча канәгәтсезлеккә, ә 5 балл тулысынча канәгәтләнүгә аңлата. *(Бер җавап)*

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

25. Сөз булышу чарасын алу оперативлыгы белән канчалык ризасыз? 5 баллы система буенча бәя бирегез, монда 1 балл тулысынча риза булмавыгызны, ә 5 балл тулысынча риза булуыгызны аңлата. *(Бер җавап)*

1. 5 балл
2. 4 балл
3. 3 балл

- 4. 2 балл
- 5. 1 балл

26. Сезнең гаризаны һәм документларны карау нәтижәләре буенча нинди карар кабул ителде?

- 1. Уңай карар кабул ителде
- 2. Кире кагылган (сәбәпләрен аңлатып)
- 3. Кире кагу нигезсез иде
- 4. Башка

27. Ярдәм чарасын күрсәтү тәртибе белән канәгать булмаган очракта, сез судка кадәр шикаять бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?

- 1. Кирәге булмады
- 2. Әйе
- 3. Юк

28. Ярдәм чараларын алу процессында сездә кыенлыктар тудымы?

- 1. Әйе
- 2. Юк

29. Ярдәм чараларын алу процессын тулаем бәяләгез:

- 1. Очраклы
- 2. Яхшы
- 3. Канәгатьләнерлек
- 4. Канәгатьләнерлек түгел
- 5. Җавап бирә алмыйм

30. Булышу чарасын алу процессында Орган хезмәткәре белән үзара эшләү белән канчалык ризасыз? 5 балль система буенча бәя бирегез, монда 1 балл тулысынча риза булмавыгызны, ә 5 балл тулысынча риза булуыгызны аңлата. *(Бер җавап)*

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

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

- 1. Билгеле яхшы
- 2. Яхшы
- 3. Начар
- 4. Билгеле начар
- 5. Җавап бирә алмыйм

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

- 1. Билгеле яхшы
- 2. Яхшы
- 3. Начар
- 4. Билгеле начар
- 5. Җавап бирә алмыйм

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

34. Сездең фикеренчә, булышу чарасын алу процессында нәрсә үзгәртергә һәм өстөргә кирәк? (Ачык сорау)

35. Сиз булышу чарасы белән бәйле проблемаларга юлыктыгызмы? Әгәр шулай булса, ниндиләр? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
4 нче кушымта

Якынча форма

**Мөрәжәгатьләр, тәкъдимнәр, гаризалар, шикаятьләр җавап алучы анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)**

Сез Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының җирле үзидарә органына (*орган исеме*) (алга таба – Орган) мөрәжәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга таба - мөрәжәгать) белән мөрәжәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

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

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

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

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

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

(*Ачык сорау*)

5. Сез органга мөрәжәгать итү тәртибе турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Органның рәсми сайты
2. Массакүләм мәгълүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Органга телефон аша
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша гариз җибәрде(м)
7. Органга электрон почта аша гариз җибәрде(м)
8. Башка

6. Сез органга мөрәжәгать итү тәртибе турында үзегезне кызыксындырган барлык мәғлүматны таба/ала алдығызмы?

1. Әйе, тулысынча
2. Әйе, өлешчә
3. Мәғлүмат актуаль булмаган
4. Юк, булдыра алмадым

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

(5 варианттан күбрәк түгел сайларга мөмкин)

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

8. Органга мөрәжәгать итүне мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жибәрдегез?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Электрон почта аша
3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
4. Почта жибәрү аша
5. Башка

9. Сезнең өчен органга мөрәжәгать итүнең нинди ысулы өстенлекле?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Электрон почта аша
3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
4. Почта жибәрү аша
5. Башка

10. Органга мөрәжәгать итү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик җиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

11. Сез органда мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

12. Сезнең мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү турында хәбәр алдығызмы?

1. Әйе

2. Юк

13. Сез белдерүне карау статусы турында хәбәр итеү процессы белән никадәр канәгатьсез? 5 баллылык шкала буенча бәһа бирегез, кайда 1 балл тулысынча канәгатьсезлегегезне, ә 5 балл тулысынча канәгатьлегегезне аңлата. *(Бер җавап)*

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

14. Сөзгә белдерүегезне карау вакыты турында хәбәр ителдеме?

1. Әйе
2. Юк

15. Сөз белдерүне карау нәтиҗәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

16. Мөрәҗғәгатьне карау барышы турында сез нинди мөмкин булган ысуллар белән хәбәрнамәләр алдыгыз?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. Алмадым
2. Электрон почта аша
3. Телефон шалтыратып
4. Почта җибөрү аша
5. Органның рәсми сайты аша
6. Башка

17. Мөрәҗғәгатьне карау барышы турында хәбәр итүнең нинди ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

(3 варианттан күбрәк сайлый алмыйсыз)

1. Электрон почта аша
2. Телефон шалтыратып
3. Почта аша җибөрү
4. Органның рәсми сайты аша
5. Башка

18. Сөз белдерүгә җавап алу тизлеге белән никадәр канәгатьсез? 5 баллылык шкала буенча бәһа бирегез, кайда 1 балл тулысынча канәгатьсезлегегезне, ә 5 балл тулысынча канәгатьлегегезне аңлата. *(Бер җавап)*

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

19. Сөз өчен белдерүгә җавап алуның нинди юлы иң уңайлы?

1. Органның рәсми сайты аша
2. Электрон почта аша
3. Орган бинасында документларны шәхси тапшыру юлы белән
4. Почта җибөрү аша

5. Башка

20. Сез мөрәжәгатьне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәүдән ни дәрәжәдә канәгать?

1. Канәгатьләнерлек
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

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

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

22. Сез органда мөрәжәгатьне карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1. Билгеле яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Билгеле начар
5. Җавап бирә алмыйм

23. Сез мөрәжәгатьне турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күңеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

1. Билгеле яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Билгеле начар
5. Җавап бирә алмыйм

24. Сез мөрәжәгать итү, мөрәжәгатьне карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәжәгәткә җавап алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

25. Мөрәжәгатьне тулаем карау процессын бәяләгез:

1. Очраклы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек
4. Канәгатьләнерлек түгел
5. Җавап бирә алмыйм

26. Мөрәжәгать органын караганда сезгә нәрсә ошамады?
(Ачык сорау)

27. Сезнең фикерегезчә, Орган караганда нәрсә үзгәртәргә һәм өстәргә кирәк? (Ачык сорау)

28. Сезгә мөрәжәгатьләрне карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәү кысаларында кыенлыктар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? (Ачык сорау)

1. Әйе

2. Юк

Алга таба физик затлар өчен генә

29. Сезнең жөнөс

1. Ир-ат

2. Хатын-кыз

30. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. 14-17 яшь

2. 18-24 яшь

3. 25-35 яшь

3. 36-54 яшь

4. 55 яшь һәм аннан югары

31. Белемгезне күрсәтегез (Бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбән

32. Сезнең социаль статусыгыз (Бер җавап)

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

34. Сез нинди сферада эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авил хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2.	Казып чыгару сәнәгате	12.	Страхование һәм финанслар
3.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыктар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	ЯЭК (ягулык-энергетика)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны

	комплексы)		оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сәүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
9.	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка төр (язгыз)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жавап бирүдән баш тартам

35. Сөз кайсы регионда яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

36. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

37. Оешмагыз кайда урнашканлыгын күрсәтегез?

1. Авыл җирлегендә
2. Шәһәр тибындагы бистәдә
3. Халык саны 50 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
4. Халык саны 100 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
5. Халык саны 250 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
6. Халык саны 500 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
7. Халык саны 1 млн кешегә кадәр булган шәһәрдә
8. Халык саны 1 млн кешедән артык булган шәһәрдә
9. Башка

38. Оешмагыз кайсы регионда урнашканлыгын күрсәтегез?

39. Оешмагызда ничә хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
5 нче кушымта

Якынча форма

**Мәгълүматтан файдалана алучының анкетасы Татарстан Республикасы җирле
үзидарә органы (физик һәм юридик затлар өчен)**

Сез Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының җирле үзидарә органына (*орган исеме*) (алга таба – Орган) мөрәҗғәгать, тәкъдим, гариза, шикаять, хезмәт күрсәтүне, ярдәм чарасын яисә муниципаль функцияне сорап мөрәҗғәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Органга нинди мөрәҗғәгать белән мөрәҗғәгать иттегез?:

2. Орган эшчәнлегенә турында мәгълүмат алу никадәр җиңел яки авыр булды? 1дән 5кә кадәр бәллә шкала буенча бәя бирегез, монда 1 бәл алу бик авыр булганлыгын, 5 бәл бик җиңел булганлыгын күрсәтә. (Бер җавап)

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

3. Ни өчен сез шул рәвешле мөрәҗғәгәткә җавап алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?

(Ачык сорау)

4. Орган эшчәнлегенә турында актуаль мәгълүматны кайда таптыгыз/белдегез? (5 варианттан күбрәк түгел сайларга мөмкин)

1. Органның рәсми сайты
2. Массакүләм мәгълүмат чаралары
3. Социаль челтәрләр һәм мессенджерлар
4. Органга телефон аша
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша гариз җибәрде(м)
7. Органга электрон почта аша гариз җибәрде(м)
8. Башка

5. Орган эшчәнлегенә турында сезне кызыксындыручы бөтен мәгълүматны табу/алу өчен мөмкин булдымы?

1. Әйе, тулысынча
2. Әйе, өлешчә
3. Мәгълүмат актуаль булмаган
4. Юк, булдыра алмадым

6. Сез Оешманың Рәсми сайтың ничә тапкыр кулланасыз?

1. Даими кулланамын

2. Вакыт-вакыт кулланамын (сирәк)

3. Жавап бирергә кыенсынам

7. Сөз Оешманың социаль челтәрләрен һәм мессенджерларын ничә тапкыр кулланасыз?

1. Даими кулланамын

2. Вакыт-вакыт кулланамын (сирәк)

3. Жавап бирергә кыенсынам

8. Сөз Оешма турында мәгълүмат алу өчен Оешмага телефон белән ничә тапкыр шунтырасыз?

1. Даими кулланамын

2. Вакыт-вакыт кулланамын (сирәк)

3. Жавап бирергә кыенсынам

9. Сөз Оешма турында мәгълүмат алу өчен Оешмага ничә тапкыр мөрәҗғәгать итәсез?

1. Даими кулланамын

2. Вакыт-вакыт кулланамын (сирәк)

3. Жавап бирергә кыенсынам

26. Оешма эшчәнлегенә турында мәгълүмат алуда сезгә нәрсә ошанмады?

(Ачык сорау)

27. Сезнең карашка орган эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирүдә нәрсәне үзгәртەرگә һәм тулыландырырга кирәк? *(Ачык сорау)*

28. Сезгә орган эшчәнлегенә турында мәгълүмат алганда кыенлыклар белән очрашырга туры килдеме? Әйе икән, кайсылары белән? *(Ачык сорау)*

1. Әйе

2. Юк

(Алга таба физик затлар өчен генә)

29. Сезнең җенес

1. Ир-ат

2. Хатын-кыз

30. Яшегезне күрсәтегез *(Бер җавап)*

1. 14-17 яшь

2. 18-24 яшь

3. 25-35 яшь

3. 36-54 яшь

4. 55 яшь һәм аннан югары

31. Белемегезне күрсәтегез *(Бер җавап)*

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбән

32. Сезнең социаль статусыгыз *(Бер җавап)*

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

33. Сөз нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

1.	Авыл хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм ИТ
2.	Казып чыгару сәнәгате	12.	Страхование һәм финанслар
3.	Эшкертү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	ЯЭК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сөүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм җәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
9.	Транспортировка һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка төр (язгыз)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җавап бирүдән баш тартам

34. Сөз кайсы регионда яшисез? _____

Алга таба бары тик юридик затлар өчен

35. Оештыру-хокук формасыгызны күрсәтегез:

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

36. Оешмагыз кайда урнашканны күрсәтегез?

1. Авыл җирлегендә
2. Шәһәр тибындагы бистәдә
3. Халык саны 50 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
4. Халык саны 100 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
5. Халык саны 250 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
6. Халык саны 500 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
7. Халык саны 1 млн кешегә кадәр булган шәһәрдә
8. Халык саны 1 млн кешедән артык булган шәһәрдә
9. Башка

37. Оешмагыз кайсы регионда урнашканны күрсәтегез?

38. Оешмагызда ничә хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
6 нче кушымта

Якынча форма

**Идарә эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)**

1. Сез дәүләт хезмәтләре һәм сервислары белән гомумән канәгатьсезме, әллә канәгать түгелсезме? *(Бер җавап)*

1. Канәгатьләнәрлек
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

2. Органның нинди сервисларын кулланасыз? Идарә сервисларын ничә тапкыр кулланасыз? *(Һәр сервис буенча берәр җавап)*

Сервис исеме	Һәрвакыт кулланам	Вакыт-вакыт (сирәк) кулланам	Кулланмыйм
Органның рәсми сайты	1	2	3
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрендәге рәсми төркеме	1	2	3
Органның Telegram каналы	1	2	3

3. Сез идарә сервисларын нинди максат белән кулландыгыз? *(Ачык сорау)*

4. Сез ведомство сервисларыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)*

Идарә сервисында алынган ярдәм хезмәте/функциясе/чарасы бәясе	1 дән 5кә бәя				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрендәге рәсми төркеме	1	2	3	4	5
Органның Telegram каналы	1	2	3	4	5

5. Дусларыгызга һәм танышларыгызга ведомство сервисларын тәкъдим итәргә әзерлекне бәялисезме? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сез төгәл киңәш итмәчәксез дигәнне аңлата, 5 нче бәя сез төгәл киңәш итәчәксез дигәнне аңлата. *(Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)*

Идарә сайтында алынган ярдәм хезмәте/функциясе/чарасы бәясе	1 дән 5кә бәя				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрендәге рәсми төркеме	1	2	3	4	5

Органның Telegram каналы	1	2	3	4	5
--------------------------	---	---	---	---	---

6. Сизнең фикерегезчә, органның хезмәтләрендә ни үзгәртәргә кирәк? *(Ачык сорау)*

7. Органның рәсми сайтында күрсәтелән эшчәнлек турында мәгълүматның ачыклыгын, тулылыгын һәм үзенчәлеген ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар
5. Җавап бирә алмыйм

8. Орган хезмәткәрләре белән элемтә тәҗрибәсегез бармы? *(Бер җавап)*

1. Бар
2. Юк

9. Сиз тулаем алганда орган хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек сыйфатыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. *(Бер җавап)*

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

10. Соңгы ел эчендә Сиз Орган оештырган чараларда катнаштыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

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

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

14. Сөзнөң жөнөс

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

15. Яшегезне күрсөтегез (бер жавап)

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

16. Белемегезне күрсөтегез (бер жавап)

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

17. Сөзнөң керемнәрегезнең төп чыганагы булган төп шөгыльгез? Социаль хәл (бер жавап)

1.	Саба муниципаль районы	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшләмәүче пенсионер
5.	Хәрби хезмәткәр, хөкүк саклау органнары хезмәткәре	11.	Хужабикә
6.	Эшкуар	12.	Эшсез
		13.	Башка төр (язгыз)

18. Сөз кайсы өлкәдә эшлисез? (Бер жавап)

1.	Авил хужалыгы, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык һәм балык үрчөтү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2.	Казып чыгару сәнәгәте	12.	Страхование һәм финанслар
3.	Эшкөртү сәнәгәте	13.	Мөгариф, фән
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5.	ЯЭК (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мөдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
6.	Төзелеш	16.	Спорт
7.	Сөүдә	17.	Туризм
8.	Хезмәт күрсөтүләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсөтүләр һәм тәэмин итү
9.	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башка төр (язгыз)
10.	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жавап бирүдән баш тартам

19. Сөз кайсы регионда яшисез? _____

20. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

1. Шәхси эшмәкәр
2. Сәүдә оешмасы
3. Коммерцияле булмаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

21. Оешмагыз кайда урнашканны күрсәтегез?

1. Авыл җирлегендә
2. Шәһәр тибындагы бистәдә
3. Халык саны 50 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
4. Халык саны 100 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
5. Халык саны 250 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
6. Халык саны 500 мең кешегә кадәр булган шәһәрдә
7. Халык саны 1 млн кешегә кадәр булган шәһәрдә
8. Халык саны 1 млн кешедән артык булган шәһәрдә
9. Башка

22. Оешмагыз нинди регионда урнашкан?

23. Оешмагызда ничә хезмәткәр эшләвен күрсәтегез?

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

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Контроль (күзәтчелек) чаралары үткәрүне бәяләү буенча файдаланучы анкетасы

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

1. Канәгатьләнерлек
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирергә кыенсынам

2. 2023 елның 1 гыйнварыннан башлап сезнең оешмагызга/сезгә, шәхси эшмәкәр буларак, контроль (күзәтчелек) чаралары үтәлдеме? *(Бер җавап)*

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирә алмыйм

3. Дәүләт контрольнең (күзәтүнең) нинди төре кулланылды?

4. 2023 елның 1 гыйнварыннан башлап Сезнең оешмагызга/Сезгә шәхси эшмәкәр буларак күзәтү (нəзарəт) чаралары ничə тапкыр үткəрелде? *(Ачык сорау)*

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

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

6. 2023 елның 1 гыйнварыннан бирле нинди контроль-күзәтү чаралары кулланылды? *(Җавапларның телəсə нинди саны)*

1. Контроль сатып алу
2. Мониторинг аша сатып алу
3. Сайлап алу контроле
4. 2. «Россия Федерациясендə дәүләт контроле (күзəтчелеге) һәм муниципаль контроль турында»
5. Инспекция визиты
6. Рейд тикшерүе
7. Документар тикшерү
8. Күчмə тикшерү
9. Контрольнең (күзəтчелекнең) махсус режимы буларак Мониторинг
10. Даими дәүләт контроле (күзəтчелеге) махсус режим буларак

11. Даими рейд махсус режим буларак

12. Жавап бирэ алмыйм

7. Сезгэ карата соңгы контроль (күзөтү) чарасы кайчан үткөрелде? *(Ачык сорау)*

8. Сиз контроль (күзөтчелек) чаралар уздыру маъсэлэлөре буенча маъгълүматның тулылыгы (житэрлеккеге) белән канәгатъме яки канәгатъ түгелме? *(Бер жавап)*

1. Канәгатъ

2. Канәгатъ түгел

3. Жавап бирэ алмыйм

9. КНМ үткөрүнең соңгы вакытына карата контроль (күзөтчелек) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрларыннан сиз ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сиз тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сиз тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. *(Һәр юл буенча бер жавап)*

	1 дән 5кә бәя
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзөтчелек) органнары хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек	
9.3. Контроль чаралар үткөрү нәтижәләрен бирүнең оперативлыгы	
9.4. Контроль чаралары үткөрү вакытларын саклау	
9.5. Контроль үткөрүнең аттестацияләнган ысулларның булуы һәм саклануы	
9.6. Контроль (күзөтү) чикләрендә күрелгән гамәлләрнең нигезлелеге	

10. Сизгә контроль (күзөтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерергә туры килдеме? *(Бер жавап)*

1. Әйе, шикаять бирдем

2. Юк, шикаять бирмәдем.

11. Сиз контроль (күзөтчелек) органнарының, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерү нәтижәсеннән канәгатъме яки канәгатъ түгелме? *(Бер жавап)*

1. Канәгатъ

2. Канәгатъ түгел

3. Жавап бирэ алмыйм

12. Контроль (күзөтчелек) органнары, шулай ук вазыйфаи затларның карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерү нәтижәсендә сезне нәрсә канәгатъләндермәде? *(Ачык сорау)*

13. Контроль (күзөтчелек) органнары эшчәнлегенең нәтижәлелеген сиз ничек бәялисез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя эшчәнлекнең бөтенләй нәтижәсез булуын, 5 нче бәя эшчәнлекнең бик нәтижәле булуын аңлата. *(Бер жавап)*

1. 5 балл

2. 4 балл

3. 3 балл

4. 2 балл

5. 1 балл

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

1. Әйе, яхшы якка
2. Әйе, начар якка
3. Юк, үзгәрмәде
4. Җавап бирә алмыйм

15. 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)

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

1. Коммерцияле оешма
2. Коммерцияле булмаган оешма

17. Сезнең оешма нинди бизнес төренә карый? *(Бер җавап)*

1. Кече бизнес
2. Урта бизнес
3. Зур бизнес

18. Оешмагызның эшләү вакытын күрсәтегез *(Бер җавап)*

1. 1 елга кадәр
2. 1 елдан 3 елга кадәр
3. 3 елдан 5 елга кадәр
4. 5 елдан 10 елга кадәр
5. 10 елдан күбрәк

18. Оешмагызның төп эшчәнлек өлкәсен күрсәтегез? *(Бер җавап)*

1.	Авыл хужалыгы, балыкчылык, урман хужалыгы, аучылык, балыкчылык	11	Юл-транспорт инфраструктурасы, шул исәптән транспорт, логистика һәм склад хужалыгы
2.	Казып чыгару сәнәгате	12	Мәгариф, фән
3.	Эшкәртү сәнәгате	13	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
4.	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыклар	14	Мәдәният, ял һәм күңел ачуларны оештыру
5.	ЯЭК (ягулык-энергетика комплексы)	15	Спорт
6.	Төзелеш	16	Туризм
7.	Сәүдә	17	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәэмин итү
8.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгать туклануы	18	Башка төр (язгыз)
9.	Элемтә, ММЧ һәм IT	19	Җавап бирә алмыйм/җавап бирүдән баш тартам
10.	Страхование һәм финанслар		

19. Сөзнөң жөнөс *(Бер жавап)*

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

20. Яшегезне күрсөтегез *(бер жавап)*

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

21. Белемгезне күрсөтегез *(бер жавап)*

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

22. Сөз кайсы төбөктә яшисөз?

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
8 нче кушымта

Якынча форма

ТР жирле үзидарә органының эчке клиентларын сораштыру анкетасы (орган исеме)

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының 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 гомумән Органда эшләүдән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирә алмыйм

2. Сез түбәндәге мәсьәләләр буенча юридик һәм физик затлар белән ничә тапкыр турыдан-туры үзара эш итәсез? (Һәр юл өчен бер җавап)?

	Даими, һәр эш көнне	Атнага берничә тапкыр	Айга берничә тапкыр	Елга берни чә тапкы р	Моның белән шөгыльл әнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләрен күрсәтү					
2.2. Ярдам чараларын күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтү чараларын үткөрү					
2.4. Үтенечләргә, сорауларга, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү					
2.5. Идарәдә норматив-хокукий эшчәнлек					
2.6. Власть органы (оешмасы) белән үзара эш итү мәсьәләләре буенча консультацияләү					

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

	Проблемалар (күрсәтеgez)	Моның белән шөгыльләнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләрен күрсәтү		
2.2. Ярдам чараларын күрсәтү		
2.3. Контроль-күзәтү чараларын үткөрү		
2.4. Үтенечләргә, сорауларга, тәкъдимнәргә җаваплар әзерләү		
2.5. Идарәдә норматив-хокукий эшчәнлек		
2.6. Власть органы (оешмасы) белән үзара эш		

итү мәсьәләләре буенча консультацияләү		
--	--	--

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

	Тулысынча канәгать	Канәгать	Канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирә алмыйм
4.1. Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санузел бүлмәләре һ.б.)					
4.2. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчермә техника, элемент чаралары)					
4.3. Программа тәэмин ителеше					
4.4. Техник чараларны хезмәт итү					
4.5. Чыгым материаллары белән тәэмин ителеше (кәгазь, бланк, канцелярия әйберләре)					

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

	Тулысынча канәгать	Канәгать	Канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирә алмыйм
5.1. Курсәтмәләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы					
5.2. Курсәтмәләрне һәм методик материалларны куллануның уңайлылыгы					

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

	Тулысынча канәгать	Канәгать	Канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирә алмыйм
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчермә техника, элемент чаралары)					
6.2. Программа тәэмин ителеше					
6.3. Техник чараларны хезмәт итү					
6.4. Документ әйләнеше һәм биремнәрне үтәүне контрольләү мәгълүмати системалары					
6.5. Хокукый мәгълүмати системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дәшбордлар					

6.8. Формаларны һәм үрнәкләрне автоматизацияләү					
6.9. Хисапларны автоматлаштыру					
6.10. Һәркем файдалана алырлык мәғлүмат ресурсларыннан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)					
6.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәғлүматына керү					

7. Сизнең һөнәри эшчәнлегегизнең мәғлүмати-технологик озатуында сезне нәрсә канәғәтләндерми? (Ачык сорау) Сорауга 6 нчы сорауда «мөгаен канәғәт түгел» һәм «тулысынча канәғәт түгел» дип җавап биргән респондентлар җавап бирә.

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирә алмыйм
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчermә техника, элемент чаралары)		
7.2. Программа тәэмин ителеше		
7.3. Техник чараларны хезмәт итү		
7.4. Документ әйләнеше һәм биремнәрне үтәүне контрольләү мәғлүмати системалары		
7.5. Хокукий мәғлүмати системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Дәшбордлар		
7.8. Формаларны һәм үрнәкләрне автоматизацияләү		
7.9. Дәлиләрне автоматизацияләү		
7.10. Гомумдә мәғлүмати ресурсларга (Интернет) керүне автоматизацияләү		
7.11. Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәғлүматына керү		

8. Сизнең профессиональ эшчәнлегезне информацион-технологик яктан тәэмин итүдә нәрсә үзгәртергә кирәк? (Ачык сорау)

9. Сиз башка органнар һәм оешмалар белән үзара хезмәттәшлектән ни дәрәжәдә канәғәт? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Канәғәт	Канәғәт түгел	Җавап бирә алмыйм
9.1. Бирелгән мәғлүматның сыйфаты			
9.2. Мәғлүмат бирү вакытына риза булу			
9.3. Мәғлүмат алмашу процессының автоматизация дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)			
9.4. Оешмалар арасындагы үзара эшчәнлекне тәртипкә салу (норматив документлар, күрсәтмәләр һ.б.)			
9.5. Башка органнар һәм оешмалар белән мәғлүмат			

алмашу барышында хезмәттәшлек			
-------------------------------	--	--	--

10. Сөз үз хакимият органнының кадр бүлгеге белән ничә тапкыр аралашасыз? (Һәр юлга бер җавап)

1. Дәими, һәр эш көнне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елга берничә тапкыр
5. Җавап бирә алмыйм

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

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирә алмыйм

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	1 дән 5кә бәя
12.1 Дәүләт граждaн хезмәтенә керү (эшкә кабул ителү)	
12.2 Дәүләт граждaн хезмәтенә керүдә имтихан үткөрү (эшкә кабул ителүдә)	
12.3 Отпуск бирү	
12.4 Хезмәт командировкасына җибәрү	
11.5 Башка вазыйфага (эшкә) күчерү яки башка вазыйфаны биләү, урынын алу	
12.6 Хезмәт контрактының (хезмәт килешенен) мөһим шартларын үзгәртү	
12.7 Мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм җайга салу	
12.8 Керемнәре, чыгымнары, мөлкәте һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләре турында мәгълүмат тапшыру	
12.9 Интернет челтөрөндә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат тапшыру	
12.10 Бүләкләү чараларын куллану	
12.11 Дисциплинар җаваплылыкка тарту	
12.12 Матди ярдәм күрсәтү	
12.13 Дәүләт социаль гарантияләрен тәэмин итү	
12.14 Хезмәти (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру	
12.15 Документ әйләнеше һәм оператив үзара эшчәнлекне оештыру	
12.16 Хезмәти (хезмәт) бурычларын үтәү	
12.17 Хезмәт контрактын (хезмәт шартнамәсен) туктату	
12.18 Индивидуаль хезмәт (хезмәт) бәхәсе	
12.19 Хакимият органында клиент-үзәкле корпоратив мохитне оештыру	

13. Ведомствода кадрлар эшен оештыруның алдагы этапларында нинди проблемалар туа? (Һәр юл буенча җаваплар) (ачык сорау) «1», «2» һәм «3» билгеләрен куйган респондентларга гына бирелә.

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсөтегез)	Жавап бирэ алмыйм
13.1 Дәүләт гражданлык хезмәтенә керү (эшкә кабул ителү)		
13.2 Дәүләт гражданлык хезмәтенә керүдә (эшкә кабул ителүдә) сынау үткөрү		
13.3 Отпуск бирү		
13.4 Хезмәт командировкасына жиберү		
13.5 Башка вазифага (эшкә) күчерү яки башка вазифаны биләү, урынлаштыру		
13.6 Хезмәт контрактының (хезмәт килешенәң яклары белән билгеләнгән) мөһим шартларын үзгәртү		
13.7 Мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм жайга салу		
13.8 Керемнәре, чыгымнары, мөлкәте һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләре турында мәгълүмат тапшыру		
13.9 Интернет челтәрендә мәгълүмат урнаштыру турында мәгълүмат тапшыру		
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 әйләнеше һәм оператив үзара бәйләнеше оештыру		
13.16 Хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 Хезмәт контрактын (хезмәт килешене) өзеп ташлау		
13.18 Индивидуаль хезмәт (хезмәт) низагы		
13.19 Власть органының клиент-үзәкле корпоратив мохитен оештыру		

14. Сөз Органда профессиональ үсеш мөмкинлекләреннән (тренингләр, семинарлар, уку ту курслары, квалификация күтәрү һ.б.) ни дәрәжә канәгатьсөз? (Бер жавап)

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Жавап бирә алмыйм

15. Сөз Органда вазифа үсөшө мөмкинлекләреннән ни дәрәжә канәгатьсөз? (Бер жавап)

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Жавап бирә алмыйм

16. Сөз органның (ведомствонның) яңа хезмәткәрләрен адаптацияләү системасыннан ни дәрәжә канәгатьсөз? (Бер жавап)

1. Күбрәк канәгать
2. Мөгаен, канәгать түгелдер
3. Жавап бирә алмыйм
4. Адаптация системасы юк

17. Органда (ведомствода) кулланыла торган яңа хезмәткәрләрне адаптацияләү буенча нинди чараларны аерып күрсәтә аласыз? (Жаваплар саны чикләнмәгән)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмәт распыядогы, норматив материаллар белән танышу
3. Яңа хезмәткәрне корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга һ.б. кушу
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке белем бирү, тренингләр үткөрү
6. Остазлык булдыру
7. Яңа хезмәткәрнең эшләгән беренче айларында (квартал) адаптациясен даими күзәтү
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптация чаралары турында мәгълүмат юк
10. Бернинди чаралар үткәрелми
11. Жавап бирә алмыйм

18. Сезнең органда хезмәткәрләрне укуту ничә тапкыр үткәрелә? (һәр юл буенча бер жавап)?

	Кварт алга 1 тапкы р	Ярты елга 1 тапкыр	елга 1 тапкы р	Белем бирү үткәрелм и	Жавап бирә алмыйм
18.1. Профессиональ эшчәнлек процессы буенча белем бирү					
18.2. Хезмәт күрсәтү вакытында клиентлар/коллегалар белән эффектив коммуникация күнекмәләре буенча белем бирү					

19. Сез үз эшегездән ни дәрәжә канәгатьсез? (һәр юлга бер жавап)

	Канәгать	Канәгать түгел	Жавап бирә алмыйм
19.1. Эчтәлегә (хәл ителә торган мәсьәләләр тематикасы һәм бурычлары)			
19.2. Процессы (тормышка ашырыла торган функцияләр, процедуралар)			
19.3. Нәтижәсе			
19.4. Абрыйлылык			
19.5. Жәмәгатьчелек хуплавы белән			

20. Сез Органда (орган) эшчәнлегә тәкъдим ителә торган хезмәтләр буенча коллегаларыгыз белән аралашуга никадәр канәгатьсез? (Бер жавап)

	Канәгать	Канәгать түгел	Жавап бирә алмыйм
20.1. Сез вазыйфаны биләгән бүлекчәдә			
20.2. Бөтен орган буенча			

21. Сезнең һөнәри эшчәнлегегезне бәяләүдә сез өчен иң әһәмиятле нәрсә? (Бер жавап)

1. Житәкчелек тарафыннан кисәтүләр булмау
2. Житәкчелек тарафыннан нәтижәләрне тану

3. Житәкчелекнең фикере
4. Коллегаларның фикере
5. Үз-үзене бәяләү
6. матди стимуллаштыру
7. Кызыксындырмый, әһәмиятле түгел
8. Жавап бирә алмыйм

22. Сөз туганнарыгызга, дусларыгызга, танышларыгызга органда эшләргә киңәш итәрсез? (Зинһар, 10 баллы шкала буенча бәяләгез, анда 1-бик үк ихтимал түгел, 10 – зур ихтималлык белән) *(бер җавап)*

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

23. Жөнөс

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан аз
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм күбрәк

25. Яшегезне күрсәтегез *(бер җавап)*

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

26. Сөзнең белемегез? *(Бер җавап)*

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

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
9 нче кушымта

Якынча форма

**ТР жирле үзидарә органының эчке клиентларын сораштыру анкетасы (орган исеме)
Мөрәжәгатьләргә карау һәм сорауларны үтәү белән эчке клиентларның
канәгатьлеген бәяләү**

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

1. Сез гомумән алганда, биредәге хакимият органында (ведомствода) эшләүдән никадәр канәгатьсез? (Бер җавап)

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирә алмыйм

2. Сез юридик һәм физик затлар белән мөрәжәгатьләр, сораулар, тәкъдимнәр буенча ничә тапкыр турыдан-туры элемтәдә буласыз? (Бер җавап)?

1. Дәими, һәр эш көнне
2. Атнага берничә тапкыр
3. Айга берничә тапкыр
4. Елга берничә тапкыр
5. Моңың белән шөгыльләнмим

3. Кайсы төрдәге мөрәжәгатьләр белән ешрак эш итәргә туры килә? (Бер җавап)

1. Гариза
2. Кертелгән тәкъдимнәр
3. Шикаять
4. Власть органы эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирү өчен сорау
5. Башка _____ (күрсәтегез)

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

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

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

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

	1 дән 5кә бәя	Кимчелекләр, камилләштерү буенча тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шөхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать		
Дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү		
Госуслуги (gosuslugi.ru) порталы аша электрон формада мөрәжәгать		
Госуслуги порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать		
Социаль челтәрләр аша электрон формада мөрәжәгать		
Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать		
МФЦ аша язылган мөрәжәгать		

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

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

8. Мөрәжәгатьләрне (сорауларны) башка ведомствога (хакимият органына) адреслау ничек еш бара? (Бер җавап)

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан да
4. Җавап бирә алмыйм

9. Мөрәжәгатьләрне башка ведомствога (хакимият органына) күчереп бирүнең гадәти сәбәпләре ниндиләр? (Ачык сорауы)

10. Мөрәжәгатьләрне (сорауларны) караудан баш тарту ничә еш очрый? (Бер җавап)

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан да
4. Җавап бирә алмыйм

11. Мөрәжәгатьләрне (соравыларны) караудан баш тартуның гадәти сәбәпләре ниндиләр? (Ачык соравы)

12. Тулаем алганда, сезнең хакимият органында мөрәжәгатьләрне карау һәм сорауларны үтәү процессы белән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

13. Сезнең хакимият органында мөрәжәгатьләрне карау һәм сорауларны үтәү процессында нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

14. Сез үзегезне хәзерге вакытта нинди вазыйфалар төркеменә кертәсез? (бер җавап)

1. Югары
2. Баш
3. Өйдәп баручы
4. Өлкән
5. Кече

15. Дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан аз
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм күбрәк

16. Үз ведомствогызда ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан аз
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм күбрәк

17. Җенес

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

18. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

19. Сезнең белемегез? (Бер җавап)

1. Югары
2. Тәмамланмаган югары
3. Урта махсус

4. Урта гомуми

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кире элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
10 нче кушымта

Якынча форма

**ТР жирле үзидарә органының эчке клиентларын сораштыру анкетасы (орган исеме)
Ярдәм чараларын күрсәтү буенча эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең,
эшчеләрнең) канәгатьлеләген бәяләү**

Исәнмесез! Татарстан Республикасы Саба муниципаль районының 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. Сез гомумән алганда, бу власть органында (ведомствода) эш белән ни дәрәжәдә канәгатьсез? (Бер җавап)

1. Канәгать
2. Канәгать түгел
3. Җавап бирә алмыйм

2. Сез ярдәм чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча юридик һәм физик затлар белән турыдан-туры ничек еш үзара эшләшәсез? (Бер җавап)?

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

3. Зинһар, сез нинди ярдәм чараларын күрсәтү белән шөгыльләнәсез? (Һәр теләсә нинди җавап)

Аннары сораулар респондент билгеләгән һәр ярдәм чарасы буенча аерым бирелә.

4. Ведомствода ярдәм чарасын күрсәтү турында мәгълүмат нинди рәвештә оештырылган? (Һәр теләсә нинди җавап)

1. Мәгълүмат Госуслуги порталында (gosuslugi.ru) урнаштырылган
2. Мәгълүмат Госуслуги порталының (gosuslugi.ru) мобиль кушымтасында урнаштырылган
3. Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган
4. Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган
5. Мәгълүмат ведомствоның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәгә рәсми битендә урнаштырылган
6. Мәгълүмат ведомствоның «Одноклассники» социаль челтәрәндәгә рәсми битендә урнаштырылган
7. Мәгълүмат КМИ һәм интернетта урнаштырылган
8. Мәгълүмат ведомствога шәхси мөрәҗәгать иткәндә бирелә
9. Башка (күрсәтегез)

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

	1 дән 5кә бәя
Мәгълүмат Госуслуги порталында (gosuslugi.ru) урнаштырылган	
Мәгълүмат Госуслуги порталының (gosuslugi.ru) мобиль кушымтасында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәгә рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның «Одноклассники» социаль челтәрәндәгә рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат КМИ һәм интернетта урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствога шәхси мөрәжәгать иткәндә бирелә	

6. Ярдәм чарасы нинди рәвештә күрсәтеле? (Бер җавап)

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

7. Сезгә ярдәм чарасы күрсәтү өчен гаризаларны кире кайтару (ярдәм чарасын күрсәтүдән баш тарту) очраклары булдымы? (Бер җавап)

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирә алмыйм

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

Ярдәм чарасын күрсәтү чикләрендәгә процесслар	1 дән 5кә бәя
9.1 Ярдәм чарасын тормышка ашыруны финанслау	
9.2 Ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү	
9.3 Ярдәм чарасы күрсәтү өчен гаризаны юнәлтүне оештыру	
9.4 Дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү	
9.5 Ярдәм чаралары күрсәтүгә гаризаны карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карарлар кабул итү	
9.6 Ярдәм чарасын күрсәтү	
9.7 Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына) судка кадәр шикаять бирү	

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

Ярдәм чарасын күрсәтү чикләрендәге процесслар	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирә алмыйм
9.1 Ярдәм чарасын тормышка ашыруны финанслау		
9.2 Ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү		
9.3 Ярдәм чарасы күрсәтү өчен гаризаны юнәлтүне оештыру		
9.4 Дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү		
9.5 Ярдәм чаралары күрсәтүгә гаризаны карау һәм аны карау нәтиҗәләре буенча карарлар кабул итү		
9.6 Ярдәм чарасын күрсәтү		
9.7 Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына) судка кадәр шикаять бирү		

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

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

1. Югары
2. Баш
3. Әйдәп баручы
4. Өлкән
5. Кече

13. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан аз
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм күбрәк

14. Сөз Сөзнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан аз
2. 1-2 ел
3. 3-4 ел
4. 5 ел һәм күбрәк

15. Җенес

1. Ир-ат
2. Хатын-кыз

16. Яшегезне күрсәтегез (Бер җавап)

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

17. Сөзгең белемегез? (бер жавап)

1. Югары
2. Төмамланмаган югары
3. Урта махсус
4. Урта гомуми

Хезмәттәшлек өчен рәхмәт!

Эчке һәм тышкы клиентлардан
кере элемтәне
жыю һәм анализлау Тәртибенә
11 нче кушымта

**Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү процессынан клиентларның
канәгатьлеген бәяләү максатларында үткәрелгән сораштыру нәтижәләре буенча
«авырту картасы» формалаштыруны үз эченә алган мөрәҗәгатьләргә һәм
соратуларны карау нәтижәләре буенча аналитик хисап**

Канәгатьлекне бәяләү нәтижәләре турында «авырту картасы» (алга таба – Хисап) формалаштыруны үз эченә алган аналитик хисап Россия Федерациясә Хөкүмәтенә 06.10.2021 №2816-р күрсәтмәсә белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проекты кысаларында клиентоцентричность принципларын һәм стандартларын кертү максатларында әзерләнгән.

*жирле үзидарә органы исеме (клиент үзәккә стандартын кертү буенча чаралар планын («юл картасы») раслау
турындагы боерык реквизитлары).*

(алга таба – Орган)

Жирле үзидарә органы исеме

Татарстан Республикасы Саба муниципаль районы Башкару комитетының _____ № _____ санлы «Татарстан Республикасы Саба муниципаль районында эчке һәм тышкы клиентлардан килгән кире бәйләнешне әзерләү һәм анализ тәртибе турында Положениене раслау» карарына туры кителешенчә, дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү, үтенечләргә һәм сорауларны карау процесслары буенча клиентларның канәгатьлеген бәяләү, Татарстан Республикасы Саба муниципаль районы жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре (эшчеләре) профессиональ эшчәнлек һәм хезмәт канәгатьлеген бәяләү (алга таба – канәгатьлекне бәяләү) максаты белән кире бәйләнешне регуляр әзерләү һәм анализ оештырылды.

Отчетта шул вакыттагы хәл буенча кире элемтәне жыю һәм анализлау нәтижәләре китерелә. _____.

1. Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү

Мәгълүматларны әзерләү һәм анализ түбәндәге дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр буенча үткәрелде:

- «Исеме»
- «Исеме»
- «Исеме»

Хезмәт гражданнарга һәм юридик затларга күрсәтелә.

*Бу бүлектә ихтыяж динамикасын, шулай ук XX чорында «исем» (таблица рәвешендәге статистика, статистик белешмәләргә анализлау) хезмәтен сорап органга мөрәҗәгать итүчеләр санын чагылдырырга кирәк. XX.20XX-XX.XX.20XX.

№	Хезмәт төре исеме	Мөрәҗәгатьләр саны				Динамика (%)	Искәрмә
		2025 ел		2026 ел			
		берә млек	%	берә млек	%		

БАРЛЫГЫ

- - -

1.1. Мәғлүмат жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

*Хезмәт буенча клиентларның канәгатьлелеген бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә алып барылганын (*мәсәлән, хезмәт алучыларга адреслы анкеталар җибәрү, рәсми сайтта урнаштыру һ.б.*) тасвирларга кирәк.

Анкета хезмәт күрсәтүгә мөрәҗғәгать итүче *гражданныр/оешмалар санына* җибәрелде. ХХДАГЫ хәл буенча ХХ.20хх хезмәт күрсәтүләрдән файдаланучылардан тутырылган анкеталар *саны* алынды

1.2. Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүдән клиентларның канәгатьлеге

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

1 нче таблица

Процесс	Канәгатьлелек дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгатьсезлек сәбәбе
Дәүләт хезмәте күрсәтү турында мәғлүмат бирү		
Гариза бирүчеләргә документлар тапшыруны оештыру		
Дәүләт хезмәте күрсәтү өчен кирәкле документларны кабул итү һәм теркәү		
Соравны карау һәм аның каралу нәтиҗәләре буенча карар кабул итү		
Гариза бирүчене дәүләт хезмәте күрсәтү барышы һәм аның нәтиҗәләре турында хәбәр итү		
Дәүләт хезмәте нәтиҗәсен бирү		
Гариза бирүченең дәүләт хезмәте нәтиҗәсе сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		

Заявка биру этабында Башкарма комитет ягыннан мәғлүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

1.3. Мәғлүмат системаларыннан канәгатьлекне анализлау

Бүлектә ЕПГУ, РПГУ, сайт һ.б. мәғлүмати системалар ярдәмендә хезмәт алу процедурасын бәяләүнең анализын күрсәтергә кирәк.

1.4. Ышанычлар, клиентларның «авырту» картасы, тәкьдимнәр

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

2. Мөрәжәгатьләрне һәм таләпләрне карау

Мәғлүматларны жыю һәм анализлау орган тарафыннан мөрәжәгатьләрне һәм соратуларны карау буенча үткәрелде.

*Бүлектә XX.XX.20XX-XX.XX.20XX чор өчен гариза биргәннәрнең һәм Өндәүләр һәм Сораулар Органы караганнарының динамикасын (*таблица формасында статистика, статистик мәғлүматлар анализы*) күрсәтергә кирәк.

№	Мөрәжәгать итү өлкәсе	Мөрәжәгатьләр саны				Динамика (%)	Искәрмә
		2025 ел		2026 ел			
		берә млек	%	берә млек	%		
1	Жир мәсьәләләре						
2	Мөлкәт мәсьәләләре						
3	Социаль мәсьәләләр						
4							
..							
.							
	БАРЛЫГЫ	-		-		-	

2.1. Мәғлүмат жыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

*Өндәүләр һәм сорауларны карау буенча клиентларның канәгатьлелеген бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә (*мәсәлән, гариза бирүчеләргә адреслы анкеталар жиберү, шәхси кабул итү, рәсми сайтта урнаштыру һ.б.*) алып барылганын тасвирларга кирәк.

Анкета мөрәжәгать итүче булган *гражданныр/оешмалар санына* жиберелде. ХХДАГЫ хәл буенча.ХХ.20XX тугырылган анкеталар *саны* алынды (%).

2.2. Клиентларның мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны караудан канәгатьлеге

Бу бүлектә мөрәжәгатьләрне һәм сорауларны орган тарафыннан карау процедурасын бәяләүгә анализны аны характерлаучы аерым сыйфатлар буенча

күрсәтергә кирәк (1 нче таблица). Бәя бал системасы буенча бирелә, анда иң яхшы бәя — 5 балл, иң начары-1 балл.

1 нче таблица

Процесс	Канәгатьлелек дәрәжәсе (уртача балл)	Респондент күрсәткән процесс белән канәгатьсезлек сәбәбе
Мәгълүмат бирү		
Гариза бирүчеләргә документлар тапшыруны оештыру		
Документларны кабул итү һәм теркәү		
Соравны карау һәм аның каралу нәтижеләре буенча карар кабул итү		
Мөрәжәгатьне карау барышы һәм аның нәтижеләре турында мөрәжәгать итүчегә хәбәр итү		
Нәтижә бирү		
Мөрәжәгать итүченең мөрәжәгатьне карау сыйфатын бәяләү мөмкинлеге		
Гариза бирү этабында Башкарма комитет ягыннан мәгълүмати һәм консультацион ярдәм		
....		

2.3. Мәгълүмати системалар буенча канәгатьлелекне анализлау

Бүлектә ЕПГУ, РПГУ, сайт һ.б. мәгълүмати системалар ярдәмендә хезмәт алу процедурасын бәяләүнең анализын күрсәтергә кирәк.

2.4. Ышанычлар, клиентларның «авырту» картасы, тәкъдимнәр

Бу бүлектә үткөрелгән анализ нәтижеләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтижеләр һәм тәкъдимнәрне күрсәтергә кирәк.

Жир эшләрен башкаруга ордер (рөхсәт) бирү буенча муниципаль хезмәт күрсәтүнең административ регламентына

Докладка: "Авырту картасы"

№	Процесстың исеме	Ачыкланган проблемалар/тышкы клиентларның потенциалы ихтыяжлары	Проблеманың таралышы	Проблеманы чишү/ихтыяжны канәгатьләндерү приоритетлыгы	Чараларны тормышка ашыру өчен кирәк булганнар	Жаваплы (ФИО, вазыйфа)	Гамәлгә ашыру срогы

3. Эчке клиентларның канәгатьлегә бәясе

Оешма хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү, шулай ук үзара эшләү процессларыннан канәгатьлелек дәрәжәсен бәяләү максатында эчке клиентларны сорау үткәрергә.

Сорауда ХХ кеше катнашты.

2-нче таблица – Оешманың хезмәткәрләренең аерым процесслар буенча канәгатьлегә бәясе: канәгатьсезлекнең сәбәпләре

2 нче таблица

Оешмада эш белән канәгатьлелек			
Коллективта коллегалар арасындагы үзара мөнәсәбәтләр белән канәгатьлелек	Сез эшләгән бүлектә вазыйфаны билисез		
	Оешмада гомумән		
Башка дәүләт органнары һәм оешмалары белән үзара хезмәттәшлектән канәгатьлек	Тәкъдим ителгән мәгълүматның сыйфаты		
	Тәкъдим итү вакытына ризалык мәгълүмат		
	Мәгълүмат алышу процессының автоматизация дәрәжәсе (электрон документ әйләнеше системасы)		
	Ведомствоара хезмәттәшлекне регламентлау (норматив документлар, инструкциялар һ. б.)		
	Мәгълүмат алмашу процессында башка дәүләт органнары һәм оешмалары хезмәткәрләре белән элемент		
Оешмада профессиональ үсеш мөмкинлекләре белән канәгатьлелек (тренинглар, семинарлар, уку ту курслары, квалификация күтәрү)			
Үз эшчәнлегенң матди-техник жиһазландырылуы белән канәгатьлелек	Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитар бүлмәләре һ.б.)		
	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчермә техника, элемент чаралары)		
	Программа белән тәэмин итү		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Чыгым материаллары белән тәэмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)		
Профессиональ эшчәнлекне	Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы		

тәртипкә салу белән канәгатьлелек	Инструкцияләрдән һәм методик методик материалларны куллану уңайлылыгы		
Профессиональ эшчәнлекне автоматизацияләү белән канәгатьлелек	Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчermә техника, элемент чаралары)		
	Программа белән тәзмин итү		
	Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
	Документлар әйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торуның мәгълүмати системалары		
	Хокукий мәгълүмат системалары		
	Кадрлар порталы		
	Дэшбордлар		
	Формалар һәм үрнәкләрне автоматизацияләү		
	Докладларны автоматизацияләү		
	Гомуми мәгълүмат ресурсларына (Интернет) керүне автоматизацияләү		
	Башка дәүләт органнары һәм оешмалары мәгълүматына керү		

3.1. Мәгълүмат җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

- онлайн һәм офлайн формаларда кире элемент җыю формасы;
- кулланыла торган методлар, инструментлар һәм шартлар*.

*Органның хезмәткәрләре, эшчеләре канәгатьлеге бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә үткәрелгәнлеген тасвирларга кирәк (мәсәлән, *Органның рәсми сайтында урнаштырылган хезмәткәрләргә, эшчеләргә адресланган анкеталар һ.б.*).

Анкета хезмәткәрләр санына җибәрелгән. ХХДАГЫ хәл буенча.ХХ.20хх хезмәткәрләрдән тутырылган анкеталар саны алынды (%).

3.2. Нәтиҗәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

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

4. Анализ внутренней удовлетворенности клиентов путем обработки запросов и запросов

Провести опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы сотрудников ведомства, а также оценки уровня удовлетворенности рассмотрением обращений и выполнением запросов.

Сорауда ХХ кеше катнашты.

Таблица 3 – Эчке клиентларның мөрәҗәгатьләренә карау һәм сорауларны үтәү буенча канәгатьлеге бәяләү, канәгатьсезлек сәбәпләре

Канәгатьлелек
дәрәжәсе (уртача
балл)

Канәгатьсезлек
сәбәпләре, тәкъдимнәр

Дәүләт хакимияте органында шәхсән
кабул иткәндә телдән мөрәжәгать
Дәүләт органына кәгазьдә язылган язма
мөрәжәгать
Хакимият органының рәсми сайты аша
электрон рәвештә мөрәжәгать итү
Госуслуги (gosuslugi.ru) порталы аша
электрон формада мөрәжәгать
Госуслуги порталының мобиль
кушымтасы аша электрон формада
мөрәжәгать
Социаль челтәрләр аша электрон
формада мөрәжәгать
Месенджерлардагы төркемнәр аша
электрон формада мөрәжәгать
МФЦ аша язылган мөрәжәгать

4.1. Мәғлүмат җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

*Органның хезмәткәрләре, эшчеләре канәгатьлеге бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә үткәрелгәнлеген тасвирларга кирәк (мәсәлән, *Органның рәсми сайтында урнаштырылган хезмәткәрләргә, эшчеләргә адресланган анкеталар һ.б.*).

Анкета хезмәткәрләр санына жибәрелгән. ХХДАГЫ хәл буенча.ХХ.20хх хезмәткәрләрдән тугызылган анкеталар саны алынды (%).

4.2. Нәтижәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтижәләр һәм тәкъдимнәрне күрсәтергә кирәк. Канәгатьлек дәрәжәсе һәм канәгатьсезлек сәбәпләре турында язарга.

5. Эчке клиентларның (хезмәткәрләрнең, хезмәткәрләрнең) ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлеген анализлау

Ведомство хезмәткәрләренең эш шартларын өйрәнү, шулай ук ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлек дәрәжәсен бәяләү максатыннан эчке клиентлардан сораштыру үткәргә.

Сорауда ХХ кеше катнашты.

4 нче Таблица-эчке клиентларның ярдәм чаралары белән канәгатьлеген, канәгатьсезлек сәбәпләрен бәяләү.

№	Ярдәм чаралары	Канәгатьлелек дәрәжәсе (уртача балл)	Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
1.			
2.			
....			
.			

Таблица 5 – Ярдәм чараларын тәкъдим итү чакырыгында процессларны оештыру.

№	Процесс	Канәгатьлелек дәрәжәсе (уртача балл)	5 нче таблица Канәгатьсезлек сәбәпләре, тәкъдимнәр
1.	Ярдәм чарасын гамәлгә ашыруны финанслау		
2.	Ярдәм чарасы турында хәбәр итү		
3.	Ярдәм чарасы күрсәтү өчен гариза юнәлеше оештыру		
4.	Дәүләт ярдәме чараларын күрсәтү өчен кирәкле документларны (белешмәләренә) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү		
5.	Ярдәм чаралары күрсәтүгә гаризаны карау һәм аны карау нәтижәләре буенча карарлар кабул итү		
6.	Ярдәм чарасын күрсәтү		
7.	Ярдәм чарасын күрсәтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына) судка кадәр шикаять бирү		

5.1. Мәгълүмат җыю ысуллары һәм респондентларның тасвирламасы

Бүлектә түбәндәгеләр тасвирлана:

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

*Органның хезмәткәрләре, эшчеләре канәгатьлеге бәяләү нинди ысуллар, кораллар ярдәмендә үткәрелгәнлеген тасвирларга кирәк (мәсәлән, *Органның рәсми сайтында урнаштырылган хезмәткәрләргә, эшчеләргә адресланган анкеталар һ.б.*).

Анкета хезмәткәрләр санына җибәрелгән. ХХДАГЫ хәл буенча ХХ.20хх хезмәткәрләрдән тутырылган анкеталар саны алынды (%).

5.2. Нәтижәләр, эчке клиентларның «авыртулары» картасы, рекомендацияләр

Бу бүлектә үткәрелгән анализ нәтижәләре буенча нинди «авыртулар» ачыклануын, нәтижәләр һәм тәкъдимнәргә күрсәтергә кирәк. Канәгатьлек дәрәжәсе һәм канәгатьсезлек сәбәпләре турында язарга.

Дата

Имза

(Ф.И.О., вазифасы күрсәтелеп)

Эчке Хисапка 2 нче кушымта
"Авыртулар картасы"

№	Процесстың исеме	Ачыкланган проблемалар/ Эчке клиентларның потенциалы ихтыяжлары	Проблеманың таралышы	Проблеманы чишү/ Ихтыяжны канәгатьләндерү приоритетлыгы	Чараларны тормышка ашыру өчен кирәк булганнар	Жаваплы (ФИО, вазыйфа)	Гамәлгә ашыру срогы