

**РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
АТНИНСКИЙ РАЙОННЫЙ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ**

422750, село Большая Атня,
улица Ш.Марджани, дом 6



**ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ӘТНӘ РАЙОНЫНЫҢ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ**

422750, Олы Әтнә авылы,
Ш.Мәржани урамы, 6 нчы йорт

Тел./факс: 8(84369)21020, E-mail: atnya@tatar.ru, сайт: atnya.tatarstan.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«27» июль 2026ел.

КАРАР

№ 219

**Эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне жыюны һәм анализлауны
оештыру турында**

Россия Федерациясе Хөкүмәтенң 06.10.2021 № 2816-р күрсәтмәсе белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» Федераль проекты кысаларында клиент үзәклегә принципларын һәм стандартларын кертү максатларында, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының 29.09.2023 ел, № 2160-р күрсәтмәсе белән расланган Татарстан Республикасында клиентлар үзәклегә стандартларын кертү буенча чаралар планының («юл картасы») 3.5 пункты үтәү өчен Татарстан Республикасы Әтнә район башкарма комитеты карар бирә:

1. Кушымта нигезендә эчке һәм тышкы клиентлардан кире элемтәне жыю һәм анализлау тәртибен расларга.

2. Татарстан Республикасы Әтнә районы Башкарма комитетының территорияль үсеш бүлеген тышкы һәм эчке клиентларның гомуми канәгатьлек дәрәжәсен анализлау өчен җаваплы дип билгеләргә.

3. Әлеге карарны Интернет мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрендәге хокукый мәгълүматның рәсми порталында (<https://pravo.tatarstan.ru>) һәм Татарстан Республикасы Әтнә муниципаль районының рәсми сайтында (<https://atnya.tatarstan.ru>) бастырып чыгарырга.

4. Әлеге карарның үтәлешен тикшереп торуны Әтнә район башкарма комитеты җитәкчесе урынбасарына йөкләргә.

Житәкче:



А.Ф. Каюмов

Эчке һәм тышкы клиентлардан кире элементне жыю һәм анализлау
тәртібе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге тәртип Россия Федерациясе Хөкүмәтенең 2021 елның 06 октябрендәге 2816-р номерлы күрсәтмәсе белән расланган «Дәүләт кешеләр өчен» федераль проектын гамәлгә ашыру кысаларында физик һәм юридик затлардан, Татарстан Республикасы Өтнә муниципаль районы Башкарма комитеты хезмәткәрләреннән дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләргә алу процессыннан, ярдәм итү, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген башкару һәм (яисә) Татарстан Республикасы Өтнә муниципаль районы Башкарма комитеты (алга таба - Орган) вәкаләтләреннән кире элемент алуны оештыру максатыннан эшләнгән.

1.2. Кире элемент системасын формалаштыру максатлары түбәндәгеләргә үзгәрә ала:

1.2.1. клиентларның хакимият органы белән барлык үзгәрә хезмәттәшлегә сыйфаты турында һәм клиентларның төрле тормыш хәлләрендә хакимият органы белән үзгәрә хезмәттәшлегә турында бердәм һәм чагыштырмача мәгълүмат формалаштыру;

1.2.2. клиентлар белән үзгәрә хезмәттәшлектә проблемалар, дөгъвалар («болер») ачыклау, аларны бетерү буенча чаралар эшләү һәм клиентларның канәгатьлеген арттыруга юнәлдерелгән;

1.2.3. гамәлдәге дәүләт хезмәтләренә сыйфатын күтәрүгә һәм яңа дәүләт хезмәтләргә булдыруга таләпләргә гамәлгә ашыруны тикшереп тору;

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

1.2.5. Хакимият органы процессларының нәтиҗәләгән арттыру;

1.2.6 Клиентлар проблемаларына оператив җавап бирү.

1.2. Әлеге тәртиптә түбәндәге терминнар кулланыла:

Тышкы клиент - үз ихтияҗларын канәгатьләндерү максатында орган белән мөстәкыйль яки вәкаләтле вәкил аша үзгәрә хезмәттәшлек итүче физик яки юридик зат.

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

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

Офлайн сораштыру - мәгълүматны жыю ысулы, ул мәгълүмат бирү каналларына бәйсез рәвештә алардан кире элементә жыю максатында турыдан-туры шәхси хезмәттәшлекне күздә тотта (8 хакимият органында, МФЦда, клиентларның озак вакыт булу урыннарында шәхси кабул итү, Кәгазь хатлар жиберү).

2. Тышкы кире элементә системасы

2.1. Тышкы кире элементә системасы тышкы клиентларның дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләренә алуның гамәлдәге механизмнарына мөнәсәбәтән өйрәнү, ярдәм итү чараларын, контроль-күзәтчелек эшчәнлеген гамәлгә ашыру һәм (яисә) Орган вәкаләтләрен гамәлгә ашыру, мөрәжәгатьләрен, тәкъдимнәрен, гаризаларны, шикаятләрен карау, клиент бәяләү дәрәжәсен арттыру максатларында Орган эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан файдалану мөмкинлеген өйрәнү өчен билгеләнгән.

2.2. Тышкы кире элементә системасы Органга телдән яки язмача килгән сорауларны, сораштыруларны, гражданның фикерләрен, физик һәм юридик затларның бәяләмәләрен кабул итүне (жыюны), эшкәртүне һәм анализлауны үз эченә ала:

органның рәсми сайтындагы «гражданның кабул итү һәм мөрәжәгатьләр» бүлегә аша органга мөрәжәгать юлнамалары: atnya.tatarstan.ru;

мөрәжәгать юлнамалары почта адресы буенча: 422750, ТР, Әтнә районы, Олы Әтнә авылы, Ш. Мәржани ур., бнчы йорт;

шәхсән кабул иткәндә органга турыдан-туры мөрәжәгать итү;

социаль челтәрләрдә һәм (яисә) мессенджерларда органның рәсми битләре аша мөрәжәгать юлнамалары;

органның рәсми сайтындагы «кире элементә» бүлегендәге сораштыруларда катнашу;

социаль челтәрләрдә органның рәсми битләрендә урнаштырылган сораштыруларда катнашу;

тышкы клиентларга персональләштерелгән таратуда сораштыруларда катнашу;

шәхси кабул итүдә орган сораштыруларында катнашу;

органның эшчәнлегә мәсьәләләре буенча фикерләр жыю өчен билгеләнгән махсус чараларда тышкы клиентларның катнашуы;

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

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

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

2.5. Кире элементәне 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. Кирәклек ачыкланганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары 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 үзәклегә дәрәжәсен арттыру максатларында каралган.

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

мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләмәләрне электрон почта адресына жиберү;

мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне Орган бинасында урнаштырылган почта яхәсе аша жиберү;

мөрәжәгатьләрне, сораштыруларны, фикерләрне, бәяләүләрне органның бердәм электрон документ әйләнеше системасы аша жиберү;

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

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

матди-техник жиһазлау;

һөнәри эшчәнлекне регламентлаштыру;

һөнәри эшчәнлекне автоматлаштыру;

башка органнар белән үзара хезмәттәшлек;

органда һөнәри үсеш мөмкинлекләре;

органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләре;

коллективта орган хезмәткәрләре арасындагы мөмкинлекләр;

тудырылган эшчәнлек (хезмәт) шартларыннан канәгать булу.

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

Кирәклек ачылганда, үзара хезмәттәшлекнең һәр формасы кысаларында клиент сегментлары һәм аларның типик ихтыяжлары актуальләштерелә. Эчке клиентлардан хезмәт вазыйфаларын башкару шартлары мәсьәләләре буенча мөрәжәгатьләр, запрослар, хезмәт язмалары килгәндә, алар шулай ук кире элемтә системасы кысаларында исәпкә алынырга һәм анализланырга тиеш.

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

4. Мөрәжәгатьләр анализы

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

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

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

Мәгълүмат ведомство эчендәге характерда була һәм бастырып чыгарылырга тиеш түгел.

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

4.2. Анализ объектив метрикалар буенча үткәрелә:

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

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

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

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

канәгатьләнделермәгән шикаятьләр саны (кире кагылган шикаятьләр саны һәм кварталда кергән барлык шикаятьләр санының өлеше).

5. Сораштырулар үткәрү

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

дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтү;

ярдәм чаралары;

контроль-күзәтчелек эшчәнлеге;

муниципаль функция;

мөрәжәгатьләрне һәм таләпләрне карау;

орган эшчәнлегә турындагы мәгълүматтан файдалану.

5.2. Тутырылган анкеталар һәм башка бәяләмәләр Органның җаваплы структур бүлекчәләре тарафыннан җыела һәм анализлана. Барлык анкеталар һәм башка бәяләмәләр категорияләр буенча хисапка алынганнан һәм бүленгәннән соң, аларның һәркайсына күпме анкет һәм башка бәяләмәләр эләккәнән исәпләргә, нәтижәләрдән чыгып, канәгатьлек күрсәткечләрен исәпләргә һәм тышкы һәм эчке клиентларның канәгатьләнүенә йогынты ясый торган факторларны ачыкларга (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында; 11 нче кушымта) һәм юл картасы формасындагы житешсезлекләрне бетерү буенча тәкъдимнәр төзәргә (тышкы һәм эчке клиентлар өчен аналитик хисап формасында) (1 нче, 2 нче кушымталар: «Авыру картасы»).

Хезмәтне алучының анкетасы
(физик һәм юридик затлар өчен)

БСез хезмәт сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алга таба – Орган) белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез күбрәк орган хезмәтләреннән канәгатьме яки канәгать түгелме?

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

2. Сез орган хезмәтләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

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

3. Сез нинди орган хезмәтеннән файдаландыгыз:

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

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

5. Хезмәтне алу никадәр әңиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя хезмәтне алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя хезмәтне алу бик әңиңел 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 хезмәтне алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сезгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?

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

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

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

1. Әйе, тулы күләмдә
2. Әйе, өлешчә

3. Мәғлүмат актуаль түгел булып чыкты
4. Юк, барып чыкмады

9. Сизнең өчен хезмәт алу тәртибе турында мәғлүмат бирүнең нинди ысулы өстенлекле?
(Иң күбе 5 варианты сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәғлүмат органның рәсми сайтында
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. РПГУДА урнаштырылган мәғлүмат
8. Башка

10. Хезмәтләр алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жиһәрдегез?

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

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

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

12. Хезмәт алу өчен гариза һәм документлар бирү никадәр аңлаешлы һәм уңайлы иде? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик жинел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

1. Әйе

2. Юк

17. Сөз гаризаны һәм хезмәт күрсәтү өчен документларны карау нәтижәләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Алмадым(а)
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
5. Почта аша жибәрү
6. Органның рәсми сайты аша
7. Башка

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

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

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

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

23. Хезмәт нәтижәсен сезгә мөмкин булган ысулларның кайсысы белән жибәрделәр?

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

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

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

25. Сөз хөзмөт нәтижәсә сыйфатыннан ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
26. Хөзмөт күрсәтү тәртибе белән канәгатъ булмаган очракта, сөз судка кадәр шикаятъ бирү мөмкинлегеннән файдаландыгызмы?
1. Кирәк булмаган
 2. Әйе
 3. Юк
27. Хөзмөт күрсәткәндә орган хөзмәткәре белән үзара хөзмәттәшлек итүдән сөз ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
28. Органга турыдан-туры мөрәҗғәтә иткәндә хөзмөт күрсәтү турында мәғълүмат бирүче орган хөзмәткәрләренән яхшы күнелләгән һәм әдәпләгән сөз ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Җавап бирергә авырсынам
29. Сөз турыдан-туры хөзмөт күрсәтүче орган хөзмәткәрләренән яхшы күнелләгән һәм әдәпләгән сөз ничек бәялисез?
1. Бик яхшы
 2. Яхшы
 3. Начар
 4. Бик начар
 5. Җавап бирергә авырсынам
30. Хөзмөт күрсәтү бәясеннән сөз ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя сөзнен тулысынча канәгатъ булмавыгызны аңлата, 5 нче бәя сөз тулысынча канәгатъ булуыгызны аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
31. Хөзмөт күрсәтү турында гариза бирү, хөзмөт күрсәтү статусы турында мәғълүмат алу, хөзмөт күрсәтү буенча нәтижә алу өчен ведомствога кабул итүгә язылу мөмкинлегеннән сөз ни дәрәжәдә канәгатъ? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгатъ түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгатъ дигәнне аңлата. (Бер җавап)
1. 5 балл
 2. 4 балл
 3. 3 балл
 4. 2 балл
 5. 1 балл
32. Тулаем хөзмөт алу процессын бәяләгез:
1. Аермалы
 2. Яхшы
 3. Канәгатъләнерлек
 4. Канәгатъләнмәслек
 5. Җавап бирергә авырсынам

33. Дусларыгызга һәм танышларыгызга хезмэт күрсәтүне тәкъдим итәргә эзерлекне бәялисезме? Бәя бирегез
5 баллы шкала буенча, анда 1 бәя сезнең төгәл кинәш итмәячегезне аңлата, 5 бәя сез төгәл кинәш итәчегезне аңлата. (Бер җавап)

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

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

35. Сезнең карашка хезмэт күрсәтүдә нәрсәне үзгәртәргә һәм тәҗрибәләштерәргә кирәк? (Ачык сорау)

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

2. Юк

37. Сезгә хезмэт алу процессында дәүләт пошлинасын (башка түләүләргә) түләргә туры килдеме? (Бер җавап)

1. Әйе, дәүләт пошлинасын (башка түләүләргә) түләгән
2. Юк, түләмәдем

38. Сез күбрәк түләп торган дәүләт пошлинасы күләмнән (башка түләүләр белән) канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

39. Сезгә хезмәтне алу процессында хезмэт күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикәят бирү процедурасына мөрәҗҗәгать итәргә туры килдеме? (Бер җавап)

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

40. Сез ярдәм чарасын күрсәтүче органның, шулай ук аның вазыйфаларының карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикәят бирү нәтиҗәсеннән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)

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

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

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

Алга таба физик затлар өчен генә

37. Сезнең женесегез

1. Ир
2. Хатын-кыз

38. Зинһар, сезнең 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 өлкәнрәк

39. Зинһар, белемгезне күрсәтегез (бер җавап)

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

40. Сезнең социаль хәлеге (бер җавап)

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

41. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

43. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

44. Оешмагызның оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

45. Кардәшлек оешмасының кайда урнашканын күрсәтегез?

1. Авыл жирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши. яшәүче

7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башкалар

46. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

47. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!

Муниципаль функцияне алушының анкетасы (физик һәм юридик затлар өчен)

Сез муниципаль функция сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алға таба – Орган) белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүегезне һәм берничә сорауга җавап бирүегезне сорыйбыз.

1. Сез күбрәк орган функцияләре белән канәгатьме яки канәгать түгелме?

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

2. Сез органның муниципаль функцияләреннән ничә тапкыр файдаланасыз?

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

3. Сез 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 жиңел 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 жиңел 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 мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

1. Урнаштырылган мәғлүмат органның рәсми сайтында
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. РПГУДА урнаштырылган мәғлүмат
8. Башка

10. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны мөмкин булган ысулларның кайсысы белән юлладыгыз?

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

11. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны жиберүнең кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

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

12. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документлар бирү ни дәрәжәдә аңлаешлы һәм уңайлы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя гариза һәм документлар бирү бик жинел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

17. Муниципаль функция алу өчен гариза һәм документларны карау нәтижәләре турында хәбәрнамә алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Алмадым(а)
2. РПГУ аша
3. Электрон почта аша
4. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
5. Почта аша жибәрү
6. Органның рәсми сайты аша
7. Башка

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Кирәк булмаган
2. Әйе
3. Юк

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

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

28. Органга турыдан-туры мөрәжәгать иткәндә муниципаль функция турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күнеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

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

29. Муниципаль функцияне турыдан-туры башкаручы орган хезмәткәрләренең яхшы күнеллелеген һәм әдәплелеген сез ничек бәялисез?

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

0. Муниципаль функция бирү турында гариза бирү, муниципаль функция бирү статусы турында мәгълүмат алу, Муниципаль функция буенча нәтижә алу өчен ведомствога язылу мөмкинлегеннән сез ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

31. Тулаем муниципаль функцияне алу процессын бәяләгез:

1. Аермалы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек
4. Канәгатьләnmәслек
5. Җавап бирергә авырсынам

32. Дусларыгызга һәм танышларыгызга муниципаль функцияләр алуны тәкъдим итәргә эзәр булуыгызны 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. (Бер җавап)

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

5. 1 балл

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

34. Муниципаль функцияларне бирүдә, сезнең карашка, 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 женесегез

1. Ир

2. Хатын-кыз

37. Зинһар, сезнең 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 өлкәнрәк

38. Зинһар, сезнең белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

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

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

40. Сөз ниндәй өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

11.	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
12.	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
13.	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
14.	ТКХ, су белән тәмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
15.	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуларны оештыру
16.	Төзелеш	16.	Спорт
17.	Сәүдә	17.	Туризм
18.	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тәмин итү
19.	Транспортировкалау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
20.	Яшьләр сәясәте	20.	Җавап бирә алмыйм/җаваптан баш тартам

41. Сөз кайсы төбәктә яшисез? (Субъектлар исемлеге Кушымтада бирелә)

Алга таба юридик затлар өчен генә

42. Оешмагызының оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

1. Коммерцияле оешма

2. Коммерциягэ карамаган оешма
 3. Дәүләт оешмасы
 4. Башкасы
43. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?
1. Авыл жирендә
 2. Шәһәр тибындагы поселокта
 3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
 4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
 5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
 6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
 7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
 8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
 9. Башкасы

44. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?
(Субъектлар исемлеге Кушымтада бирелә)

45. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Ярдәм чараларын алучының анкетасы

Сез ярдәм сорап мөрәжәгать иттегез. Сездән Татарстан Республикасы жирле 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. Коммерцияле оешма
3. Коммерциягә карамаган оешма
4. Дәүләт оешмасы
5. Башка

2. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл жирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

3. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

4. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

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

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

6. Сез органга ярдәм чараларын ничә тапкыр аласыз?

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

7. Сез орган ярдәменә нинди чарасын алдыгыз?:

8. Сез алган ярдәм чарасыннан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

9. Ярдәм чарасын алу никадәр әҗиңел яки катлаулы булды? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя ярдәм чарасын алу бик авыр булган дигәнне аңлата, 5 нче бәя ярдәм чарасын алу бик әҗиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

11. Ярдәм чараларын алу тәртибе турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

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

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

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында
2. Дәүләт финанс ярдәме чараларын күрсәтү порталында урнаштырылган мәгълүмат
3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация бирү
6. Органда шәхси кабул итүдә консультация бирү
7. Органнан хәбәрләр алу
8. Башка

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

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

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

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

16. Ярдәм чараларын алу өчен гариза һәм документлар бирү ни дәрәҗәдә 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 әҗиңел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

1. 5 балл

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

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

1. Әйе
2. Юк

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

24. Ярдем чараларын алу өчен кирәкле документлар санының оптималь булуы белән 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

25. Ярдем чараларын 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

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

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

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

1. Кирәк булмаган
2. Әйе
3. Юк

28. Ярдәм чараларын алу процессында сездә кыенлыklar тудымы?

1. Әйе
2. Юк

29. Ярдәм чараларын алу процессын тулаем бәяләгез:

1. Аермалы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек
4. Канәгатьләnmәслек
5. Җавап бирергә авырсынам

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

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

31. Органга турыдан-туры мөрәҗәгать иткәндә ярдәм чаралары турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең игелеклеге һәм әдәплеге сез ничек бәялисез?

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

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

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

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

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

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

1. Әйе

-
2. Юк

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Якынча форма

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

Сез Татарстан Республикасы жирле үзидарә органына (орган исеме) (алга таба – Орган) мөрәжәгать, тәкъдим, гариза, шикаять (алга таба - мөрәжәгать) белән мөрәжәгать иттегез. Сездән орган белән хезмәттәшлек процессына бәя бирүгезне һәм берничә сорауга җавап бирүгезне сорыйбыз.

1. Сиз органга нинди мөрәжәгать белән мөрәжәгать иттегез?:

2. Сиз 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. Сиз 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. Орган телефоны буенча
5. Органда шәхси кабул итүдә
6. Органның рәсми сайты аша мөрәжәгать юллады
7. Органга электрон почта аша мөрәжәгать жибәргән
8. Башка

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

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

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

(Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Урнаштырылган мәгълүмат органның рәсми сайтында
2. Органнан хәбәрләр алу
3. Массакүләм мәгълүмат чараларында урнаштырылган мәгълүмат
4. Социаль челтәрләрдә һәм мессенджерларда урнаштырылган мәгълүмат
5. Орган хезмәткәре тарафыннан телефон аша консультация 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 аша жибәрү
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 аша жибәрү
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. Сиз органга мөрәжәгатьне кабул итү һәм теркәү процессынан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

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

1. Әйе
2. Юк

13. Сиз мөрәжәгатьне карау статусы турында мәгълүмат бирү процессынан ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

14. Мөрәжәгәтегезне карау сроклары турында сезгә хәбәр ителдеме?

1. Әйе
2. Юк

15. Сиз мөрәжәгатьне карау нәтижеләре турында хәбәр алдыгызмы?

1. Әйе
2. Юк

16. Мөрәжәгатьне карау барышы турында сез нинди мөмкин булган ысуллар белән хәбәрнамәләр алдыгыз? (Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Алмадым(а)
2. Электрон почта аша
3. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
4. Почта аша жибәрү
5. Органның рәсми сайты аша
6. Башка

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

(Иң күбе 3 вариантны сайлап алырга мөмкин)

1. Электрон почта аша
2. Телефон аша шалтырату ярдәмендә
3. Почта аша жиберү
4. Органның рәсми сайты аша
5. Башка

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

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

19. Мөрәжәгәткә җавап алуның кайсы ысулы сезнең өчен иң яхшысы?

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

20. Сөз мөрәжәгәткә карау һәм орган хезмәткәрләре сорауларын үтәүдән ни дәрәжәдә канәгать?

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

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

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

22. Сөз органда мөрәжәгәткә карау турында мәгълүмат бирүче орган хезмәткәрләренең яхшы күнеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

23. Сөз мөрәжәгәткә турыдан-туры караган орган хезмәткәрләренең яхшы күнеллелеген һәм әдәплелеген ничек бәялисез?

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

24. Сөз мөрәжәгәт итү, мөрәжәгәткә карау статусы турында мәгълүмат алу, мөрәжәгәткә җавап алу өчен ведомствого язылу мөмкинлегеннән ни дәрәжәдә канәгать? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сөз тулысынча канәгать түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сөз тулысынча канәгать дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

25. Мөрәжәгәткә тулаем карау процессын бәяләгез:

1. Аермалы
2. Яхшы
3. Канәгатьләнерлек

4. Канәгәтләнмәслек
5. Жавап бирергә авырсынам

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

27. Сезнең карашка мөрәжғәтә органы каравында нәрсәне үзгәртәргә һәм тулыландырырга кирәк? (Ачык сорау)

28. Сезгә мөрәжғәтәләргә 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 жәенесегез

1. Ир

2. Хатын-кыз

30. Зинһар, сезнең 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 өлкәнрәк

31. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

32. Сезнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

34. Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

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

35. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

36. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

37. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл җирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

38. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

39. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

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

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

1. Сиз органга нинди мөрәҗәгать белән мөрәҗәгать иттегез?:

2. Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу никадәр жинел 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 жинел булган дигәнне аңлата. (Бер җавап)

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

3. Ни өчен сиз шул рәвешле мөрәҗәгатькә җавап алу мөмкинлеген бәяләдегез? Сизгә нәрсә ошады һәм нәрсәдән канәгать булмадыгыз?

(Ачык сорау)

4. Сиз орган эшчәнлеге турында актуаль мәгълүматны Кайдан таптыгыз/белдегез? (Иң күбе 5 вариантны сайлап алырга мөмкин)

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

5. Сиз орган эшчәнлеге турында үзегезне кызыксындырган барлык мәгълүматны таба/ала алдыгызмы?

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

6. Сиз органның рәсми сайтынан ничә тапкыр файдаланасыз?

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

7. Сиз социаль челтәрләр һәм орган мессенджерларын еш кулланасыз?

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

8. Орган эшчәнлеге турында мәгълүмат алу максаты белән сиз орган телефоны буенча ничә тапкыр шалтыратасыз?

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

9. Органның эшчәнлеге турында мәғлүмат алу максаты белән Сез органга ничә тапкыр мөрәжәгать итәсез?

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

26. Орган эшчәнлегенә турында мәғлүмат алганда сезгә нәрсә ошамады?

(Ачык сорау)

27. Сезнең карашка орган эшчәнлегенә турында мәғлүмат бирүдә нәрсәне үзгәртەرگә һәм тулыландырырга кирәк?

(Ачык сорау)

28. Сезгә орган эшчәнлегенә турында мәғлүмат алганда 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
2. Хатын-кыз

30. Зинһар, сезнең 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 өлкәнрәк

31. Зинһар, сезнең белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

32. Сезнең социаль хәлегез (бер җавап)

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

33.Сез нинди өлкәдә эшлисез? (Бер җавап)

	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтә, ММЧ һәм IT
2	Чыгару сәнәгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3	Эшкәртү сәнәгате	13.	Мәгариф, фән
4	ТКХ, су белән тәэмин итү, калдыктар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык-энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуларны 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.	Башкасы (язарга)

10	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жаваптан баш тартам
----	----------------	-----	---------------------------------------

34. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

Алга таба юридик затлар өчен генә

35. Оешмагызның оештыру-хокукый формасын күрсәтегез:

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

36. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл эфирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

37. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

38. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӘШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Ведомство эшчәнлеген бәяләү буенча кулланучы анкетасы
(физик затлар өчен)

1. Сез, мөгаен, тулаем дәүләт хезмәтләре һәм сервислары белән канәгатьме яки канәгать түгелме? (Бер җавап)
1. Кубрәк канәгать
2. Мөгаен, канәгать түгелдер
3. Җавап бирергә авырсынам
2. Сез органның нинди сервисларыннан файдаланасыз? Сез ведомство сервисларыннан ничә тапкыр файдаланасыз?
(Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер җавап)

Сервис исеме	Даими кулланам	Вакыт-вакыт кулланам (сирәк)	Кулланмыйм
Органның рәсми сайты	1	2	3
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәге рәсми төркеме	1	2	3
Органның телеграмма каналы	1	2	3

3. Сез ведомство сервисларыннан нинди максат белән файдаландыгыз? (Ачык сорау)

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

Ведомство сервисында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	1 дән 5 кә кадәр бәяүләү				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәге рәсми төркеме	1	2	3	4	5
Органның телеграмма каналы	1	2	3	4	5

5. Дусларыгызга һәм танышларыгызга ведомство сервисларын тәкъдим итәргә 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)

Ведомство сайтында алынган хезмәтне/функцияне/ярдәм чараларын бәяләү	1 дән 5 кә кадәр бәяүләү				
	1	2	3	4	5
Органның рәсми сайты	1	2	3	4	5
Органның «ВКонтакте» социаль челтәрәндәге рәсми төркеме	1	2	3	4	5
Органның телеграмма каналы	1	2	3	4	5

6. Сезнең карашка, ведомство сервислары эшендә нәрсәне үзгәртәргә кирәк? (Ачык сорау)

7. Рәсми сайтта тәкъдим ителгән ведомство эшчәнлегә турындагы мәгълүматның ачыклығын, тулылығын һәм аңлаешлылығын сез ничек бәялисез?

1. Бик яхшы
2. Яхшы
3. Начар
4. Бик начар

5. Жавап бирергә авырсынам

8. Сезнең орган хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек тәжрибәгез бармы? (Бер жавап)

1. Бар
2. Юк

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

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

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

1. Әйе
2. Юк

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

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 сөз төгәл киңәш итмәчәксез дигәнне аңлата, 5 нче бәя сөз төгәл киңәш итәчәксез дигәнне аңлата. (Һәр сервиска карата һәр юл буенча бер жавап)

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

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

14. Сезнең әңсәсегез

1. Ир
2. Хатын-кыз

15. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер жавап)

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

16. Зинһар, белемегезне күрсәтегез (бер жавап)

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

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

1.	Житәкче	7.	Фермер (авыл хужалыгы хезмәткәре)
2.	Дәүләт һәм муниципаль хезмәткәр	8.	Үзмәшгуль халык
3.	Эшче	9.	Укучы, студент
4.	Белгеч, офис хезмәткәре	10.	Эшләмәүче пенсионер

5.	Хэрби хезмэткэр, хокук саклау органнары хезмэткэре	11.	Хужабикэ
6.	Эшмэкэр	12.	Эшсез
		13.	Башкасы (язарга)

18. Сез нинди өлкэдэ эшлисез? (Бер жавап)

	Авыл, урман хужалыгы, аучылык, балык тоту һәм балык үрчетү	11.	Элемтэ, ММЧ һәм IT
2	Чыгару сәнэгате	12.	Иминиятләштерү һәм финанслар
3	Эшкертү сәнэгате	13.	Мәгариф, фән
4	ТКХ, су белән тээмин итү, калдыклар	14.	Сәламәтлек саклау, фармацевтика
5	Ягулык-энергетика комплексы (ягулык- энергетика комплексы)	15.	Мәдәният, ял һәм күнел ачуларны оештыру
6	Төзелеш	16.	Спорт
7	Сәүдә	17.	Туризм
8	Хезмәт күрсәтүләр һәм жәмәгәт туклануы	18.	Социаль хезмәт күрсәтүләр һәм тээмин итү
9	Транспортировка калау һәм саклау (логистика һәм склад хужалыгы)	19.	Башкасы (язарга)
10	Яшьләр сәясәте	20.	Жавап бирә алмыйм/жаваптан баш тартам

19. Сез кайсы төбәктә яшисез? _____

20. Оешмагызының оештыру-хокукий формасын күрсәтегез:

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

21. Күрсәтегез әле, сезнең оешма кайда урнашкан?

1. Авыл эңирендә
2. Шәһәр тибындагы поселокта
3. Халкы 50 меңгә кадәр булган шәһәрдә
4. Шәһәрдә 100 меңгә кадәр кеше яши
5. Шәһәрдә 250 меңгә кадәр кеше яши
6. Шәһәрдә 500 меңгә кадәр кеше яши
7. Шәһәрдә 1 млн га кадәр кеше яши
8. Шәһәрдә 1 млн нан артык кеше яши
9. Башка

22. Сезнең оешма кайсы төбәктә урнашкан?

23. Күрсәтегез әле, сезнең оешмада ничә хезмәткәр эшли?

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Контроль (күзәтчелек) чаралар уздыруны бәяләү буенча кулланучы анкетасы

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

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

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

1. Әйе
2. Юк
3. Җавап бирергә авырсынам

3. Дәүләт контроле (күзәтчелегенең) нинди төре кулланылган?

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

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

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

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

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

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

8. Сиз контроль (күзәтчелек) чаралар уздыру мәсьәләләре буенча мәгълүматның тулылыгы (жәңтәрлеклеге) белән канәғәтме яки канәғәт түгелме? (Бер җавап)

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

9. КНМ үткәрунең соңгы вакытына карата контроль (күзәтчелек) буенча гамәлләрне гамәлгә ашыруның түбәндәге параметрларыннан сез ни дәрәҗәдә канәғәт? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 балл-сез тулысынча канәғәт түгел дигәнне аңлата, 5 балл-сез тулысынча канәғәт дигәнне аңлата. (Һәр юл буенча бер җавап)

	Оценка от 1 до 5
9.1. Контроль чараларны гамәлгә ашыруның оперативлыгы	
9.2. Контроль (күзәтчелек) органнары хезмәткәрләре белән үзара хезмәттәшлек	
9.3. Контроль чаралар үткәру нәтиҗәләрен бирүнең оперативлыгы	
9.4. Контроль чараларны үткәру ешлыгын үтәү	
9.5. Тикшереп торуны уздыруның аттестацияләнгән методикалары булу һәм аларның үтәлеше	
9.6. Контроль (күзәтчелек)кысаларында күрелә торган гамәлләрнең нигезлелеге	

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

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

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

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

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

13. Контроль (күзәтчелек) органнары эшчәнлегенең нәтиҗәлелеген сез ничек бәялисез? 5 баллы шкала буенча бәя бирегез, анда 1 нче бәя эшчәнлекнең бөтенләй нәтиҗәсез булуын, 5 нче бәя эшчәнлекнең бик нәтиҗәле булуын аңлата. (Бер җавап)

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

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

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

15. Сезнең статусыгызны ачыклагыз (бер җавап)

1. Юридик зат вәкиле
2. Шәхси эшмәкәр яки аның вәкиле
3. Үзмәшгуль

4. Шәхси эшмәкәр / үзмәшгүль буларак теркәлмәгән граждан

5. Башка статус (күрсәтегез)

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

1. Коммерцияле оешма

2. Коммерциягә карамаган оешма

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

1. Кече бизнес

2. Урта бизнес

3. Эре бизнес

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

1. 1 елга кадәр

2. 1 елдан 3 елга кадәр

3. 3 елдан 5 елга кадәр

4. 5 елдан 10 елга кадәр

5. 10 елдан артык

18. Оешмагызның төп эшчәнлеген күрсәтегез? (Бер җавап)

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

19. Сезнең җенесегез (бер җавап)

1. Ир

2. Хатын-кыз

20. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. 18-29 яшь

2. 30-44 яшь

3. 45-60 яшь

4. 61 яшь һәм аннан өлкәнрәк

21. Зинһар, сезнең белемегезне күрсәтегез (бер җавап)

1. Югары

2. Тәмамланмаган югары

3. Урта махсус

4. Урта гомуми белем

5. Тулы булмаган урта белем һәм аннан түбәнрәк

22. Сиз кайсы төбәктә яшисез? _____

Якынча форма

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

Исәнмесез! ТР жирле үзидарә органы (орган исеме) (алга таба - Орган) хезмәткәрләренә эш шартларын өйрәнү кысаларында социологик сораһтыру үткәрелә. Сораһтыру тулысынча аноним, уртача мәгълүматлар гына анализлана. Сезнең фикереgez безнең өчен бик мөһим. Зинһар, безгә берничә минут вакыт бирегез.

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

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

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

	Даими рәвештә, һәр эш көнендә	атнага берничә тапкыр	айга берничә тапкыр	елына берничә тапкыр	моның белән шөгыльлән мим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү					
2.2. Ярдем чаралары күрсәтү					
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү					
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, тәкьдимнәргә җаваплар әзерләү					
2.5. Ведомствода норматив-хокукый эшчәнлек					
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация биру					

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

	Проблемалар (күрсәтеgez)	моның белән шөгыльләнмим
2.1. Дәүләт хезмәтләре күрсәтү		
2.2. Ярдем чаралары күрсәтү		
2.3. Контроль-күзәтчелек чараларын үткәрү		
2.4. Мөрәҗәгатьләргә, запросларга, тәкьдимнәргә җаваплар әзерләү		
2.5. Ведомствода норматив-хокукый эшчәнлек		
2.6. Хакимият органы (оешма) белән үзара хезмәттәшлек мәсьәләләре буенча консультация биру		

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгел	тулысынча канәгать түгел	җавап бирергә авырсынам
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.) Хезмәт урыны (кабинет, мебель, санитария бүлмәләре һ. б.)					
4.2. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)					
4.3. Программа белән тәэмин итү					
4.4. Техник чараларга хезмәт күрсәтү					
4.5. Чыгым материаллары белән тәэмин ителеш (кәгазь, бланклар, канцелярия товарлары)					

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

	Тулысынча канәгать	күбрәк канәгать	күбрәк канәгать түгел	тулысынча канәгать түгел	җавап бирергә авырсынам
5.1. Инструкцияләрнең һәм методик материалларның аңлаешлылыгы					
5.2. Инструкцияләрдән һәм методик Материаллардан файдалануның уңайлылыгы					

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

	Тулысынча канәгать	Күбрәк канәгать	Күбрәк канәгать түгел	Тулысынча канәгать түгел	Җавап бирергә авырсынам
6.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)					
6.2. Программа белән тәмин итү					
6.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү					
6.4. Документлар эйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торының мәгълүмати системалары					
6.5. Хокукый мәгълүмат системалары					
6.6. Кадрлар порталы					
6.7. Дэшбордлар					
6.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру					
6.9. Автоматизация отчетов					
6.10. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларынан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)					
6.11. Башка дөүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге					

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

	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
7.1. Техник чаралар (компьютерлар, принтерлар, күчерү техникасы, элемент чаралары)		
7.2. Программа белән тәмин итү		
7.3. Техник чараларга хезмәт күрсәтү		
7.4. Документлар эйләнешенең һәм йөкләмәләр үтәлешен тикшереп торының мәгълүмати системалары		
7.5. Хокукый мәгълүмат системалары		
7.6. Кадрлар порталы		
7.7. Дэшборды		
7.8. Формаларны һәм шаблоннарны автоматлаштыру		
7.9. Автоматизация отчетов		
7.10. Һәркем файдалана алырлык мәгълүмат ресурсларынан файдалану мөмкинлеген автоматлаштыру (Интернет)		
7.11. Башка дөүләт органнары һәм оешмалары белешмәләреннән файдалану мөмкинлеге		

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

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

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

10. Сөзнең хакимият органында кадрлар бүлекчәсе белән ничә тапкыр хезмәттәшлек итәсез? (Һәр юл буенча бер җавап)?

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

11. Тулаем алганда, сөзнең хакимият органында кадрлар белән эшнәң ничек төзелүе белән сөз ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	1 дән 5 кә кадәр бәя
12.1 дәүләт граждандан хезмәтенә керү (эшкә алу)	
12.2 дәүләт граждандан хезмәтенә кәргәндә (эшкә алынганда) сынау	
12.3 ял биру	
12.4 хезмәт командировкасына юллама	
12.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү	
12.6 хезмәт контрактның (хезмәт шартнамәсе шартларының) яклар тарафыннан билгеләнгән) мөһим шартларына үзгәрешләр	
12.7 мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм җайга салу	
12.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру	
12.9 Интернет челтәрәндә мәгълүмат урнаштыру турында белешмәләр тапшыру	
12.10 бүләкләү чараларын куллану	
12.11 дисциплинар җаваплылыкка тарту дисциплинар җаваплылыкка тарту	
12.12 матди ярдәм күрсәтү	
12.13 дәүләт социаль гарантияләре биру	
12.14 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәүне оештыру	
12.15 документлар әйләнеше һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру	
12.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү	
12.17 хезмәт контракт (хезмәт шартнамәсе) туктатылу	
12.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе	
12.19 хакимият органының клиент үзәкле корпоратив мохитен оештыру	

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

Ведомствода кадрлар эшен оештыру процессы этаплары	Проблема (күрсәтегез)	Җавап бирергә авырсынам
13.1 дәүләт граждандан хезмәтенә керү (эшкә алу)		

13.2 дәүләт граждандар хезмәтенә кәргәндә (эшкә алынганда) сынау		
13.3 ял бирү		
13.4 хезмәт командировкасына юллама		
13.5 башка вазыйфага (башка эшкә) күчерү яисә күчү, башка вазыйфаны биләү		
13.6 хезмәт контрактның (хезмәт шартнамәсе шартларының яклар тарафыннан билгеләнгән) мөһим шартларына үзгәрешләр		
13.7 мәнфәгатьләр конфликтын булдырмау һәм жайга салу		
13.8 керемнәр, чыгымнар, мөлкәт һәм мөлкәти характердагы йөкләмәләр турында белешмәләр тапшыру		
13.9 Интернет Интернет чөлтәрендә мәгълүмат урнаштыру турында белешмәләр 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 документлар әйләнешен һәм оператив хезмәттәшлекне оештыру		
13.16 хезмәт (хезмәт) бурычларын үтәү		
13.17 хезмәт контракт (хезмәт шартнамәсе) туктатылу		
13.18 шәхси хезмәт (хезмәт) бәхәсе		
13.19 хакимият органының клиент үзәклә корпоратив мөхитен оештыру		

14. Сез органда һөнәри үсеш мөмкинлекләреннән (тренинглар, семинарлар, укуту курслары, квалификация күтәрү һ. б.) ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

15. Сез органда вазыйфаи үсеш мөмкинлекләреннән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

16. Сез органның (ведомствоның) яңа хезмәткәрләрне адаптацияләү системасы белән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)

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

17. Органда (ведомствода) кулланьла торган яңа хезмәткәрләрне адаптацияләү буенча нинди чараларны аерып күрсәтә аласыз? (җавапларның теләсә нинди саны)

1. Коллективта үзара мөнәсәбәтләр эшчәнлегә һәм мәдәнияте турында гомуми мәгълүмат бирү, инструктаж
2. Хезмәт тәртибе, норматив материаллар белән танышу
3. Корпоратив мессенджерларга, корпоратив порталларга яңа хезмәткәрне тоташтыру һ. б.
4. Корпоратив чараларда катнашу
5. Эчке укулар, тренинглар уздыру
6. Остазлык оештыру
7. Яңа хезмәткәр эшенең беренче айларында (кварталында) адаптацияне даими мониторинглау
8. Башка (күрсәтегез)
9. Адаптацияләү чаралары турында мәгълүмат юк
10. Беринди чаралар үткәрелми
11. Җавап бирергә авырсынам

18. Сезнең органда хезмәткәрләрне укуту ничә тапкыр үткәрелә? (Һәр юл буенча бер җавап)?

	Кварталга 1	Ярты елга 1 тапкыр	елга 1 тапкыр	Укулар үткәрелми	жавап бирергә
--	-------------	--------------------	---------------	------------------	---------------

	тапкыр				кыенсынам
18.1. Һөнәри эшчәнлек процессы буенча уку					
18.2. Хезмәтләр күрсәткәндә клиентлар/хезмәттәшләр белән нәтижәле аралашу күнекмәләренә өйрәтү					

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

	Күбрәк канәгать	Мөгаен, канәгать түгелдер	җавап бирергә кыенсынам
19.1.Эчтәлегә (хәл ителә торган мәсьәләләр һәм бурычлар тематикасы)			
19.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
19.3. Нәтижә			
19.4. Абрыйлылык			
19.5. Җәмәгатьчелек хуплавы белән			

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

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

21. Нәрсә, сезнең Һөнәри эшчәнлегегезне баяләүдә Сезнең өчен иң аһамиятлесе булып торамы? (Бер җавап)

1. Җитәкчелек тарафыннан кисәтүләр булмау
2. Җитәкчелек тарафыннан нәтиҗәләргә тәһәс
3. Җитәкчелек фикере
4. Хезмәттәшләр фикере
5. Үзбәя
6. Матди стимуллаштыру
7. Кызыксындырмый, аһамиятле түгел
8. Җавап бирергә авырсынам

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. Сөзнең женесегез

1. Ир
2. Хатын-кыз

24. Сөз дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

25. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

26. Сөзнең белемегез? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Якынча форма

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

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

1. Тулаем алганда, сез әлеге хакимият органындагы (ведомствадагы) эштән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)
 1. Күбрәк канәгать
 2. Мөгаен, канәгать түгелдер
 3. Җавап бирергә авырсынам
2. Сез юридик һәм физик затлар белән мөрәжәгатьләр, сораулар, тәкъдимнәр мәсьәләләргә буенча ничә тапкыр турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)
 1. Даими, һәр эш көне
 2. Атнага берничә тапкыр
 3. Айга берничә тапкыр
 4. Елга берничә тапкыр
 5. Моның белән шөгыльләнмим
3. Сезгә эшләргә туры килгән мөрәжәгатьләр иң еш нинди типка керә? (Бер җавап)
 1. Гариза
 2. Тәкъдим
 3. Шикаять
 4. Хакимият органы эшчәнлегенә турында мәгълүмат бирүгә гарызнамә
 5. Башкача _____ (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. Дәүләт хезмәтләре Порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)
5. Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү
6. Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү
7. Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү
8. МФЦ аша язма мөрәжәгать
9. Башкача _____ (күрсәтегез)

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 5 кә кадәр бәя	Проблемалар, камилләштерү буенча тәкъдимнәр
Дәүләт хакимияте органында шәхсән кабул иткәндә телдән мөрәжәгать		
Дәүләт органына кәгазьдә язылган язма мөрәжәгать		
Хакимият органының рәсми сайты аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү		
Дәүләт хезмәтләре Порталы аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү (gosuslugi.ru)		

Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасы аша электрон формада мөрәжәгать итү		
Социаль челтәрләр аша электрон рәвештә мөрәжәгать итү		
Мессенджерлардагы төркемнәр аша электрон формада мөрәжәгать итү		
МФЦ аша язма мөрәжәгать		

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

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

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

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан
4. Җавап бирергә авырсынам

9. Гадәттә мөрәжәгатьләрнең башка ведомствога (хакимият органына) адреслашу сәбәпләре нинди? Ачык сорау)

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

1. Еш
2. Сирәк
3. Беркайчан
4. Җавап бирергә авырсынам

11. Гадәттә мөрәжәгатьләрне (сорауларны) караудан баш тартуның сәбәпләре нинди? (Ачык сорау)

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

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

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

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

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

15. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

16. Сез үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан кимрәк

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

17. Сезнең женесегез

1. Ир
2. Хатын-кыз

18. Зинһар, сезнең яшегезне күрсәтегез (бер җавап)

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

19. Сезнең белемеgez? (Бер җавап)

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

ХЕЗМӘТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӘТ!

Якынча форма

ТР жирле үзидарә органының эчке клиентларын сораштыру анкетасы (орган исеме)
Эчке клиентларның (хезмәткәрләренә, хезмәткәрләренә) ярдәм чараларын күрсәтүдән канәгатьлеген бәяләү

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

1. Тулаем алганда, сез әлеге хакимият органындагы (ведомстводагы) эштән ни дәрәжәдә канәгать? (Бер җавап)
 1. Күбрәк канәгать
 2. Мөгаен, канәгать түгелдер
 3. Җавап бирергә авырсынам
2. Ярдәм чараларын күрсәтү мәсьәләләре буенча сез юридик һәм физик затлар белән ничә тапкыр турыдан-туры хезмәттәшлек итәсез? (Бер җавап)
 1. Даими, һәр эш көне
 2. Атнага берничә тапкыр
 3. Айга берничә тапкыр
 4. Елга берничә тапкыр
 5. Моның белән шөгыльләнмим
3. Күрсәтегез әле, зинһар, сез нинди ярдәм чаралары күрсәтү белән шөгыльләнәсез? (Җавапларның теләсә нинди саны)

Аннары сораулар респондент билгеләгән һәр ярдәм чарасы буенча аерым бирелә.

4. Ведомствода ярдәм чарасы турында мәгълүмат би́рү ничек оештырылган? (Җавапларның теләсә нинди саны)
 1. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)
 2. Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)
 3. Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган
 4. Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган
 5. Мәгълүмат «ВКонтакте» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
 6. Мәгълүмат «Одноклассники» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган
 7. Мәгълүмат массакүләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган
 8. Мәгълүмат ведомствога шәхсән 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 5 кә кадәр бәя
Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталында урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат Дәүләт хезмәтләре порталының мобиль кушымтасына урнаштырылган (gosuslugi.ru)	
Мәгълүмат ведомство сайтында урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствоның Телеграм-каналында урнаштырылган	
Мәгълүмат «ВКонтакте» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат «Одноклассники» социаль челтәре ведомствосының рәсми битендә урнаштырылган	
Мәгълүмат массакүләм мәгълүмат чараларында һәм Интернетта урнаштырылган	
Мәгълүмат ведомствога шәхсән мөрәҗәгать иткәндә бирелә	

6. Ярдәм чарасы ничек бирелә? (Бер җавап)
 1. Ярдәм чарасы һәрвакыт ведомство үзе тарафыннан тәкъдим ителә
 2. Клиент үзе ярдәм сорап мөрәҗәгать итә
 3. Ярдәм чарасы яки ведомство тарафыннан тәкъдим ителә, яки клиент үзе аны күрсәтү өчен мөрәҗәгать итә

7. Сөзгө ярдәм чарасы күрсөтүгө гаризаларны кире кагарга туры килдеме (ярдәм чарасын бирүдән баш тартырга)?

(Бер жавап)

1. Әйе
2. Юк

8. Ярдәм күрсөтүдән баш тартканда, сез клиентка киләчәктә ярдәм күрсөтү өчен кирәкле гамәлләр турында мәгълүмат бирәсезме? (Бер жавап)

1. Әйе
2. Юк
3. Жавап бирергә авырсынам

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

Ярдәм чараларын күрсөтү кысаларындагы процесслар	1 дән 5 кә кадәр бәя
9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау	
9.2 ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү	
9.3 ярдәм күрсөтүгә гариза жиберүне оештыру	
9.4 дәүләт ярдәме чараларын күрсөтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү	
9.5 ярдәм чаралары күрсөтүгә һәм аны карау нәтижеләре буенча карарлар кабул итүгә гаризаны карау	
9.6 ярдәм чаралары күрсөтү	
9.7 ярдәм чарасын күрсөтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикаять бирү	

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

Ярдәм чараларын күрсөтү кысаларындагы процесслар	Проблема (күрсәтегез)	жавап бирергә кыенсынам
9.1 ярдәм чараларын гамәлгә ашыруны финанслау		
9.2 ярдәм чарасы турында мәгълүмат бирү		
9.3 ярдәм күрсөтүгә гариза жиберүне оештыру		
9.4 дәүләт ярдәме чараларын күрсөтү өчен кирәкле документларны (белешмәләрне) ведомствоара хезмәттәшлек тәртибендә соратып алу һәм бирү		
9.5 ярдәм чаралары күрсөтүгә һәм аны карау нәтижеләре буенча карарлар кабул итүгә гаризаны карау		
9.6 ярдәм чаралары күрсөтү		
9.7 ярдәм чарасын күрсөтүче орган, шулай ук аның вазыйфаи затлары карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр шикаять бирү		

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

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

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

13. Сез дәүләт хезмәтендә ничә ел эшлисез?

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

14. Сез үзегезнең ведомствода ничә ел эшлисез?

1. 1 елдан кимрәк

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

15. Сөзнөң жөнөсөгөз

1. Ир
2. Хатын-кыз

16. Зинһар, сөзнөң яшегөзнө күрсөтөгөз (бер жавап)

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

17. Сөзнөң белемөгөз? (Бер жавап)

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

ХЕЗМӨТТӨШЛЕК ӨЧЕН РӘХМӨТ!