

**Тартиби**  
гузаронидани Мониторинги сифати иттилорасонии телефонӣ  
ба андозсупорандагон дар Баҳши иттилоотӣ (call-center)

Махфияти Мониторинг  
нигоҳ дошта шавад:

- **ха**  
 - **не**

Ному насаби тартибдиҳандаи Мониторинг \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_  
Номи мақомоти андоз \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_  
Сана ва вақти гузаронидани Мониторинг \_\_\_\_\_  
Корманди масъули баҳши иттилоот (call-center) тавассути телефони \_\_\_\_\_

(ному насаби корманди мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонад)

### 1. Ташкили иттилоот тавассути телефон

*(ҷавоб бо аломати «х» қайд карда мешавад)*

<p><b>1.1 Мӯддати пайваст шудан тавассути телефон ба мақомоти андоз.</b> Дарҳол <input type="checkbox"/> Баъди (якчанд дақиқа) <input type="checkbox"/></p> <p>_____</p> <p>(рақами тел. Нишон дода шавад) Умуман пайваст шуда натавонистам <input type="checkbox"/></p>	<p><b>1.2 Сабаби пайваст нашудани Шумо чӣ буда метавонад?</b> Гӯширо набардоштанд <input type="checkbox"/> Хати алоқа банд буд <input type="checkbox"/> Дигар сабаб _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>1.3 Дар чанд муддат нозир андоз гӯширо бардошт?</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>1.4 Нозир андоз худро муаррифӣ намуд?</b> Ҳа <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Танҳо бо дархости ман худро муаррифӣ намуд _____</p>
<p><b>1.5 Вақти гуфтугӯ бо нозир.</b> Камтар аз 1 дақиқа <input type="checkbox"/> Зиёда аз 1 дақиқа <input type="checkbox"/></p>	<p><b>1.6 Қайд намоед, ки аввал суханро кӣ оғоз намуд.</b> Нозир <input type="checkbox"/> Андозсупоранда <input type="checkbox"/> Дигар ҳолат _____</p>
<p><b>1.7 Нозир бо Шумо салом дод?</b> Ҳа <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>1.8. Бо кадом тавр салом намуд .</b> «Ассалом» <input type="checkbox"/> «Руз ба хайр (субҳ, шом) <input type="checkbox"/></p>

<p><b>1.9 Баҳогузори умумии шумо нисбати муомилаи масъули қабули занг?</b>  Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>«Шуморо гӯш мекунам» <input type="checkbox"/>  «Чи мехостед?» <input type="checkbox"/>  Бо таври дигар _____</p>
<p><b>1.10 Итилооти иловагӣ доир ба мурочиат намудан ба дигар сарчашмаҳо (мутахассисон) дода шуд? Агар ҳа, чи хел тавсия дода шуд?</b>  Ҳа <input type="checkbox"/>  Не <input type="checkbox"/>  Тавсия дода шуд, ки ба сомонаи КАҚТ мурочиат намоям <input type="checkbox"/>  дигар пешниҳод _____</p>	<p><b>1.11 Шуморо ба дигар мутахассис пайваст карданд?</b>  Ҳа (ба кӣ?) <input type="checkbox"/>  Пайваст накард <input type="checkbox"/>  Пайваст кард дар муддати камтар аз 1 дақиқа <input type="checkbox"/>  Аз 1 то 2 дақиқа <input type="checkbox"/>  Зиёда аз ду дақиқа <input type="checkbox"/>  Дигар ҳолат _____</p>
<p><b>1.12 Эродҳои иловагӣ/эзоҳ:</b>  _____  _____  _____  _____</p>	

## 2.Сифати Муошират

<p><b>2.1 Ҳангоми муошират бо Шумо нозир бо забони фаҳмо суҳбат намуд?</b>          Ҳа <input type="checkbox"/>          Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2.2 Шумо ҳис намудед, ки нозир хоҳиши хизматрасонӣ намуданро дорад?</b>          Баҳогузори намоед (аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p><b>2.3 Ба муоширати нозир бо андозсупоранда баҳо гузored (яке аз қисматҳои рафтор ва эҳсосоти нозирро қайд намоед).</b>          бо эҳсосот <input type="checkbox"/>          худписандӣ <input type="checkbox"/>          берағбат <input type="checkbox"/>          беэтиной <input type="checkbox"/>          хушмуомилағӣ <input type="checkbox"/>          кӯшодарӯи <input type="checkbox"/>          меҳрубонӣ <input type="checkbox"/>          дигар ҳолат _____          _____          _____</p>	<p><b>2.4.Дар кадом сатҳ нозир бо андозсупоранда пурсишу посух оиди дақиқ намудани масъала доир намуд ?</b>          Баҳогузори намоед (аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>          Шарҳи иловағӣ _____          _____          _____          _____</p>
<p><b>2.5 Ҷавобҳои нозир дар сатҳи устувор садо дода шуданд (дурустии ҷавоб боварибахш буд)?</b>          Баҳогузори намоед (аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>          шарҳи иловағӣ _____          _____          _____          _____</p>	<p><b>2.6 Нозир мулоҳизакорона ва дар сатҳи касбӣ ба дархосту эроди Шумо ҷавоб дод?</b>          Баҳогузори намоед(аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>          Шарҳи иловағӣ _____          _____          _____          _____</p>
<p><b>2.7 Оиди дар кадом шакл хотима ёфтани сӯҳбати нозир қайд намоед.</b>          «Ҳайр» <input type="checkbox"/>          «Раҳмат барои занг задан» <input type="checkbox"/>          «Аз хизматрасонӣ ба Шумо шoдем» <input type="checkbox"/>          «Агар саволҳои дигар пайдо шавад метавонед занг занед» <input type="checkbox"/>          Дигар ҳолат _____</p>	<p><b>2.8 Оиди сатҳи муоширати телефони нозир баҳо гузored олай <input type="checkbox"/>          миёна <input type="checkbox"/>          қаноатбахш <input type="checkbox"/>          ғайриқаноатбахш <input type="checkbox"/>          шарҳи иловағӣ _____          _____          _____          _____</b></p>

**Тартиби**  
гузаронидани мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон  
хангоми қабули андозсупорандагон

Махфияти Мониторинг  
нигоҳ дошта шавад:

- ҳа

- не

Ному насаби тартибдиҳандаи Мониторинг \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

Номи мақомоти андоз \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

Сана «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ ва вақти доир намудани Мониторинг «\_\_» «\_\_»

Масъули қабули андозсупоранда \_\_\_\_\_

(ному насаби корманди мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонад)

**Баҳодихии бинои (утоқи) қабули андозсупорандагон**

<p><b>1.1 Таасуроти аввалини Шумо (андозсупоранда) аз ўтоқи қабул.</b> Баҳогузори намоед (аз 1 то 10) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Шарҳи иловагӣ _____</p>	<p><b>1.2 Оё имконот ва таҷҳизоти бинои қабулро (интизориро) кифоя мешуморед, (аз шумла мизу курсиҳо ва ғайра).</b> Баҳогузори намоед аз (1 то 10) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p><b>1.3 Шароити мусоид (роҳнамоии мушаххас) барои мурочиат намудан муҳайё шудааст?</b> Баҳогузори намоед ( аз 1 то 10) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Шарҳи иловагӣ _____ _____ _____</p>	<p><b>1.4 Дар утоқи қабули андозсупоранда сардори шӯба ҳузур дорад.</b> Ҳа <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Дигар ҳолат _____</p>
<p><b>1.5 Сифати кор ва услуби қабули шахси масъулро баҳогузори намоед (аз 1 то 10).</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Шарҳи иловагӣ _____ _____ _____</p>	<p><b>1.6 Маълумот ва ахбороти зарурӣ дар лавҳа ва овезаҳо.</b> Баҳогузори намоед ( аз 1 то 10) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Шарҳи иловагӣ _____ _____ _____</p>

<p><b>1.7 Маълумотҳои иловагӣ дар шакли китобчаҳои тавзеҳотӣ мавҷуд ҳаст?</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>1.10 Шумо барои мурочиат дар навбат чи қадар вақт сарф намудед?</b></p> <p>Камтар аз ним соат <input type="checkbox"/></p> <p>Зиёд аз ним соат <input type="checkbox"/></p> <p>Дигар ҳолат _____</p>
<p><b>1.9 Дар бинои (утоқи) қабул системаи электронии банавбатгирӣ вучуд дорад?</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p> <p>Дигар ҳолат _____</p>	<p><b>1.12 Агар шумо дар навбат зиёда аз ним соат интизорӣ кашидед сабаби ҳолати мазкурро қайд намоед.</b></p> <p>Миқдори зиёди андозсупорандагон <input type="checkbox"/></p> <p>Дар сатҳи паст хизматрасонӣ намудан <input type="checkbox"/></p> <p>Шумораи ками равзанаҳои қабул <input type="checkbox"/></p> <p>Ҳамаи равзанаҳо ғайб нестанд <input type="checkbox"/></p> <p>Безътибории нозир ба андозсупорандагон <input type="checkbox"/></p> <p>Дигар ҳолат _____</p>
<p><b>1.11 Қабули андозсупорандагон аз тариқи ҳамаи равзанаҳо амалӣ карда мешуд?</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p> <p>Дигар ҳолат _____</p>	

## 2 Алоқамандӣ бо нозир

<p><b>2.1 Ба Шумо муяссар гардид, ки нозир андоз бо тариқи бейчик ва ё лавҳачаи рӯи мизӣ муарифӣ гардад.</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2.2 Нозир андоз бо либоси махсуси корӣ ҳозир буд?</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p>
<p><b>2.3 Аз нигоҳи Шумо дар намуди зохирии нозир андоз камбудихое дида мешуд, ки он ба рафтори хизматчии давлатӣ мутобиқат нанамояд.</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p> <p>(Либосҳои чиллонок, нохунҳои бо лаки баланд сурх шуда, ородихии аз ҳад зиёд намоён)</p>	<p><b>2.4 Аз нигоҳи Шумо ҷои кории нозир барои қабули андозсупорандагон пурра омода ҳаст?</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p>

<p><b>2.5 Дар мизи кории нозир ашёҳои нолозим вучуд дорад?</b>          Ҳа <input type="checkbox"/>          Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2.6 Сухани аввалро нозир андоз шуруъ кард?</b>          Ҳа <input type="checkbox"/>          Не <input type="checkbox"/></p>
<p><b>2.7 Нозир аз Шумо ҳолпурсӣ кард?</b>          Ҳа <input type="checkbox"/>          Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2.8 Сӯхбати нозир барои Шумо фаҳмо буд?</b>          Ҳа <input type="checkbox"/>          Не <input type="checkbox"/>          Дигар ҳолат _____</p>
<p><b>2.9 Дар вақти муошират бо Шумо нозир ҳамзамон ба дигар корҳо машғул мешуд?</b>          Ҳа <input type="checkbox"/>          Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2.10 Шумо эҳсос намудед, ки нозир хоҳиши хизматрасонӣ карданро дорад?</b>          Баҳогузорӣ намоед ( аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>          Шарҳи иловагӣ _____</p>
<p><b>2.11. Рафтору (ахлоқи) муносибати нозирро шарҳ диҳед (муносибати эҳсосоти нозирро қайд намоед).</b>          бо эҳсосотхудписандӣ _____          берағбат <input type="checkbox"/>          безтиной <input type="checkbox"/>          хушмуомилагӣ <input type="checkbox"/>          меҳрубонӣ <input type="checkbox"/>          дигар ҳолат _____</p>	<p><b>2.12 Шумо то чӣ андоза аз посухҳои додаи нозир қаноатманд шудед?</b>          Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>          Шарҳи иловагӣ _____</p>
<p><b>2.13 Чавоби нозир то чӣ андоза касбӣ ва боварибахш садо меод?</b>          Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10)  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>          Шарҳи иловагӣ _____</p>	<p><b>2.14 Нозир аз тарзи дигари гуселонидан истифода намуд? ( ишора намоед).</b>          «То дидор» <input type="checkbox"/>          «Аз ёрӣ расондан ба Шумо шодем» <input type="checkbox"/>          «Аз ташрифатон чихати супоридани хучҷатҳо ба Нозироти андоз сипозгузорем» <input type="checkbox"/>          Дигар ҳолат _____</p>

<p><b>2.15 Ба Шумо маълумоти иловагӣ дода шуда буд, ки ба кучо хангоми зарурат мурочиат намоед?</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2.16 Шумо дар умум кори Нозироти андозро дар чӣ сатҳ арзёбӣ менамоед?</b></p> <p>олӣ <input type="checkbox"/></p> <p>миёна <input type="checkbox"/></p> <p>қаноатбахш <input type="checkbox"/></p> <p>ғайриқаноатбахш <input type="checkbox"/></p> <p>шарҳи иловагӣ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
---	---

### 3. Ҳолатҳои низоъ (даъво)

<p><b>3.1 Шумо шоҳиди он будед, ки хангоми хизматрасонӣ ҳолатҳои ногувор байни нозирани андоз (ё роҳбараш) ва андозсупоранда гузашта бошад. Агар ҳа пас бо айби кӣ нофаҳмӣ рӯй дод?</b></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p> <p>Бо айби андозсупоранда <input type="checkbox"/></p> <p>Бо айби нозирани андоз <input type="checkbox"/></p>	<p><b>3.2 Агар шумо шоҳиди ҳолати (низоъ, даъво) ногувор байни нозир ва андозсупоранда хангоми хизматрасонӣ шудед пас барои ҳалли масъала кӣ даъват шуд (сардори шӯбаи хизматрасонӣ ба андозсупорандагон ё дигар роҳбар)?</b></p> <p>Ҳа <input type="checkbox"/></p> <p>Не <input type="checkbox"/></p> <p>Дигар ҳолат _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3.3 Ҳолати баамаломата дар кучо ҳалли худро пайдо намуд?</b></p> <p>Дар назди андозсупорандагон <input type="checkbox"/></p> <p>Дар утоқи нозир <input type="checkbox"/></p> <p>Дигар ҳолат _____</p>	

### 4. Таассуроти умумӣ

<p><b>4.1. То чӣ андоза дар умум хизматрасонии Нозироти андоз саривақт ва бо сифат ташкил карда шудааст?</b></p> <p>олӣ <input type="checkbox"/></p> <p>миёна <input type="checkbox"/></p> <p>қаноатбахш <input type="checkbox"/></p> <p>ғайриқаноатбахш <input type="checkbox"/></p> <p>шарҳи иловагӣ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><b>4.2 Таассуроти умумии худро аз ташриф ба Нозироти андоз қайд намоед.</b></p> <p>олӣ <input type="checkbox"/></p> <p>миёна <input type="checkbox"/></p> <p>қаноатбахш <input type="checkbox"/></p> <p>ғайриқаноатбахш <input type="checkbox"/></p> <p>шарҳи иловагӣ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--









**Накшаи**  
**чорабиниҳо ҷиҳати баланд бардоштани дастрасии андозсупоранда ба**  
**хизматрасонии мақомоти андоз**

(дар мақомоти худудии андоз)

№ р/т	Номгӯи чорабинӣ	Нозироти андоз	Мухлати иҷро	Шахси масъул	Натиҷа
<b>1</b>	<b>Чорабинӣ доир ба риоияи мухлати муқарраршудаи хизматрасонӣ бо назардошти навбатпаймой:</b>				
1.2	тағйироти ҷадвали қабули андозсупорандагон дар мақомоти андоз				
1.3	ташкил ва роҳандозии утокҳо ҷиҳати қабули андозсупорандагон				
1.4	хабар расонидан ба андозсупорандагон оиди имкониятҳои нави хизматрасонӣ				
1.5	ташкили равзанаи маълумотрасонӣ дар биноҳои қабули андозсупорандагон				
1.6	вобаста намудани мудири (администратор) қабули андозсупорандагон				
<b>2</b>	<b>Ташкили чорабинӣ ҷиҳати дар сатҳи муносиб қабул намудани андозсупорандагон:</b>				
2.1	сохтмон, таъмири ҷорӣ ва ташкили макони қабули андозсупорандагон				
2.2	мучахҳаз намудан ва шароитҳои мусоид фароҳам овардани бинои қабули андозсупорандагон				
2.3	Ороиш ва таҳияи маводҳои маълумотдиҳии бинои қабули андозсупорандагон				
<b>3</b>	<b>Таъмини бинои қабули андозсупорандагон бо таҷҳизотҳои муосири иттилоотӣ:</b>				
3.1	Пайвасти web-камераҳо дар бинои қабули андозсупорандагон				
3.2	Доир намудани чорабинӣ оиди таҷҳизонидани бинои				

	қабули андозсупорандагон бо лавҳаҳои электронӣ				
3.3	Доир намудани чорабинӣ оиди таҷҳизонидани бинои қабули андозсупорандагон бо системаи идоракунии банавбатгузорӣ				
3.5	Доир намудани чорабинӣ оиди таҷҳизонидани бинои қабули андозсупорандагон бо системаи электронии баландгӯяк				
<b>4</b>	<b>Чорабинӣ чихати кам намудани назари ихтилоф</b>				
4.1	ташкили куттии мубодилаи алоқа бо андозсупорандагон оиди қабули арзу шикоят ва пешниҳоду дархост				
4.2	Мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон				
4.3	Доир намудани семинарҳои омӯзишӣ ба кормандон бо мақсади омода гардидан дар ҳолатҳои ангезиши низоҳо ва усули баромадан аз он				

**Эзоҳ:**

- қабули андозсупорандагон дар як ҳафта ду рӯз то соати 18 00;
- қабули андозсупорандагон дар як моҳ ду рӯз дар рӯзҳои шанбе аз соати 10 00 то 15 00;

