

Итоговая информация о проведении Декады качества – 2025.

В соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 29.01.2025 № 41-ОД, с 7 по 18 апреля 2025 года проведена декада качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее – Декада качества – 2025), предусматривавшая различные формы изучения мнения граждан о качестве предоставляемых услуг.

Целью проводимого мероприятия является изучение и анализ мнения граждан о качестве предоставляемых социальных услуг, их оценка непосредственно получателями социальных услуг, а также определение направлений деятельности отрасли на следующий год и путей дальнейшего развития с учетом современных условий и запросов граждан. В рамках декады качества жители края имеют возможность оценить работу отрасли в целом, а также высказать свои замечания и предложения по совершенствованию работы системы социальной защиты населения региона.

Информация о проведении Декады качества – 2025 была размещена на официальном сайте министерства социальной политики края, в социальных сетях, сайтах и на информационных стендах учреждений социального обслуживания, краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» (далее – КГКУ «УСЗН») и его территориальных отделений (далее – ТО КГКУ «УСЗН»), а также на портале «Активный гражданин. Красноярский край».

В текущем году в анкетировании приняли участие 40 349 человек (в 2024 – 43 884 человека). Активное участие в опросе приняли женщины – 25 437 человек (63 %), 10 782 человека из числа опрошенных составили мужчины (27 %) и 4 130 человек – дети (10,2 %), 40 % от числа опрошенных в учреждениях составили пенсионеры (16 014 человек).



Опрос проводился в форме анкетирования по 10 видам анкет, которые учитывали категорию, возраст и пол респондента, как в виде непосредственного заполнения анкет получателями социальных и государственных услуг и мер социальной поддержки, так и через интернет-портал «Активный гражданин. Красноярский край».

Из 40 349 человек, принявших участие в анкетировании:

- 11 089 человек приняли участие в опросе, организованном КГКУ «УСЗН», из них: в ТО КГКУ «УСЗН» были анкетированы 7 836 человек, в ходе внешне-территориального опроса (опросы в структурных подразделениях краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – КГБУ «МФЦ»), в отделениях территориального органа Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (далее – Фонд), в поселковых и муниципальных администрациях и др.) – 3 253 человека;

- 29 184 получателя социальных услуг – в учреждениях социального обслуживания населения;

- 76 человек заполнили Интернет-анкету на портале «Активный гражданин. Красноярский край».

Положением о проведении Декады качества – 2025 был утвержден процентный показатель количества граждан, мнение которых о качестве полученных услуг изучается в ходе проведения анкетирования, от общего числа состоящих на учете в КГКУ «УСЗН» (0,5 %), получающих услуги в учреждениях (без учета внешне-территориального анкетирования) (30 %), который был успешно достигнут по результатам анкетирования.

Так, в ТО КГКУ «УСЗН» в анкетировании приняли участие 11 089 респондентов, что составляет 0,82 % от общей численности состоящих на учёте граждан по данным ГМИС «Адресная социальная помощь» на 01.01.2025 (1 345 520 человек).

В учреждениях социального обслуживания в анкетировании приняли участие 29 184 респондента, что составляет 47,09 % от общей численности граждан, получающих услуги в учреждениях.

В ходе анкетирования основополагающими были вопросы, позволяющие выявить:

- удовлетворенность населения качеством предоставляемых социальных услуг;
- длительность ожидания в очереди при приеме к специалисту;
- внимательность специалистов во время приема;
- для стационарных учреждений – комфортность проживания и качество питания.

Удовлетворенность жителей края качеством предоставления государственных социальных услуг

Удовлетворенность предоставлением социальных услуг в разрезе проведенных опросов выглядит следующим образом:

- органы социальной защиты населения – 99,9 % респондентов (7833 человека из 7836 принявших участие в опросе);
- внешне-территориальный опрос (в структурных подразделениях КГБУ «МФЦ», в отделениях территориального отделения Фонда и др.) – 99,6 % (3240 человек из 3253 принявших участие в опросе);
- краевые учреждения социального обслуживания – 99,9 % (29 153 ответа из 29 184, полученных на данный вопрос);
- интернет-опрос – 79 % (60 ответов из 76 – опрос на платформе «Активный гражданин»).

Удовлетворенность предоставлением социальных услуг в разрезе проведенных опросов за 2022 – 2025 годы

Место проведения	Данные 2022 года (% респондентов)	Данные 2023 года (% респондентов)	Данные 2024 года (% респондентов)	Данные 2025 года (% респондентов)
Органы социальной защиты населения	99,85% респондентов (8 435 человек из 8 448 принявших участие в опросе)	99,8% респондентов (9 181 человек из 9 199 принявших участие в опросе)	99,8% респондентов (8815 человек из 8828 принявших участие в опросе)	99,9% респондентов (7833 человек из 7836 принявших участие в опросе)
Внешне-территориальный опрос	99,05% (2 513 человек из 2 537 респондентов, принявших участие в опросе)	99,17 % (2 751 человек из 2 774 респондентов, принявших участие в опросе)	99,4 % (3410 человек из 3429 респондентов, принявших участие в опросе)	99,6 % (3240 человек из 3253 респондентов, принявших участие в опросе)
Интернет-опрос (опрос на платформе «Активный гражданин»)	75,44% (86 ответов из 114)	81 % (193 ответа из 237)	80,7 % (151 ответ из 187)	79 % (60 ответов из 76)
Учреждения социального обслуживания	99,53% (33 444 ответа из 33 602, полученных на данный вопрос)	99,67 % (33 594 ответа из 33 705, полученных на данный вопрос)	99,8 % (29584 ответа из 29636, полученных на данный вопрос)	99,9 % (29153 ответа из 29184, полученных на данный вопрос)

Наибольший процент ответивших граждан, которые не удовлетворены качеством предоставления государственных социальных услуг, приходится на портал «Активный гражданин. Красноярский край». В 2024 году процент неудовлетворенности составлял 19,25 % (36 человек из 187 респондентов), в 2025 году - 21 % (16 человек из 76 респондентов).

Повышение процента неудовлетворенности жителей края качеством предоставления государственных социальных услуг наблюдается в шести учреждениях. В таблице представлен сравнительный анализ.

Сравнительная таблица результатов опроса граждан в рамках Декады качества в 2024-2025 годах

Наименование учреждения	Численность граждан, ответивших на вопрос о качестве		Неудовлетворено, чел.		% неудовлетворенности		% отклонения
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	
КГКУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Ермаковский»	179	169	0	3	0	1,8	1,8
КГБУ СО «Шарыповский психоневрологический интернат»	315	316	0	5	0	1,6	1,6
КГБУ СО «Красноярский дом-интернат № 1 для граждан пожилого возраста и инвалидов»	263	241	6	7	2,3	2,9	0,6
Территориальное отделение КГКУ «УСЗН» по Казачинскому району	209	130	2	6	1,0	4,6	3,6
Территориальное отделение КГКУ «УСЗН» по Балахтинскому району	188	75	0	1	0	1,3	1,3
Территориальное отделение КГКУ «УСЗН» по г. Сосновоборску	264	175	2	3	0,8	1,7	0,9

Анализ проведенного опроса в ТО КГКУ «Управление социальной защиты населения»

Всего в анкетировании приняли участие 11 089 респондентов, что составляет 0,82 % от общей численности состоящих на учёте граждан по данным ГМИС «Адресная социальная помощь» на 01.01.2025 (1 345 520 человек). В ходе опроса в ТО КГКУ «УСЗН» были анкетированы 7 836 человек (70,7 %), в ходе внешне-территориального опроса – 3 253 человека (29,3 %).

Из опрошенных респондентов большинство (3 432 человека) – граждане пенсионного возраста (30,9 %), 2 107 человек – граждане из семей, имеющих 1-2-х несовершеннолетних детей (19 %), и 1 826 человек – граждане из многодетных семей (16,5 %).

Согласно проведенному опросу основным источником информации об услугах, мерах социальной поддержки и государственной помощи для жителей края являются:

ТО КГКУ «УСЗН» (информационные стенды, консультации специалистов и проч.) – 57 %;

интернет – 41,1 %;

родные, знакомые и соседи – 28,5 %;

телевидение – 24,9 %;

другое – 3,2 %;

учреждения других ведомств (здравоохранения, образования и т.д.) – 6,6 %;

радио – 1,8 %.

Показатели о способе получения информации о мерах социальной поддержки не подлежат суммированию, так как часть респондентов указала более одного источника информации.

Количество граждан, пользующихся возможностью записи на прием через сайт министерства, стабильно находится на высоком уровне и составляет 2 881 человек или 36,8 % от общего числа опрошенных в ТО КГКУ «УСЗН». Это позволяет сделать вывод, что регулярная работа ТО КГКУ «УСЗН» по информированию граждан о возможности записи на прием на сайте министерства является успешной.

Территориальными отделениями КГКУ «УСЗН» проводится систематизированная информационно-разъяснительная работа в средствах массовой информации о преимуществах подачи заявлений в электронном виде, а также оказывается содействие гражданам при подаче заявлений и документов посредством электронного обращения. Доля граждан, обратившихся в КГБУ «МФЦ» за предоставлением мер социальной поддержки, составила 50,0 % от общего числа опрошенных в территориальных отделениях КГКУ «УСЗН» или 3 920 человек.

На 4,5 % выросло число граждан, обратившихся за предоставлением мер социальной поддержки с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг, и составило 4 611 человек или 58,8 % от общего числа опрошенных в ТО КГКУ «УСЗН».

Менее одного раза в год в ТО КГКУ «УСЗН» обращаются 3 350 человек (45,7 %). От одного до трёх раз в год обращались за получением государственных услуг 3 495 респондентов (44,6 %). Только 761 гражданин из числа опрошенных обращался более трёх раз в год (9,7 %).

86,4 % от общего числа опрошенных в ТО КГКУ «УСЗН» или 6 767 человек отметили, что время ожидания в очереди при обращении в ТО КГКУ «УСЗН» составило менее 15 минут. Данная оценка характеризует высокий уровень эффективности работы специалистов ТО КГКУ «УСЗН» по соблюдению регламента предоставления государственных услуг в части максимального времени ожидания в очереди не более 15 минут.

69,1 % от общего числа опрошенных в ТО КГКУ «УСЗН» или 5 414 человек обращались к специалистам для получения государственных услуг один раз. 2 054 респондента обращались к специалистам дважды, включая

консультацию и подачу документов, что составляет 26,2 %. И только 368 респондентов обращались более двух раз (4,7 %).

Число граждан, которые ранее обращались в территориальные отделения КГКУ «УСЗН», и заметили улучшение качества предоставления государственных услуг, составило 5 391 человек или 68,8 %. Стабильную работу территориальных отделений КГКУ «УСЗН» отметили 1 604 граждан (20,5 %). Впервые обратившиеся 10,4 % респондентов, а именно 816 граждан, не смогли отметить изменение качества предоставления государственных услуг, следовательно, учесть их мнение в разрезе данного вопроса не представляется возможным.

По-прежнему большинство граждан (99,97 % или 7 834 человека), принявших участие в анкетировании в ТО КГКУ «УСЗН», отмечают вежливость, доброжелательность и внимательность работников территориальных отделений, ведущих прием документов. В пожеланиях граждане оставили отзывы о работе сотрудников со словами благодарности за труд и оказанное внимание.

Доступна и понятна информация от специалистов ТО КГКУ «УСЗН» для 7 832 граждан (99,9 %). 7 555 респондентов (96,4 %) считают, что условия оказания государственных услуг в ТО КГКУ «УСЗН» доступны для инвалидов и других маломобильных групп граждан. Однако, часть опрошенных граждан указала на необходимость оборудования парковок для посетителей территориальных отделений КГКУ «УСЗН».

По результатам проведенного анкетирования в рамках Декады качества – 2025 качеством предоставления услуг при обращении в ТО КГКУ «УСЗН» и внешне-территориальные отделения удовлетворены 11 073 человека, что составляет 99,9 % от общего числа опрошенных, что выше на 0,2 % значения прошлого года. Наибольшее число опрошенных, не в полной мере удовлетворенных качеством предоставления услуг при обращении в ТО КГКУ «УСЗН», обращались в территориальное отделение по Казачинскому району (4,6 %).

Анализ данных опроса, полученных в учреждениях социального обслуживания населения края

Анализ анкет показал, что работу учреждений социального обслуживания населения края получатели услуг в основном оценили положительно.

29 153 из 29 184 положительных ответов на вопрос об удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, полученных в краевых учреждениях социального обслуживания (что составляет 99,9 %, в 2024 данный показатель составлял 99,8 %), говорят о высоком уровне работы учреждений. Только 31 человек – 14 мужчин, 8 женщин и 9 детей не удовлетворены качеством предоставляемых услуг (0,1 %). Самый большой показатель неудовлетворенности отмечен в двух учреждениях:

КГБУ СО «Красноярский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов №1» – 2,9 %;

КГБУ СО «Шарыповский психоневрологический интернат» – 1,58 %.

Получатели социальных услуг говорят об изменениях, произошедших в качестве предоставления социальных услуг: 75,47 % респондентов (16 161 человек) отмечают улучшение в работе, 8 человек (0,04 %) считают, что стало хуже (наибольшее число респондентов, отметивших ухудшения качества предоставляемых социальных услуг КГБУ СО «КЦСОН «Манский» – 2 человека, КГБУ СО «КЦСОН «Назаровский» – 2 человека). Остальные респонденты 24,02 % (5 143 человека) считают, что изменений не произошло. Всего на данный вопрос ответили 21 413 получателей социальных услуг.

99,9 % получателей услуг отметили, что сотрудники учреждений социального обслуживания при оказании услуг приветливы, доброжелательны, вежливы и внимательны (25 043 человека), но часть респондентов 0,13 % (32 человека) так не считают (наибольшее число ответивших – 10 получателей социальных услуг из КГБУ СО «Красноярский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» и 9 респондентов КГБУ СО «Шарыповский психоневрологический интернат»). Всего на данный вопрос ответили 25 075 получателей социальных услуг.

Как показал опрос, из 4 627 получателей социальных услуг, принявших участие в опросе, уровень комфортности проживания (нахождения) считают: высоким 94,18 % (4 358 человек), а низким – 0,8 % (38 человек), частично удовлетворены уровнем комфорта 5 % респондентов (231 человек). Наибольшее число опрошенных, считающих низким уровнем комфортности, 21 человек в КГБУ СО «Красноярский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов № 1», 10 человек в КГАУ СОЦ «Тесь», 2 респондента в КГБУ СО «КЦСОН «Назаровский».

Часть опрошенных – 41 человек (0,9 %) из числа получателей услуг в учреждениях, где предусмотрена организация горячего питания, недовольны качеством питания, 91,6 % респондентов полностью устраивает качество питания, остальные 7,4 % – удовлетворены частично.

В домах-интернатах, психоневрологических интернатах геронтологическом центре «Тонус», социально-оздоровительных центрах «Тесь», «Жарки», «Березка» из 4 339 опрошенных организация досуга устраивает 95,29 % проживающих, частично – 4,47 %, не удовлетворены 0,2 %, что составляет 10 человек (наибольшее количество опрошенных неудовлетворенных качеством организации досуга – КГБУ СО «Красноярский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» – 6 человек).

В опросе приняли участие 3 140 родителей, дети которых получают услуги в учреждениях социального обслуживания: 89,45 % родителей (2 809 человек) отметили улучшение в поведении и развитии своих детей после пребывания в учреждении, 59 человек (1,8 %) считают, что улучшений нет, остальные затруднились ответить (наибольший процент ответивших родителей, которые

не заметили улучшений – 36 человек являются получателями социальных услуг в КГБУ СО «КЦСОН «Краснотуранский»).

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей наиболее востребованы педагогическая помощь – 25,9 % (1 438 человек) и психологическая помощь – 23,03 % (1277 человек), консультации юриста, специалиста по социальной работе – 22,5% (1247 человек), привлечение к участию в мероприятиях – 22,2% (1233 человек).

Анализ пожеланий и предложений получателей социальных услуг

Несмотря на положительную оценку работы ТО КГКУ «Управление социальной защиты населения» и учреждений социального обслуживания населения региона, после анализа анкет, обозначились некоторые позиции, которые получателям социальных услуг хотелось бы изменить или улучшить. Анкеты, помимо закрытых вопросов о конкретных показателях, предполагали возможность внесения замечаний и предложений для улучшения качества работы учреждений. Респонденты, принявшие участие в опросе, высказали предложения по улучшению качества и эффективности предоставления социальных услуг. Анализ полученной информации выявил наиболее актуальные пожелания граждан.

При анализе предложений получателей социальных услуг учреждений и ТО КГКУ «УСЗН» наиболее распространёнными являются пожелания:

- совершенствование системы информирования о работе учреждений, об услугах и условиях оплаты;
- продолжение работы, направленной на повышение комфортности условий получения услуг по организации мест ожидания и отдыха после процедур в учреждении;
- расширение перечня услуг, оказание некоторых услуг бесплатно, привлечение волонтеров.

Предложения варьируются с учетом контингента обслуживаемых граждан, типа учреждения и формы анкет.

Жители края внесли следующие предложения по работе комплексных центров социального обслуживания населения:

- увеличения количества предоставляемых услуг на дому;
- расширения спектра дополнительных услуг;
- увеличения количества социокультурных, экскурсионных, досуговых, кружковых мероприятий для детей и взрослых;
- открытие массажных кабинетов, спортивных залов, медицинских отделений;
- увеличения количества числа узких специалистов (логопед, дефектолог, эрготерапевт, сиделка);

- обновления материально-технической базы учреждений, оснащение помещений для проведения занятий по лечебной физкультуре;
- увеличения площади учреждений (или организовать отдельные помещения для проведения занятий по различным направлениям);
- увеличения ассортимента технических средств реабилитации, уменьшение тарифа на прокат технических средств реабилитации, приобретения оборудования для реабилитации опорно-двигательного аппарата.

При анализе анкет были выявлены также некоторые единичные предложения по повышению качества предоставляемых услуг. Так, получатели услуг КЦСОН «Бирилюсский» предлагают предусмотреть возможность по устройству кабинета для первичного приема граждан в отделении семьи. Респондентами КГБУ СО «КЦСОН «Иланский» были внесены следующие предложения: приобрести оборудование для занятий «Школы родственного ухода», медицинские измерительные приборы (весы, ростомеры, тонометры и др.) и средства ухода.

Основные пожелания участников анкетирования КЦСОН «Богучанский», проживающие в отдаленных поселках, сводятся к желанию чаще проводить занятия выездной группы дневного пребывания. Также участники групп дневной занятости просят увеличить количество занятий, направленных на профилактику когнитивных нарушений. В КЦСОН «Рыбинский» отметили о необходимости организовать выездные социо-культурные мероприятия и творческие мастер-классы для жителей, проживающих в отдаленных территориях; расширить дополнительно платные услуги: сапожника, парикмахера, массажиста. Пожелания родителей детей, находящегося в КГБУ СО «КЦСОН «Краснотуранский»: увеличить площадь помещения для оказания услуг ранней помощи, сделать современный ремонт, организовать няню для присмотра за ребенком, приобретение интерактивного оборудования, например, интерактивный пол.

В целом граждане, получающие услуги в центрах социального обслуживания населения Красноярского края, удовлетворены доброжелательностью специалистов, внимательным отношением, уровнем профессионализма, качеством предоставляемых социальных услуг, а также условиями оказания социальных услуг.

В центрах по работе с семьями актуальным для ряда учреждений остается желание получателей социальных услуг увеличить площади учреждений для более комфортного проведения групповых и массовых мероприятий. Также родители просят проводить больше занятий, в том числе с узкими специалистами – логопедом, нейропсихологом, дефектологом, психологом.

В Центрах семьи, в которых оказывается услуга кратковременного присмотра за детьми, родители предлагают увеличить время пребывания детей. В ряде учреждений получатели услуг высказали пожелания отремонтировать помещения, сделать детскую площадку на территории, благоустроить прилегающую территорию (цветники, скамейки, зона отдыха), добавить ярких красок, обновить обстановку, улучшить транспортную доступность, предусмотреть парковки.

Поступали предложения об увеличении мест в группах в летний период, расширении спектра предоставляемых услуг, увеличение количества индивидуальных занятий со специалистами, об организации занятий по компьютерной грамотности, музыкальных занятий и танцев. Некоторые родители предложили рассмотреть возможность детям заниматься с учителями на территории учреждений социального обслуживания в рамках межведомственного взаимодействия с учреждениями системы образования.

В ходе опроса получатели услуг КГБУ СО «Центр семьи «Октябрьский» предложили разнообразить формы работы с детьми, организовать на базе центра родительские клубы для обмена опытом в воспитании детей, увеличить количество реабилитационных направлений и оснастить сенсорную комнату на базе отделения социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями, а также оборудовать поручнями стены отделения социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями для удобства перемещения внутри помещения.

Детям из семей, обслуживающихся в Комплексных центрах социального обслуживания населения и Центрах семьи, было предложено в форме рисунка выразить свое отношение к пребыванию в учреждении. Дети могли воспользоваться цветными карандашами, фломастерами или красками, рисунки они выполняли, не отвлекаясь, в спокойной обстановке. В детских рисунках методом проективной диагностики специалисты смогли увидеть отражение внутреннего мира ребенка, почувствовать его настроение, выявить причину страхов, уловить скрытое напряжение и даже серьезные проблемы психического развития. В пояснительных записках, трактующих результаты Декады качества – 2025, специалисты достаточно подробно останавливались на анализе рисунков детей. Данные, в основном, схожи. В подавляющем числе учреждений, в ходе просмотра рисунков, у специалистов сложилась положительная картина. Общее психоэмоциональное состояние несовершеннолетних получателей социальных услуг является благополучным. Рисунки свидетельствуют о спокойном душевном состоянии детей, трактуют желание и стремление к развитию личности. Специалисты обращали внимание на характер и содержание рисунков, используемые цвета, на то, какими линиями и какой штриховкой они рисовали свои работы. Из всех вышеперечисленных признаков были сделаны выводы о том, что в учреждениях – как в комплексных центрах социального обслуживания населения, так и в Центрах по работе с семьями и детьми края, дети находятся с удовольствием, им нравятся занятия и обстановка, а взаимоотношения с сотрудниками не вызывают напряжения.

Также в КГБУ СО «Реабилитационный центр для детей «Виктория» были выражены пожелания, возможность и порядок решения которых будет обсуждаться на совещаниях с директором Центра: обустройство детской площадки; расширение перечня услуг, в том числе платных; увеличение графика работы учреждения; (на сегодняшний день учреждение работает с 08:00 до 18:30); добавление в рацион питания завтраков; установка видеокамер во всех группах. В КГБУ СО «Реабилитационный центр «Радуга» получатели

высказали просьбу увеличить курс реабилитации и количество часов занятий. Каждый год поступает предложение об открытии филиалов реабилитационного центра и учебно-тренировочных квартир в разных районах города. Помимо этого получатели социальных услуг просят об установке проточного кулера в комнате ожидания, расширении списка праздников и выделении квоты на услуги учебно-тренировочной квартиры в летний сезон.

Получатели социальных услуг психоневрологических интернатов были менее активны при проведении опроса по сравнению с другими. Однако были собраны пожелания и предложения респондентов, которые в основном касаются обновления материально-технической базы учреждений и более активной и грамотной организации досуга проживающих, увеличения количества выездов получателей социальных услуг в парки культуры и отдыха, музеи, участие в волонтерской деятельности за пределами учреждения, а также разнообразия в предоставляемой пище. В КГБУ СО «Тинской психоневрологический интернат» с начала года внедрено вариативное меню, предоставив право выбора не менее двух блюд – фрукты, напитки и кисломолочная продукция.

Что касается обновления материально-технической базы и благоустройства учреждений, поступили следующие предложения: оборудовать на территории спортивную площадку и тренажерный зал, заменить мебель (тумбочки, прикроватные коврики), провести текущий ремонт и благоустройство жилых комнат, увеличить число и площадь туалетов, а также сократить количество проживающих в одной комнате.

В домах-интернатах для пожилых и инвалидов, по мнению граждан, имеется необходимость увеличения количества развивающих игр, досуговых мероприятий, в том числе – для маломобильных получателей социальных услуг, а также увеличения численности работников в ночное время.

По всем позициям руководством учреждений даны разъяснения в пояснительных записках, предоставляемых в рамках проведения декады качества.

В вопросе «Что необходимо изменить (добавить) в работе учреждения?» в основном граждане, опрошенные в четырех краевых Центрах социальной адаптации ответили, что их все устраивает и ничего менять не надо. Однако часть респондентов указали на необходимость предоставления трехразового питания, предоставление в женской комнате проживания отдельного телевизора, а также рассмотреть возможность расширить площади проживания.

При проведении анализа полученных результатов анкетирования среди получателей социальных услуг КГАУ СОЦ «Тесь» выявлены следующие пожелания:

- ремонт спальных корпусов;
- улучшение материально-технической базы (приобретение оборудования, мебели, мягкого инвентаря, телевизоров).

Респонденты КГАУ «СОЦ «Жарки» предложили построить спортивный зал, оборудовать комнаты дополнительными шкафами, столами для занятий,

добавить возможность реабилитации для взрослых, детские локации на улице, сделать ремонт в третьем корпусе.

Респонденты КГАУ «СОЦ «Берёзка» при общей высокой удовлетворенности основными видами услуг, высказали пожелания о расширении коммерческих услуг (кафе, аптеки, дополнительные услуги и медицинские услуги), досуговых мероприятий, улучшение материальной базы учреждения, в том числе в комплектации номеров (установить москитные сетки на окна, поставить стиральные и сушильные машины), установить кулеры или улучшить качество питьевой воды.

В процессе опроса поступило большое количество положительных отзывов со словами благодарности за труд и внимание сотрудников учреждений социального обслуживания и ТО КГКУ «УСЗН», полученных в анкетах, что говорит о высоком качестве оказываемых услуг, профессионализме сотрудников и руководства. Из опроса следует, что сотрудники учреждений вежливы, внимательны и доброжелательны, граждане удовлетворены их уровнем компетентности и профессионализмом. Также респонденты отмечают, что всегда могут попасть на личный прием к руководителям учреждения.

Несмотря на завершение Декады качества – 2025, каждый житель Красноярского края может высказать свое мнение, а также пожелания и предложения по работе органов и учреждений системы социальной защиты населения по единому справочному социальному телефону 8-800-100-00-01 (бесплатно), справочному телефону КГКУ «УСЗН» 8 (391) 212-98-00, через платформу обратной связи (ПОС), а также путем личного устного или письменного обращения в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».