

## Итоговая информация о проведении Декады качества – 2024.

В соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 18.01.2024 № 25-ОД, с 8 по 19 апреля 2024 года проведена декада качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее – Декада качества – 2024), предусматривающая 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 – 2024 была размещена на официальном сайте министерства социальной политики края, официальном портале Красноярского края, в социальных сетях 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 43 884 человека (в 2023 – 47 731 человек). Активное участие в опросе приняли женщины – 28 509 человек (65 %), 11 255 человек из числа опрошенных составили мужчины (25,6 %) и 4 120 человек – дети (9,4 %), 38,36% от числа опрошенных в учреждениях составили пенсионеры (16 834 человека).



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 43 884 человек, принявших участие в анкетировании:

- 14 061 человек приняли участие в опросе, организованном КГКУ «УСЗН», из них: в ТО КГКУ «УСЗН» были анкетированы 8 828 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.) – 3 429 человек, в ходе внешне-территориального опроса в почтовых отделениях – 1 804 человека;

- 29 636 получателей социальных услуг – в учреждениях социального обслуживания населения;

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

Положением о проведении Декады качества – 2024 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 14 061 респондент, что составляет 1 % от общей численности состоящих на учёте граждан по данным ГМИС «Адресная социальная помощь» на 01.01.2024 (1 393 638 человек).

В учреждениях социального обслуживания в анкетировании приняли участие 29 636 респондентов, что составляет 47,5 % 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 – 99,8 % респондентов (8815 человек из 8828 принявших участие в опросе);
- внешне-территориальный опрос (в структурных подразделениях КГБУ «МФЦ», в отделениях территориального отделения Фонда, в поселковых и муниципальных администрациях и др.) – 99,4 % (3410 человек из 3429 принявших участие в опросе);
- внешне-территориальный опрос (в отделениях УФПС Красноярского края - АО «Почта России») – 99,2 % (1794 человека из 1808 принявших участие в опросе);
- краевые учреждения социального обслуживания – 99,8 % (29 584 ответа из 29 636, полученных на данный вопрос);
- интернет-опрос – 80,7 % (151 ответ из 187 – опрос на платформе «Активный гражданин»).

## Удовлетворенность предоставлением социальных услуг в разрезе проведенных опросов за 2021 – 2024 годы

Место проведения	Данные 2021 года (% респондентов)	Данные 2022 года (% респондентов)	Данные 2023 года (% респондентов)	Данные 2024 года (% респондентов)
Органы социальной защиты населения	<b>99,9%</b> респондентов (7 774 человека из 7 781 принявших участие в опросе)	<b>99,85%</b> респондентов (8 435 человек из 8 448 принявших участие в опросе)	<b>99,8%</b> респондентов (9 181 человек из 9 199 принявших участие в опросе)	<b>99,8%</b> респондентов (8815 человек из 8828 принявших участие в опросе)
Внешне-территориальный опрос	<b>98,8 %</b> (2 213 человек из 2 239 респондентов, принявших участие в опросе)	<b>99,05%</b> (2 513 человек из 2 537 респондентов, принявших участие в опросе)	<b>99,17 %</b> (2 751 человек из 2 774 респондентов, принявших участие в опросе)	<b>99,4 %</b> (3410 человек из 3429 респондентов, принявших участие в опросе)
Внешне-территориальный опрос (почта)	<b>99,5 %</b> (1 810 человек из 1 818 принявших участие в опросе)	<b>97,63%</b> (1 733 человека из 1 775 принявших участие в опросе)	<b>99,28 %</b> (1 803 человека из 1 816 принявших участие в опросе)	<b>99,2 %</b> (1794 человека из 1804 принявших участие в опросе)
Интернет-опрос (опрос на платформе «Активный гражданин»)	<b>79,7 %</b> (118 ответов из 148)	<b>75,44%</b> (86 ответов из 114)	<b>81 %</b> (193 ответа из 237)	<b>80,7 %</b> (151 ответ из 187)
Учреждения социального обслуживания	<b>99,51%</b> (38 062 ответа из 38 248, полученных на данный вопрос)	<b>99,53%</b> (33 444 ответа из 33 602, полученных на данный вопрос)	<b>99,67 %</b> (33 594 ответа из 33 705, полученных на данный вопрос)	<b>99,8 %</b> (29584 ответа из 29636, полученных на данный вопрос)

Наибольший процент ответивших граждан, которые не удовлетворены качеством предоставления государственных социальных услуг, приходится на портал «Активный гражданин. Красноярский край». В 2023 году процент неудовлетворенности составлял 19 % (44 человека из 237 респондентов), в 2024 году - 19,25 % (36 человек из 187 респондентов).

Также снижение процента удовлетворенности жителей края качеством предоставления государственных социальных услуг показали результаты в некоторых учреждениях. В таблице представлен сравнительный анализ.

### **Сравнительная таблица результатов опроса граждан в рамках Декады качества в 2023-2024 годах**

Наименование учреждения	Численность граждан, ответивших на вопрос о качестве		Неудовлетворено, чел.		% неудовлетворенности		% отклонения
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	
	КГБУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Забота»	25	22	0	2	0	
КГБУ СО «Реабилитационный центр для лиц, страдающих психическими расстройствами «Зеленогорский»	45	41	2	5	4,4	12,2	7,8
КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Минусинский»	586	574	0	8	0	1,4	1,4
КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Дивногорский»	211	255	1	3	0,5	1,2	0,7
Территориальное отделение по Абанскому району	99	118	0	7	0	5,9	5,9
Территориальное отделение по Ужурскому району и ЗАТО п. Солнечный	145	125	0	3	0	2,4	2,4
Территориальное отделение по Курагинскому району	224	225	5	6	2,2	2,7	0,5
Территориальное отделение по г. Норильску	451	480	8	9	1,8	1,9	0,1

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

Всего в анкетировании приняли участие 14 061 респондент, что составляет 1 % от общей численности состоящих на учёте граждан по данным ГМИС «Адресная социальная помощь» на 01.01.2024 (1 393 638 человек). В ходе опроса в ТО КГКУ «УСЗН» были анкетированы 8 828 человек (62,8 %), в ходе внешне-территориального опроса – 3 429 человек (24,4 %), в ходе внешне-территориального опроса в почтовых отделениях – 1 804 человека (12,8 %).

Из опрошенных респондентов большинство (4 503 человека) – граждане пенсионного возраста (32,7 %), 2 768 человек – граждане из семей, имеющих 1-2-х несовершеннолетних детей (20 %), и 2 124 человека – лица с ограниченными возможностями здоровья (15 %).

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.) – 63,4 %;

учреждения социального обслуживания (информационные стенды, консультации специалистов и проч.) – 30,5 %;

интернет – 30,1 %;

родные, знакомые и соседи – 22,3 %;

телевидение – 16,3 %;

газеты и журналы – 15,1 %;

другое – 13,1 %;

учреждения других ведомств (здравоохранения, образования и т.д.) – 11,9 %;

многофункциональные центры – 8,5 %;

радио – 1,3 %.

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 2 872 человека или 32,5 % 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. В связи с этим уменьшилось число граждан, обращавшихся в КГБУ «МФЦ» за предоставлением мер социальной

поддержки, на 0,8 % и составило 4 160 человек или 47,1 % от общего числа опрошенных в территориальных отделениях КГКУ «УСЗН».

На 12,4 % по сравнению с прошлым годом выросло число граждан, обращавшихся за предоставлением мер социальной поддержки с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг, и составило 4 790 человек или 54,3 % от общего числа опрошенных в ТО КГКУ «УСЗН».

Менее одного раза в год в ТО КГКУ «УСЗН» обращаются 3 987 человек (45,2 %). От одного до трёх раз в год обращались за получением государственных услуг 3 999 респондентов (45,3 %). Только 842 гражданина из числа опрошенных обращались более трёх раз в год (9,5 %).

82,5 % от общего числа опрошенных в ТО КГКУ «УСЗН» или 7 283 человека 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.

70,0 % от общего числа опрошенных в ТО КГКУ «УСЗН» или 6 187 человек обращались к специалистам для получения государственных услуг один раз. 2 266 респондентов обращались к специалистам дважды, включая консультацию и подачу документов, что составляет 25,7 %. И только 375 респондентов обращались более двух раз (4,2 %).

Число граждан, которые ранее обращались в территориальные отделения КГКУ «УСЗН», и заметили улучшение качества предоставления государственных услуг, составило 5 863 человека или 66,4 %. Стабильную работу территориальных отделений КГКУ «УСЗН» отметили 2 030 граждан (23,0 %). Впервые обратившиеся 10,2 % респондентов, а именно 902 гражданина, не смогли отметить изменение качества предоставления государственных услуг, следовательно, учесть их мнение в разрезе данного вопроса не представляется возможным.

По-прежнему большинство граждан (99,9 % или 8 818 человек), 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 8 807 граждан (99,8 %). 8 474 респондента (96 %) 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 – 2024 качеством предоставления услуг при обращении в ТО КГКУ «УСЗН» удовлетворены 14 019 человек, что составляет 99,7 % от общего числа опрошенных, что выше на 0,1 % 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 Абанскому району (5,9 %).

### **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.

29 584 из 29 636 положительных ответа на вопрос об удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, полученных в краевых учреждениях социального обслуживания (что составляет 99,8 %, в 2023 данный показатель составлял 99,67 %), говорят о высоком уровне работы учреждений. Только 52 человека – 21 мужчина, 13 женщин и 21 ребёнок не удовлетворены качеством предоставляемых услуг (0,17 %). Самый большой показатель неудовлетворенности отмечен в трёх учреждениях:

КГБУ СО Пансионат «Солнечный» – 4,32 %;

КГБУ СО «Красноярский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов №1» – 2,28 %;

КГБУ СО Центр семьи «Минусинский» – 1,39 %.

Получатели социальных услуг говорят об изменениях, произошедших в качестве предоставления социальных услуг: 79,98 % респондентов (17 068 человек) отмечают улучшение в работе, 13 человек (0,06 %) считают, что стало хуже (наибольшее число респондентов, отметивших ухудшения качества предоставляемых социальных услуг КГБУ СО «Реабилитационный центр для детей-инвалидов, детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга» – 4,49 %). Остальные респонденты 19,95 % (4 258 человек) считают, что изменений не произошло. Всего на данный вопрос ответили 21 339 получателей социальных услуг.

99,8 % получателей услуг отметили, что сотрудники учреждений социального обслуживания при оказании услуг приветливы, доброжелательны, вежливы и внимательны (25 375 человек), но часть респондентов 0,19 % (49 человек) так не считают (наибольшее число ответивших – 13 получателей социальных услуг из КГБУ СО «Канский психоневрологический интернат» и 12 респондентов – КГБУ СО Пансионат «Солнечный»). Всего на данный вопрос ответили 25 424 получателя социальных услуг.

Как показал опрос, из 4 356 получателей социальных услуг, принявших участие в опросе, уровень комфортности проживания (нахождения) считают: высоким 94,23 % (4 105 человек), а низким – 0,6 % (29 человек), частично удовлетворены уровнем комфорта 5,09 % респондентов (222 человека).

Наибольшее число опрошенных (9 человек из 29), считающих низким уровнем комфортности, в КГБУ СО Пансионат «Солнечный», 5 респондентов в КГБУ СО «Тинской психоневрологический интернат», по 3 человека в КГАУ СОЦ «Тесь», КГБУ СО «Дом-интернат «Родник» и КГБУ СО «Красноярский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов № 1».

Часть опрошенных – 68 человек (1,66 %) из числа получателей услуг в учреждениях, где предусмотрена организация горячего питания, недовольны качеством питания, 91,15 % респондентов полностью устраивает качество питания, остальные 7,18 % – удовлетворены частично.

В домах-интернатах, геронтологическом центре «Тонус», социально-оздоровительных центрах «Тесь» и «Жарки» из 4 080 опрошенных организация досуга устраивает 94,04 % проживающих, частично – 5,14 %, не удовлетворены 0,5 %, что составляет 22 человека (наибольшее количество опрошенных недовольных качеством организации досуга – в КГАУ СОЦ «Тесь» 7 человек).

В опросе приняли участие 3 383 родителя, дети которых получают услуги в учреждениях социального обслуживания: 89,29 % родителей (3 021 человек) отметили улучшение в поведении и развитии своих детей после пребывания в учреждении, 72 человека (2,12 %) считают, что улучшений нет, остальные затруднились ответить (наибольший процент ответивших родителей, которые не заметили улучшений – 41 человек является получателем социальных услуг в КГБУ СО «КЦСОН «Казачинский»).

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей наиболее востребованы педагогическая помощь – 25,51 % (1 736 человек) и психологическая помощь – 22,92 % (1 560 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.

Некоторые респонденты внесли предложение о создании дополнительных ТО КГКУ «УСЗН в Советском районе г. Красноярска в микрорайонах Взлетка, Северный.

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

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

- увеличение количества предоставляемых услуг на дому;
- расширение спектра дополнительных услуг;
- открытие массажного кабинета, спортивного зала, медицинского отделения;
- увеличение количества числа узких специалистов (логопед, дефектолог, эрготерапевт, сиделка, столяр или плотник);
- обновление материально-технической базы учреждений, оснащение помещений для проведения занятий по лечебной физкультуре;
- увеличение площади учреждений (или организовать отдельные помещения для проведения занятий по различным направлениям);
- увеличение ассортимента технических средств реабилитации, уменьшение тарифа на прокат технических средств реабилитации, приобретение оборудования для реабилитации опорно-двигательного аппарата.

*Родители детей с ограниченными возможностями здоровья* выразили желание, чтобы в учреждении имелся специальный транспорт для перевозки детей с ОВЗ. *Некоторые респонденты* отмечают потребность предоставления социальных услуг, в праздничные и выходные дни, используя «скользящий» график в организации работы специалистов, в рамках системы долговременного ухода; уменьшение количества документов, необходимых для предоставления социальных услуг.

При анализе анкет были выявлены также некоторые единичные предложения по повышению качества предоставляемых услуг. Так, получатели услуг КЦСОН «Емельяновский» предлагают увеличить площадь помещения при сельских администрациях, для приема граждан, организовывать выездные мероприятия для детей и взрослых (театры, музеи, концерты); приобрести дополнительные тренажеры.

Основные пожелания участников анкетирования КЦСОН «Ермаковский» сводятся к недостатку информации, получаемой получателями надомных услуг. Также респонденты выразили пожелание о сооружении туалета и лифта в административном здании. В КЦСОН «Краснотуранский» отметили

о необходимости расширения спектра оказания дополнительных социальных услуг.

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.

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. Актуален вопрос организации в учреждениях волонтерского движения.

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.

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 – 2024, 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.

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, а также увеличение количества выездов получателей социальных услуг в парки культуры и отдыха, музеи.

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 двухразового питания или трехразового питания и выдачи средств личной гигиены (мыла, зубной пасты и щетки), рассмотреть возможность бесплатного проживания в учреждении до года. Несколько получателей услуг высказали пожелания о создании в учреждениях этого типа музыкальных или досуговых клубов и кружков.

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

- открыть аптечный пункт на территории;
- уменьшить количество человек в комнате проживания;
- увеличить количество и размер душевых комнат и туалетов;
- оборудовать корпуса современной техникой.

Респонденты КГАУ «СОЦ «Жарки» предложили отремонтировать подъездную дорогу к учреждению.

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 – 2024, 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».