

МИНИСТЕРСТВО
социальной политики Красноярского края

П Р И К А З

18 марта 2026г.

г. Красноярск

№ 237-09

1. В соответствии с пунктами 3.5, 3.7, 3.28 Положения о министерстве социальной политики Красноярского края, утвержденного постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008 № 30-п, в целях повышения качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан, оказываемых краевым государственным казенным учреждением «Управление социальной защиты населения», краевыми государственными учреждениями социального обслуживания, провести декаду качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае с 13 по 24 апреля 2026 года.

2. Утвердить Положение о проведении декады качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае согласно приложению.

3. Исполняющему обязанности директора краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» и руководителям краевых государственных учреждений социального обслуживания обеспечить подготовку и проведение декады качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра социальной политики Красноярского края Безручко Л.В.

5. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Министр



И.Л. Пастухова

Приложение
к приказу министерства
социальной политики
Красноярского края
от 18.03.2026 № 234-ОР

**Положение
о проведении декады качества предоставления государственных услуг
в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан
в Красноярском крае**

1. Общие положения

1.1. Декада качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае (далее – Декада качества – 2026) проводится в целях изучения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее – услуги) для повышения качества деятельности краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» (далее – КГКУ «УСЗН») и краевых государственных учреждений социального обслуживания (далее – учреждения) с 13 по 24 апреля 2026 года.

1.2. Организатором Декады качества – 2026 является министерство социальной политики Красноярского края (далее – министерство).

1.3. Подготовку и проведение Декады качества – 2026 осуществляют КГКУ «УСЗН», учреждения.

1.4. Свод информации по итогам Декады качества – 2026 от КГКУ «УСЗН» и учреждений осуществляет краевое государственное казенное учреждение «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» (далее – КГКУ «РМЦ»).

1.5. В мероприятиях Декады качества – 2026 и осуществлении проверки за ходом её реализации могут принимать участие члены Общественного совета при министерстве и представители общественных организаций ветеранов, инвалидов, семей, имеющих детей.

2. Задачи

2.1. Задачами Декады качества – 2026 являются:

2.1.1. Проведение мониторинга удовлетворенности или неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг КГКУ «УСЗН» (его территориальными отделениями) и учреждениями.

2.1.2. Подведение итогов и анализ полученной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и учреждений.

2.1.3. Подготовка исполняющим обязанности директора КГКУ «УСЗН» и руководителями учреждений планов мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан.

3. Порядок проведения

3.1. Основные понятия и определения.

Респонденты – граждане, обратившиеся в КГКУ «УСЗН» (его территориальные отделения) и учреждения за предоставлением услуг, мнение которых изучается в ходе проведения Декады качества – 2026.

Выборка граждан – процентный показатель количества граждан, мнение которых о качестве полученных услуг изучается в ходе проведения Декады качества – 2026, от общего числа состоящих на учете в КГКУ «УСЗН», получающих услуги в учреждениях (без учета внешне-территориального анкетирования).

Процент выборки должен составить не менее:

0,5 процентов от общего числа состоящих на учете – для КГКУ «УСЗН» по состоянию на начало года;

30 процентов от получающих услуги – для учреждений на момент опроса.

Анкета – перечень вопросов, с помощью которых определяется уровень удовлетворенности/неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Электронная форма анкеты – онлайн-инструмент для сбора информации посредством сервисов Яндекс.

Опрос – метод получения устной или письменной информации от респондентов о качестве предоставления услуг.

Виды опроса:

анкетирование – заполнение респондентом электронной формы анкет в КГКУ «УСЗН» (его территориальных отделениях) и в учреждениях, в труднодоступных отдаленных населенных пунктах с участием специалистов по социальной работе, оказывающих услуги по участковому принципу, в структурных подразделениях краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), клиентских службах отделения Социального Фонда России по Красноярскому краю (далее – клиентские службы Фонда) и в форме уличного опроса;

интервью – заполнение электронной формы анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов, в том числе при проведении внешне-территориального анкетирования, которое проводится вне территории КГКУ «УСЗН» (его территориальных отделений) и учреждений с целью изучения мнения более широкого круга граждан об услугах, предоставляемых в Красноярском крае.

3.2. В рамках проведения Декады качества – 2026 исполняющий обязанности директора КГКУ «УСЗН» (начальники территориальных отделений) и руководители учреждений организуют следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала Декады качества – 2026 организуют проведение информационно-разъяснительной работы, в том числе с размещением информации на информационных стендах, официальных порталах, в средствах массовой информации, структурных подразделениях МФЦ, клиентских службах Фонда и др.;

3.2.2. В дни проведения Декады качества – 2026 создают условия для проведения опроса граждан на основании анкетирования в соответствии с Перечнем анкет, используемых для опроса, согласно приложению № 1 к настоящему Положению, получаемых:

через учреждения и территориальные отделения КГКУ «УСЗН»;

на портале «Активный гражданин. Красноярский край»;

через структурные подразделения МФЦ, клиентские службы Фонда и др.

3.2.3. В течение 15 рабочих дней после проведения Декады качества – 2026 руководители учреждений и КГКУ «УСЗН» проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ «РМЦ»:

сводную информацию об итогах Декады качества – 2026 по формам согласно приложениям № 1–10 к Перечню анкет, используемых для опроса, с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и учреждений с учетом мнения граждан согласно приложению № 2 к настоящему Положению, где в обязательном порядке указываются сроки и мероприятия по повышению качества и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и учреждений.

3.3. КГКУ «РМЦ»:

в течение 20 рабочих дней после получения от учреждений и КГКУ «УСЗН» сводных данных, указанных в пункте 3.2.3 настоящего Положения, проводит анализ полученных результатов, осуществляет контроль за полнотой и корректностью направленной информации, формирует сводную информацию и сводный план мероприятий по отрасли. Итоговую информацию направляет в отдел прогноза, программ, проектов развития системы социальной защиты населения министерства (далее – отдел).

3.4. Отдел на основании полученной информации от КГКУ «РМЦ» в течение 10 рабочих дней готовит материалы о результатах проведения Декады качества – 2026 для публикации на официальном сайте министерства и в информационно-аналитическом журнале «Социальное развитие: Регион 24».

3.5. Отчет о реализации плана мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан КГКУ «УСЗН» и учреждения направляют в КГКУ «РМЦ» до 1 февраля 2027 года.

3.6. Сводный отчет о реализации плана по отрасли формирует КГКУ «РМЦ» и направляет в министерство до 1 марта 2027 года.

Приложение № 1
к Положению
о проведении декады качества
предоставления государственных
услуг в сфере социальной поддержки
и социального обслуживания граждан
в Красноярском крае

ПЕРЕЧЕНЬ АНКЕТ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ОПРОСА

Наименование типа учреждения	Используемые формы анкет
Учреждения социального обслуживания граждан, в том числе:	
Специальный дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов	П/в
Пансионат	П/в
Дом социального обслуживания	ДСО/в
Комплексный центр социального обслуживания населения, центр социального обслуживания населения	Д; Р/СиД; ПСиД; ЦСА/ВП
Социально-оздоровительный центр	СОЦ/в
Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	Д; Р/СиД; ПСиД
Центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы (в т.ч. отделение временного пребывания)	ЦСА/ВП
Центр социальной помощи семье и детям	Д; Р/СиД; ПСиД
Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	Д; Р/СиД
Социально-реабилитационный центр	П/в
КГКУ УСЗН	ВТО; УСЗН; Сайт

АНКЕТА
ДЛЯ ОПРОСА НА ЭЛЕКТРОННОЙ ПЛАТФОРМЕ «АКТИВНЫЙ
ГРАЖДАНИН. КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ»
(форма – Сайт)

В рамках проведения Декады качества – 2026 просим Вас принять участие в опросе о качестве предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан.

1. К какой категории граждан Вы относитесь?

- семья с детьми (1–2 ребенка)
- многодетная семья
- пенсионер
- инвалид
- трудоспособный гражданин
- семья с ребенком-инвалидом
- член семьи участника СВО

2. Вы получаете меры социальной поддержки или социальные услуги в одной из форм социального обслуживания (стационарная, полустационарная, на дому)?

- да
- нет

3. Обращались ли Вы за последний год за мерами социальной поддержки или предоставлением государственных услуг по отрасли «Социальная защита» в:

- министерство социальной политики Красноярского края
- управление социальной защиты населения
- учреждения социального обслуживания граждан
- МФЦ
- портал государственных услуг
- сайт министерства социальной политики Красноярского края
- не обращался

4. Специалисты при оказании государственных услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?

- да
- нет
- не обращался

5. В случае обращения к специалисту Вы получили полную и понятную информацию:

- да
- нет
- не обращался

6. Оцените качество предоставления государственных услуг по отрасли «Социальная защита»?

удовлетворен(а)

не удовлетворен(а)

7. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждений (адрес, телефон, график работы, порядок обращения) и о порядке (перечне) предоставления государственных услуг?

да

нет

8. Если вы обращались в Управление социальной защиты населения либо в учреждения социального обслуживания ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

стало лучше

без изменений

стало хуже

не обращался

Спасибо за участие!

АНКЕТА
РОДИТЕЛЯ РЕБЕНКА, НАХОДЯЩЕГОСЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ
(форма – Р/СиД)

В рамках Декады качества – 2026 предоставления социальных услуг просим Вас принять участие в опросе.

Возраст _____

Место проживания _____

Пол М Ж

1. Из каких источников Вы чаще всего узнаете о социальных услугах, правилах их предоставления в учреждении?

управление социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания (информационные стенды, консультации специалистов, СМИ и проч.)

другие ведомства (МВД, учреждения образования, здравоохранения, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав)

интернет, официальные сайты

родные, знакомые, соседи

брошюры, буклеты

другое

2. Какие услуги Вы получаете в учреждении?

консультации юриста, специалиста по социальной работе

психологическую помощь

педагогическую помощь

обучение основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому

привлечение к участию в мероприятиях

3. За время пребывания Вашего ребенка в учреждении заметили ли Вы улучшения в его поведении?

да

нет

затрудняюсь ответить

4. Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?

да

нет

5. Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

- доступны
- малодоступны
- недоступны

6. Вы часто пользуетесь официальным сайтом учреждения для получения информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления учреждением социальных услуг?

- да, поскольку сайт содержит всю необходимую информацию
- пользуюсь, но редко, так как сайт содержит неполную информацию
- пользуюсь, чтобы оставить обращение, благодарность
- не пользуюсь, на сайте размещена неполная информация
- другое

7. Согласовывают ли с Вами дату и время предоставления социальных услуг?

- да
- нет

8. Оцените качество предоставления социальных услуг?

- удовлетворен(а)
- не удовлетворен(а)

9. Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

- стало лучше
- без изменений
- стало хуже (в чем причина, по Вашему мнению)

10. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

Наименование учреждения _____

АНКЕТА
ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ
ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ЛИБО В ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ
(форма – ПСиД)

В рамках Декады качества – 2026 предоставления социальных услуг просим Вас принять участие в опросе.

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст _____

Место проживания _____

Пол М Ж

Отметьте выбранный Вами ответ любым удобным для Вас знаком.

1. Укажите предоставляемую форму социального обслуживания:

полустационарная

на дому

2. Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?

да

нет

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг?

полностью удовлетворен(а)

чем-то удовлетворен(а), чем-то нет

совсем не удовлетворен(а)

затрудняюсь ответить

4. Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

доступны

малодоступны

недоступны

5. Оцените качество предоставления социальных услуг:

удовлетворен(а)

не удовлетворен(а)

6. Информация об оплате за социальное обслуживание:

Вам понятна	<input type="checkbox"/>
Вам не понятна	<input type="checkbox"/>
не доведена до Вас	<input type="checkbox"/>

7. Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

стало лучше	<input type="checkbox"/>
без изменений	<input type="checkbox"/>
стало хуже (в чем причина, по Вашему мнению)	<input type="checkbox"/>

8. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?

9. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе нашего учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

полностью удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>
чем-то удовлетворен(а), чем-то нет	<input type="checkbox"/>
совсем не удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>
затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

Наименование учреждения _____

АНКЕТА
ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПАНСИОНАТЕ
И СПЕЦИАЛЬНОМ ДОМЕ-ИНТЕРНАТЕ
(форма – П/в)

В рамках Декады качества – 2026 предоставления социальных услуг просим Вас принять участие в опросе.

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст _____
Пол М Ж

1. Как долго Вы проживаете в учреждении?

до 1 года

от 1 года до 5 лет

более 5 лет

2. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Комфортно Ваше проживание:

да

частично

нет

(если условия не удовлетворяют, укажите, что именно не удовлетворяет)

3. Учитываются ли Ваши пожелания (мнение) учреждением при создании условий комфортного проживания?

Да Нет

4. Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

доступны

малодоступны

недоступны

5. Устраивает ли Вас качество питания?

да

частично

Нет

(если качество питания не устраивает, укажите, что именно не устраивает)

6. Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?

да

нет

7. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг?

полностью удовлетворен(а)

чем-то удовлетворен(а), чем-то нет

совсем не удовлетворен(а)

затрудняюсь ответить

8. Устраивает ли Вас организация досуга в доме-интернате (пансионате)?

да

частично

нет

9. Информация об оплате за социальное обслуживание:

вам понятна

вам не понятна

не доведена до Вас

10. Всегда ли вы можете попасть на личный прием директора учреждения?

да

очень редко

никогда

11. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?

12. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

полностью удовлетворен(а)

чем-то удовлетворен(а), чем-то нет

совсем не удовлетворен(а)

затрудняюсь ответить

официальным сайтом учреждения в сети «Интернет» не пользовался

13. Оцените качество предоставления социальных услуг:

удовлетворен(а)













не удовлетворен(а)

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

Наименование учреждения _____

АНКЕТА
РЕБЕНКА, НАХОДЯЩЕГОСЯ В ДЕТСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ДЕКАДА КАЧЕСТВА – 2026
(форма – Д)

	ДА			НЕТ
1. Ты обращался в это учреждение раньше?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
2. Обращаешься ли ты к сотрудникам учреждения за помощью, советом?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
3. Всегда ли сотрудники учреждения тебя выслушивают и помогают?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
4. Обижают ли тебя сотрудники учреждения?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
5. Обижают ли тебя дети в учреждении?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
6. Нравится ли тебе участвовать в коллективных занятиях, мероприятиях учреждения?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
7. Нравится ли тебе находиться в учреждении?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
8. Изобрази рисунком свое пребывание в данном учреждении*				

* при этом необходимо предоставить ребенку краски и цветные карандаши

Спасибо!

Наименование учреждения _____

АНКЕТА
ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ
ЛИЦ, ОСВОБОЖДЕННЫХ ИЗ МЕСТ ЛИШЕНИЯ СВОБОДЫ,
ИЛИ В ОТДЕЛЕНИЯХ ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ
(форма – ЦСА/ВП)

В рамках Декады качества – 2026 предоставления социальных услуг просим Вас принять участие в опросе.

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст _____

Пол М Ж

1. Из каких источников Вы узнаете о социальных услугах и правилах их предоставления?

управление социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания (инфор. стенды, консультации специалистов и пр.)

другие ведомства (УФСИН РФ, исправительная колония, благотворительный фонд, учреждения здравоохранения)

знакомые

иное

2. Уровень комфортности Вашего пребывания в учреждении:

достаточный

средний

низкий

3. Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?

да

нет

4. Оцените качество предоставления социальных услуг:

удовлетворен(а)

не удовлетворен(а)

5. Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

стало лучше

без изменений

ранее не обращался

стало хуже (в чем причина, по Вашему мнению)

6. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить (добавить) в работе учреждения?

7. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе нашего учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

полностью удовлетворен(а)

чем-то удовлетворен(а), чем-то нет

совсем не удовлетворен(а)

затрудняюсь ответить

официальным сайтом учреждения в сети «Интернет» не пользовался

8. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг?

полностью удовлетворен(а)

чем-то удовлетворен(а), чем-то нет

совсем не удовлетворен(а)

затрудняюсь ответить

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

Наименование учреждения _____

АНКЕТА
ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УПРАВЛЕНИИ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
(форма – УСЗН)

В рамках **Декады качества – 2026** предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки просим Вас принять участие в опросе и оценить работу территориального отделения _____

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст: _____

Пол: М Ж

Отметьте выбранный Вами ответ любым удобным для Вас знаком.

1. К какой категории граждан Вы относитесь? (можно отметить несколько вариантов)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> семья с детьми (1-2 ребенка) | <input type="checkbox"/> многодетная семья |
| <input type="checkbox"/> пенсионер | <input type="checkbox"/> инвалид |
| <input type="checkbox"/> трудоспособный гражданин | <input type="checkbox"/> семья с ребенком-инвалидом |
| <input type="checkbox"/> член семьи участника СВО | |

2. Откуда чаще всего Вы получаете информацию об услугах и мерах социальной поддержки? (можно отметить несколько вариантов)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> управление социальной защиты населения | <input type="checkbox"/> радио |
| <input type="checkbox"/> учреждения социального обслуживания | <input type="checkbox"/> телевидение |
| <input type="checkbox"/> многофункциональный центр | <input type="checkbox"/> газеты, журналы |
| <input type="checkbox"/> родные, знакомые, соседи | <input type="checkbox"/> интернет |
| <input type="checkbox"/> учреждения других ведомств (здравоохранения, образования и т.д.) | <input type="checkbox"/> другое |

3. Пользуетесь ли Вы возможностью записи на прием через сайт министерства социальной политики Красноярского края?

- да нет

4. Обращаетесь ли Вы за предоставлением мер социальной поддержки в многофункциональный центр?

- да нет

5. Обращаетесь ли Вы за предоставлением мер социальной поддержки через единый портал государственных услуг?

да нет

6. Был ли Вам разъяснен порядок подачи заявления на предоставление мер социальной поддержки через Единый портал государственных услуг?

да нет

7. Была ли Вам оказана помощь в подаче заявления на предоставление мер социальной поддержки через Единый портал государственных услуг?

да нет, помощь не потребовалась

8. Как часто Вы обращаетесь в управление социальной защиты населения?

менее 1 раза в год 1-3 раза в год более 3-х раз в год

9. Сколько минут Вы ожидаете в очереди?

до 15 минут от 15 до 30 минут более 30 минут

8. Сколько раз Вам пришлось обратиться к специалисту для получения одной государственной услуги?

один раз два раза, включая консультацию и подачу документов

более двух раз

9. Если обращались ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

стало лучше без изменений

ранее не обращался

стало хуже (в чем причина, по Вашему мнению)

10. Специалисты во время приема вежливы, доброжелательны и внимательны?

да нет

11. Понятна ли Вам информация, полученная от специалиста?

да нет

12. Считаете ли Вы доступными условия оказания государственных услуг в управлении социальной защиты населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

доступны малодоступны недоступны

13. Оцените качество предоставления Вам услуг при обращении в управление социальной защиты населения либо в учреждения социального обслуживания:

удовлетворен(а) не удовлетворен(а)

14. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе управления социальной защиты населения?

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

АНКЕТА
(форма – СОЦ/в)

В рамках Декады качества – 2026 предоставления социальных и медицинских услуг просим Вас принять участие в опросе.

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст _____

Место проживания _____

Пол М Ж

Отметьте выбранный Вами ответ любым удобным для Вас знаком.

1. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных и медицинских услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Комфортно ли Ваше проживание?

да

частично

нет (если условия не удовлетворяют, укажите что именно не удовлетворяет)

2. Устраивает ли Вас качество питания?

да

частично

нет

3. Удовлетворяет ли Вас качество досуговых мероприятий, проводимых учреждением?

да

частично

нет

4. Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?

да

нет

5. Оцените качество предоставления социальных услуг:

удовлетворен(а)

не удовлетворен(а)

6. Оцените качество предоставления медицинских услуг:

удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>
не удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>

7. Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

стало лучше	<input type="checkbox"/>
без изменений	<input type="checkbox"/>
официальным сайтом учреждения в сети «Интернет» не пользовался	<input type="checkbox"/>
стало хуже (в чем причина, по Вашему мнению)	<input type="checkbox"/>

8. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?

9. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.), о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

полностью удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>
чем-то удовлетворен(а), чем-то нет	<input type="checkbox"/>
совсем не удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>
затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>

10. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных, медицинских работников) при предоставлении социальных и медицинских услуг?

полностью удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>
чем-то удовлетворен(а), чем-то нет	<input type="checkbox"/>
совсем не удовлетворен(а)	<input type="checkbox"/>
затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных и медицинских услуг?

да	<input type="checkbox"/>
нет	<input type="checkbox"/>

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

Наименование учреждения _____

АНКЕТА
ДЛЯ ВНЕШНЕ-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОПРОСА
(форма – ВТО)

В рамках Декады качества – 2026 предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки просим Вас принять участие в опросе и оценить работу территориального отделения _____

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст: _____

Пол: М Ж

Отметьте выбранный Вами ответ любым удобным для Вас знаком.

1. К какой категории граждан Вы относитесь? (можно отметить несколько вариантов)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> семья с детьми (1-2 ребенка) | <input type="checkbox"/> многодетная семья |
| <input type="checkbox"/> пенсионер | <input type="checkbox"/> инвалид |
| <input type="checkbox"/> трудоспособный гражданин | <input type="checkbox"/> семья с ребенком-инвалидом |
| <input type="checkbox"/> член семьи участника СВО | |

2. Откуда чаще всего Вы получаете информацию об услугах и мерах социальной поддержки? (можно отметить несколько вариантов)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> управление социальной защиты населения | <input type="checkbox"/> радио |
| <input type="checkbox"/> учреждения социального обслуживания | <input type="checkbox"/> телевидение |
| <input type="checkbox"/> многофункциональный центр | <input type="checkbox"/> газеты, журналы |
| <input type="checkbox"/> родные, знакомые, соседи | <input type="checkbox"/> интернет |
| <input type="checkbox"/> учреждения других ведомств (здравоохранения, образования и т.д.) | <input type="checkbox"/> другое |

3. Вы получаете меры социальной поддержки или социальные услуги в одной из форм социального обслуживания (стационарная, полустационарная, на дому)?

- да нет

4. Оцените качество предоставления Вам услуг при обращении в управление социальной защиты населения либо в учреждения социального обслуживания:

- удовлетворен(а) не удовлетворен(а)

5. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставления мер социальной поддержки или социальных услуг?

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

АНКЕТА
ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОМЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
(форма – ДСО/в)

В рамках Декады качества – 2026 предоставления социальных услуг просим Вас принять участие в опросе.

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст _____
Пол М Ж

1. Как долго Вы проживаете в учреждении?

до 1 года

от 1 года до 5 лет

более 5 лет

2. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Комфортно Ваше проживание:

да

частично

нет

(если условия не удовлетворяют, укажите, что именно не удовлетворяет)

3. Учитываются ли Ваши пожелания (мнение) учреждением при создании условий комфортного проживания?

Да Нет

4. Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

доступны

малодоступны

недоступны

5. Устраивает ли Вас качество питания?

да

частично

нет

(если качество питания не удовлетворяет, укажите, что именно не удовлетворяет)

6. Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?

да

нет

7. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг?

полностью удовлетворен(а)

чем-то удовлетворен(а), чем-то нет

совсем не удовлетворен(а)

затрудняюсь ответить

8. Устраивает ли Вас организация дневной занятости (деятельность кружков, клубов по интересам, профессиональные мастерские, спортивные секции и т.д.) в учреждении?

да

частично

Нет

(если организация не устраивает, укажите, что именно не устраивает)

9. Информация об оплате за социальное обслуживание:

вам понятна

вам не понятна

не доведена до Вас

10. Всегда ли вы можете попасть на личный прием директора учреждения?

да

очень редко

никогда

11. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?

12. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

полностью удовлетворен(а)

чем-то удовлетворен(а), чем-то нет

совсем не удовлетворен(а)

затрудняюсь ответить

официальным сайтом учреждения в сети «Интернет» не пользовался

13. Приобретаются ли Вам товары за счет личных денежных средств, оставшихся после оплаты предоставленных услуг?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организацией работы учреждения по приобретению для Вас товаров за счет Ваших личных денежных средств?

Да

Нет

15. Оцените качество предоставления социальных услуг:

удовлетворен(а)

не удовлетворен(а)

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!

Наименование учреждения _____

Приложение № 2
к Положению
о проведении декады качества
предоставления
государственных услуг в сфере
социальной поддержки
и социального обслуживания
граждан в Красноярском крае

План мероприятий
по повышению качества и эффективности деятельности
КГКУ «УСЗН» и краевых государственных учреждений социального
обслуживания
(по итогам Декады качества – 2026)
на июль 2026 г. – январь 2027 г.

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
1.	Краевое государственное казенное учреждение «Управление социальной защиты населения» (с учетом предложений территориальных отделений)		
1.1.			
1.2.			
1.3.			
2.	Краевые государственные учреждения социального обслуживания		
2.1.			
2.2.			
2.3.			