Департамент труда и социальной защиты населения города Севастополя

Независимое социологическое бюро (ИП Куприянова Т.В.)

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮИндивидуальный предприниматель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Куприянова «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

по результатам независимой оценки качества

оказания услуг организациями социального обслуживания

Подготовлено для Департамента труда
и социальной защиты населения

города Севастополя

Июль–август, 2020 год

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Общая характеристика исследования …………………………………...………..** | **3-11** |
| 1.1. Методический паспорт исследования ………………………...………..…………... | 3 |
| 1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций ………….…..….….... | 6 |
| **2. Результаты обобщения информации о качестве оказания услуг ……………….** | **12-22** |
| 2.1. Результаты анализа информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций ……………….....…..... | 12 |
| 2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг ………………………….………………..…………….……….… | 14 |
| 2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях социального обслуживания ….………..…………………………………………... | 16 |
| 2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов ……………………………. | 17 |
| 2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций. Основные недостатки в работе организаций ……………………..……….…………………………………………. | 20 |
| **3. Основные выводы по результатам исследования …………………………….…** | **23** |
| **4. Приложения …………………………….……………………………...........…...…...** | **24-26** |
| 4.1. Список организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году …………………………..……… | 24 |
| 4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей социальных услуг) . | 25 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ**

**1.1. Методический паспорт исследования**

Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания города Севастополя была проведена сотрудниками Независимого социологического бюро (ИП Куприянова Т.В., г. Иваново) в июле-августе 2020 года по заказу Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя в рамках Государственного контракта
№ 5/08-10ЭА/2020 от 27.03.2020 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания города Севастополя стали:

1) Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»);

2) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

3) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

5) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 №675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Цель исследования** – независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, расположенных на территории города Севастополя.

**Задачи исследования:**

1) анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;

2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;

3) анализ условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;

4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях;

5) построение рейтингов организаций;

6) выявление основных недостатков в работе организаций.

**Объект оценки** – организации социального обслуживания, расположенные на территории города Севастополя **(Прил. 1)**.

**Предмет исследования** – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В соответствии с письмом Минтруда России от 04.06.2020 №28-0/10/В-4286 «О возможности проведения НОК в 2020 году в удаленном режиме» сбор сведений об условиях оказания услуг и открытости информации на информационных стендах организаций осуществлялся в «удаленном режиме», без очного посещения организаций.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ сайтов организаций для оценки открытости и доступности информации о деятельности организаций.

2. Контрольные мероприятия («контрольные закупки») для оценки наличия на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирования.

3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов на основании данных самообследования организаций.

4. Фотофиксация условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах.

5. Он-лайн анкетирование получателей услуг (их родителей/ законных представителей) для выявление удовлетворённости доброжелательность, вежливость работников организации и условиями оказания услуг.

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с Приказом  Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Основные параметры выборки.** Объем выборочной совокупности для каждой организации определялся в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества (генеральная совокупность) и составил не менее 30% от объема генеральной совокупности, но не более 600 человек в одной организации.

Всего опрошено 482 получателей услуг и их законных представителей.

Объем выборки в каждой организации социального обслуживания представлены в **табл. 1**.

**Табл. 1.** Объем выборки в организациях социального обслуживания, *чел.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименования организации** | **Количество получателей услуг** | **Количество респондентов** |
| ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | 26 | 12 |
| Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети» | 300 | 100 |
| ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 19 | 10 |
| ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | 440 | 135 |
| ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | 750 | 225 |
| **Всего:** | **1535** | **482** |

По итогам проведения социологического исследования нами была составлена электронная база данных в формате SPSS, в которую производился ввод первичных эмпирических данных, полученных в ходе опроса. Данный процесс сопровождался визуальным и логическим контролем ответов респондентов на предмет корректности ввода, отсутствия пропусков, наличия экстремальных значений.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS и программы Microsoft Excel. Отчет по результатам работы был составлен на базе программы Microsoft Word.

**1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций**

Рейтинги организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания семьи и детей в полустационарной и стационарной форме социального обслуживания, рассчитывались на основании системы показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н **(табл. 2)**.

**Табл. 2.** Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий

оказания услуг организациями социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели**  |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг,** **в том числе время ожидания предоставления услуг** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги)  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг  |
| **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги  |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия  |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации  |

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

Значение показателя оценки качества **«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»** (Пинф) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт |  )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Значение показателя оценки качества **«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»** (Пдист) определялось по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 20 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»** (Поткруд), определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт |  )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг»** (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

Значение показателя оценки качества **«Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги»** (Пожид) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид =  | Усвоевр |  ×100; | (2.2) |
| Чобщ |

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»** (Пкомфуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд =  | Укомф |  ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** (Поргдост) определялось по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** (Пуслугдост) определялось по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»** (Пдостуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост |  )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»** (Пперв.конт уд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт |  )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»** (Показ.услугуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг |  )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»** (Пвежл.дистуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист |  )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»** (Преком) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком |  )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»** (Порг.услуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл |  )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»** (Пуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд |  )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1 – 5.5.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**2.1. Результаты анализа информации, размещенной на официальных сайтах**

**организаций и информационных стендах в помещениях организаций**

Для оценки открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания были проанализированы официальные сайты организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году. Проверялось соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

У двух из пяти организаций социального обслуживания, включенных в перечень для независимой оценки качества работы (ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» и Севастопольская региональная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети»), на момент проведения оценки доступ к официальному сайту получить не удалось.

Степень соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет по совокупности организаций, включенных в оценку, **50,70** балла из 100. Средние баллы образовательных организаций, а также ранжирование организаций по тому показателю представлены в **табл. 3.**

**Табл. 3.** Соответствие информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, *баллы и ранги*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименования организации** | **Баллы** | **Ранги** |
| ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 94,4 | 1 |
| ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | 82,4 | 2 |
| ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | 77,8 | 3 |
| ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | 16,7 | 4 |
| Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети | 13,9 | 5 |
| **По всем организациям** | **50,70** | **-** |

**Табл. 4.** Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах,

ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами\*

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид информации об организации социального обслуживания** | **Наименование организаций** |
| **ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»** | **Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети»** | **ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»** | **ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи** **семье и детям** | **ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания»** |
| **Наименование информационного** **Объекта** | Сайт | Стенд | Сайт | Стенд | Сайт | Стенд | Сайт | Стенд | Сайт | Стенд |
| о дате государственной регистрации | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| об учредителе | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о месте нахождения организации ее филиалах | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о режиме, графике работы | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о контактных телефонах и адресах электронной почты; | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о структуре и об органах управления; о персональном составе работников; о попечительском совете | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| о форме социального обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о видах социальных услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о порядке и условиях предоставления услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о численности получателей услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о количестве свободных мест | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| об объеме предоставляемых услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| о наличии лицензий; | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| о финансово-хозяйственной деятельности | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении предписаний | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

\* «1» – информация представлена; «0» – информация отсутствует; «−» − неприменимо к данной организации**.**

**2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей**

**социальных услуг качеством оказания услуг**

Удовлетворённость получателей услуг организаций социального обслуживания качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов опроса, проведенного методами очного анкетирования и он-лайн анкетирования по вопроснику, составленному с учетом требований методики, утверждённой приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» **(Прил. 2)**.

Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой. Подавляющее большинство получателей услуг в трех из пяти оцениваемых организаций удовлетворены всеми оцениваемыми параметрами качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. В двух организациях (ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» и Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети») зафиксирована низкая удовлетворенность получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации на общедоступных информационных ресурсах **(табл. 5)**.

**Табл. 5.** Результаты опроса получателей услуг, *%*

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **Наименование организаций** |
| **ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»** | **Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети»** | **ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»** | **ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи** **семье и детям** | **ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания»** |
| Обращение к информации на стендах | 50,0 | 60,0 | 100,0 | 74,0 | 88,9 |
| Удовлетворенность информацией на стендах | 83,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Обращение к официальному сайту | 0,0 | 0,0 | 70,0 | 100,0 | 33,3 |
| Удовлетворённость информацией на сайте | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Своевременность предоставления услуги | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Удовлетворённость комфортностью условий  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Наличие группы инвалидности | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 6,2 |
| Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Использование дистанционных способов взаимодействия | 75,0 | 100,0 | 50,0 | 92,6 | 79,1 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Готовность рекомендовать организацию | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг**

**в организациях социального обслуживания**

К числу показателей, характеризующих комфортность условий для предоставления услуг, отнесены следующие:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
* наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
* наличие и доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;
* транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
* доступность записи на получение услуги.

Уровень обеспечения в организациях комфортных условий для предоставления услуг составил по совокупности организаций, включенных в оценку, 75 баллов из 100. Только в двух организациях (ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям и ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания») обеспечены все предусмотренные методикой оценки элементы комфортности условий (**табл. 6**).

**Табл. 6.** Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Показатели комфортности условий** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| **Наличие зоны ожидания** | **Навигация внутри организации** | **Доступность питьевой воды** | **Санитарное состояние помещений** | **Транспортная доступность** | **Доступность записи** |
| ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | **66,7** |
| Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | **83,3** |
| ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | **50,0** |

**Окончание табл. 6**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Показатели комфортности условий** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| **Наличие зоны ожидания** | **Навигация внутри организации** | **Доступность питьевой воды** | **Санитарное состояние помещений** | **Транспортная доступность** | **Доступность записи** |
| ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| **По совокупности организаций** | **75,0** |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

**2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов**

Доступность услуг образовательной организации для инвалидов анализировалась в двух аспектах:

1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Полученные результаты представлены в **табл. 7, 8**.

В трех организациях из пяти помещения и территория не оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Лишь в одной организации (ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания») обеспечены все предусмотренные нормативными документами показателя доступности помещений и территории для инвалидов.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, полностью или частично обеспечены в четырех организациях.

**Табл. 7.** Оборудование помещений организации социального обслуживания
и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов \*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Показатели доступности для инвалидов** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| **Оборудование входных групп пандусами/ подъемными платформами**  | **Наличие выделенных стоянок** | **Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов**  | **Наличие сменных кресел-колясок** | **Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений** |
| ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | **0,0** |
| Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,0** |
| ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,0** |
| ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | **60,0** |
| ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| **По совокупности организаций** | **15,0** |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

**Табл. 8.** Обеспечение в организациях социального обслуживания условий доступности,
позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими \*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Показатели доступности для инвалидов** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| **Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации**  | **Дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля**  | **Возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика**  | **Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению**  | **Возможность сопровождения инвалидов работниками организации**  | **Возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому**  |
| ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | **83,3** |
| Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети»  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,0** |
| ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | **83,3** |

**Окончание табл. 8**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Показатели доступности для инвалидов** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| **Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации**  | **Дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля**  | **Возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика**  | **Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению**  | **Возможность сопровождения инвалидов работниками организации**  | **Возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому**  |
| ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| **По совокупности организаций** | **66,7** |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

**2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций**

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель по каждой организации, а также по совокупности всех организаций, подлежащих оценке в 2020 году. Значения этих показателей приведены в **табл. 9.**

Как показали полученные результаты, наиболее высокие баллы как в отдельных организациях социального обслуживания, так и по совокупности организаций, получены по показателям, характеризующим доброжелательность и вежливость работников организаций социальной сферы и удовлетворенность условиями оказания услуг. Основной вклад в снижение итоговых показателей вносят критерии «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов».

**Табл. 9.** Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг в организация, *баллы*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации** | **II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | **III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов** | **IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы** | **V. Показатель, характеризующий удовлетворенность условиями оказания услуг** | **Интегральный показатель оценки качества**  |
| ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | 25,01 | 90,01 | 63,32 | 100,00 | 100,00 | **75,67** |
| Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети»   | 24,17 | 94,99 | 30,00 | 100,00 | 100,00 | **69,83** |
| ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 92,32 | 85,00 | 70,00 | 100,00 | 100,00 | **89,46** |
| ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | 87,34 | 100,00 | 81,32 | 100,00 | 100,00 | **93,73** |
| ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | 94,72 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **98,94** |
| **По совокупности организаций** | **57,21** | **92,50** | **61,16** | **100,00** | **100,00** | **82,17** |

В **табл. 10** представлены результаты ранжирования организаций в соответствии со значением интегрального показателя оценки качества. Лидером со значением интегрального показателя 98,94 балла стал ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания». Самое низкое значение интегрального показателя зафиксировано у Севастопольской региональной общественной организации родителей детей-инвалидов «Особые дети».

**Табл. 11.** Ранжирование организаций в соответствии с интегральным показателем оценки качества, *баллы и ранги*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Интегральный показатель оценки качества** | **Ранги** |
| ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | **98,94** | **1** |
| ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | **93,73** | **2** |
| ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | **89,46** | **3** |
| ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | **75,67** | **4** |
| Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети»   | **69,83** | **5** |

Основной проблемой в деятельности организаций, занявших последние места рейтинга, является отсутствие функционирующего официального сайта организации, что не позволяет обеспечить соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания ее содержанию и порядку её размещения, предусмотренному нормативными правовыми актами.

**3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ**

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания города Севастополя можно сделать следующие **основные выводы**.

1. Степень соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания города Севастополя, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям, составила по совокупности организаций 57,04 балла. Снижение показателя обусловлено отсутствием на момент проведения оценки доступа к официальным сайтам двух организаций.

2. Уровень обеспечения в организациях комфортных условий для предоставления услуг составил по совокупности организаций, включенных в оценку, 75 баллов из 100. Только в двух организациях обеспечены все предусмотренные методикой оценки элементы комфортности условий.

3. Анализ результатов опроса социальных услуг позволяют сделать, что подавляющее большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами учреждений социального обслуживания населения города Севастополя. Максимальные оценки были получены по показателям «Удовлетворённость комфортностью условий оказания услуг», «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт», «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги», «Готовность рекомендовать организацию социальной сферы», «Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг», «Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом».

4. Существенный вклад в снижение интегрального показателя оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания вносят оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов». В трех организациях из пяти помещения и территория не оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Лишь в одной организации обеспечены все предусмотренные нормативными документами показателя доступности помещений и территории для инвалидов.

5. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания города Севастополя составил 82,17 баллов из 100. Лидером со значением интегрального показателя 98,94 балла стал ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания». Самое низкое значение интегрального показателя зафиксировано у Севастопольской региональной общественной организации родителей детей-инвалидов «Особые дети».

**4. ПРИЛОЖЕНИЯ**

**4.1.**  **Список организаций социального обслуживания для проведения**

**независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименования организации** | **Адрес организации** | **Электронная почта** |
| 1 | ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» | г. Севастополь, ул. Окопная, 9  | gku\_spdp@sev.gov.ru |
| 2 | Севастопольская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Особые дети»   | г. Севастополь, ул. Балаклавская, 8  | osobiedeti.sevastopol@mail.ru  |
| 3 | ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | г. Севастополь, ул. Кулакова, 1 |  nash.dom@sev.gov.ru |
| 4 | ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям | г. Севастополь, ул. Пушкина, 18  | cspsd@sev.gov.ru |
| 5 | ГКУ «Севастопольский городской центр социального обслуживания» | г. Севастополь, ул. Хрусталева, 27  | sgkcso@sev.gov.ru |

**4.2. Опросный инструментарий (анкета)**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ № 3](#P87)

**2. Вы удовлетворены или не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. Да 2. Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ №](#P87) 5

**4. Вы удовлетворены или не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

1. Да 2. Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга, за которой Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием или консультацию, с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?**

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Вы удовлетворены или не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении организации; доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; транспортная доступность; доступность различных способов записи на получение услуги)?**

1. Да 2. Нет

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ №](#P87) 9

**8. Вы удовлетворены или не удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

1. Да 2. Нет

**9. Вы удовлетворены или не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии)?**

1. Да 2. Нет

**10. Вы удовлетворены или не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, воспитатели, психологи, инструкторы, и другие работники)?**

1. Да 2. Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, сервис для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ № 13](#P87)

**12. Вы удовлетворены или не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**

1. Да 2. Нет

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

1. Да 2. Нет

**14. Вы удовлетворены или не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, её подразделений, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и т.п.)?**

1. Да 2. Нет

**15. Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да 2. Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**17. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

**18. Ваш возраст** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(укажите сколько Вам полных лет)*

**19. Название населенного пункта, в котором проведен опрос** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**20. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**