



«АССОЦИАЦИЯ СОНКО СО»



АНО СОН «Наш Малахит»

«АНАЛИЗ анкетирования получателей социальных услуг на дому жителей Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»

В июле – октябре 2019 года сотрудниками автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Наш Малахит» (АНО СОН «Наш Малахит») совместно с представителями «Ассоциации социально ориентированных некоммерческих организаций Свердловской области» («АССОЦИАЦИЯ СОНКО СО») было проведено социологическое исследование - анкетирование **1 213** (одной тысячи двухсот тринадцати) получателей социальных услуг. В исследовании приняли участие 76 социальных работников, 7 заведующих отделениями социального обслуживания на дому и 10 экспертов.

Исследование проводилось в **4 этапа**.

ПЕРВЫЙ ЭТАП

ЦЕЛЬ

ЗАДАЧИ

ЦЕЛЬ

СФОРМИРОВАТЬ
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ
ОБ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
СОЦИАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ
В РАМКАХ ДОГОВОРОВ
И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ
УСЛУГАМИ

ЗАДАЧИ

1

Оценить организацию деятельности по предоставлению получателям социальных услуг

2

Проанализировать качество предоставляемых получателям услуг

3

Выявить у получателей потребность в дополнительных услугах

4

Сформулировать выводы

5

Разработать мероприятия, направленные на улучшение качества оказания услуг получателям

ВТОРОЙ ЭТАП

СБОР ИНФОРМАЦИИ (методики)

Социологический опрос в форме анкетирования

Контент – анализ (записи экспертов; выписки из документов и другие сведения)

Наблюдение

Экспресс - интервьюирование

ТРЕТИЙ ЭТАП

ЦИФРОВАЯ ОБРАБОТКА ИНФОРМАЦИИ

И

ЧЕТВЕРТЫЙ ЭТАП

**АНАЛИЗ ОБРАБОТАННОЙ
ИНФОРМАЦИИ**

**ПОДГОТОВКА АНАЛИТИЧЕСКОЙ
ЗАПИСКИ С ВЫВОДАМИ
И МЕРОПРИЯТИЯМИ**

Анкета содержит в себе **64 вопроса**, которые формируют **4 основных блока**:

1 Блок – СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ (структура получателей социальных услуг по возрасту, наличию инвалидности, возможности в передвижении, наличие родственных отношений, совместного или одинокого проживания)

2 Блок - ЭНЕРОСБЕРЕЖЕНИЕ;

3 Блок - ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ;

4 Блок - ХОББИ И ИНТЕРЕСЫ

1 БЛОК

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Типологическая структура потребителей из числа опрошенных представлена в таблицах с 1.1. по 1.5.:

1.1. ВОЗРАСТ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Возраст получателей (лет)	кол-во получателей	% от числа опрошенных
до 60	109	8,99%
61-70	207	17,07%
71-80	310	25,56%
81-90	432	35,61%
старше 90	155	12,78%
ВСЕГО ОПРОШЕНО ПОЛУЧАТЕЛЕЙ	1 213	100,00%

1. Практически половина из числа получателей - **587 человек (48,4 %)** – это граждане в возрасте старше 80 лет.

271 человек (46,2 %) из числа лиц старше 80 лет, получают социальные услуги БЕСПЛАТНО, так как имеют следующие льготы:

- ИНВАЛИДЫ И ВЕТЕРАНЫ ВОВ (и приравненные к ним ТРУЖЕННИКИ ТЫЛА) 1941-1945 г.г.;
- ВДОВЫ И ВДОВЦЫ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ, ПОГИБШИХ В ПЕРИОД ВОЙНЫ С ФИНЛЯНДИЕЙ
- ВДОВЫ И ВДОВЦЫ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ, ПОГИБШИХ В ПЕРИОД ВОВ 1941-1945 г.г.
- ВДОВЫ И ВДОВЦЫ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ, ПОГИБШИХ В ПЕРИОД ВОЙНЫ С ЯПОНИЕЙ
- ВДОВЫ И ВДОВЦЫ УМЕРШИХ ИНВАЛИДОВ И ВЕТЕРАНОВ ВОВ 1941-1945 г.г.
- БЫВШИЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ УЗНИКИ КОНЦЛАГЕРЕЙ ГЕТТО И ДРУГИХ МЕСТ ПРИНУДИТЕЛЬНОГО СОДЕРЖАНИЯ, СОЗДАНЫХ ФАШИСТАМИ И ИХ СОЮЗНИКАМИ В ПЕРИОД ВОВ 1041-1945 г. г.

2. От общего числа опрошенных (**1 213** человек) выявлены **8,99 %** получателей услуг (**109** человек) в возрасте до 60 лет, по причине наличия инвалидности.

1.2. НАЛИЧИЕ У ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ИНВАЛИДНОСТИ

Категория клиентов (инвалид/не инвалид) / группа инвалидности	кол-во получателей	% от числа опрошенных
ВСЕГО ОПРОШЕНО ПОЛУЧАТЕЛЕЙ из них:	1 213	100,00%
ПОЛУЧАТЕЛИ НЕ ИМЕЮЩИЕ ИНВАЛИДНОСТИ	444	36,60%
ИНВАЛИДЫ	769	63,40%
I группа	149	19,38%
II группа	486	63,20%
III группа	134	17,43%

Из общего числа опрошенных (**1 213 человека**) инвалидность имеют **769** человек (**63,4 %**) и не имеют инвалидности **444** человека (**36,6 %**).

Из **769** человек, имеющих инвалидность, **149 (19,38 %)** имеют **I группу** инвалидности.

1/3 получателей (444 человека) не освидетельствованы или не прошли повторное освидетельствование на группу инвалидности по следующим причинам: бесплатные лекарственные препараты назначаются и выдаются получателям социальных услуг, не имеющих инвалидности по показаниям врача (сахарный диабет, системные заболевания) и (или) испытывают сложность в оформлении посылочного листа на освидетельствование в Федеральном государственном учреждении «Главном бюро медико – социальной экспертизы» (далее по тексту – ФГУ ГБ МСЭ).

ВЫВОД:

С получателями, имеющими выраженные расстройства здоровья и не имеющими группу инвалидности следует организовать и провести мероприятия по оказанию содействия им в освидетельствовании.

1.3. ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПЕРЕДВИЖЕНИИ

Категории клиентов	кол-во получателей	% от числа опрошенных
Клиенты, не имеющие возможности, по состоянию здоровья, самостоятельно передвигаться	352	39,11%
Клиенты, имеющие возможность передвигаться на небольшие расстояния самостоятельно и (или) с посторонней помощью	342	38,00%
Клиенты, не испытывающие затруднений в самостоятельном передвижении	206	22,89%
ВСЕГО ОПРОШЕНО ПОЛУЧАТЕЛЕЙ	900	100,00%

ВЫВОД:

БОЛЕЕ 2/3 получателей - **39,11 % + 38 % = 77,11 % (714 человек)** не имеют возможности выйти из дома, либо выходят на небольшие расстояния и, зачастую, с посторонней помощью.

Данная категория получателей нуждаются в "приближении" необходимых им услуг на дом, таких как: услуги парикмахера, реабилитационные, медицинские, коммуникативные и другие.

1.4. СОВМЕСТНОЕ или ОДИНОКОЕ ПРОЖИВАНИЕ

Категории получателей	кол-во получателей	% от числа опрошенных
ОДИНОКОПРОЖИВАЮЩИЕ	728	60,02%
ПРОЖИВАЮТ ВДВОЁМ	378	31,16%
ПРОЖИВАЮТ ВТРОЁМ	68	5,61%
ПРОЖИВАЮТ С БОЛЕЕ ЧЕМ ТРЕМЯ ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ	39	3,22%
ВСЕГО ОПРОШЕНО ПОЛУЧАТЕЛЕЙ	1 213	100,00%

Больше половины получателей социальных услуг **728 человек (60,02 %)** проживают одни и особенно нуждаются в формировании социальных контактов и в защите от действий мошенников.

485 получателей (**39,9 %**) проживают совместно с родственниками.

ВЫВОД:

С целью организации мероприятий по защите получателей социальных услуг от действий мошенников и оказания им содействия в формировании социальных контактов необходимо провести дополнительное обследование одиноко проживающих получателей и выявить тех, у которых нет ни родных ни близких, а также тех, кто проживают в семьях, но не получают помощи от родственников.

1.5. СЕМЕЙНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Взаимоотношения	кол-во получателей	% от числа опрошенных
ХОРОШИЕ	1 057	87,79%
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЕ	122	10,13%
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЕ	10	0,83%
НЕ С КЕМ ПОДДЕРЖИВАТЬ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ	15	1,25%
ВСЕГО ОПРОШЕНО ПОЛУЧАТЕЛЕЙ	1 204	100,00%

Согласно показателям опроса **87,14 %** получателей находятся в хороших отношениях со своими родными и близкими, хотя **60,02 %** (табл. 1.4.) проживают одиноко.

ВЫВОД:

1 057 получателей (87,14 %) находят поддержку и помощь от родных и близких людей.

Социальным работникам совместно с родственниками, волонтерами необходимо совместными усилиями улучшать качество жизни, особенно гражданам, которые одиноки или не имеют поддержки близких и родственников.

2 БЛОК

ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ

Отношение потребителей к энергосбережению представлено в таблице 1.7., где охарактеризована востребованность в энергосберегающих осветительных приборах, приборах учета электроэнергии (двух тарифных счетчиках), приборах учета расхода горячей и холодной воды

Приборы учёта		КОЛ-ВО получателей	% от числа опроше нных
СЧЁТЧИК УЧЁТА ЭЛЕКТРО ЭНЕРГИИ	ОДНОТАРИФНЫЙ	125	10,31%
	ДВУХТАРИФНЫЙ	1 088	89,69%
СЧЁТЧИК на ХОЛОДНУЮ ВОДУ	ИМЕЕТ	1 095	90,27%
	НЕ ИМЕЕТ	118	9,73%
СЧЁТЧИК на ГОРЯЧУЮ ВОДУ	ИМЕЕТ	1 093	90,11%
	НЕ ИМЕЕТ	120	9,89%
ВИДЫ ЛАМП	ЛАМПЫ НАКАЛИВАНИЯ	629	51,85%
	ЭНЕРГОСБЕРЕГАЮЩИЕ ЛАМПЫ	873	71,97%
	СВЕТОДИОДНЫЕ ЛАМПЫ	176	14,51%
ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ в ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИИ	ПРОВЕЛИ НЕОБХОДИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЮ	1 013	83,51%
	НЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ В ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИИ	200	16,49%

Подавляющее большинство (89,69%) применяют двух тарифные счетчики, что позволяет гражданам обеспечить экономию электроэнергии, используя бытовую технику (стиральные и посудомоечные машины) в ночное время, когда применяются пониженные тарифы. Приборы учета водопотребления установлены в 90,27% квартир.

Большинство получателей используют комбинированный набор ламп. В основном это вариант из ламп накаливания и энергосберегающих.

Из 14,51 % получателей у 7 % - все лампы полностью заменены на светодиодные, а у 7,51% - комбинированный вариант (энергосберегающие + светодиодные или лампы накаливания + энергосберегающие + светодиодные). Энергосберегающие и светодиодные лампы применяют 86,5 % опрошенных.

ВЫВОД: Данное исследование показало, что большая часть получателей определили для себя варианты энергосбережения, позволяющие экономить финансовые ресурсы.

3 БЛОК - ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Введение дополнительных услуг, востребованных получателями позволит всесторонне удовлетворить потребности и улучшить качество жизни получателей.

Анкетный список вопросов по определению необходимости в дополнительных платных социальных услугах представлен в таблице 1.8.

1.8. ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, ВОСТРЕБОВАННЫХ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных
1	МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ	НУЖДАЮТСЯ	674 55,6%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	539 44,4%
<p>Более половины получателей нуждаются в предоставлении им на дому медицинских услуг: внутримышечные, внутривенные, внутрисуставные инъекции; обработка ран и пролежней; смена повязок; санация анатомических полостей, реабилитационные и восстановительные мероприятия и другое.</p>			
Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных

2	УСЛУГИ РЕМОНТНИКА	НУЖДАЮТСЯ	478	39,4%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	735	60,6%
<p>Более трети получателей обозначили потребность в предоставлении им услуг САНТЕХНИКА, ЭЛЕКТРИКА и другого мелкого ремонта (дверных замков, петель, самих дверей и т.п.)</p>				
Наименование дополнительных услуг			КОЛ-ВО получателей	% от числа опрошенных
3	УСЛУГИ ПАРИКМАХЕРА	НУЖДАЮТСЯ	444	36,6%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	769	63,4%
<p>Более трети получателей изъявили желание в получении ими на дому услуг ПАРИКМАХЕРА по стрижке, окрашиванию, завивке и укладке волос, а также уход за руками и ногами.</p>				
Наименование дополнительных услуг			КОЛ-ВО получателей	% от числа опрошенных
4	КОСМЕТИЧЕСКИЙ РЕМОНТ ЖИЛЬЯ	НУЖДАЮТСЯ	242	20,0%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	971	80,0%
<p>Пятая часть получателей обозначили необходимость в проведении им косметического ремонта жилых помещений.</p>				
Наименование дополнительных услуг			КОЛ-ВО получателей	% от числа опрошенных
5	УЛУГИ ПО ЗАТОЧКЕ КОЛЮЩЕ - РЕЖУЩИХ ПРЕДМЕТОВ	НУЖДАЮТСЯ	161	13,3%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 052	86,7%
<p>Седьмая часть получателей нуждается в услуге по заточке колюще – режущих предметов (ножи, ножницы и т.п.).</p>				
Наименование дополнительных услуг			КОЛ-ВО получателей	% от числа опрошенных
6	ОРГАНИЗАЦИЯ ПОСЕЩЕНИЯ МЕСТ	НУЖДАЮТСЯ	138	11,4%

	ЗАХОРОНЕНИЯ РОДНЫХ И БЛИЗКИХ	НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 075	88,6%
7	ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ УХОДА ЗА МЕСТАМИ ЗАХОРОНЕНИЯ РОДНЫХ И БЛИЗКИХ	НУЖДАЮТСЯ	101	8,3%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 112	91,7%

Выявлена востребованность в услугах, связанных с сопровождением получателей к местам захоронений родственников (**138 человек**), в том числе и осуществления ухода за местами захоронения родных и близких (**101 человек**)

Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных
8	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОРЯЧИХ ОБЕДОВ	НУЖДАЮТСЯ	104 8,57%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 109 91,43%

В ходе анкетирования были выявлены 8,6 % получателей (104 человека), желающих получать готовые горячие обеды на дом.

Эта услуга организована. В настоящее время горячие обеды ежедневно получают 20 - 25 человек.

Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных
9	ПРИБРЕТЕНИЕ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ	НУЖДАЮТСЯ	53 4,37%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 160 95,63%

4,37 % получателей изъявили желание приобрести бытовую технику.

В ходе проведения опроса выяснилось, что часть из нуждающихся в бытовой технике получателей не имеют финансовой возможности приобрести эту технику за свои средства.

Необходимо организовать мероприятия по содействию в решении вопроса приобретения необходимой техники на средства клиентов и (или) их родственников, а также благотателей и (или) спонсоров.

Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных
10	НЕОБХОДИМОСТЬ В ОСУЩЕСТВЛЕНИИ УХОДА ЗА РАСТЕНИЯМИ	НУЖДАЮТСЯ	20 1,65%
		НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 193 98,35%
11	НЕОБХОДИМОСТЬ В ОСУЩЕСТВЛЕНИИ	НУЖДАЮТСЯ	14 1,15%

	УХОДА ЗА ЖИВОТНЫМИ	НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 199	98,85%
Небольшое количество получателей нуждается в оказании им помощи по уходу за цветами и животными.				

4 Блок

ХОББИ И ИНТЕРЕСЫ

Результаты анкетирования показали, что **седьмая часть** получателей (**13,6 % - 165 человек**) желают использовать свои навыки и умения и делиться своими знаниями и умениями, а также учиться чему - то новому.

Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных
ХОББИ И ИНТЕРЕСЫ	НУЖДАЮТСЯ	165	13,60%
	НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 048	86,40%

Необходимо изучить хобби и интересы выявленной категории получателей и предоставить им возможность реализовать свои потребности через клубы - встречи по интересам на дому, в том числе с привлечением волонтеров учебных заведений и волонтеров «серебряного возраста».

22 получателя социальных услуг в ходе анкетирования изъявили желание попробовать себя в роли диспетчера в Яндекс - такси.

Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных
ТРУДОУСТРОЙСТВО В ЯНДЕКС	НУЖДАЮТСЯ	22	1,81%
	НЕ НУЖДАЮТСЯ	1 191	98,19%

С выявленными получателями, организованы мероприятия по содействию им в трудоустройстве.

В ходе анкетирования, среди получателей социальных услуг, определились желающие войти в «АКТИВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ» и принять участие в общественной деятельности, направленной на оказание поддержки и человеческого внимания к получателям социальных услуг, особенно в этом нуждающихся.

Наименование дополнительных услуг		кол-во получателей	% от числа опрошенных
ЖЕЛАЮТ УЧАСТВОВАТЬ В АКТИВЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ		42	3,46%
НЕ ИМЕЮТ ВОЗМОЖНОСТИ УЧАСТВОВАТЬ В АКТИВЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ		1 171	96,54%

Необходимо организовать «АКТИВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ» для посещения граждан, состоящих на обслуживании, с целью психологической поддержки и социального сопровождения, а также профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.

В ходе заполнения анкет, эксперты, использовали такие приемы социологических исследований, как:

- Экспресс – интервью.
- Изучение первичных документов учета социальных услуг (контрольные дневники социальных работников, дневники получателей, акты предоставления социальных услуг).
- Визуальные наблюдения за состоянием жилья, интерьера помещений, чистотой и порядком в квартире.
- Оценивали взаимоотношения между социальными работниками и клиентами.

В результате исследований выявлена необходимость в совершенствовании нормативных документов АНО СОН «Наш Малахит», а также в формировании межведомственного взаимодействия со следующими организациями:

1. Управлением социальной политики (УСП).
2. Учреждениями здравоохранения (УЗ).
3. Образовательными организациями (МО).
4. Правоохранительными организациями (ПО).
5. Федеральными организациями (ФО).
6. АНО и общественными организациями ветеранов, инвалидов (ООВ, ВОИ).
7. Администрацией Орджоникидзевского района города Екатеринбурга.

Анкетирование показало, что качество предоставляемых социальных услуг не всегда удовлетворяет получателей и выявило необходимость предоставления клиентам дополнительных услуг.

Повышать качество предоставления услуг и их доступность необходимо путём внедрения новых технологий обслуживания, в том числе с помощью планшетных компьютеров, и дополнительных сервисов (социальный магазин на дому, телемедицина, видеосвязь с родственниками и др.); совершенствования знаний и практических навыков социальных работников, руководителей отделений, специалистов и административно – управленческого аппарата; освещения работы социальной службы на дому в средствах массовой информации с целью привлечения общественности к совместной работе по совершенствованию социального обслуживания на дому; широкого привлечения волонтеров.

По итогам анкетирования получателей социальных услуг на дому намечен план мероприятий:

1. Рациональное перераспределение получателей социальных услуг за отделениями социального обслуживания на дому по территориальному признаку.

2. Использование планшетных компьютеров для учёта оказанных услуг, предоставления дополнительных сервисов клиентам (электронная запись к врачу, заказ лекарств, непродовольственных товаров, получение данных с портала Государственных услуг, запись в МФЦ, и т.д.) с целью сокращения временных затрат социальных работников и заведующих отделениями.
3. Разработка новой формы контрольного дневника социального работника в печатном виде, а также методических рекомендаций по его заполнению.
4. Разработка и утверждение АЛГОРИТМА приёма – передачи ключей от жилого помещения получателей социальных услуг социальным работникам и АЛГОРИТМА передачи дебетовых карт получателей социальных услуг, ограниченных в передвижении, социальным работникам для предоставления возможности оказания социальных услуг на дому.
5. Разработка памятки для получателей социальных услуг при возникновении непредвиденных ситуаций (болезнь, обращения неизвестных людей, проблемы с получением услуг ЖКХ и др.).
6. Организация и проведение руководителями и сотрудниками административно – управленческого аппарата (АУПА) АНО СОН «Наш Малахит», а также привлечёнными сторонними специалистами (психологами, медиками и т.п.) учёбы социальных работников по актуальным темам организации и оказания социальных услуг на дому.
7. Проведении аттестации социальных работников в 2020 году на соответствие занимаемой должности.
8. Заключение соглашений о совместной работе с организациями – партнёрами:
 - * Управлением социальной политики (УСП).
 - * Учреждениями здравоохранения (УЗ).
 - * Образовательными организациями (МО).
 - * Правоохранительными организациями (ПО).
 - * Федеральными организациями (ФО).

- * АНО и общественными организациями ветеранов, инвалидов (ООВ, ВОИ).
 - * Администрацией Орджоникидзевского района города Екатеринбурга.
9. Формирование взаимодействий с партнёрскими организациями по оказанию востребованных получателями дополнительных услуг (парикмахера, косметического ремонта жилых помещений, ремонт сан. техники и других).
 10. Создание Актива получателей из числа клиентов АНО СОН «Наш Малахит» с целью оценки качества предоставляемых услуг и профилактики сложных отношений с родственниками, социальными работниками и другими.
 11. Разработка и утверждение стандартов на востребованные дополнительные услуги и тарифов на них.
 12. Издание приказа по АНО СОН «Наш Малахит» об исполнении плана мероприятий по совершенствованию оказания социальных услуг на дому гражданам Орджоникидзевского района города Екатеринбурга, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.