



**Департамент здравоохранения,
труда и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 30 декабря 2021 г. № 2340
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2021 году
и плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг**

Во исполнение 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», на основании протокола заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа 15.12.2021 № 2:

1. Утвердить:

1) результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа (далее – независимая оценка) в 2021 году, согласно Приложению 1;

2) сводный рейтинг организаций социального обслуживания Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки в 2021 году, согласно Приложению 2;

3) план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки (далее – План) в 2021 году, согласно Приложению 3.

2. Отделу организации социальной поддержки и социального

обслуживания населения управления труда и социальной защиты Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент) разместить План на официальном сайте Департамента, на официальном сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет.

3. Руководителям организаций социального обслуживания Ненецкого автономного округа, в отношении которых проведена независимая оценка в 2021 году:

1) разместить отчет по независимой оценке и План на сайте организаций в срок до 15.03.2022 года;

2) обеспечить реализацию мероприятий Плана в части касающейся;

3) разработать и утвердить планы организации по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки в 2021 году, разместить на сайте организации в срок до 15.03.2022 года.

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя руководителя Департамента по социальным вопросам Лудникова П.А.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель Департамента
здравоохранения, труда
и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа



Е.С. Левина

Приложение 1
к распоряжению Департамента здравоохранения,
труда и социальной защиты населения Ненецкого
автономного округа
от 30 декабря 2021 № 2340
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2021 году
и плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОИ НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОИ НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА						
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	20 единиц	13	20	3	19
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	17 единиц	17	17	16	17
Значение показателя 1.1		100	82,5	100	69,56	97,5
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг						

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организаций социального обслуживания	4 и более способов	5	4	4	5
	Значение показателя 1.2	100	100	100	100	100
Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»						
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания	ед.	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	326	33	3
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организаций социального обслуживания организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ед.	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	326	32	3
	Значение показателя 1.3	100	100	100	98,48	100
	Итого по критерию:	100	94,75	100	90,26	99,25

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организациях социального обслуживания комфортных условий оказания услуг	<i>5 и более условий</i>	7	7	7	5
Значение показателя 2.1		100	100	100	100	100
Показатель 2.2 Время ожидания предоставления медицинских услуг						
2.2.	Среднее время ожидания предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания	<i>ед.</i>	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	<i>ед.</i>	39	326	32	3
Значение показателя 2.2 с учетом значимости		100	100	100	97	100
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг						
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	<i>ед.</i>	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	<i>ед.</i>	39	326	32	3
Значение показателя 2.3		100	100	100	97	100
Итого по критерию:		100	100	100	98	100

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организациям социального обслуживания, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	5	5	5	0
	Значение показателя 3.1	100	100	100	100	0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						
3.2.	Обеспечение в организациях социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	5	5	4	2
	Значение показателя 3.2	100	100	100	80	40
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов						
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		39	47	9	1
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу		39	47	9	1
	Значение показателя 3.3	100	100	100	100	100
	Итого по критерию:	100	100	100	92	46

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»
Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, регистратуры и прочее) при непосредственном обращении в организацию						
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	ед.	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	326	33	3
	Значение показателя 4.1	100	100	100	100	100
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию						
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг	ед.	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	326	33	3

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»
	Значение показателя 4.2	100	100	100	100	100
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия						
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)	ед.	39	298	33	2
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	298	32	2
	Значение показателя 4.3	100	100	100	97	100
	Итого по критерию:	100	100	100	99	100

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)						
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания для получения социальных услуг	ед.	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	326	33	3
Значение показателя 5.1		100	100	100	100	100
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы медицинской организации						
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации социального обслуживания	ед.	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	322	31	3
Значение показателя 5.2		100	100	99	94	100
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации						
5.3.	Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания	ед.	39	326	33	3
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	323	32	3
Значение показателя 5.3		100	100	99	97	100

№ п/п	Итого по критерию:	Значение показателя	100	100	99	97	100
	Индикаторы параметра		ГБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»	РОО «Добро без границ»	

Приложение 2
к распоряжению Департамента
здравоохранения, труда и социальной защиты
населения Ненецкого автономного округа
от 30 декабря 2021 № 2340
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2021 году
и плана мероприятий по устранению
недостатков, выявленных в ходе проведения
независимой оценки качества условий
оказания услуг»

**Сводный рейтинг
организаций социального обслуживания
Ненецкого автономного округа
по результатам независимой оценки качества
условий оказания услуг
в 2021 году**

Рейтинг	Наименование организации	Интегральное значение
1	2	3
Медицинские организации		
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»	99,0
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,8
3	Межрегиональная общественной организации по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство»	95,4
4	РОО по предоставлению социальных услуг и оказанию помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации «Добро без границ»	89,1

Приложение 3
к распоряжению Департамента здравоохранения,
труда и социальной защиты населения Ненецкого
автономного округа
от 30 декабря 2021 № 2340
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2021 году
и плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг»

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа в 2022 году

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
Организации социального обслуживания			
Открытость и доступность информации об организации			

<p>На официальном сайте организации требуемая в соответствии с требованиями НПА информация представлена не в полном объеме, а именно:</p> <p>1) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);</p> <p>2) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);</p> <p>3) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;</p> <p>4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов</p>	<p>Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Синявин В.В., директор ГБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>
--	---	------------------	--

<p>субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>5) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>б) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>7) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</p>			
<p>На официальном сайте организации требуемая в соответствии с требованиями НПА информация представлена не в полном объеме, а именно:</p> <p>1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</p> <p>2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования,</p>	<p>Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»</p>

<p>места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>3) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;</p> <p>4) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);</p> <p>5) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p>	<p>перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>		
---	---	--	--

<p>б) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>7) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>8) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p> <p>9) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);</p> <p>10) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</p>			
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			
<p>Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг</p>	<p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»</p>
<p>Сократить среднее время ожидания предоставления услуги</p>			<p>Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»</p>

Рекомендуем обновить материально-техническое оснащение в организации (обновление системы отопления)		до 01.12.2022	Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»
Доступность услуг для инвалидов			
Отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.	Разработка плана мероприятий по повышению доступности услуг, предоставляемых организацией, для инвалидов	до 31.12.2022	Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»
Отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Разработка плана мероприятий по повышению доступности услуг, предоставляемых организацией, для инвалидов	до 31.12.2022	Уляницкая О.И., председатель РОО «Добро без границ»
Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы			
Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг.	Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с	Постоянно	Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»

	получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения		
Периодически проводить тренинги/семинары и т.п. по этике взаимодействия работников организации с получателями услуг	Для поддержания высокого уровня предоставления услуг	Постоянно	Синявин В.В., директор ГБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Устинова Н.А., директор ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»
Удовлетворенность условиями оказания услуг			
В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации: - проработать вопрос о нахождении врача в Учреждении в течении рабочего дня; - увеличение дополнительных услуг; - проработать вопрос предоставления услуг после перенесенного COVID-19; - пожелание по введению 2-3 разового питания для получателей социальных услуг; - проработать вопрос о включении категории граждан «Дети войны» в категорию льготного полустационарного обслуживания; - создание ночлежки для лиц без определенного места жительства	Активизация работы по оказанию услуг в организации	Постоянно	Устинова Н.А., директор ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»
В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации: - просьба рассмотреть возможность работы специалистов в режиме работы с 18:00 до 19:00. Нет физической возможности посещать занятия/услуги в рабочее время ни ребёнку/ ни родителю. Попробовать позже начать/позже закончить и охват будет больше.	Активизация работы по оказанию услуг в организации	Постоянно	Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»

<p>Рассмотреть дополнительно возможность работы в сб. до обеда;</p> <ul style="list-style-type: none"> - расширить штат сотрудников; - обновить систему отопления; - организовать для получателей социальных услуг чайную зону; - проработать вопрос об увеличении часов психолога, логопеда. 			
<p>Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации</p>	<p>Активизация работы по оказанию услуг в организации</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Уляницкая О.И., председатель РОО «Добро без границ»</p>