



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ «МИБС»

С. М. Тетерина

«20» ноября 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании платных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка»

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение об оказании платных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка» (далее МБУ «МИБС»), определяет цели, задачи, правила и порядок оказания платных услуг, порядок формирования доходов и осуществления расходов по приносящей доход деятельности.
- 1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности МБУ «МИБС» в части оказания дополнительных платных услуг, сопутствующих основной уставной деятельности (далее – платные услуги).
- 1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и другими нормативно-правовыми актами.
- 1.4. Основные понятия и определения, используемые в Положении:
Исполнитель услуги – муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка».
Потребитель услуги – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее и приобретающее услуги для себя или несовершеннолетних граждан, законными представителями которых оно является, либо получающее услуги лично.
Платная услуга – услуга, оказываемая МБУ «МИБС» сверх основной деятельности, финансируемой за счет средств бюджета.
- 1.5. МБУ «МИБС» вправе сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания выполнять работы и оказывать услуги, относящиеся к его основным видам деятельности, предусмотренным Уставом учреждения, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.
- 1.6. МБУ «МИБС» вправе осуществлять иные виды деятельности, не являющиеся основными видами деятельности, лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых оно создано, и соответствующие указанным целям, при условии, что такая деятельность указана в Уставе МБУ «МИБС».
- 1.7. Платными услугами являются услуги и продукция, связанные с предоставлением дополнительного сервиса или добавочными затратами усилий и средств, превышающих нормативные показатели, и указанные в Прейскуранте цен на оказание платных услуг МБУ «МИБС».
- 1.8. Оказание платных услуг не является основной деятельностью МИБС, осуществляется без снижения объема и качества библиотечных услуг, оказываемых в рамках муниципального задания.

- 1.9. Платная деятельность МИБС не является коммерческой, т. к. доход от нее полностью идет на развитие и совершенствование библиотечной системы.
- 1.10. Исполнитель оказывает платные услуги в соответствии с настоящим Положением и Уставом МБУ «МИБС». Изменения и дополнения в Положение вносятся и утверждаются директором МБУ «МИБС».
- 1.11. Информацию о внесенных изменениях и дополнениях в Положение потребитель получает через средства массовой информации или непосредственно от МБУ «МИБС».
- 1.12. На официальном сайте МБУ «МИБС» оформляется раздел, в структурных подразделениях МБУ «МИБС» оформляются папки с Положением и всей необходимой информацией о видах услуг, предоставляемых на платной основе, об условиях предоставления платных услуг и ценах на них, о льготах для отдельных категорий граждан, об адресах и телефонах вышестоящей организации.
- 1.13. Предоставление платных услуг для несовершеннолетних потребителей осуществляется с согласия родителей на добровольной основе с учетом соблюдения требований СанПиН.
- 1.14. Полученные доходы от платных услуг являются доходами бюджета, учитываются на расчетном (лицевом) счете МБУ «МИБС» и распределяются учреждением самостоятельно в соответствии со сметой доходов и расходов от приносящей доход деятельности.
- 1.15. Использование средств от предоставленных платных услуг, выделенных на дополнительную оплату труда работников, ведется согласно Положению об оплате труда и материальном стимулировании работников МБУ «МИБС».
- 1.16. Управление деятельностью по оказанию платных услуг, контроль выполнения плановых показателей получения дохода осуществляется директором МБУ «МИБС». Ответственность за организацию, продвижение, качество и условия предоставления платных услуг, выполнение плановых показателей, а также за надлежащий учет поступающих денежных средств несут руководители структурных подразделений МБУ «МИБС».
- 1.17. Контроль учета и расходования денежных средств, полученных от реализации платных услуг, осуществляет Централизованная бухгалтерия Управления культуры Администрации г. Новокузнецка.

2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

- 2.1 Цель оказания платных услуг: повышение эффективности работы МБУ «МИБС», организация досуга и наиболее полное удовлетворение информационных потребностей населения, улучшение качества и расширение номенклатуры услуг, повышение комфортности библиотечного обслуживания.
- 2.2 Задачи оказания платных услуг:
 - расширение материально-технической базы МБУ «МИБС»;
 - привлечение дополнительных финансовых средств для развития и совершенствования услуг МБУ «МИБС»;
 - развитие уставной деятельности МБУ «МИБС», социально-творческое развитие коллектива;
 - усиление экономической заинтересованности сотрудников в качестве предлагаемых услуг;
 - материальное стимулирование и повышение доходов работников учреждения.

3 ВИДЫ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

- 3.1 Виды платных услуг определяются с учетом имеющихся условий для предоставления данных услуг.
- 3.2 Исполнителем в соответствии с Уставом МБУ «МИБС» могут оказываться следующие виды платных услуг:
 - редактирование библиографических списков;
 - составление обзоров, дайджестов, бесед;
 - оформление титульного листа и оборота титульного листа;

- подготовка краеведческого информационного пакета по истории предприятий и учреждений;
 - доставка документов в оригиналах из фондов библиотек страны (МБА);
 - брошюровка документов пластиковой пружиной;
 - ламинирование документов;
 - ксерокопирование документов;
 - распечатка документов;
 - разработка макетов афиш, бланков, брошюр, буклетов, баннеров, обложек;
 - организация кинолекториев, краеведческих лекториев, лекториев по народной культуре;
 - организация занятий в детских студиях, библиопродленке;
 - организация курсов по изучению иностранных языков;
 - организация мероприятий культурно-просветительного характера;
 - и др.
- 3.3 Перечень оказываемых МБУ «МИБС» платных услуг и порядок их предоставления обязательно приводятся в Уставе МБУ «МИБС». Если МБУ «МИБС» оказывает платные услуги по виду деятельности, которая является лицензируемой, то следует иметь лицензию на ее осуществление.
- 3.4 Подробный Перечень платных услуг МБУ «МИБС», являющийся неотъемлемой частью данного Положения (Приложение 1), утверждается директором Учреждения и согласовывается с начальником Управления культуры Администрации г. Новокузнецка.

4 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

- 4.1 Основанием для оказания платных услуг в МБУ «МИБС» является приказ директора об организации оказания платных услуг.
- 4.2 Цены на платные услуги из Перечня платных услуг МБУ «МИБС» рассчитываются с учетом бесплатности основной уставной деятельности МБУ «МИБС», финансируемой из бюджета, потребительского спроса, возможностей библиотеки и отражаются в Прейскуранте, являющемся неотъемлемой частью данного Положения (Приложение 2), с указанием стоимости единицы измерения. Прейскурант по мере необходимости корректируется, утверждается директором МИБС.
- 4.3 На отдельные виды платных услуг библиотека разрабатывает дополнительные положения (правила) об оказании услуги.
- 4.4 Платные услуги пользователям могут оказывать сотрудники структурных подразделений МБУ «МИБС», а также привлеченные на договорной основе специалисты. Работники, непосредственно оказывающие платную услугу, несут персональную ответственность за качество ее выполнения, правильность оформления платежных документов.
- 4.5 Пользователи МБУ «МИБС» имеют право бесплатно пользоваться библиотечно-библиографическими и информационными услугами, составляющими основную уставную деятельность МБУ «МИБС»:
- получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
 - получать информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа, а также информацию о новых поступлениях в фонд библиотеки;
 - получать консультационную помощь в поиске и выборе документов;
 - получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;
 - продлевать срок пользования документами из библиотечного фонда в порядке, установленном Правилами пользования муниципальной библиотекой МБУ «МИБС»;
 - получать доступ к электронным продуктам (базам данным, электронным библиотекам), приобретаемым на средства муниципального бюджета, в помещениях библиотек МБУ «МИБС»;
 - получать доступ к собственным электронным продуктам и услугам МБУ «МИБС» в помещениях библиотек и виртуально на сайтах МБУ «МИБС».

- 4.6 Пользователи МБУ «МИБС» имеют право пользоваться дополнительными видами услуг, в том числе платными, Перечень которых определяется Уставом МБУ «МИБС».
- 4.7 Платные услуги, оказываемые МБУ «МИБС», предоставляются потребителю на основании договора или иного документа, подтверждающего оплату потребителем услуги.
- 4.8 Платные услуги, предоставляемые МБУ «МИБС», могут быть долгосрочными и разовыми.
- 4.9 На долгосрочные, требующие значительного количества времени, платные услуги оформляется договор. При оформлении договора на оказание платных услуг используется форма типового договора. Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у потребителя. В договоре указывается наименование муниципального учреждения – исполнителя и место его нахождения (юридический адрес), наименование и реквизиты потребителя, срок и порядок оказания услуги, стоимость услуги и порядок ее оплаты, требования к качеству оказываемой услуги, другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых услуг, должность, фамилия, имя, отчество лица, подписывающего договор от имени исполнителя, его подпись, а также подпись потребителя.
- 4.10 Обслуживание разовых услуг осуществляются по кассовым (электронным) чекам или документам (квитанциям), форма которых утверждена действующим законодательством Российской Федерации как бланк строгой отчетности.
- 4.11 На разовое выполнение платных услуг принимаются устные заявки. При этом определяются сроки исполнения, форма предоставления услуги, исполнитель, стоимость выполненной работы.
- 4.12 Платные услуги могут быть оказаны только по желанию потребителя или по желанию его родителей (законных представителей).
- 4.13 Руководство деятельностью МБУ «МИБС» по оказанию платных услуг осуществляет директор МБУ «МИБС», который в установленном порядке несет ответственность за качество оказания платных услуг, осуществляет административное руководство, контролирует и несет ответственность за финансово-хозяйственную деятельность, соблюдение сметной, финансовой и трудовой дисциплины, сохранность собственности, материальных и других ценностей.
- 4.14 Для оказания платных услуг директор МБУ «МИБС» обязан:
- изучить потенциальный спрос на услуги и определить предполагаемый контингент занимающихся;
 - создать условия для предоставления платных услуг;
 - сформировать смету доходов и расходов на каждый вид платных услуг;
 - издать приказ об организации работы МБУ «МИБС» по оказанию платных услуг, предусматривающий виды оказываемых платных услуг, кадровый состав, механизм оплаты труда и иные условия, сопутствующие организации оказания платных услуг.
- 4.15 При необходимости МБУ «МИБС» размещает свою рекламу в средствах массовой информации с целью информирования населения об оказываемых платных услугах.
- 4.16 При обнаружении несоответствия оказанных платных услуг условиям договора на оказание услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:
- предоставления услуг в полном объеме в соответствии с заключенным договором;
 - назначения нового срока оказания услуг;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказываемых услуг;
 - расторжения договора и полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки в оказании платных услуг не устранены исполнителем либо имеют существенный характер.

- 4.17 Средства от платных услуг, поступающие по безналичному расчету, перечисляются потребителем в установленном порядке на лицевой счет исполнителя. Потребители платных услуг обязаны оплатить их в порядке и в сроки, которые указаны в договоре, и согласно законодательству Российской Федерации получить документ, подтверждающий оплату услуг (банковскую квитанцию с отметкой об оплате либо кассовый чек). Моментом оплаты услуг считается дата фактической уплаты средств потребителями платных услуг.
- 4.18 При расчете с населением оплата за оказание платных услуг производится с применением контрольно-кассовой техники либо специальных бланков строгой отчетности.
- 4.19 Муниципальное бюджетное учреждение не может оказывать платные услуги взамен основной деятельности, финансируемой за счет бюджетных средств.

5 ЦЕНЫ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЛАТЫ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

- 5.1 МБУ «МИБС» самостоятельно устанавливает цены на платные услуги. Платные услуги, оказываемые МБУ «МИБС», не подлежат государственному регулированию, так как не входят в перечень, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 г. № 239 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)». В соответствии со статьей 52 Закона РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, организации культуры устанавливают самостоятельно.
- 5.2 Цены на платные услуги рассчитываются на основе экономически обоснованной себестоимости услуг с учетом планируемой рентабельности, потребительского спроса, приоритетности в обслуживании, срочности выполнения заказа, степени сложности исполнения заказа, а также с учетом развития материальной базы муниципального бюджетного учреждения. Оформляются в форме Прейскуранта цен.
- 5.3 Утвержденный Прейскурант цен на все виды оказываемых МБУ «МИБС» платных услуг должен находиться в доступном для потребителей месте.
- 5.4 МБУ «МИБС» имеет право устанавливать льготы на платные услуги для различных групп пользователей. Льготы устанавливаются с учетом требований законодательства Российской Федерации, финансовых, материально-технических и организационных возможностей МБУ «МИБС» приказом директора МБУ «МИБС», в котором определяются: виды и размер льгот; условия и время их предоставления; перечень документов, при предъявлении которых предоставляются льготы.
- 5.5 Формирование цен на платные услуги МБУ «МИБС» основано на принципе полного возмещения затрат Учреждения на оказание данной услуги, при котором цена складывается на основе стоимости затраченных на её осуществление ресурсов и коэффициента прибыли – от 0,05 до 0,8 в зависимости от анализа рыночных цен на аналогичные услуги. Себестоимость платных услуг, оказываемых МБУ «МИБС», включает два вида расходов (ст. 318 Налогового кодекса РФ): прямые и косвенные.
- 5.6 Основным принципом установления цен является соблюдение интересов Учреждения и потребителя услуги.
- 5.7 Цены устанавливаются МБУ «МИБС» на финансовый год и пересматриваются при изменении условий их оказания (рост цен на материальные ресурсы и тарифы, увеличение оплаты труда и т.д.).
- 5.8 По каждому виду платных услуг составляется калькуляция.
- 5.9 Цены на платные услуги утверждаются директором МБУ «МИБС».
- 5.10 Денежные средства за оказанную платную услугу: перечисляются на расчетный счет МБУ «МИБС», передаются наличными по документам установленного образца, проводятся через кассовые аппараты МБУ «МИБС». При этом пользователю выдается

чек или квитанция в соответствии с полученной суммой. По требованию пользователя ему выдаётся копия чека.

6 ПОРЯДОК УЧЕТА И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СРЕДСТВ, ПОЛУЧЕННЫХ ОТ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

- 6.1 Для учета финансовых средств, поступивших от пользователей услуг, в структурных подразделениях МБУ «МИБС» ведутся учетные документы (журналы, тетради учета, экземпляры договоров и т. д.).
- 6.2 Наличные денежные средства сдаются руководителями структурных подразделений один раз в неделю по квитанции или чекам (при наличии кассового аппарата) кассиру МБУ «МИБС» по адресу: ЦГБ им. Гоголя, ул. Спартака, 11. Кассир централизованно ведет аналитический учет финансовых средств по всем видам платных услуг. На сданные суммы выдается приходный ордер и копия реестра о сдаче наличных средств. Кассир сдает собранные деньги в кассу Централизованной бухгалтерии Управления культуры Администрации г. Новокузнецка один раз в три дня в рамках установленных лимитов. Кассовый отчет сдается в Централизованной бухгалтерии.
- 6.3 Средства, полученные МБУ «МИБС» от приносящей доход деятельности, учитываются на лицевом счете и поступают в ее самостоятельное распоряжение. Расходуются согласно смете расходов, плана ФХД, утверждаемых Управлением культуры Администрации г. Новокузнецка.
- 6.4 Средства, полученные МБУ «МИБС» от приносящей доход деятельности, могут быть использованы на:
- укрепление материально-технической базы МБУ «МИБС»;
 - приобретение оборудования, инвентаря;
 - проведение ремонтов;
 - приобретение документов (книг, периодических изданий, электронных библиотек);
 - социально-культурные мероприятия;
 - поощрение сотрудников МБУ «МИБС», принимающих непосредственное участие в оказании платных услуг;
 - повышение квалификации сотрудников МБУ «МИБС».
- 6.5 Средства, полученные МБУ «МИБС» от приносящей доход деятельности, могут быть использованы на:
- на развитие материально-технической базы учреждения и его содержание, возмещение материальных затрат, необходимых для производства услуги, - до 60% от заработанных средств;
 - на материальное поощрение сотрудников - до 30% от заработанных средств;
 - на комплектование – до 10%.
- 6.6 Материальное поощрение за выполнение договорных работ или платных услуг может производиться только после поступления на счет учреждения соответствующих средств и в случае, если это предусмотрено сметой расходов на текущий год.
- 6.7 Материальное поощрение производится непосредственно после выполнения работы или по итогам работы за месяц, квартал или год. Основанием для выплат являются данные бухгалтерской отчетности, акты приема выполнения работ, приказы руководителя учреждения.
- 6.8 Выплата премий, доплат, надбавок за выполнение работ по оказанию платных услуг осуществляется согласно «Положения об оплате труда и материальном стимулировании работников Муниципального бюджетного учреждения «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка».
- 6.9 Окончательное решение о размере премии и сроках ее выплаты принимается директором МБУ «МИБС». В случае несогласия с принятым решением работник может обращаться за разъяснением в установленном порядке.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПО ОКАЗАНИЮ И ПОЛУЧЕНИЮ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

7.1. Ответственность за организацию и качество платных услуг возлагается на руководителя МБУ «МИБС».

7.2. Исполнитель оказывает платные услуги в порядке и в сроки, определенные договором.

7.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Споры, возникающие между потребителем и исполнителем, разрешаются по согласованию сторон либо в установленном законодательством порядке.

7.5. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, если будет доказано, что это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7.6. Контроль за организацией и качеством оказания платных услуг исполнителем и порядком взимания денежных средств с населения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Перечень платных услуг, предоставляемых МБУ «Муниципальная
информационно-библиотечная система г.
Новокузнецка»**

Наименование услуги	Единица изм.
Услуги сверх муниципального задания	
Выдача малоспрашиваемой литературы на срок сверх отведенного правилами пользования МИБС	1 документ
Выполнение сложной библиографической справки с постраничным просмотром документов	1 первичный документ
Выполнение сложной библиографической справки с привлечением удаленных справочно-поисковых систем	1 справка
Поиск информации в сети Интернет, справочно-правовых системах сотрудниками библиотеки (тематическое выявление документов)	1 справка
Редактирование библиографических списков в соответствии с ГОСТом	1 описание
Составление библиографического описания на один документ	1 описание
Составление обзоров, дайджестов, бесед	1 страница
Иные дополнительные услуги	
Аннотация	1 аннотация
Библионяня	1 посещение
Библиопродленка	1 посещение
Брошюровка документов пластиковой пружиной	1 переплет
Брошюровка документов степлером	1 скоба
Восстановление штрих-кодовых наклеек на документном фонде	1 штрих-код
Детская студия «Вместе с книгой мы растем»	1 посещение
Дизайн обложки	1 макет
Доставка документов в оригиналах из фондов библиотек города или страны (МБА)	1 документ
Доставка и создание цифровых копий документов из других библиотек	1 страница
Доставка электронных копий документов по электронной почте	1 страница
Заказ литературы через интернет-магазины	1 заказ
Занятие в сенсорной комнате	1 посещение
Запись на электронный носитель электронных документов в соответствии с нормами авторского права	1 документ
Звукозапись на компакт-диск в соответствии с нормами авторского права	1 источник
Изготовление слайдшоу	1 слайдшоу
Информирование. Подбор информации по теме с предоставлением списка источников и копий титульных листов, оглавления, аннотации, ссылок на материалы в Интернет	1 источник с копиями

Использование телефона библиотеки сторонними лицами	1 минута
Кинолекторий	1 посещение
Консультации по работе с ПК, офисными программами, Интернетом, E-mail, электронными ресурсами библиотеки	1 час
Краеведческий лекторий	1 посещение
Ксерокопирование документов	1 прогон
Курсы по изучению иностранных языков	1 посещение
Ламинирование документов	1 лист
Лекторий по народной культуре, посещение экспозиции народного быта	1 посещение
Лекторий по этнокультуре	1 посещение
Машинописные работы	1 страница
Мониторинг средств массовой информации, доступных в Интернет и в фондах библиотеки	1 отчет
Мониторинг цен по открытым источникам	1 отчет
Организация авторских презентаций	1 посещение
Организация и проведение мероприятия культурно-просветительного характера	1 час
Оформление бланка-заказа по МБА	1 бланк
Оформление титульного листа и оборота титульного листа	1 издание
Переплетные работы	1 документ
Пешая краеведческая библиотечная экскурсия	1 посещение
Подготовка и составление сценария	1 страница
Подготовка краеведческого информационного пакета по истории предприятий и учреждений	1 пакет
Подготовка краеведческой презентации	1 презентация
Подготовка образовательной презентации	1 слайд
Подготовка помещения для фотосессии в библиотеке	1 фотосессия
Подготовка помещения и информационное сопровождение мероприятия сторонней организации	1 час
Подготовка текстов для блогов по заданной теме	1 текст
Подключение к электросети библиотеки ноутбука, нетбука, планшета,	1 час
Предоставление мест оборудованных компьютером с доступом к сети Интернет для работы, не связанной с поиском информации в электронном каталоге и базах данных МИБС	1 час
Предпечатная подготовка фотографий	1 фото
Проведение занятий по основам информационной культуры по специально разработанной программе	1 посещение
Продление литературы повышенного спроса на абонементы	1 документ
Размещение рекламы и информации сторонних организаций, имеющих отношение к культуре и образованию	1 информация
Разработка макетов издательской продукции	1 макет

Распечатка документов	1 страница
Распечатка информации из справочно-правовых систем	1 страница
Распечатка списка литературы	1 страница
Реализация списанных изданий	1 документ
Редакционная правка текста	1 страница
Рецензия краеведческая	1 рецензия
Сканирование документов	1 прогон
Создание аккаунта в социальных сетях	1 аккаунт
Тематический подбор хроники/летописи организации/учреждения	1 отчет
Тематический подбор цитат / фрагментов текстов	1 фрагмент/цитата
Экскурсия на художественные или книжные выставки в библиотеке	1 посещение
Экскурсия театрализованная в библиотеку	1 посещение
Электронная почта. Отправка сообщений	1 сообщение
Электронная почта. Создание e-mail	1 адрес

ПРИМЕЧАНИЕ: МБУ «МИБС» может вводить другие виды платных услуг, исходя из условий, возможностей библиотек и потребностей пользователей.