****

Администрация Репьевского муниципального района

Воронежской области

Отдел культуры

**ПРИКАЗ**

от «12»декабря 2013г. № 20

**с**. Репьевка

 **Об утверждении Кодекса профессиональной**

**этики служебного поведения работников учреждений**

**культуры Репьевского муниципального района**

В целях обеспечения добросовестного и эффективного исполнения работниками муниципальных учреждений культуры Репьевского района должностных обязанностей, установления этических норм и правил служебного поведения, повышения качества оказываемых услуг для удовлетворения гражданами своих культурных потребностей приказываю:

1. Утвердить прилагаемый кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников учреждений культуры Репьевского района.

2. Руководителям муниципальных учреждений культуры в месячный срок внести изменения во все трудовые договоры с работниками учреждений в части соблюдения требований кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников учреждений культуры Репьевского района.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Отдела культуры Т.В.Овчарова

С приказом ознакомлен:

КОДЕКС

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ РЕПЬЕВСКОГО РАЙОНА

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий кодекс профессиональной этики работников учреждений культуры Репьевского района(далее - Кодекс) представляет собой свод основных базовых ценностей, норм и принципов, связанных с реализацией работниками учреждений культуры Репьевского района (далее - работник культуры) основных направлений государственной политики в сфере культуры, искусства, кинофикации, художественного образования, музеев, культурного наследия при исполнении своих профессиональных обязанностей.

Правовую основу Кодекса составляют Конституция Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы международного права, федеральные законы, нормативные правовые акты Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и иных федеральных органов государственной власти, нормативные правовые акты Воронежской области и Репьевского муниципального района.

1.2. Целью настоящего Кодекса является установление правил служебного поведения работника культуры Репьевского района для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности.

Настоящий Кодекс выполняет следующие функции:

содействие формированию ценностно-этической основы профессиональной деятельности;

обеспечение гарантий осуществления прав граждан;

содействие повышению профессионального авторитета культурной среды и архивной деятельности в обществе.

1.3. Положения настоящего Кодекса обязательны для работников муниципальных учреждений Репьевского района, в отношении которых исполнительный орган государственной власти Воронежской области в сфере, культуры, искусства, кинофикации художественного образования, музеев, архивного дела, культурного наследия исполняет функции и полномочия учредителя, а также являются составной частью должностных обязанностей работников культуры.

**II. Основные понятия, используемые в настоящем Кодексе**

Для целей настоящего Кодекса используются следующие понятия:

1) исключать действия, связанные с возможностью приобретения материальной или личной выгоды или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

2) быть корректным, внимательным, доброжелательным и вежливым с гражданами, а также в своих отношениях с вышестоящими руководителями, должностными лицами, коллегами и подчиненными;

3) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

4) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей;

5) создавать условия для развития добросовестной конкурентной среды и обеспечивать объективность и прозрачность при размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для муниципальных нужд;

6) не допускать поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении своих должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету учреждений культуры Репьевского района;

7) придерживаться правил делового поведения и связанных с предоставлением учреждениями культуры государственных услуг этических норм, поддерживать порядок на рабочем месте.

8) выполнять все профессиональные действия обдуманно, честно, тщательно, проявляя добросовестность.

Работник культуры не имеет права:

1) злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность;

2) во время исполнения должностных обязанностей вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом.

В служебном поведении работник культуры воздерживается от:

1) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

2) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

3) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

4) курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

**III. Обращение со служебной информацией**

С учетом основных положений Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" в отношении доступа к конфиденциальной информации, находящейся в распоряжении учреждений культуры Репьевского района, работник культуры может обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении норм и требований, предусмотренных действующим законодательством.

Работник культуры при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации обязан соответственно обращаться с этой информацией и всеми документами, полученными во время исполнения или в связи с исполнением своих должностных обязанностей, а также принимать меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна и за которую он несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Работник культуры не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

**VI. Обращение с вверенными финансовыми средствами, материально-техническими и иными ресурсами**

Осуществляя свои должностные полномочия, работник культуры должен управлять с пользой, эффективно и экономно вверенными ему финансовыми средствами, имуществом, материально-техническими и иными ресурсами, которые не могут им использоваться для личных целей.

Исходя из необходимости строгого соблюдения требований Федерального закона от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд" и в целях предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, работникам культуры запрещается:

- при проведении процедур размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд вступать в какие-либо переговоры с потенциальными участниками размещения заказов;

- создавать какими-либо действиями преимущественные условия для определенного круга участников размещения заказов, в том числе для близких родственников должностных лиц и работников органов культуры Репьевского района;

- использовать должностное положение вопреки законным интересам учреждений культуры Репьевского района, Воронежской области и государства в целом в целях получения материальной или личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

**V. Конфликт интересов**

В целях недопущения возникновения конфликта интересов в учреждениях культуры Воронежской области работник культуры обязан:

- воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;

- действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом;

- доводить до сведения вышестоящего руководителя информацию о любом возможном конфликте интересов.

В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от работника культуры информацию, то работнику следует обратиться к вышестоящему руководителю или в исполнительный орган государственной власти Репьевского района, Воронежской области в сфере культуры, искусства, кинофикации художественного образования, музеев, архивного дела, культурного наследия, которые имеют право инициировать или провести проверку поступившей информации.

**VI. Внешний вид работника культуры**

Внешний вид работника культуры при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий службы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

**VII. Ответственность работника культуры**

Анализ и оценка соблюдения правил профессиональной этики, предусмотренных настоящим Кодексом, являются обязательными при проведении аттестации, включении в резерв кадров, назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также наложении дисциплинарного взыскания.

Приложение №1

**Показатели эффективности деятельности муниципальных учреждений культуры Репьевского района и работы их руководителей по видам учреждений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели деятельности | Критерии оценки в баллах (максимально возможное) | Форма отчетности, содержащая информацию о выполнении показателя | Периодичность представления отчетности |
| **МУЗЕИ****Критерии по основной деятельности учреждения** |
| 1. | Количество предметов, поступивших в музейное собрание в результате выполнения работ по выявлению и собиранию музейных предметов и музейных коллекций (единиц) | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 2. |  Количество музейных предметов, прошедших регистрацию в инвентарных книгах фондов (единиц) | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 3. | Количество музейных предметов, прошедших поколлекционную сверку наличия (единиц) | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 4. | Количество изображений и описаний музейных предметов и музейных коллекций, внесенных в электронную базу данных музея (единиц) | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 5. | Доля опубликованных музейных предметов во всех формах (публичный показ в экспозиции или на выставках музея, научные публикации, предоставление музейных предметов на выставки других музеев, воспроизведение в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме) в общем количестве музейных предметов основного фонда (процентов) |  4 балла  | Отчет | Годовая |
| 6. | Количество экспонируемых музейных предметов (экземпляров) | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 7. | Количество выставок (выставочных проектов) музея (единиц) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 8. | Количество посетителей экспозиций и выставок в музее (единиц) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 9 | Объем средств от оказания платных услуг и иной приносящей доход деятельности (тыс.рублей) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности | Квартальная |
| Совокупность всех критериев по разделу (итого): 80 баллов

|  |  |
| --- | --- |
| Периодичность | Баллы |
| 1 квартал |  |
| 2 квартал |  |
| 3 квартал |  |
| 4 квартал |  |
| Итого за год (сумма всех баллов по 4 – кварталам) | 80 |

**ОБЩЕДОСТУПНЫЕ (ПУБЛИЧНЫЕ) БИБЛИОТЕКИ****Критерии по основной деятельности учреждения** |
| 1. | Количество зарегистрированных пользователей (единиц) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 2. | Количество обращений в библиотеку в отчетный период (число посещений, тыс.посещений) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 3. | Количество новых поступлений в библиотечный фонд всего (экземпляров) | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 4. | Количество посещений Интернет-сайта библиотеки (количество обращений в стационарном и удаленном режиме пользователей к электронным информационным ресурсам библиотеки) (единиц). | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 5. | Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления учреждением государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры (процентов) | 4 балла | Результаты опросов (анкетирования) населения | Годовая |
| 6. | Выполнение учреждением государственного задания | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 7. | Достижение соотношения средней заработной платы работников учреждения и средней заработной платы по Воронежской области | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения ЗП-культура «Сведения о численности и оплате труда работников сферы культуры по категориям персонала»  | Квартальная |
| **Критерии по финансово-экономической деятельности, исполнительской дисциплине** |
| 1. | Отсутствие просроченной кредиторской и дебиторской задолженности | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 2. | Отсутствие задолженности по налогам и сборам | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 3. | Своевременное представление бухгалтерской и статистической отчетности | 4 балла за каждый квартал (всего 16 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 4. | Наличие фактов нецелевого использования средств районного бюджета, материального ущерба, причиненного учреждению, установленных по результатам проверок комиссий Отдела культуры администрации муниципального района и контролирующих органов | Аннулирование начисленных баллов по пп. 1-3 данного раздела | Акты проверок комиссий Отдела культуры администрации муниципального района и контролирующих органов | Квартальная |
| Совокупность всех критериев по двум разделам (итого): 100 баллов

|  |  |
| --- | --- |
| Периодичность | Баллы |
| 1 квартал |  |
| 2 квартал |  |
| 3 квартал |  |
| 4 квартал |  |
| Итого за год (сумма всех баллов по 4 – кварталам) | 100 |

 |
| **Культурно-досуговые учреждения****Критерии по основной деятельности учреждения** |
| 1. |  Количество участников культурно-досуговых мероприятий по сравнению с предыдущим годом (процентов) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа» (утверждена Приказом Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 2. |  Количество участников клубных формирований по сравнению с предыдущим годом (процентов); | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа» (утверждена Приказом Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 3. |  Число культурно-досуговых мероприятий, проведенных КДУ (единиц) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа» (утверждена Приказом Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 4. | Средняя посещаемость культурно-досуговых мероприятий (процентов)  | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа» (утверждена Приказом Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 5. | Удельный вес населения, участвующего в платных культурно-досуговых мероприятиях, проводимых учреждениями культурно-досугового типа (процентов)  | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа» (утверждена Приказом Росстата от 15 июля 2011 № 324) | Квартальная |
| 6. | Объем средств от оказания платных услуг и иной приносящей доход деятельности (тыс.рублей) | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности | Квартальная |
| 7. | Выполнение учреждением муниципального задания | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 8. | Достижение соотношения средней заработной платы работников учреждения и средней заработной платы по Воронежской области | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения ЗП-культура «Сведения о численности и оплате труда работников сферы культуры по категориям персонала»  | Квартальная |
| **Критерии по финансово-экономической деятельности, исполнительской дисциплине** |
| 1. | Отсутствие просроченной кредиторской и дебиторской задолженности | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 2. | Отсутствие задолженности по налогам и сборам | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 3. | Своевременное представление бухгалтерской и статистической отчетности | 4 балла за каждый квартал (всего 16 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 4. | Наличие фактов нецелевого использования средств местного бюджета, материального ущерба, причиненного учреждению, установленных по результатам проверок контролирующих органов | Аннулирование начисленных баллов по пп. 1-3 данного раздела | Акты проверок контролирующих органов | Квартальная |
| Совокупность всех критериев по двум разделам (итого): 128 баллов

|  |  |
| --- | --- |
| Периодичность | Баллы |
| 1 квартал |  |
| 2 квартал |  |
| 3 квартал |  |
| 4 квартал |  |
| Итого за год (сумма всех баллов по 4 – кварталам) | 128 |

 |

Приложение №2

**Показатели эффективности деятельности учреждения дополнительного образования детей, подведомственного Отделу культуры администрации муниципального района**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели деятельности | Критерии оценки в баллах (максимально возможное) | Форма отчетности, содержащая информацию о выполнении показателя | Периодичность представления отчетности |
| **Критерии по основной деятельности** |
| 1. | Выполнение государственного задания на подготовку обучающихся (выполнение контрольных цифр приема по программам среднего профессионального образования) | 18 баллов | Форма федерального статистического наблюдения № СПО-1 «Сведения об образовательном учреждении, реализующем программы среднего профессионального образования» (утверждена Приказом Росстата от 24 июля 2012 г. № 407) | 3 квартал |
| 2. | Выполнение требований федеральных государственных образовательных стандартов | 2 балла за каждый квартал (всего 8 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 3. | Контроль противопожарной безопасности и обеспечение санэпидблагополучия -100% | 2 балла за каждый квартал (всего 8 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 4. | Доля обучающихся, успешно сдавших промежуточную аттестацию (не менее 90%) | 10 баллов | Форма федерального статистического наблюдения № СПО-1 «Сведения об образовательном учреждении, реализующем программы среднего профессионального образования» (утверждена Приказом Росстата от 24 июля 2012 г. № 407) | 3 квартал |
| 5. | Доля обучающихся, посещающих учебные занятия в полном объеме, согласно расписанию занятий (не менее 90%) | 4 балла (всего 16 баллов за весь год) | Журнал посещаемости | Квартальная |
| 6. | Повышение средней заработной платы работников учреждений культуры в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Форма федерального статистического наблюдения ЗП-образование «Сведения о численности и оплате труда работников сферы образования по категориям персонала» | Квартальная |
| 7. | Выполнение поручений департамента культуры и архивного дела Воронежской области в полном объеме в установленные сроки | 2 балла (всего 8 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| **Критерии по финансово-экономической деятельности, исполнительской дисциплине** |
| 1. | Отсутствие просроченной кредиторской и дебиторской задолженности | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 2. | Отсутствие задолженности по налогам и сборам | 1 балл за каждый квартал (всего 4 балла за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 3. | Своевременное представление бухгалтерской и статистической отчетности | 4 балла за каждый квартал (всего 16 баллов за весь год) | Отчет | Квартальная |
| 4. | Наличие фактов нецелевого использования средств областного бюджета, материального ущерба, причиненного учреждению, установленных по результатам проверок комиссий Отдела культуры администрации муниципального района и контролирующих органов | Аннулирование начисленных баллов по пп. 1-3 данного раздела | Акты проверок комиссий Отдела культуры администрации муниципального района и контролирующих органов | Квартальная |

Совокупность всех критериев по двум разделам (итого): 100 баллов

|  |  |
| --- | --- |
| Периодичность | Баллы |
| 1 квартал |  |
| 2 квартал |  |
| 3 квартал |  |
| 4 квартал |  |
| Итого за год (сумма всех баллов по 4 – кварталам) | 100 |

Приложение №3

ΙΙ. Показатели эффективности деятельности, применимые к руководителям муниципальных учреждений культуры и основным категориям работников(основному персоналу учреждения )

- изменение квалификационного уровня работников (за полугодие, год);

- заполненность штатной численности персонала в течение года (ежемесячно);

- изменение расходов на повышение квалификации сотрудников (за год);

- использование в работе учреждений культуры современных технологий работы (ежемесячно).

-отсутствие претензий со стороны руководителя к исполнению должностных обязанностей;

- отсутствие претензий от потребителей услуг к качеству работы работника;

- полнота использования фонда рабочего времени в соответствующем периоде;

- отсутствие претензий со стороны руководителя к исполнению должностных обязанностей;

- отсутствие претензий от потребителей услуг к качеству работы работника;

- инициативность в работе, обмен опытом, а также другие показатели эффективности работы.

1. выполнение целевых показателей (индикаторов) эффективности работы учреждения в соответствии с «дорожной картой» (да/нет);
2. доля мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально менее защищенных возрастных групп: детей и подростков, пенсионеров, людей с ограничениями жизнедеятельности и т. п. (% от общего числа проводимых мероприятий) по сравнению с предыдущим годом
(процентов);
3. количество изданных каталогов, научно-исследовательских трудов, альбомов, буклетов, путеводителей, краеведческой и иной литературы по профильной деятельности учреждения по сравнению с предыдущим годом (процентов);
4. наличие собственного Интернет-сайта учреждения и обеспечение его поддержки в актуальном состоянии (да/нет);
5. количество культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, научных конференций и др.), проведенных силами учреждения (единиц);
6. количество информационно-образовательных (просветительских) программ учреждения (в том числе лекционное, справочно-информационное и консультативное обслуживание граждан; без экскурсоведения) (единиц);
7. количество посетителей информационно-образовательных (просветительских) программ учреждения (единиц);
8. количество высококвалифицированных работников в учреждении (человек);
9. количество работников учреждения, прошедших повышение квалификации и (или) профессиональную подготовку (человек);
10. участие учреждения в проектах, конкурсах, реализации федеральных целевых и ведомственных программ (да/нет).
11. освоение и внедрение инновационных методов работы сотрудником (да/нет);
12. проведение самостоятельной творческой работы в зависимости от специфики учреждения (программы, встречи, проекты и др.) (да/нет);
13. повышение квалификации и (или) прохождение профессиональной подготовки в отчетном периоде (да/нет);
14. работа с удаленными пользователями (дистанционное информационное обслуживание, интернет-конференции, интернет-конкурсы, интернет-проекты и др.) (да/нет);
15. результативность участия в конкурсах, получение грантов (да/нет);
16. публикации и освещение деятельности учреждения в средствах массовой информации (да/нет);
17. участие в организации и проведении информационных, культурно-досуговых, социально-значимых и просветительских мероприятиях (фестивалей, концертов, конкурсов, творческих встречах, проектов, научных конференций и др.), в т.ч. рассчитанных на обслуживание особых категорий пользователей (да/нет).