

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В  
УПРАВЛЕНИИ ПО РАБОТЕ С НАСЕЛЕНИЕМ НА ТЕРРИТОРИЯХ  
ЗА 2022 ГОД**

Калуга, 2022 г.

## Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых управлением по работе с населением на территориях (далее – управление).

### Перечень муниципальных услуг управления:

1. регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги;

2. выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

*Таблица 1 «Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в управлении»*

<b>Управление по работе с населением на территориях</b>	
Количество оказываемых муниципальных услуг:	2
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	2
Количество услуг, переведенных в электронный вид	0
Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	44
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг за 11 месяцев 2022 года	1658
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	-
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	-
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	1658
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

## Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением по работе с населением на территориях

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2022 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga.gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>.

По результатам анкетирования выявлено, что почти все участники опроса для получения муниципальных услуг обращались лично в управление (за исключением одного заявителя, который обратился в управление посредством электронной почты).

Только один из заявителей остался не доволен получением услуг в связи с отказом управления в ее предоставлении. Данный заявитель отмечает, что при посещении им одного из территориальных представительств, им было обнаружено, что сотрудники за 10-15 минут до начала обеденного перерыва, уже покинули рабочие места.

Остальные респонденты отмечают, что получили услугу в срок или даже раньше ожидаемого времени.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг
1	2	3	5	
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	40	95,91%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		96,59%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		93,5%	Высокий уровень удовлетворенности
<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:</b>			95,5%	Очень высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, помимо выбора варианта ответов, заявители оставляли следующие отзывы о получении услуг:

<b>Регистрация устава ТОС МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав ТОС МО «Город Калуга»</b>
<i>Очень вежливые и приветливые сотрудники отдела по взаимодействию с ТОС. Разъяснили все должным образом, стало все понятно. Приятно работать с такими компетентными людьми.</i>
<i>Услугу получили быстро, все очень понятно и доступно</i>
<i>Услуга была оказана в кратчайшие сроки. Сотрудник отдела работает со знанием дела, обладает высоким уровнем компетенции.</i>
<b>Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг</b>
<i>Работой органа Городской Управы города Калуги удовлетворен</i>
<i>Очень удобно, что справку получили на правобережье</i>
<i>Очень удобно для жителей правобережья получать справки рядом с домом</i>
<i>Оказанной услугой доволен</i>
<i>Спасибо девочкам на правом берегу!</i>
<i>Очень отзывчивая сотрудник</i>
<i>Сотрудники вежливые, отзывчивые! Разъяснили доступно</i>
<i>Николай Сергеевич очень компетентный и вежливый специалист. Доходчиво рассказал о необходимых документах и сроках оказания муниципальной услуги. Спасибо!</i>
<i>Обед начался на 5-10 минут положенного времени. Дверь была закрыта, когда я подошла.</i>
<i>Большое спасибо Леонову Николаю Сергеевичу! Грамотный специалист, и что не менее важно компетентный в своей сфере деятельности. По готовности справки позвонил, пригласил для получения в удобное для меня время.</i>
<i>справка получена раньше, чем ожидали. Спасибо. Успехов</i>
<i>Николай Сергеевич компетентный и грамотный специалист, все доходчиво и понятно объяснил. Справка получена.</i>
<i>Процессом и временем оказания услуги удовлетворен</i>

\* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Полученные результаты свидетельствуют об очень высоком качестве предоставления муниципальных услуг управления. Все опрошенные граждане довольны отношением к ним сотрудников. Отмечается высокая компетентность и внимательность сотрудников.

## Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;

- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;

- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении в 2022 году представлена в разделе «Общие сведения». Наиболее востребована среди населения услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (1647 заявлений за 11 месяцев 2022 года).

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги, представлена в приложении 2.

### 1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Все заявления были рассмотрены в установленные сроки. По 13 заявлениям было отказано в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным административными регламентами.

Предварительная запись для подачи заявлений на предоставление муниципальных услуг не предусмотрена. Тем не менее отметим, что наиболее массовая услуга по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг оказывается в территориальных представительствах управления, которые размещены в различных районах города, что повышает доступность услуги для граждан.

В 2022 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

**Расчет значения показателя:**  $U_s = (100\% + 0\% + (100\% - 0\%))/3 = 66,7\%$

**Интерпретация полученного значения:** средний уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

**Рекомендации для повышения показателя:** рассмотреть возможность внедрения предварительной записи на получение справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

## **2. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме»**

**Текущая ситуация:** Услуги управления не переведены в электронный вид. В начале 2022 года управлением делами Городского Головы города Калуги в адрес министерства цифрового развития Калужской области направлялось предложение о переводе услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг на Единый портал госуслуг. К сожалению, данная услуга в 2022 году не вошла в перечень услуг, подлежащих переводу в электронный формат.

**Расчет значения показателя:**  $U_{эл} = (0\% + 0\%) / 2 = 0\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень низкий уровень предоставления услуг в электронном виде.

**Рекомендации для повышения показателя:** предлагаем рассмотреть возможность по реализации электронного сервиса на официальном сайте Городской Управы города Калуги для подачи заявления на предоставление справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

## **3. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна» (Умфц)»**

**Текущая ситуация:** В многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) услуги управления не переданы для предоставления.

**Расчет значения показателя:**  $U_{мфц} = (0\% + 0\%) / 2 = 0\%$

**Интерпретация полученного значения:** очень низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

**Рекомендации для повышения показателя:** учитывая достаточное количество территориальных представительств, расположенных на территории города Калуги, в которые можно подать заявления на предоставление услуги по предоставлению справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг, передача услуги в МФЦ не является обязательной.

#### 4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

**Текущая ситуация:** Порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

Все административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В административный регламент по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг до декабря 2022 года не были внесены изменения в сведения о нормативном правовом акте, устанавливающим форму выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок (*при этом указание на необходимость актуализации регламента было отмечено в мониторинге 2021 года*).

Административный регламент по регистрации устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрации изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдаче удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги – соответствует нормативным правовым актам, непосредственно регулирующим предоставление данной услуги.

Информация о качестве работы с административными регламентами представлена в приложении 2 к мониторингу.

**Расчет значения показателя:**  $U_{ар} = (100\% + 75\%) / 2 = 87,5\%$

**Интерпретация полученного значения:** Высокий уровень качества работы с административными регламентами.

**Рекомендации для повышения показателя:** необходимо более оперативно проводить работу по актуализации административных регламентов.

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

По итогам полученных показателей рассчитывается коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр):

**Кпр = (66,7% + 0% + 87,5%) / 3 = 51,4%**

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 50% свидетельствует о среднем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг управления.

Для повышения качества предоставления муниципальных услуг специалистам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо:

- завершить работу по приведению административного регламента по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг в соответствие законодательству;
- рассмотреть возможность реализации онлайн сервиса для подачи заявления на предоставление услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг.

### III Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг проводится на основе результатов, полученных на предыдущем этапе мониторинга, а именно анализируется совокупный результат практики предоставления муниципальных услуг управления, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по следующей формуле:

$$K_{эф} (\%) = (K_{уд}(\%) + K_{пр}(\%))/2 , \text{ где}$$

*K<sub>эф</sub> (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;*

*K<sub>уд</sub>(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.*

*K<sub>пр</sub>(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.*

$$K_{эф}(\%) = (95,5\% + 51,4\%)/2 = 73,4\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 70% свидетельствует об уровне качества и доступности предоставления услуг на уровне выше среднего.

**Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2022 года  
с аналогичными результатами за 2021 год**

Ежегодное проведение мониторингов позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику происходящих изменений в качественных и количественных показателях работы управления в части предоставления муниципальных услуг.

<b>Наименование показателя</b>	<b>Результат 2021 года</b>	<b>Результат 2022 года</b>	<b>Динамика показателя</b>	<b>Причины роста/падения показателя</b>
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	95,1 %	95,5%	+0,4%	рост незначительный
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	66,7%	66,7%	без изменений	-
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	0%	0%	без изменений	-
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	0%	0%	без изменений	-
Уровень работы с административными регламентам	87,5%	87,5%	без изменений	-
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	51,4%	51,4%	без изменений	-
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	73,25%	73,4%	+0,15%	рост незначительный

## **Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении по работе с населением на территориях**

Проведение мониторингов позволяет диагностировать реальный уровень качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями Городской Управы города Калуги. По результатам данного мониторинга сделаны выводы о качестве предоставления муниципальных услуг в управлении выше среднего уровня.

Результаты проведения социологического опроса показали, что респонденты в целом удовлетворены качеством предоставляемых управлением муниципальных услуг. Отсутствуют жалобы на предоставление муниципальных услуг.

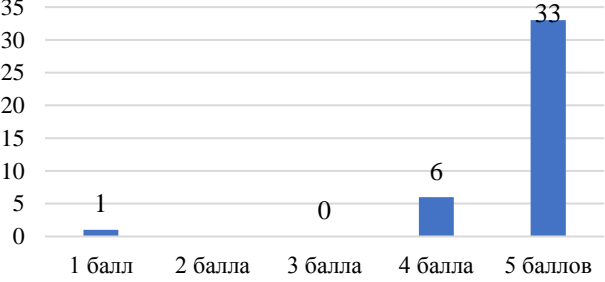
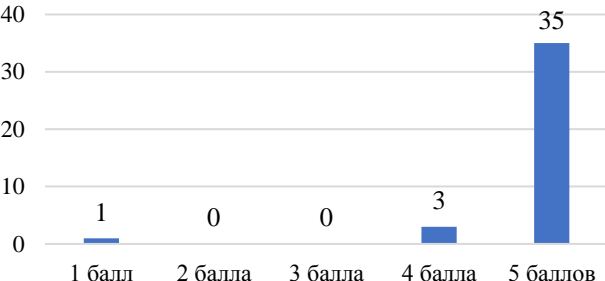
Рекомендуется в 2023 году привлекать еще больше граждан к оценке качества предоставления услуг управлением (так как по отношению к количеству заявлений число оценок граждан составило меньше 10%).

Для повышения эффективности работы управления сотрудникам, ответственным за предоставление муниципальных услуг, необходимо:

1. Завершить работу по внесению изменений в административный регламент предоставления услуги по выдаче справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг (в дальнейшем рекомендуем более оперативно проводить работу по актуализации административных регламентов).

2. Рассмотреть возможность внедрения интерактивных сервисов для оказания услуги в электронном виде (разработка специального сервиса на сайте Городской Управы города Калуги, иные методы цифровизации).

### Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в орган Городской Управы города Калуги за получением государственной (муниципальной) услуги?</p>	 <p>■ лично посетил управление ■ по электронной почте</p>												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>33</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	6	5 баллов	33
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	6												
5 баллов	33												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	3	5 баллов	35
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	3												
5 баллов	35												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <p>■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок ■ получил отказ в предоставлении муниципальной услуги</p>												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	1	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	4	5 баллов	35
Рейтинг	Количество												
1 балл	1												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	4												
5 баллов	35												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившему Вам услугу</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>35,37%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>62,20%</td> </tr> <tr> <td>Воздержались от ответа</td> <td>2,44%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Процент	вежливый	35,37%	компетентный	62,20%	Воздержались от ответа	2,44%				
Категория	Процент												
вежливый	35,37%												
компетентный	62,20%												
Воздержались от ответа	2,44%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	1	3 балла	0	4 балла	10	5 баллов	29
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	1												
3 балла	0												
4 балла	10												
5 баллов	29												

## Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги				Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Наличие возможности предварительной записи (да/нет)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг	42	1647	1631	0	13	нет	0	нет	-	нет	-
2	Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	2	11	8	0	0	нет	0	нет	-	нет	-

**Определение коэффициента качества работы с административными регламентами**

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Выдача справок с места жительства в индивидуальных жилых домах и выписок из похозяйственных книг	1	0,5 (по состоянию на 13.12.2022 не необходимые внесены изменения)	0	50%
Регистрация устава территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга», регистрация изменений (дополнений) в устав территориального общественного самоуправления МО «Город Калуга» и выдача удостоверения руководителя, заместителя руководителя органа территориального общественного самоуправления - общественного помощника Городского Головы города Калуги	1	1	Не требовалось	100%
			<b>Итого:</b>	75%

## Приложение 4

**Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель качества</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Значение</b>
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	0 %
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0 %
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>0%</b>
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	0%
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>0%</b>
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100%
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	0
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>66,7%</b>
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100%
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	75%
<b>Итоговое значение показателя качества:</b>			<b>87,5%</b>