

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Меркушинская основная общеобразовательная школа»

ПРИКАЗ

16.05.2025г

№74

Об утверждении памятки для сотрудников
при дистанционном взаимодействии и
регламента ответов на обращения получателей услуг

Во исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в целях повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Памятку для сотрудников МКОУ «Меркушинская ООШ» при дистанционных формах взаимодействия (приложение 1).
2. Утвердить Регламент ответов на обращения получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (приложение 2).
3. Постниковой М.В. ответственному за работу школьного сайта, разместить настоящий приказ на сайте школы в разделе «НОК».
4. Педагогическому коллективу, при взаимодействии с родительской общественностью, руководствоваться настоящим документом.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



Трапезникова Ю.Г.

Памятка для сотрудников МКОУ «Меркушинская ООШ» при дистанционных формах взаимодействия

Дистанционное взаимодействие с родителями может проходить в online и offline формах общения

- Online взаимодействие — это получение интересующей информации при помощи компьютера или другого гаджета, подключенного к интернету в режиме «здесь и сейчас», общение в мессенджерах.

- Offline взаимодействие - это самостоятельный обзор родителем интересующей информации путем просмотра сайта учреждения, официальных страниц в социальных сетях, перехода по предоставленным педагогом ссылкам, а также с помощью электронной почты.

Целью дистанционного консультирования является создание благоприятных условий взаимодействия педагога и родителей.

В своей работе можно использовать следующие формы дистанционного общения с родителями:

- через сайт общеобразовательного учреждения (где представлена полная информация об учреждении, его деятельности и др.);
- консультация родителей по электронной почте (подготовка и направление письменного ответа, рекомендаций);
- общение с помощью мессенджеров (VK мессенджер);
- организация взаимодействия через социальные сети (Одноклассники и Вконтакте и др.);
- общение online с использованием программ для проведения видеочатов.

Дистанционное общение с родителями предполагает более ответственный подход к передаваемой информации, чем при «живом» общении.

При построении эффективного общения с родителями необходимо обратить особое внимание на качество подачи материала на расстоянии. Старайтесь, чтобы информация была интересна, актуальна, доступна, конкретна, грамотно написана, кратка и безопасна. Формат, в котором будет представлена информация, выбирайте в зависимости от темы и с учетом целесообразности. Так отчет о проведенных мероприятиях с детьми оформляется в виде фото или видео презентаций, информационное сообщение - в виде текста или памятки. Если информация срочная или требует разъяснений, можно записать голосовое сообщение и направить его в родительскую группу, но такой формат передачи информации используйте крайне редко.

Одним из вариантов Offline взаимодействия с родителями является обучающее видео для родителей или детей, в формате мастер-класса, консультации или Online занятия. Такие видео помогут не только

наладить связь между родителем и ребенком при выполнении совместной деятельности, но также могут быть полезны для родителей часто болеющих детей, ведь благодаря обучающим видео ребенок на уровне со всей группой сможет освоить образовательную программу.

Взаимодействие с родителями через мессенджеры и социальные сети

Взаимодействие через родительскую группу в УК мессенджер.

Сегодня большинство родительских чатов расположено на платформе Сферум в VK мессенджер. VK мессенджер - это многофункциональное приложение, которое позволяет отправлять сообщения, звонить, пересылать изображения и видеофайлы.

Пользователи создают приватные или групповые чаты для общения, совершают голосовые и видео звонки. Самое главное при создании и общении в групповых родительских чатах - это соблюдать правила данного чата, который должен быть информативным и удобным.

Преимущества дистанционного общения с родителями через VK мессенджер следующие:

- возможность обмена информацией в различных форматах: аудио, видео, фото;
- возможность использовать индивидуальный подход к каждому конкретному родителю;
- возможность сочетания индивидуальной и групповой форм работы с родителями;
- возможность быстро доводить информацию до родителей;
- возможность вносить информационные изменения и дополнения
- ; возможность оперативно получать обратную связь от родителей;
- возможность проводить опросы и быстро обрабатывать информацию.

Как начать пользоваться VK Мессенджером.

Регистрация в VK Мессенджере происходит с помощью **VK ID**. Это технологическое решение для аутентификации пользователя. Чтобы им воспользоваться, не нужно регистрироваться в социальной сети ВКонтакте. Вы можете создать учебный профиль в VK Мессенджере независимо от того, регистрировались ли через **VK ID** или нет. В мессенджере можно войти в учебный профиль Сферум и в личный профиль. Личный аккаунт будет доступен, если ранее вы авторизовались через **VK ID** в социальной сети ВКонтакте.

Учебный профиль нужен для образовательной коммуникации:

1. Установите приложение VK Мессенджер на смартфон. Приложение доступно в Google Play, App Store, RuStore, AppGallery.
2. Откройте приложение VK Мессенджер на телефоне и нажмите на кнопку «Создать профиль Сферума».
3. Введите свой номер телефона и нажмите кнопку «Продолжить». Пожалуйста, не регистрируйте на свой номер телефона ребёнка. Иначе возникнет путаница с учебными профилями родителя и ученика.
4. Введите код-подтверждение, который придёт на ваш телефон

Если ранее вы уже регистрировались через VK ID, нужно будет ввести пароль.

5. Заполните информацию о себе. Нужно указать имя и фамилию, дату рождения, пол — и снова нажать кнопку «Продолжить».
6. Учебный профиль готов!
7. Далее нажмите «Продолжить».

Как создать учебный профиль с компьютера

1. Перейдите на сайт web.vk.me , чтобы начать работу в VK Мессенджере.
2. Нажмите «Создать профиль Сферума».
3. Введите номер телефона и нажмите кнопку «Продолжить». Пожалуйста, не регистрируйте на свой номер телефона ребёнка. Иначе возникнет путаница с учебными профилями родителя и ученика.
4. Учебный профиль готов!
5. Нажмите «Продолжить».

Как подключиться к звонку с компьютера:

1. Откроется окно звонка.
2. Во время звонка вы можете писать в чате, поднять руку для привлечения внимания учителя, демонстрировать свой экран, включить камеру и микрофон, посмотреть список участников звонка, свернуть и развернуть окно.
3. Также вы можете перейти в профиль других участников звонка или написать им лично. Для этого нужно нажать на три точки рядом с фото участника.

Как подключиться к звонку из мобильного приложения VK Мессенджер:

1. Откроется окно звонка.
2. Во время звонка вы можете писать в чате, поднять руку для привлечения внимания учителя, демонстрировать свой экран, включить камеру и микрофон, посмотреть сетку участников звонка, свернуть и развернуть окно.
3. Также вы можете перейти в профиль других участников звонка или написать и лично. Для этого нужно нажать на три точки рядом с фото участника.

Что можно делать в чатах

Сгруппировать диалоги в тематические папки. Для этого в мобильном приложении нужно нажать на иконку «Аккаунт» в правом нижнем углу экрана — и перейти в свой учебный профиль Сферум.

Взаимодействие с родителями через социальные сети

В социальной сети ВКонтакте создана официальная страниц

общеобразовательной организации, в которой размещается информация о образовательной, воспитательной и досуговой деятельности учреждения. Новые посты публикуются регулярно. Есть ряд требований к размещаемой информации на страницах, ведь она направлена для родителей, с благодарностью, для их информирования повышения педагогической компетентности.

В свою очередь организация получает обратную связь от родителей через комментарии под публикациями ведь там они высказывают свои пожелания, задают вопросы или выражают благодарность. Общение с родителями также происходит через личные сообщения педагогам. Особое внимание необходимо уделить вопросу по публикации фото и виде детей в социальных сетях, ведь для этого вам требуется разрешение родителей законного представителя (согласие).

Правила и приемы бесконфликтного общения педагога с родителями в мессенджерах и социальных сетях

Педагог в современной школе должен быть широко образованной, эрудированной личностью, профессионально компетентным, умеющим найти «ключик» к каждому ребенку, родителю, иметь свою «изюминку», быть интересным для окружающих. Важно, чтобы педагог не только владел внедряемыми технологиями, ориентировался в новой организации воспитательно-образовательного процессе, но и был открыт к общению, а также имел знания и навыки по конфликтологии.

Дистанционное взаимодействие с родителями, кроме множества плюсов, имеет и свои минусы.

Необходимо обратить особое внимание на пресечение публичных негативных высказываний родителей в родительских чатах или в комментариях под постом на официальной странице учреждения в социальных сетях.

Наиболее значимым правилом - никаких оскорблений, даже косвенных, ведь негативные высказывания родителей в родительских группах или в комментариях под постом на официальной странице учреждения в социальных сетях согласно статье 5.61. «Оскорбление» Ко АП РФ может стать основанием для судебного разбирательства и наложением штрафа. Поэтому важно своевременно предупреждать конфликты в родительских группах и социальных сетях.

Для того чтобы правильно реагировать на негативные комментарии или высказывания, избегать их необходимо использовать ряд простых, но надежных правил:

Общайтесь по теме. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Если сообщение носит информационный характер и ожидается обратная связь, будет удобнее набрать его в блокноте и после прочтения и проверки, скопировав, опубликовать в родительской группе. При обсуждении важных вопросов в родительских чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы.

Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время.

Минимально используйте голосовые сообщения в родительских чатах. Соблюдайте деловой стиль общения. Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Не переходите в родительских группах на личное общение в неформальном стиле с каким-либо из родителей, даже если в повседневной жизни вы друзья.

Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты». Предотвращайте конфликты. Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону.

Если назревает конфликт призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты: «Доброе утро, Вероника Константиновна! Не волнуйтесь справку можете забрать сегодня после 15:30» и переходите на общение в личные сообщения.

Самое главное «негодующего родителя» вовремя переключить на общение через личные сообщения и не допустить конфликта между родителями в групповом чате.

Следуйте правилам оформления текстов и постов в социальных сетях. Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложение заглавными буквами - читатели подсознательно воспринимают их как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно читать. Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

Самое главное, не перегружайте текст терминами, помните на какую аудиторию он направлен. Не используйте выражения, которые родители могут истолковать неоднозначно чтобы не допустить конфликтной ситуации.

Устанавливайте время общения Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение мессенджерах и в какой период дня. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график. Установит правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 20:00.

Вы должны быть администратором в вашем родительском чате. Если родители не соблюдают временные рамки, мягко, но настойчиво напомните им об этом, любом случае вы всегда можете закрыть чат для обсуждения и если у родителе возникнут срочные сообщения - они напишут вам в личное сообщение. Не публикуйте персональные данные. Не запрашивайте документы в общем чате, лучше пишите конкретно адресатам.

Не принимайте важных решений в момент переписки. Помните: все важные решения при общении с родителями должны быть обдуманными и

взвешенными. Не принимайте их под влиянием эмоций. Лучше такие решения принимать по результатам личных встреч и устных бесед.

Регламент ответов на обращения получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг

- 1.1 Настоящий регламент разработан для работников МКОУ «Меркушинская ООШ» (далее — Учреждение), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.
- 1.2. Приказом директора Учреждения назначаются ответственные за информирование получателей образовательных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о работе Учреждения .
- 1.3. Назначаются дежурные администраторы (далее — администратор). График дежурства администраторов размещается на информационных стендах в холле Учреждения.
- 1.4. Первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении осуществляется администратором Учреждения.
- 1.5. Администратор Учреждения предоставляют информацию о работе Учреждения, об осуществлении образовательной деятельности в различных формах и через различные источники.
- 1.6. Содержание настоящей инструкции пересматривается с целью уточнения на соответствие действующим нормативным актам не реже 1 раза в 6 месяцев уполномоченными лицами.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вопрос	Ответ
Режим работы школы	Учебный год начинается 1 сентября. Продолжительность учебного года в 1 классе — 33 недели, во 2-х - 9-х классах — не менее 34 недель (без учёта государственной итоговой аттестации), В целях защиты обучающихся от перегрузок, сохранения их физического и психического здоровья в Учреждении используется четвертная форма организации образовательной деятельности. Учебный год при получении начального общего, основного общего делится на 4 четверти. Учебный год при получении среднего общего образования делится на 2 полугодия. После каждой четверти - каникулы, после каждого полугодия- каникулы. Для обучающихся 1 -х классов предоставляются дополнительные недельные каникулы в середине третьей четверти при четвертном режиме обучения.

	Возможна организация дополнительных каникул независимо от четвертей. Все обучающиеся 2-х-9-х классов аттестуются по четвертям. Обучающиеся 1 класса не аттестуются. Режим занятий обучающихся на неделю : 5-ти дневная рабочая неделя для 1-9 классов. Начало занятий в 9.00. Учебные занятия организуются в одну смену. Занятия в системе внеурочной деятельности по ФГОС, ФООП, обязательные индивидуальные и групповые занятия, элективные курсы и т. п. организуются с учётом возможностей Учреждения. Чередование урочной и внеурочной деятельности в рамках реализации основной образовательной программы начального общего и основного общего образования определяется Учреждением самостоятельно. Продолжительность перемены между урочной и внеурочной деятельностью составляет 10-20 минут, за исключением обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, обучение которых осуществляется по специальной индивидуальной программе развития. Школьное расписание уроков строится с учётом хода дневной и недельной кривой умственной работоспособности обучающихся.
Режим обучения на уровне НОО	Обучение в 1 классе осуществляется с соблюдением следующих требований: учебные занятия проводятся по 5дневной учебной неделе и только в первую смену, обучение в первом полугодии: в сентябре, октябре - по 3 урока в день по 35 минут каждый, в ноябре - декабре - по 4 урока в день по 35 минут каждый; в январе - мае - по 4 урока в день по 40 минут каждый; В середине учебного дня организуется динамическая пауза продолжительностью не менее 40 минут; Предоставляются дополнительные недельные каникулы в середине третьей четверти. Возможна организация дополнительных каникул независимо от четвертей. Продолжительность учебных четвертей составляет: I четверть - 8 учебных недель (для 1 -4 классов); II четверть - 8 учебных недель (для 1-4 классов); III четверть - 11 учебных недель (для 2-4 классов), 10 учебных недель (для 1 классов); IV четверть - 7 учебных недель (для 1 -4 классов). Продолжительность каникул составляет: по окончании I четверти (осенние каникулы)

	- 9 календарных дней (для 1-4 классов); по окончании II четверти (зимние каникулы) - 9 календарных дней (для 1 - 4 классов); дополнительные каникулы - 9 календарных дней (для 1 классов); по окончании III четверти (весенние каникулы) - 9 календарных дней (для 1-4 классов); по окончании учебного года (летние каникулы) - не менее 8 недель. Факультативные занятия и занятия по программам дополнительного образования планируют на дни с наименьшим количеством обязательных уроков. Между началом факультативных (дополнительных) занятий и последним уроком организован перерыв продолжительностью 20 минут. Максимальный объем аудиторной нагрузки обучающихся в неделю составляет в 1 классе - 21 час, во 2 - 4 классах - 23 часа. Образовательная недельная нагрузка распределяется равномерно в течение учебной недели, при этом объем максимально допустимой нагрузки в течение дня составляет: - для обучающихся 1 -х классов - не превышает 4 уроков и один раз в неделю - 5 уроков. - для обучающихся 2-4 классов - не более 5 уроков.
Режим обучения на уровне ООО	Продолжительность учебного года в 5-9 классах составляет 34 учебные недели. Учебные занятия для учащихся 5-9 классов проводятся по 5-ти дневной учебной неделе. Для 9 классов окончание учебного года определяется ежегодно в соответствии с расписанием государственной итоговой аттестации. Продолжительность учебных четвертей составляет: I четверть - 8 учебных недель (для 5-9 классов); II четверть - 8 учебных недель (для 5-9 классов); III четверть - 11 учебных недель (для 5-9 классов); IV четверть - 7 учебных недель (для 5 - 9 классов). Продолжительность каникул составляет: по окончании I четверти (осенние каникулы) - 9 календарных дней (для 5-9 классов); по окончании II четверти (зимние каникулы) - 9 календарных дней (для 5-9 классов); по окончании III четверти (весенние каникулы) - 9 календарных дней (для 5-9 классов); по окончании учебного года (летние каникулы) - не менее 8 недель. Максимальный объем аудиторной нагрузки обучающихся в неделю составляет в 5 классе - 29 часов, в 6 классе - 30 часов, в 7 классе - 32 часа, в 8-9 классах - 33 часа. Освоение основной образовательной программы основного общего образования завершается итоговой аттестацией.

Правила приема ребенка в первый класс	Прием заявлений о поступлении в школу осуществляет через сайт Госуслуги Прием заявлений начинается с 1 апреля и завершается 30 июня текущего года. Запись детей, не проживающих на закрепленной за образовательной организацией территории, проходит с 6 июля до 5 сентября текущего года. Согласно ст. 67 Федерального закона № 273-ФЗ, записать ребенка в школу можно по достижении им возраста 6 лет и 6 месяцев, но не позже 8 лет Прием организован по следующим этапам: • с 1 апреля начинается прием заявлений на детей, имеющих преимущественное право зачисления; • с 1 апреля по 30 июня осуществляется прием заявлений на детей, проживающих на закрепленной территории; • с 6 июля по 5 сентября принимаются заявления на детей, не проживающих на закрепленной территории, чьи родители выбрали данную школу (запись осуществляется только при наличии свободных мест). Для приема родитель(и) (законный(ые) представитель(и) ребенка или поступающий представляют следующие документы: • копию документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя) ребенка или поступающего; • копию свидетельства о рождении ребенка или документа, подтверждающего родство заявителя; • копию документа, подтверждающего установление опеки или попечительства (при необходимости); • копию документа о регистрации ребенка или поступающего по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или справку о приеме документов для оформления регистрации по месту жительства (в случае приема на обучение ребенка или поступающего, проживающего на закрепленной территории, или в случае использования права преимущественного приема на обучение по образовательным программам начального общего образования); • справку с места работы родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка (при наличии права внеочередного или
--	---

	первоочередного приема на обучение); • копию заключения психолого-медико-педагогической комиссии (при наличии). Заявление можно подать через Единый портал государственных услуг. Прежде чем вы сможете воспользоваться услугой записи в школу на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), необходимо зарегистрироваться на портале госуслуг. Для подачи заявления на портале госуслуг требуется тип учетной записи: «Подтвержденная». Для этого необходимо обратиться в МФЦ. Процедуру регистрации необходимо пройти заранее. После подачи заявления на портале госуслуг в «Личный кабинет заявителя» поступит уведомление о том, что <i>в течение 5 рабочих дней</i> необходимо донести оригиналы документов. Помощь в подаче заявления осуществляется в МКОУ «Меркушинская ООШ» ежедневно (пон.-пят.) с 9.00-10.00
Образовательная деятельность	Уровни образования и сроки обучения • начальное общее образование - 4 года • основное общее образование - 5 лет Язык обучения - русский
Контакты	Электронный почтовый адрес: merkushino@mail.ru Телефон: 3438923508 Адрес сайта: https://merkushino.uralschool.ru/ Соцсети:
Информация о вышестоящих организациях, их адреса и телефоны	Учредителем является муниципальное образование Муниципальный округ Верхотурский. Уполномоченным органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя является МКУ «Управление образования муниципального округа Верхотурский» График работы: с 8.30 до 17.30 (пн.-чт.) с 8.30 до 16.30 (пятница.) Телефон: 8(34389) 2-13-03 E-mail: uobrazovanie@mail.ru Адрес 624380, Свердловская область г. Верхотурье, ул. Свободы,9
Питание	Горячее питание в осуществляется в столовой отдельно стоящего здания пищеблока. В ней имеется все необходимое технологическое оборудование в соответствии с санитарно-эпидемиологическими

	требованиями к организациям общественного питания, изготовлению в них продуктов и продовольственного сырья СП2.3.6.1077-01. Площадь обеденного зала составляет 30,5 квадратных метров и рассчитана на 25 посадочных мест. Ежегодно актуализируется и утверждается примерное 10-дневное меню, соответствующее возрастным и физиологическим потребностям, в соответствии с «Санитарноэпидемиологические требования к организации питания обучающихся в образовательных учреждениях начального, среднего и профессионального образования».
Медицинское сопровождение	Медицинское обслуживание в школе осуществляется на основании договора с ГБУЗ СО «ЦРБ Верхотурского района» Организационные мероприятия: • Проверка санитарного состояния школы постоянно. • Составление плана профпрививок.
Дополнительные образовательные услуги	Дополнительные образовательные услуги не оказываются

3. СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

3.1 Размещение информации на информационных стендах Учреждения в местах, доступных для получателей образовательных услуг, заинтересованных лиц.

3.2 Размещение информации на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, мессенджерах.

3.3 Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

3.4 Письменная информация об услугах выдается на руки получателю образовательных услуг, заинтересованным лицам по запросу.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

4.1 Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.

4.2 Информация доносится простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

4.3 Информирование осуществляется бесплатно.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ

5.1 Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.

5.1.1 Основанием для индивидуального информирования получателя образовательных услуг (его представителя), заинтересованного лица является его устное обращение в Учреждение (на личном приеме, по телефону) или письменное, в том числе с использованием электронной техники.

5.1.2 При индивидуальном информировании сроки предоставления

информации:

- при обращении в устной форме ответ представляется в момент обращения;
- ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством;

5.1.3 Администратор Учреждения предоставляющий информацию о работе Учреждения, при индивидуальном информировании в устной форме получателя образовательных услуг, заинтересованного лица обязан:

- не заставлять необоснованно долго ожидать ответа;
- начинать общение с приветствия;
- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;
- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции;
- проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность.

5.1.4 Ответ на письменное обращение излагается в простой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма. Исполнитель письма оформляет, подписывает у заведующего, регистрирует ответ в журнале регистрации исходящей корреспонденции с указанием даты, номера исходящего письма и направляет адресату.

5.1.5 Публичное информирование о работе Учреждения в следующих формах:

- размещение информации на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, мессенджерах;
- размещение информации на информационных стендах Учреждения.