

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

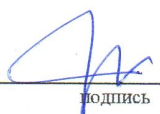


К.Н. Кириков

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
КУЛЬТУРЫ КАМЕННО-БАЛКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ОРЛОВСКОГО
РАЙОНА "КАМЕННО-БАЛКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ"

Руководитель проекта
канд. соц. наук


_____ подпись


Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук


_____ подпись

Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ


_____ подпись

Шишкина Е.А.

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
Муниципальное казенное учреждение культуры Каменно-Балковского сельского поселения Орловского района "Каменно-Балковский сельский дом культуры"	600	51808	1,16

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

**ПРОТОКОЛ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Каменно-Балковского сельского поселения Орловского района "Каменно-Балковский сельский дом культуры"

адрес: Ростовская область

адрес: 347505, Ростовская область, Орловский район, хутор Каменная Балка, Центральный переулок, 1

И.О. руководителя: Морозова Наталья Николаевна

контактный телефон: 8(86375)4-46-45

организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

даты проведения работ по сбору первичных данных: 21.09.2020-30.09.2020

	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей		
2	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="683 750 949 1064">Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: 10</td> <td data-bbox="683 443 949 750">Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 9</td> </tr> </table>	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: 10	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 9	
Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: 10	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 9					
1.	- на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="949 750 1220 1064">Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: 13</td> <td data-bbox="949 443 1220 750">Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»: 0</td> </tr> </table>	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: 13	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»: 0	45 баллов
Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: 13	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»: 0					

<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	<p>Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:</p>	<p>0 баллов</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>Общее количество опрошенных:</p> <p>600</p>	<p>0 из 4 оцениваемых индикаторов</p>
		<p>Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:</p> <p>600</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 1</p>			<p>53,5 баллов</p>

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		Количество комфортных условий предоставления услуг:	100 баллов
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 	6 из 8 оцениваемых индикаторов
		- санитарное состояние помещений организации;	
Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры	
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортом предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	600
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы:	600
Итого по критерию 2			100 баллов
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:	
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	3 из 5 оцениваемых индикаторов	

<ul style="list-style-type: none"> - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<ul style="list-style-type: none"> - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<p>60 баллов</p>
<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>3 из 6 оцениваемых индикаторов</p>	<p>60 баллов</p>

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
Итого по критерию 3		5	5	72 баллов
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации культуры:	100 баллов
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов

3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	599	99,83 баллов
Итого по критерию 4					
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
	Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг.	
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	600	100 баллов
	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	600	600	100 баллов
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
Итого по критерию 5					
ИТОГО по всем критериям					
					85,09 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

ответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных в итоге независимой оценки качества)

ответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

льное наименование

крашенное наименование

точный адрес

тактные телефоны и адреса электронной почты

сто нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

та создания

здания об учредителе/учредителях

тактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей

рес сайта учредителя/учредителей

пия устава организации культуры

детельство о государственной регистрации

ления учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

ложения о филиалах и представительствах

Ю и должности руководящего состава организации культуры

Ю и должности руководителей структурных подразделений и филиалов

тактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений

еса сайтов структурных подразделений

ким, график работы организации культуры

ты предоставляемых услуг организацией культуры

лечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

тии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

тия плана ФХД или бюджетной сметы

формация о материально-техническом обеспечении

формация о планируемых мероприятиях
услуги независимой оценки качества оказания услуг
и по улучшению качества работы организации

официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:
с телефона

электронной почты

электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
информационная возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

организации отсутствуют условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте
исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью

записи на получение услуги.

официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствуют:
кресла-коляски

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

лифтов для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

вести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в тности.

результатах независимой оценки качества оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных итогам независимой оценки качества)

вести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах полномочного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и анизаций культуры в сети "Интернет", в частности:

льное наименование

крашенное наименование

чтовый адрес

тактные телефоны и адреса электронной почты

сто нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

та создания

здания об учредителе/учредителях

тактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей

рес сайта учредителя/учредителей

пия устава организации культуры

адельство о государственной регистрации

ления учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

пожения о филиалах и представительствах

Ю и должности руководящего состава организации культуры

Ю и должности руководителей структурных подразделений и филиалов

тактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений

еса сайтов структурных подразделений

ким, график работы организации культуры

ды предоставляемых услуг организацией культуры

лечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

ии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

ния плана ФХД или бюджетной сметы

формация о материально-техническом обеспечении
формация о планируемых мероприятиях
зультаты независимой оценки качества оказания услуг
ан по улучшению качества работы организации

еспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в
гности:

лефона

электронной почты

электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
еспечить техническую возможность выражения получателем услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан
гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

еспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте
пномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

мфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

тупностью записи на получение услуги:

официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

рудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
эциальными креслами-колясками

эциально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

еспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

элирывать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

эдоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

еспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

Предложения и замечания потребителей услуг муниципального казенного учреждения культуры Каменно-Балковского сельского поселения Орловского района "Каменно-Балковский сельский дом культуры"

Наименование организации	Ответы
Муниципальное казенное учреждение культуры Каменно-Балковского сельского поселения Орловского района "Каменно-Балковский сельский дом культуры"	Побольше спортивных мероприятий для детей Как хотелось бы чтобы был свой клуб Сделать ремонт в ДК Отдельное здание для СДК Побольше мероприятий

Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

- 1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?
 1. да
 2. нет → переход к вопросу №3
- 2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
 1. Да
 2. Нет → переход к вопросу №5
- 4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?
 1. да
 2. нет (переход к вопросу №6)
- 7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
 1. да
 2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!