**14. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЯМИ, ЖАЛОБАМИ, АПЕЛЛЯЦИЯМИ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**

**ЗАО «ТЕХКАЧЕСТВО»**

**(выписка из документированной процедуры ДП-02-08-2021**

**«Управление процессами, связанными с заявителями»)**

**14.1. Общие положения**

14.1.1. Настоящий раздел регламентирует рассмотрение претензий, жалоб, апелляций, поступивших в ЗАО «Техкачество», относительно деятельности структурных подразделений и персонала ОСП, осуществляющих деятельность в области добровольного подтверждения соответствия продукции (в том числе жалоб и обращений, поступивших в национальный орган по аккредитации и направленных им для рассмотрения в ОСП).

14.1.2. ОСП несет ответственность за решения на всех уровнях процесса рассмотрения претензий, жалоб, апелляций.

14.1.3. К основным этапам процесса управления претензиями, жалобами, апелляциями относятся:

- обратная связь;

- получение и идентификация претензии, жалобы, апелляции;

- прослеживаемость претензии, жалобы, апелляции;

- подтверждение претензии, жалобы, апелляции;

- первоначальная оценка претензии, жалобы, апелляции;

- расследование претензии, жалобы, апелляции;

- ответ на претензию, жалобу, апелляцию;

- обратная связь по принятому решению;

- завершение действий по управлению претензией, жалобой, апелляцией.

Ответственность за процесс управления претензиями, жалобами, апелляциями несет руководитель ОСП.

14.1.4. ОСП несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно) по претензии, жалобе, апелляции, чтобы принять правомерное решение.

14.1.5. Анализ и решение по претензиям, жалобам, апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям по отношению к предъявителям претензий, жалоб, апелляций.

**14.2.** **Обратная связь**

14.2.1. Описание процесса рассмотрения претензий, жалоб, апелляций предоставляется всем заинтересованным сторонам по запросу.

14.2.2 Информация о возможности заявителя и прочих заинтересованных сторон предъявления претензии, подачи жалобы, апелляции доводится также посредством размещения информации о правилах рассмотрения жалоб, претензий, апелляций на сайте ОСП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», соответствующих положений договора на проведение работ с заявителем, сообщения данной информации заявителю в ходе проведения работ исполнителем услуг, а также предоставления анкеты оценки степени удовлетворенности потребителя, в которой предусмотрена информация о порядке рассмотрения претензий.

14.2.3. Информирование заявителя, иного предъявителя жалобы о процессе управления претензиями, жалобами, апелляциями содержит следующие сведения:

- место подачи претензии, жалобы, апелляции, которым является ОСП ЗАО «Техкачество», оказывающего услуги заявителю (заказчику), в лице руководителя ОСП или председателя комиссии по апелляциям;

- возможность предоставления претензии, жалобы, апелляции, содержащей в себе обоснование причин возражений заявителя или описание сути спорного вопроса, в произвольной форме с указанием данных предъявителя, датой и подписью уполномоченного лица организации, предъявляющей претензию, жалобу, апелляцию, приложений в виде документов, поясняющих обоснованность претензии, жалобы, апелляции и подтверждающих факты, содержащиеся в претензии, жалобе, апелляции (при необходимости) или в форме ЗК-04-02-35 (Приложения 3);

- сроки рассмотрения претензии, жалобы, апелляции;

- возможность предложений заявителя или предъявителя жалобы по исправлению ситуации;

- получение информации о состоянии претензии, жалобы, апелляции на любом этапе управления посредством официальных запросов предъявителя претензии, жалобы, апелляции.

**14.3.** **Получение и идентификация претензии, жалобы, апелляции**

14.3.1. Направленная в адрес ОСП ЗАО «Техкачество» любым из предлагаемых способов (анкета оценки удовлетворенности потребителя, произвольная письменная форма, рекомендуемая форма подачи претензии, апелляции или протокол разногласий к документу, оформленному в ходе оказания услуг) претензия, жалоба, апелляция регистрируется руководителем ОСП в течение одного рабочего дня в «Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций и информации о принятых мерах» (форма РЖ-04-03-25 - Приложение 4) руководителем ОСП*.* Идентификация претензии, жалобы, апелляции осуществляется по номеру регистрации входящего письма в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций и информации о принятых мерах.

14.3.2. Предъявитель претензии, жалобы, апелляции имеет право оставить свои предложения по исправлению ситуации.

14.3.3. При регистрации претензии, жалобы, апелляции в «Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций и информации о принятых мерах» делаются соответствующие записи о средствах и методах решения проблемы, предлагаемых предъявителем претензии, жалобы, апелляции или делаются ссылки на соответствующие документы, прикладываемые к претензии, жалобе, апелляции.

**14.4. Прослеживаемость претензии, жалобы, апелляции**

Организация (лицо), предъявляющая претензию, жалобу, апелляцию должна иметь доступ к информации о текущем состоянии ее рассмотрения на всех этапах ее управления. Данная информация предоставляется в виде ответов на официальные запросы или исходящих писем.

**14.5.** **Подтверждение претензии, жалобы, апелляции**

Получение каждой апелляции претензии, жалобы, апелляции в день поступления подтверждается ее предъявителю: сообщается номер и дата входящего письма посредством почты, в том числе электронной, телефонного или личного общения. Ответственным за доведение этой информации является руководитель ОСП.

**14.6. Первоначальная оценка претензии, жалобы, апелляции**

14.6.1. Руководитель ОСП проводит первоначальную оценку претензии, жалобы, апелляции с точки зрения ее адекватности, объективности и принадлежности к деятельности ОСП, важности, сложности, возможных последствий, а также возможности и необходимости проведения немедленных действий с целью удовлетворения претензии, жалобы, апелляции.

14.6.2. В случае, если претензия, жалоба, апелляция не имеет отношения к деятельности структурных подразделений и персонала ОСП ЗАО «Техкачество», а также к деятельности заявителей оказанных услуг, предъявитель претензии, жалобы, апелляции письменно информируется о невозможности рассмотрения жалобы в связи с указанными обстоятельствами.

Жалобы, признанные неадекватными, остаются без ответа.

ОСП не рассматривает претензии, жалобы и апелляции, связанные с выдачей сертификатов соответствия, срок действия которых к моменту подачи претензии, жалобы или апелляции истек.

14.6.3. Апелляции заявителей на решения, принятые ОСП по результатам рассмотрения претензий, жалоб, передаются руководителем ОСП Комиссии по апелляциям, основной задачей которой является объективное и непредвзятое рассмотрение возникающих споров.

Также на рассмотрение Комиссии по апелляциям передаются жалобы и обращения, поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения в ОСП.

Порядок формирования, состав, функции, обязанности, права и ответственность Комиссии по апелляциям установлены в ПО-03-06-2021 «Положение о Комиссии по апелляциям».

14.6.4. В случае, если претензия, жалоба, апелляция касается беспристрастности ОСП ЗАО «Техкачество» или его персонала, оказывающего услуги заявителю (заказчику), результаты первоначальной оценки предоставляются на заседание Совета по обеспечению беспристрастности.

Назначение, основные задачи, функции, права, ответственность, порядок работы Совета по обеспечению беспристрастности установлены в ПО-03-05-2021 «Положение о Совете по обеспечению беспристрастности».

Дальнейшие действия по управлению претензией, жалобой, апелляцией определяются Советом по обеспечению беспристрастности и протоколируются в порядке, установленном в РИ-03-04-2021 «Порядок обеспечения независимости и беспристрастности». Контроль расследования и доведение результатов рассмотрения претензии, жалобы, апелляции до предъявителя претензии, жалобы, апелляции в этом случае осуществляется Советом по обеспечению беспристрастности.

**14.7.** **Расследование претензий, жалобы**

14.7.1. Расследование претензии, жалобы осуществляется в соответствии с распоряжением руководителя ОСП, в котором определяются уполномоченные лица, сроки рассмотрения, средства и методы всесторонней оценки претензии, жалобы.

14.7.2. Руководитель ОСП может привлечь к рассмотрению и принятию решения по претензии, жалобе сотрудников ОСП, не принимавших участия в деятельности по подтверждению соответствия продукции, которая имеет отношение к данному объекту претензии, жалобы, апелляции.

14.7.3. Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, сотрудники ОСП (включая руководство), которые оказывали консалтинговые услуги или работали с предъявителем претензии, жалобы, апелляции, не могут привлекаться для анализа, а также проведения мероприятий по удовлетворению претензии, жалобы и апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

14.7.4. Уполномоченный персонал проводит оценку посредством:

- анализа документов, прилагаемых к претензии, жалобе, апелляции;

- анализа документов – записей дела по проведенным работам;

- опроса представителей предъявителя претензии, жалобы и исполнителей работ.

14.7.5. При необходимости руководитель ОСП может запросить от предъявителя претензии, жалобы дополнительные документы, необходимые для решения спорных вопросов.

14.7.6. Результаты расследования представляются согласно распорядительному документу, устанавливающему требования к проведению расследования, для принятия решения, в соответствии с документами СМК, приведенными в п. 14.7.1 настоящей документированной процедуры.

**14.8.** **Ответ на претензию, жалобу, апелляцию**

14.8.1. При принятии решения руководителем ОСП, Комиссией по апелляциям или Советом по обеспечению беспристрастности по предъявленной претензии, жалобе, апелляции учитываются предложения предъявителя претензии, жалобы, апелляции и материалы расследования, представленные персоналом ОСП ЗАО «Техкачество». Ответ на претензию, жалобу, апелляцию может содержать необходимые мероприятия по устранению причин претензии, жалобы, апелляции или предложения поиска компромисса.

14.8.2. Срок подготовки ответа по предъявленной претензии, жалобе, апелляции (в том числе на жалобы и обращения, поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения в ОСП) не должен превышать 10 календарных дней с момента их поступления в ОСП ЗАО «Техкачество».

14.8.3. Результаты рассмотрения претензии, жалобы, апелляции оформляются в виде:

- отчета о результатах рассмотрения претензии, жалобы (форма ЗК-04-36 - Приложение 5);

- решения Комиссии по апелляциям (форма ЗК-04-02-67 – Приложение 2 к ПО-03-06-2018 «Положение о Комиссии по апелляциям»;

- протокола заседания Совета по обеспечению беспристрастности форма ЗК-04-02-69 – Приложение 3 к ПО-03-05-2021 «Положение о Совете по обеспечению беспристрастности;

- письменного ответа на претензию, жалобу в произвольной форме.

Один экземпляр документа по результатам рассмотрения претензии, жалобы, апелляции представляется предъявителю претензии, жалобы, апелляции, а второй хранится в ОСП у руководителя ОСП.

**14.9.** **Обратная связь по принятому решению**

14.9.1. Решение по результатам рассмотрения претензии, жалобы, апелляции направляется предъявителю претензии, жалобы, апелляции в письменном виде с присвоением номера исходящего документа в Журнале регистрации исходящей корреспонденции ЗАО «Техкачество» (форма РЖ-04-03-06 – Приложение 20 к ДП-02-01-2021 «Управление документацией») посредством почты, в т.ч. электронной, либо вручается лично под роспись предъявителю претензии, жалобы, апелляции в течение пяти дней после его принятия.

14.9.2. ОСП после рассмотрения претензии, жалобы, апелляции при необходимости или по просьбе предъявителя претензии, жалобы, апелляции возвращает ему подлинники представленных документов. В ОСП остаются в этом случае заверенные в установленном порядке копии.

14.9.3. Данные о результатах рассмотрения претензии, жалобы, апелляции, дате и номере исходящего письма фиксируются в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций и информации о принятых мерах руководителем ОСП или ответственным исполнителем.

**14.10.** **Завершение действий по управлению претензией, жалобой, апелляцией**

14.10.1. При положительном решении (удовлетворении претензии, жалобы, апелляции) в ОСП с целью устранения причин возникновения претензии, жалобы, апелляции со стороны заявителя, проводятся корректирующие либо предупреждающие действия в соответствии с документированной процедурой ДП-02-07-2021 «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия».

14.10.2. Оценка результативности предпринятых корректирующих и предупреждающих действий осуществляется при проведении внутренних аудитов системы менеджмента качества в соответствии с документированной процедурой ДП-02-06-2021 «Внутренние аудиты системы менеджмента качества».

14.10.3. Информация о претензиях, жалобах, апелляциях и результатах их рассмотрения/удовлетворения является входными данными для анализа СМК со стороны руководства. Результаты анализа учитываются также при установлении требований к оказываемым услугам.

14.10.4. Записи по процессу управления претензиями, жалобами, апелляциями хранятся в папке «Претензии, жалобы и апелляции» у специалиста по качеству в течение 2 лет, а затем передаются в установленном порядке на архивное хранение.

**Форма анкеты оценки степени удовлетворенности заявителей**

**(ЗК-04-02-33)**

Анкета оценки степени удовлетворенности заявителя

 Уважаемые коллеги! Благодарим вас за то, что вы воспользовались услугами Органа по сертификации продукции ЗАО «Техкачество». Для того, чтобы четко представлять себе требования и ожидания заявителей относительно качества услуг с целью повышения качества обслуживания и дальнейшего совершенствования деятельности организации, мы просим Вас уделить несколько минут и ответить на следующие вопросы. Для нас важно узнать ВАШЕ мнение!

|  |
| --- |
| **\******Полное наименование предприятия:*** ***ФИО генерального директора предприятия:*** ***Контактная информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*****Телефон/факс:** **e-mail:** **1. Из каких источников Вы узнали об ЗАО «Техкачество»?**  1. **2. Какие критерии для Вас являются наиболее важными при получении услуг, оказываемых**

**ЗАО «Техкачество»?**□ сроки выполнения□ уровень цен□ компетентность исполнителя (группы аудиторов)□ другое1. **Доступна ли информация о перечне проводимых нами работ по подтверждению соответствия продукции?**

□ ДА □ НЕТукажите причины 1. **4. Своевременно ли выполнялись работы в соответствии с договором?**

□ своевременно□ несвоевременно по уважительным причинам□ несвоевременно**5. Оцените уровень цен**□ низкие □ средние □ высокие**6. Оцените компетентность экспертов ЗАО «Техкачество» по пятибалльной шкале от 1 до 5,** **где 5 наивысшая оценка**□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5**7. 7. Приходилось ли экспертам исправлять документы, после их передачи?** □ ДА □ НЕТукажите причины |

**Продолжение приложения 1**

|  |
| --- |
| **8. Считаете ли Вы, что сотрудники ЗАО «Техкачество» были с Вами некорректны?**□ ДА □ НЕТв чем это проявлялось**9. С какими проблемами Вы столкнулись при работе с сотрудниками ЗАО «Техкачество»?** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_****10. Своевременно ли оформлялись бухгалтерские документы?**□ своевременно□ несвоевременно по уважительным причинам□ несвоевременно**11. Оцените транспортировку образцов силами ЗАО «Техкачество» по пятибалльной** **шкале от 1 до 5, где 5 наивысшая оценка**□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5**12. Оцените качество и оперативность связи ЗАО «Техкачество» (телефон, e.mail) по** **пятибалльной шкале от 1 до 5, где 5 наивысшая оценка**□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5**13. Оцените, насколько быстро решались проблемы, возникающие во время работы по****пятибалльной шкале от 1 до 5, где 5 наивысшая оценка**□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5**14. Оцените качество предоставляемых ЗАО «Техкачество» услуг в целом по пятибалльной****шкале от 1 до 5, где 5 наивысшая оценка**□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5**15. \*\*Укажите претензии относительно деятельности по оказанию услуг ЗАО «Техкачество»** **16. Ваши предложения по улучшению качества услуг ЗАО «Техкачество»** **17. Воспользуетесь ли Вы услугами нашей организации в следующий раз?**□ ДА □ НЕТ  укажите причиныАнкету заполнил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата заполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Благодарим Вас за предоставленную информацию и выражаем уверенность** **в дальнейшем плодотворном сотрудничестве!**Анкету просим направить почтой по адресу: 109044, Россия, г. Москва, ул. Динамовская, д. 1 а, офис 400или электронной почтой: E-mail: tehkachestvo@gmail.comКонтактное лицо: Добротин А.В., тел. 8(495)676-09-56 |

**Форма для предъявления претензии/ жалобы/ апелляции**

**(ЗК-04-02-35)**

**Руководителю ОСП/**

**Председателю Комиссии по апелляциям**

**ЗАО «Техкачество»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Претензия/ Жалоба/Апелляция**

**1. Сведения о предъявителе претензии/жалобы/апелляции**

ФИО/организация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_

Адрес юридический:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес фактический: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телфон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО и полномочия лица, действующего о имени, предъявляющего претензию, жалобу, апелляцию (если применимо): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактное лицо: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Объект претензии, жалобы, апелляции**

**** деятельность ОСП

**** деятельность держателей сертификатов соответствия и деклараций о соответствии

**3. Сведения об объекте подтверждения соответствия**

Номер заявки (если известно): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Описание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Описание претензии/жалобы/апелляции**

Дата возникновения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Описание претензии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Предложения по исправлению причин претензии, жалобы, апелляции**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) ( подпись) ( инициалы, фамилия )

**Приложения:**

Перечень прилагаемых документов:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_