

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА №7»
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД УРЮПИНСК ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Согласовано:

Председатель профсоюзного
комитета

А.С.Дряглев

«30» августа 2023 г.

Согласовано:

Председатель Управляющего
Совета

Е.А.Кузнецова

«30» августа 2023 г.

Утверждаю:

Директор МАОУ «СШ № 7»

Н.В.Новикова

Приказ № 729

«01» сентября 2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Средняя школа №7»
городского округа город Урюпинск Волгоградской области**

1. Общие положения

- 1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 7» городского округа город Урюпинск Волгоградской области (далее по тексту – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.
- 1.2. Настоящий порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.
- 1.3. Рассмотрение обращений в Учреждении регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:
 - Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ;
 - Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - Уставом МАОУ «СШ № 7».
- 1.4. Настоящий порядок является локальным нормативным актом Учреждения, регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.
- 1.5. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной форме, заявлений, в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал); индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).
- 1.6. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
 - Предложение – обращения граждан (группы граждан), направленное на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.
 - Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
 - Жалоба – обращение гражданина (группы граждан) по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.
- 1.7. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами и их представители.
- 1.8. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем Учреждения

размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения.

- 1.9. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
 - почтой России по адресу: 403117, Волгоградская область, г. Урюпинск, улица Мичурина, д. 42
 - электронной почтой по адресу: mou_sosh7@mail.ru
 - по телефону 8(84422)32483
 - с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"
- 1.10. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 403117, Волгоградская область, г. Урюпинск, улица Мичурина, д. 42. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.30 до 17.00 без перерыва.
- 1.11. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.
- 1.12. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.
- 1.13. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

- 2.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:
 - предоставлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
 - получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
 - гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц Учреждения, при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.
- 2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 2.4. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
 - получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
 - предоставление ответа в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов в течение 15 дней;
 - уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 2.5. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.
- 2.6. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:
- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - чёткость в изложении информации;
 - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
- 2.7. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:
- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;
 - обеспечение возможности для заявителей предоставлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;
 - обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по почте

- 3.1. Организация работы с обращениями в письменной форме и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами, как обращение в письменной форме, так и в устной форме.
- 3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в форме

- электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.
- 3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.
- 3.4. При приеме письменных обращений:
- проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
 - поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.
- 3.5. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
 - при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
 - в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.
- Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.
- 3.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.
- 3.7. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.
- 3.8. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.
- 3.9. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы:
- регистрационный номер;
 - дата поступления обращения;
 - ФИО заявителя;
 - вопрос, по которому обращается заявитель;
 - адрес, по которому направляется ответ;
 - результат рассмотрения.
- Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, в аннотации указывается общее число авторов.
- 3.10. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 3.11. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно

- рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 3.12. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.
- 3.13. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.
- 3.14. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- 3.15. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.
- 3.16. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Учреждения (далее – руководитель).
- 3.17. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются должностным лицам в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 3.18. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
 - текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы);
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
 - в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.
- 3.19. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.
- 3.20. В случаях, указанных в п.3.19. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 3.21. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
 - направлении в другие организации и учреждения;
 - приобщении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 3.22. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.
- 3.23. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя.
- 3.24. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 3.25. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.
- 3.26. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.
- 3.27. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.
- 3.28. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, предоставляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.
- 3.29. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.30. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.31. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцать) дней со дня регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения считается дата решения вопроса.
- 3.32. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные п. 3.31. настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.
- 3.33. Обращения граждан, поступившие в Учреждение, касающиеся компетенции ее должностных лиц; обращения в письменной форме, по адресу электронной почты, а

- также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, через сайт школы, сервис «вопрос-ответ» подлежат обязательному рассмотрению в установленные сроки обращений граждан в МАОУ «СШ № 7».
- 3.34. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.35. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 3.36. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:
- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
 - кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- при невозможности решения вопроса в сроки, установленные п. 3.31. настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
 - дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
 - указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных – изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).
- 3.37. В ответах на обращения граждан не допускаются:
- взаимоисключающая по содержанию информация;
 - формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
 - отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
 - отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
 - отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.
- 3.38. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 3.39. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.40. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.
- 3.41. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель.
- 3.42. Подлинники документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 3.43. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.44. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 3.45. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.46. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.
- 3.47. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 3.48. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.
- 3.49. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

4. Организация работы по приёму граждан

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем в соответствии с графиком приёма граждан.
- 4.2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.
- 4.3. График приёма граждан руководителем размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении.
- 4.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 4.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 (тридцать) минут.
- 4.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.8. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 (двадцать) минут.
- 4.11. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающими необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

- 4.12. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).
- 4.13. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации личных обращений граждан.
- 4.14. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы:
- регистрационный номер;
 - дата обращения;
 - ФИО обратившегося;
 - тематика обращения;
 - адрес, по которому направляется ответ;
 - результат рассмотрения.
- 4.15. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.
- 4.16. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

- 5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:
- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.