

Số: **4493** /CHHVN-VTDVHH
V/v triển khai thực hiện Quyết định số
3621/QĐ-BGTVT ngày 09/10/2015
của Bộ Giao thông vận tải

Hà Nội, ngày 03 tháng 11 năm 2015

Kính gửi: Các Cảng vụ hàng hải

Triển khai nội dung tại Quyết định số 3621/QĐ-BGTVT về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai đồng bộ các giải pháp thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch (gửi kèm Quyết định). Tiếp theo Văn bản số 35/CHHVN-VTDVHH ngày 07/01/2015 của Cục Hàng hải Việt Nam về việc triển khai Nghị quyết của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam, Cục Hàng hải Việt Nam yêu cầu các Cảng vụ hàng hải như sau:

1. Tiếp tục thực hiện các nội dung tại Văn bản số 35/CHHVN-VTDVHH ngày 07/01/2015 của Cục Hàng hải Việt Nam về việc triển khai Nghị quyết của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam.

2. Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp khai thác cảng biển, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận tải biển và các cơ quan đơn vị liên quan thực hiện:

+ Tăng cường công tác bảo vệ môi trường, an toàn an ninh đồng thời rà soát, bổ sung thông tin hướng dẫn bảo đảm rõ ràng, thuận tiện cho hành khách;

+ Tạo điều kiện để các tàu khách du lịch quốc tế có nhu cầu đến cập cảng tại cảng biển Việt Nam được thuận lợi, an toàn;

+ Tăng cường phối hợp quản lý các tuyến vận tải khách từ bờ ra đảo, các tuyến du lịch ven biển.

3. Tổ chức tuyên truyền phổ biến, khuyến khích, kiểm tra các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận tải biển về thái độ phục vụ hành khách của nhân viên và đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ hành khách.

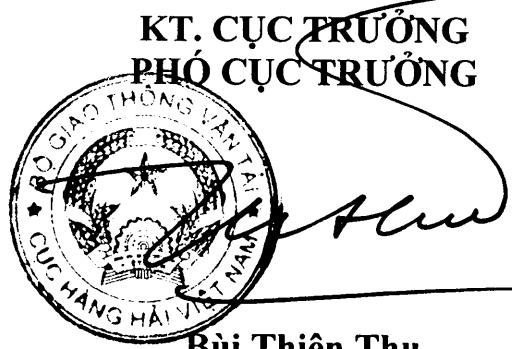
4. Định kỳ ngày 31 tháng 5 và 15 tháng 12 hàng năm tình hình thực hiện kế hoạch gửi về Cục Hàng hải Việt Nam (qua Phòng Vận tải và dịch vụ hàng hải), số

8 Phạm Hùng, Cầu Giấy, Hà Nội; Email: dichvuvantai@vinamarine.gov.vn, ĐT: 04.37683198 - Fax: 04.37683058 để tổng hợp báo cáo Bộ Giao thông vận tải.

Cục Hàng hải Việt Nam yêu cầu các Cảng vụ hàng hải triển khai, thực hiện./

Noi nhận:

- Như trên;
- Bộ Giao thông vận tải (để b/c);
- Cục trưởng (để b/c);
- Phòng HTQT (để đăng website);
- Lưu: VTDVHH, VT.



Bùi Thiên Thu

P: Vận tải & DVNN
K: yển: A.T.Đinh.
Ngày chuyển: 19.10.2015

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Số: 3621/QĐ-BGTVT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 09 tháng 10 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Kế hoạch triển khai đồng bộ các giải pháp thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch

| | |
|-----------------------|-----------------|
| CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM | |
| CÔNG VĂN BỀN | |
| Số: | 10 - 14.4.17 |
| T.gian đến: | 10.h.13-10-2015 |
| T.gian chuyển lại: | 10.h.14-10-2015 |

BỘ TRƯỞNG BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Căn cứ Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20/12/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

Căn cứ Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới được ban hành;

Căn cứ Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Vận tải,

QUYẾT ĐỊNH:

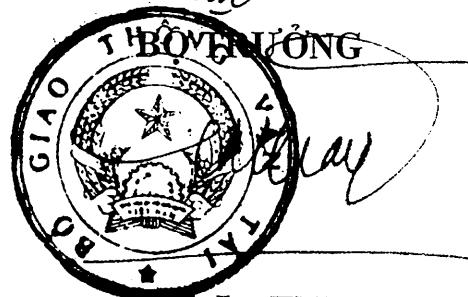
13/10
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai đồng bộ các giải pháp thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch.

18/10
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

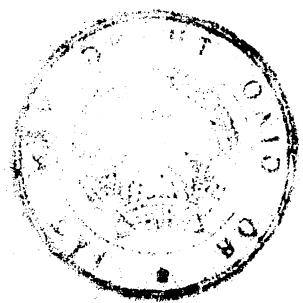
Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng các Vụ, Tổng cục trưởng Tổng cục Đường bộ Việt Nam, Cục trưởng các Cục, Giám đốc Sở Giao thông vận tải các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Chỉ đạo Nhà nước về du lịch;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ VHTT&DL;
- Ban Cán sự Đảng Bộ GTVT;
- Các Thứ trưởng (để chỉ đạo);
- Trang Thông tin điện tử Bộ GTVT;
- Lưu VT, Vtài (10).



Đinh La Thăng



KẾ HOẠCH

Triển khai đồng bộ các giải pháp thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3621/QĐ-BGTVT ngày 09 tháng 10 năm 2015)

Năm 2013, để triển khai thực hiện Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch, Bộ Giao thông vận tải đã ban hành văn bản số 12538/BGTVT-VT ngày 20/11/2013 chỉ đạo Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Cục chuyên ngành và các Sở Giao thông vận tải tăng cường công tác phối hợp và chỉ đạo các đơn vị trực thuộc như: Các cảng hàng không, nhà ga, bến tàu, cảng biển, bến xe tăng cường công tác điều hành, kiểm tra, phối hợp giữa các lực lượng vận tải, quản lý kết cấu hạ tầng giao thông, quản lý người điều khiển phương tiện nhằm bảo đảm chất lượng dịch vụ vận tải, đáp ứng yêu cầu bảo đảm an toàn, thuận lợi cho khách du lịch khi tham gia giao thông, kịp thời giải quyết hoặc tham mưu để xử lý các tình huống phát sinh về an toàn giao thông đối với khách du lịch.

Ngay sau khi Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới được ban hành, Bộ Giao thông vận tải đã ban hành văn bản số 16895/BGTVT-VT ngày 26/12/2014 để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nêu trên có kế hoạch để tập trung thực hiện Nghị quyết.

Nhằm thực hiện đồng bộ, đạt hiệu quả cao các nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch, Bộ Giao thông vận tải ban hành Kế hoạch Triển khai đồng bộ các giải pháp thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch với các nội dung chính sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

a) Tiếp tục triển khai đồng bộ, có hiệu quả các nội dung của Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ để đẩy mạnh phát triển du lịch trong giai đoạn 2015-2020 đồng thời tổ chức thực hiện nghiêm túc, đồng bộ và hiệu quả chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hàng không, hàng hải, đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt;

c) Nâng cao ý thức cán bộ, công chức toàn ngành giao thông vận tải trong việc tuyên truyền, hướng dẫn khách du lịch, đặc biệt là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với hành khách tại nhà ga, bến tàu, bến xe, góp phần thu hút khách du lịch;

d) Tăng cường phối hợp quản lý nhà nước giữa Bộ Giao thông vận tải với các Bộ, ngành, địa phương, tạo bước chuyển biến mới, góp phần nâng cao sức cạnh tranh và sự phát triển bền vững của du lịch.

2. Yêu cầu:

a) Nhiệm vụ triển khai phải cụ thể, toàn diện; đảm bảo kịp thời và có kết quả thiết thực;

b) Các đơn vị được giao nhiệm vụ chủ động tổ chức thực hiện và tăng cường phối hợp với các đơn vị liên quan.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tiếp tục tập trung thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 8/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kì mới, Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 04/9/2013 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách.

2. Tập trung chỉ đạo tăng cường quản lý việc thực hiện các điều kiện trong hoạt động vận chuyển khách du lịch.

3. Tiếp tục phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch trong lĩnh vực giao thông vận tải; đẩy mạnh hơn nữa công tác hướng dẫn, phổ biến và tuyên truyền nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của cán bộ, công nhân viên ngành giao thông vận tải trong việc thực hiện với tinh thần vì sự hài lòng của khách hàng, thực hiện tốt phong trào “4 xin” và “4 luôn” góp phần thúc đẩy, phát triển du lịch.

4. Tăng cường công tác kiểm tra tại các bến tàu, nhà ga, bến xe, trạm dừng nghỉ, cảng hàng không trong việc thực hiện môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch.

5. Phối hợp chặt chẽ việc quảng bá du lịch tại các bến cảng, nhà ga, bến xe, trạm dừng nghỉ. Tăng cường thực hiện cải thiện hạ tầng giao thông, bến xe, cảng thủy nội địa, nhà ga, bến cảng để kết nối phát triển du lịch trong nước và quốc tế.

6. Tiếp tục phối hợp cùng Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố chỉ đạo cơ quan chức năng triển khai tốt việc kết nối phương thức vận tải đô thị, tạo điều thuận lợi và an toàn cho khách du lịch.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Các đơn vị trong ngành giao thông vận tải tập trung thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch; cụ thể như sau:

1. Vụ Vận tải - Bộ Giao thông vận tải

a) Là đầu mối đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Bộ vào tháng 6 và tháng 12 hàng năm;

b) Nghiên cứu, đề xuất giải pháp kết nối hợp lý phương thức vận tải từ cảng hàng không đến trung tâm các thành phố lớn để tạo thuận lợi cho khách du lịch;

c) Phối hợp với cơ quan quản lý hoạt động du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, tổ chức kiểm tra việc thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch của các Sở Giao thông vận tải, các đơn vị vận tải du lịch.

2. Tổng cục Đường bộ Việt Nam

a) Nghiên cứu đề xuất các giải pháp tạo thuận lợi cho khách du lịch đi lại trên các tuyến vận tải hành khách cố định bằng xe ô tô và kết nối các điểm du lịch bằng đường bộ;

b) Phối hợp chặt chẽ các tỉnh, thành phố, hoàn thành hệ thống trạm dừng nghỉ trên các tuyến quốc lộ, tạo thuận lợi cho khách du lịch đồng thời bảo đảm trật tự an toàn giao thông;

c) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quản lý của các Sở Giao thông vận tải trong hoạt động vận tải hành khách bằng đường bộ.

3. Cục Hàng không Việt Nam

a) Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát bảo đảm an ninh, trật tự an toàn giao thông trong hoạt động vận tải khách tại các cảng hàng không, sân bay;

b) Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện các quy định đối với đội ngũ phi công, tiếp viên phục vụ trên tàu bay; phát hiện và ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm gây nguy hại đến tính mạng và tài sản của hành khách;

c) Phối hợp chặt chẽ với Tổng cục Du lịch trong việc xây dựng các chương trình hợp tác cũng như điều phối hoạt động hợp tác giữa lĩnh vực hàng không và du lịch;

d) Phối hợp các địa phương, Tổng cục Du lịch tổ chức các hội nghị quảng bá các Cảng hàng không của Việt Nam nhằm phát triển mạng đường bay nội địa, quốc tế đến Việt Nam và đến các nước trên thế giới, thu hút khách du lịch đến Việt Nam.

4. Các hãng hàng không

a) Phối hợp và triển khai thực hiện tốt chương trình do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì trong hoạt động quảng bá du lịch tại nước ngoài và nội địa;

b) Thực hiện các chương trình ưu đãi, khuyến mại, thu hút khách du lịch nội địa và quốc tế.

5. Các cảng Hàng không sân bay

a) Tổ chức thực hiện sắp xếp, bố trí điểm đón xe taxi, điểm đỗ xe buýt bảo đảm an toàn và thuận lợi cho hành khách tại khu vực cảng hàng không sân bay;

b) Bố trí các điểm làm thủ tục cho khách hợp lý đồng thời tăng cường công tác chỉnh trang, vệ sinh khu vực nhà chờ, đón, tiễn tại khu vực sân bay, tạo ấn tượng tốt cho khách du lịch trong nước và nước ngoài;

c) Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong việc tạo điều kiện đón, tiễn hành khách tại cảng hàng không được thuận tiện, an toàn;

d) Ưu tiên bố trí vị trí để tạo thuận lợi cho hoạt động tuyên truyền, quảng bá về du lịch Việt Nam.

6. Cục Đường sắt Việt Nam

a) Đẩy mạnh việc đôn đốc, kiểm tra công tác đảm bảo an toàn, an ninh trật tự; chất lượng phục vụ, vệ sinh môi trường trong hoạt động vận tải hành khách tại các nhà ga và trên các đoàn tàu;

b) Chỉ đạo Tổng công ty Đường sắt Việt Nam, các Công ty vận tải đường sắt tăng cường công tác giáo dục đội ngũ lái tàu và các chức danh có liên quan trực tiếp tới công tác chạy tàu thực hiện nghiêm túc các quy định về an toàn vận tải đường sắt.

7. Tổng công ty Đường sắt Việt Nam

a) Cải tạo, chỉnh trang các ga đường sắt, phương tiện toa xe, tăng cường số đôi tàu đến các điểm du lịch, đảm bảo đáp ứng phục vụ nhu cầu đi lại của hành khách trong các đợt cao điểm trong năm;

b) Tổ chức tốt việc bán vé trên mạng và có chính sách giảm giá vé đối với các đoàn mua vé tập thể nhằm khuyến khích các tua du lịch và tạo thuận lợi cho hành khách khi đi tàu;

c) Phối hợp chặt chẽ với các địa phương có tuyến đường sắt đi qua trong công tác bảo đảm trật tự an toàn đường ngang, tạo thuận lợi cho các chuyến tàu được an toàn, thông suốt.

8. Cục Hàng hải Việt Nam

- a) Chỉ đạo các Cảng vụ Hàng hải, các doanh nghiệp khai thác cảng biển, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận tải biển tăng cường công tác bảo vệ môi trường, an ninh an toàn đồng thời rà soát, bổ sung thông tin hướng dẫn bảo đảm rõ ràng, thuận tiện cho hành khách;
- b) Tạo điều kiện để các tàu khách du lịch quốc tế có nhu cầu đến cập cảng tại cảng biển Việt Nam được thuận lợi, an toàn;
- c) Tăng cường phối hợp quản lý các tuyến vận tải khách từ bờ ra đảo, các tuyến du lịch ven biển;
- d) Tăng cường công tác tuyên truyền, kiểm tra về thái độ phục vụ hành khách của nhân viên, nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cảng biển.

9. Cục Đường thủy nội địa Việt Nam

- a) Tăng cường công tác phối hợp liên ngành với Cục Cảnh sát giao thông, Cục Đăng kiểm Việt Nam kiểm tra, giám sát hoạt động vận tải khách du lịch bằng phương tiện thủy nội địa;
- b) Chỉ đạo các Cảng vụ đường thủy nội địa phối hợp chặt chẽ với các Sở Giao thông vận tải quản lý hoạt động vận tải khách trên sông, từ bờ ra đảo, vận tải khách du lịch trên lòng hồ bảo đảm an toàn, thuận tiện;
- c) Phối hợp với các Sở Giao thông vận tải rà soát, kiểm tra công tác quản lý vận tải hành khách, hành lý, bao gửi theo tuyến cố định; công tác cấp biển hiệu cho tàu khách du lịch tại một số địa phương trọng điểm như Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, thành phố Hồ Chí Minh, Bà Rịa – Vũng Tàu, Cần Thơ, An Giang, Kiên Giang, Đà Nẵng, Quảng Ngãi...; nghiên cứu xây dựng và phát triển các tuyến vận tải khách du lịch bằng phương tiện thủy nội địa trên sông (Hà Nội, thành phố Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh...).

10. Cục Đăng kiểm Việt Nam:

- a) Tăng cường công tác kiểm tra chất lượng phương tiện, kiên quyết không cho phép sử dụng các phương tiện không bảo đảm an toàn kỹ thuật tham gia giao thông;
- b) Chỉ đạo các đơn vị đăng kiểm nâng cao chất lượng công tác đăng kiểm phương tiện bảo đảm phương tiện an toàn và bảo đảm vệ sinh môi trường.

11. Sở Giao thông vận tải các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- a) Tổ chức triển khai tới các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách, các đơn vị quản lý, khai thác bến xe, bến thủy nội địa, vận tải khách công cộng bằng xe buýt để phổ biến, quán triệt nội dung chỉ đạo tại Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu

kém, thúc đẩy phát triển du lịch nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công tác phục vụ hành khách, đáp ứng đầy đủ nhu cầu vận tải, bảo đảm trật tự, an toàn giao thông; bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch;

b) Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra, giám sát thực hiện các quy định của các đơn vị kinh doanh vận tải khách bằng đường bộ, đường thủy nội địa, kinh doanh vận tải khách bằng xe taxi, xe du lịch;

c) Tăng cường việc phối hợp để bảo đảm quản lý chặt chẽ các điều kiện về an toàn trong hoạt động vận tải, đặc biệt trú trọng đối với vận tải khách du lịch bằng đường bộ và đường thủy nội địa; xử lý triệt để hiện tượng giả mạo xe taxi để lừa hành khách.

IV. CHẾ ĐỘ GIÁM SÁT, BÁO CÁO

1. Định kì ngày 10 tháng 6 và tháng 12 hàng năm; Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Cục chuyên ngành, các Sở Giao thông vận tải báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch gửi Bộ Giao thông vận tải để tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

2. Giao Vụ Vận tải chủ trì phối hợp với cơ quan của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch kiểm tra việc thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 02/7/2015 của các đơn vị trong Kế hoạch này.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc; các đơn vị kịp thời phản ánh về Bộ Giao thông vận tải để chỉ đạo, xử lý./.