

Nr. înregistrare: 21161/27.01.2022

Aprob,
Director Executiv
Cristian Atanasie Duțu

**Raport anual privind gradul de satisfacție a contribuabililor
cu privire la calitatea serviciilor Direcției Venituri Buget
Local Sector 2
- Anul 2021 -**

Inițiator:

Petre Cristina – Coordonator Compartiment CIMC

Croitoru Silvia – Inspector Compartiment CIMC

Data raport: 27.01.2022

CUPRINS

REZUMAT INTRODUCȚIV	3
I. DESCRIEREA BENEFICIARULUI.....	4
II. OBIECTIVELE CERCETĂRII.....	5
III. ORGANIZAREA CERCETĂRII	5
III.1. FORMAREA EȘANTIONULUI.....	5
III.2. ANCHETA DE PIAȚĂ	6
IV. REZULTATELE CERCETĂRII.....	7
IV.1. EVALUAREA SATISFACȚIEI GLOBALE	7
A. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online”	7
B. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală”	9
V. MATRICEA IMPORTANȚĂ-SATISFACȚIE.....	13
1. EVALUAREA IMPORTANȚEI PE CRITERII.....	13
2. EVALUAREA SATISFACȚIEI PE CRITERII	14
3. MATRICEA IMPORTANȚĂ-SATISFACȚIE.....	15
VI. BIBLIOGRAFIE	19
VII. ANEXE:	20

REZUMAT INTRODUCŢIV

Ţinând cont de prevederile Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/ 2018 cu privire la evaluarea şi reevaluarea proceselor de informare şi comunicare, s-a hotărât monitorizarea şi îmbunătăţirea calităţii oferite de către salariaţii instituţiei.

S-a constatat necesitatea îmbunătăţirii calităţii serviciilor oferite de către Direcţia Venituri Buget Local Sector 2 prin:

- evaluarea şi monitorizarea permanentă a gradului de satisfacţie a contribuabililor;
- implementarea în cadrul instituţiei (în măsura posibilităţilor), a celor mai relevante propuneri de îmbunătăţire venite din partea contribuabililor.

Trimestrial sunt efectuate cercetări de piaţă cu privire la gradul de satisfacţie al contribuabililor. În urma analizelor efectuate sunt propuse o serie de recomandări de îmbunătăţire realizate pe baza propunerilor contribuabililor, precum şi a constatărilor, care pot contribui pe termen scurt, mediu şi lung la creşterea calităţii serviciilor oferite şi implicit, a gradului de satisfacţie a contribuabililor sectorului 2.

I. DESCRIEREA BENEFICIARULUI

Direcția Venituri Buget Local Sector 2, înființată prin Hotărârea Consiliului Local a Sectorului 2 nr. 31 din 12.03.2001, funcționează ca serviciu public de interes local, cu personalitate juridică și are rolul de a exercita atribuțiile privind stabilirea, constatarea, controlul, urmărirea și încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local.

Sediul central al Direcției Venituri Buget Local Sector 2 este în B-dul Gării Obor nr. 10, Sector 2, București, iar structura organizatorică cuprinde 6 servicii, 5 compartimente și 2 birouri, împărțite în alte 6 sedii secundare, în conformitate cu organigrama aprobată de Consiliul Local Sector 2.

Atribuțiile Direcției Venituri Buget Local Sector 2 sunt următoarele:

1. Exercițarea autorității administrației publice locale în aplicarea legislației în domeniul fiscal.

2. Verificarea, constatarea și stabilirea impozitelor și taxelor locale, ale alor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice;

3. Încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor;

4. Urmărirea și executarea creanțelor bugetare constând în impozite, taxe locale și a alte venituri ale bugetului local;

5. Verificarea și controlul modului de declarare, stabilire și achitare a obligațiilor fiscale la bugetul local;

6. Vizarea tuturor documentelor, ce se vor elibera sau prelungii, ca valabilitate, petenților în drept, de către serviciile instituției.

II. OBIECTIVELE CERCETĂRII

În conformitate cu cerințele Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind Codul controlului intern managerial al entităților publice, a fost inițiată prezenta cercetare de piață referitoare la gradul de satisfacție a cetățenilor Sectorului 2 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2.

Obiectivele cercetării au fost următoarele:

- evaluarea stadiului actual al gradului de satisfacție al contribuabililor;
- solicitarea de propuneri de îmbunătățire din partea contribuabililor în vederea atingerii unui grad de satisfacție de minim 80%, cumulat din notele de 4 și 5, respectiv calificativele mulțumit și foarte mulțumit;
- identificarea zonelor de interes ale contribuabililor în vederea îmbunătățirii continue a serviciilor și/ sau implementarea unor noi servicii ce vin în întâmpinarea nevoilor contribuabililor.

III. ORGANIZAREA CERCETĂRII

III.1. FORMAREA EȘANTIONULUI

Pentru a obține rezultate relevante cu privire la gradul de satisfacție a contribuabililor la nivelul anului 2021, în cercetare a fost inclus un număr de **44** respondenți ce au completat chestionare online pe site-ul instituției, un număr de **5092** chestionare în format electronic transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online”, un număr de **1320** chestionare în format electronic transmise pe e-mail contribuabililor ce s-au prezentat la ghișeele instituției în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice I, un număr de **3462** sondaje de opinie de pe „Platforma Digitală” și un număr de **9411** calificative acordate prin intermediul consolelor de opinie amplasate la nivelul ghișeelelor.

Menționăm că au fost luate în considerare doar calificativele analizate în trimestrele I, II și III, întrucât în luna decembrie 2021 instituția și-a schimbat sediul și sistemul de monitorizare al contribuabililor de la ghișee.

Astfel, cercetarea privind gradul de satisfacție al cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2021 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2 a fost bazată pe un **eșantion total de 19.285** contribuabili evaluați cu vârste cuprinse între **23 – 93 de ani**.

III.2. ANCHETA DE PIATĂ

În vederea evaluării gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2 au fost aplicate și analizate o serie de instrumente specifice:

- chestionare online puse la dispoziția contribuabililor persoane fizice și juridice pe site-ul instituției;
- chestionare acordate prin e-mail persoanelor fizice și juridice care au beneficiat de programare online;
- sondajele de opinie oferite prin aplicația „Platformă Digitală”;
- consolele de opinie, oferite contribuabililor persoane fizice și juridice la ghișeele din sediile instituției.

Metodologia aplicată în analiza chestionarelor este reprezentată de procedura operațională privind **Monitorizarea gradului de satisfacție al contribuabilului - PO.07.03.01**.

Instrumentele de măsurare utilizate se regăsesc anexate prezentului raport.

IV. REZULTATELE CERCETĂRII

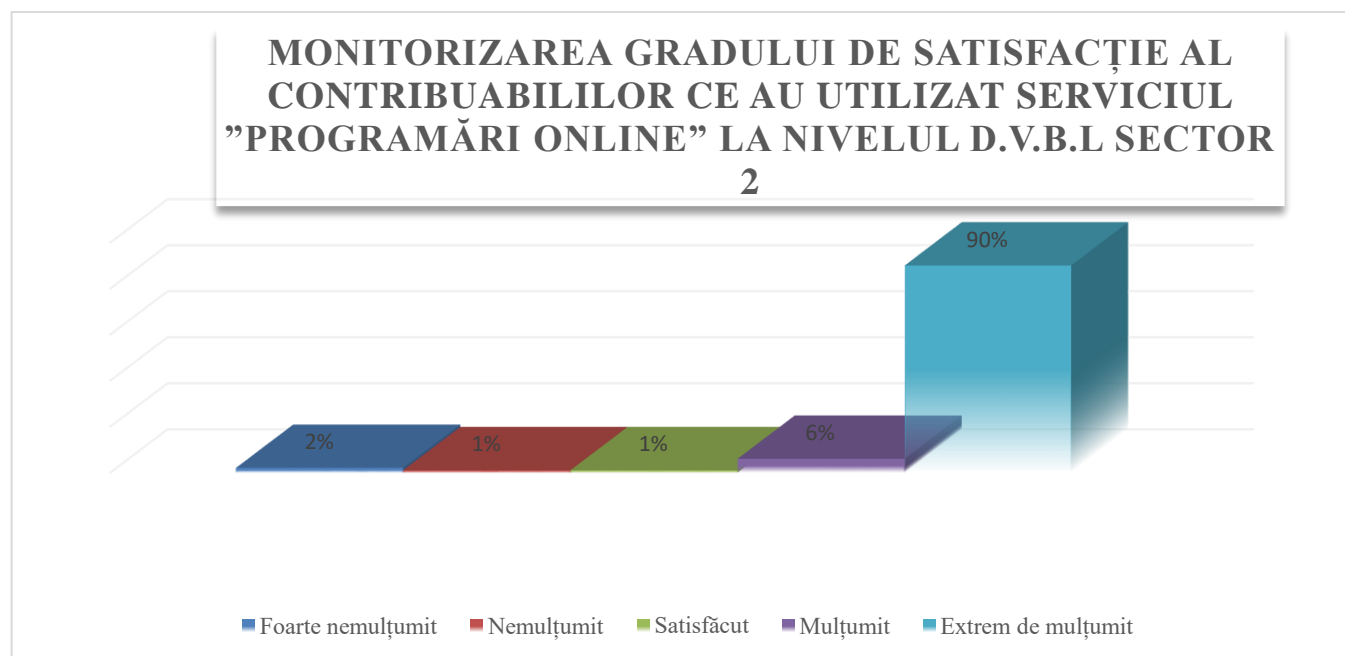
IV.1. EVALUAREA SATISFACȚIEI GLOBALE

A. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online”

S-a procedat la efectuarea unei analize a chestionarelor oferite pe e-mail contribuabililor persoane fizice și juridice programați prin intermediul serviciului **Programări Online**, iar pe baza răspunsurilor oferite s-au conturat propuneri/ recomandări de îmbunătățire a aspectelor sesizate.

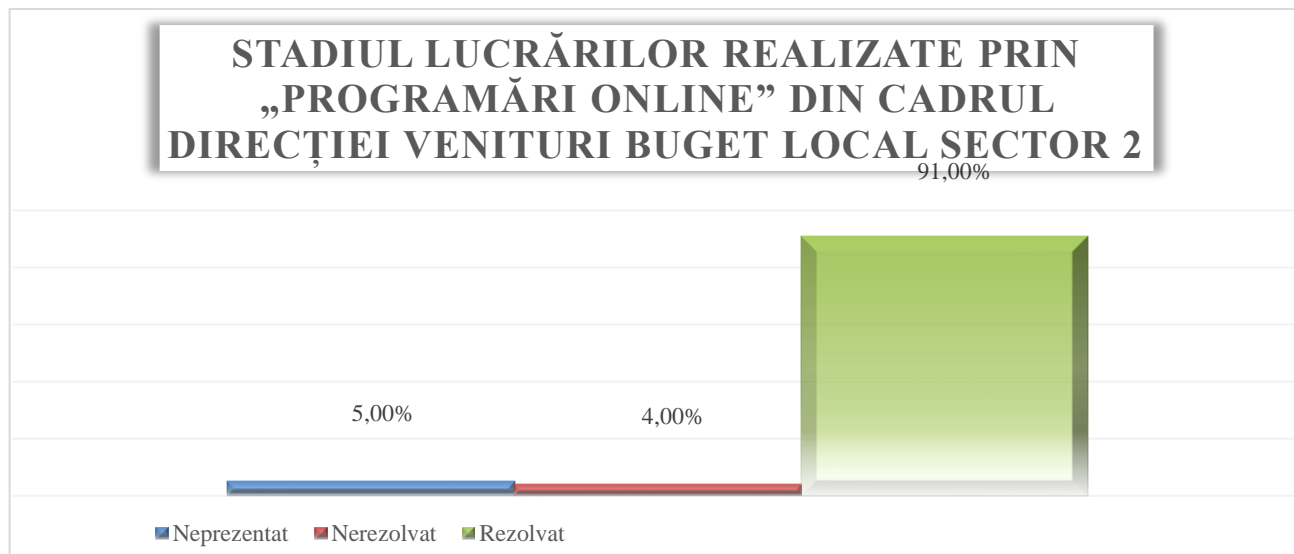
A fost analizat un număr total de **5092** chestionare, transmise pe e-mail, completate de către contribuabili.

Situația privind gradul de satisfacție a contribuabililor în raport cu ghișeele online din cadrul **Serviciului Impunere Persoane Fizice II - 4559 chestionare** și **Compartimentului Impunere Persoane Juridice – 533 chestionare** la nivelul anului 2021 este prezentată în graficul ce urmează:



Un procent semnificativ din totalul de **4559** chestionare este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „mulțumit” și „foarte mulțumit” (**96%**),

De asemenea, la nivelul anului 2021, s-a constatat următoarea situație cu privire la stadiul lucrărilor înregistrate prin intermediul serviciului „Programări Online”:

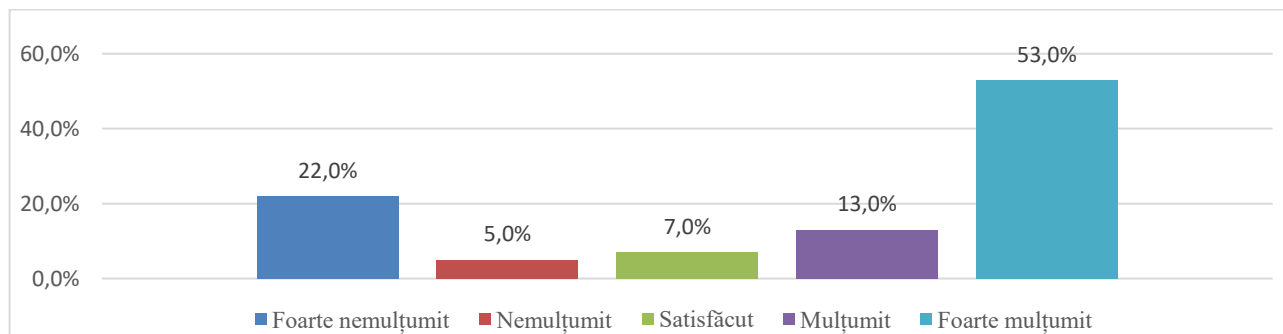


Observație: Procentele au fost calculate, luând în considerare totalul programărilor cu status „Nerezolvat”, „Rezolvat”, „Neprezentat”, excluzând programările „Anulate”;

CHESTIONARE ONLINE (SITE ȘI MAIL - EVALUARE IPF I)

Menționăm că la nivelul instituției a fost completat un total de 1364, din care 44 chestionare digitale, completate pe site-ul instituției și 1320 trimise pe e-mail contribuabililor, ale căror cereri au fost soluționate în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice I.

În urma analizei s-au constatat următoarele:



Aprox. 50% dintre contribuabilii respondenți s-au declarat foarte mulțumiți, iar aspectele de îmbunătățit sunt următoarele:

- reducerea timpului de așteptare prin suplimentarea numărului de ghișee;
- îmbunătățirea interfeței Platformei Digitale;
- îmbunătățirea interacțiunilor dintre contribuabili și funcționarii publici.

B. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală”

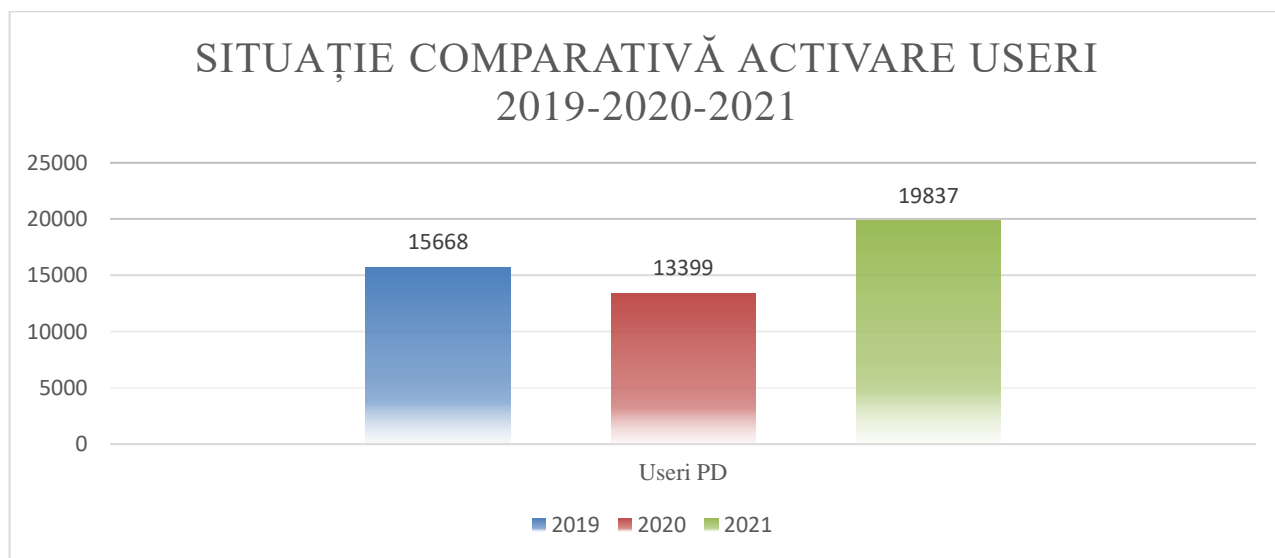
A fost analizată situația sondajelor de opinie înregistrate de către contribuabili pe „Platforma Digitală” și situația userilor „Platforma Digitală” activați la nivelul anului 2021.

Cu privire la situația userilor activați, în anul 2021 se constată un număr total de **19.837 utilizatori**, astfel:

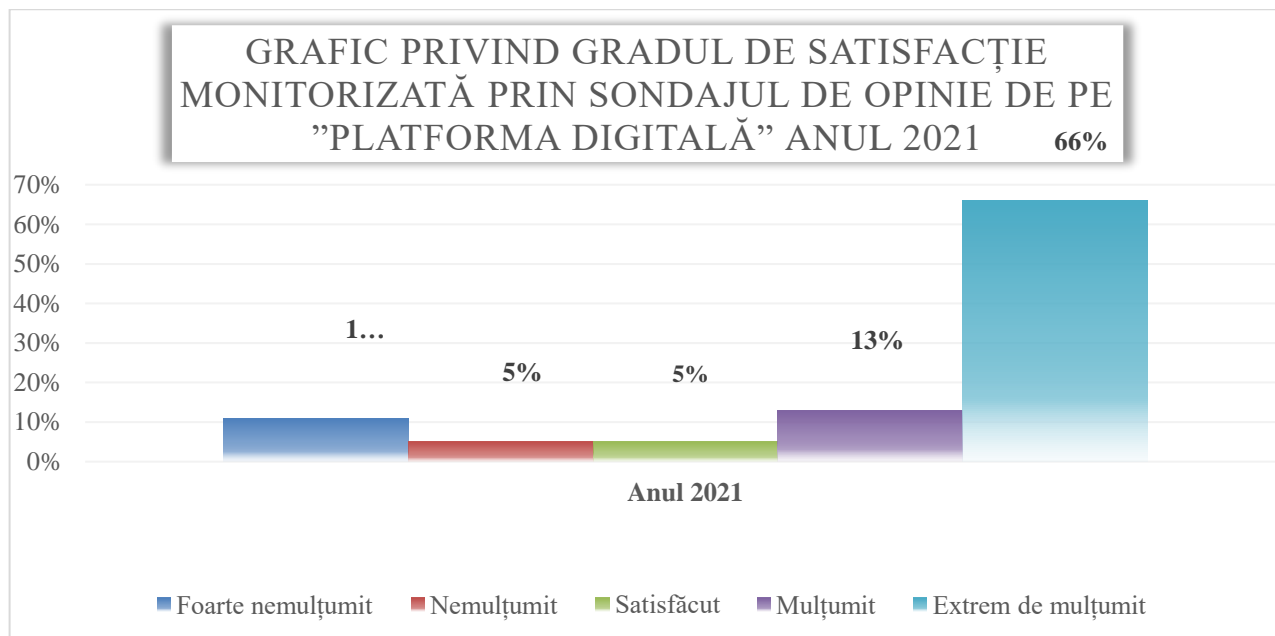
- Trimestrul I – 6033 utilizatori activați;
- Trimestrul II – 4888 utilizatori activați;
- Trimestrul III – 4842 utilizatori activați;
- Trimestrul IV – 4074 utilizatori activați.

A fost înregistrată o **creștere cu aproximativ 32%** a numărului de useri activați pentru „Platforma Digitală” în anul 2021 (19.837) față de anul 2020 (13.399).

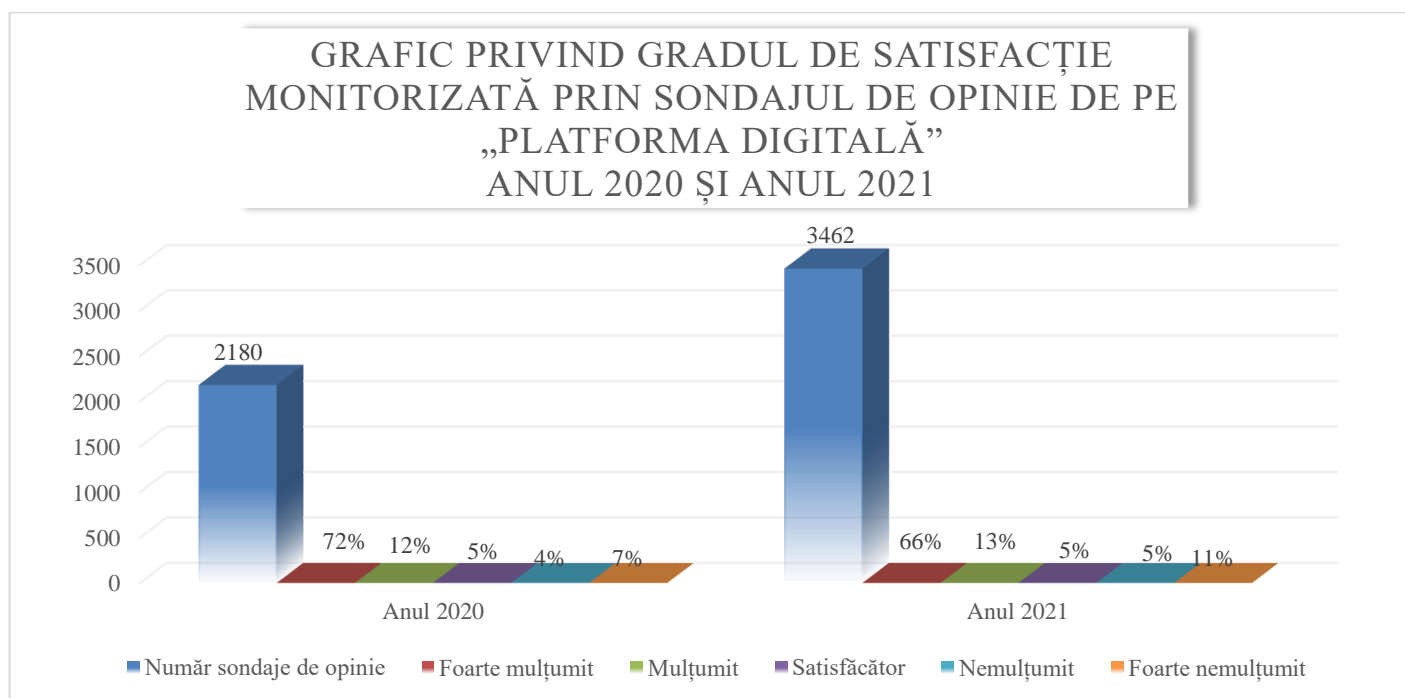
Situația comparativă este reprezentată în graficul de mai jos:



De asemenea, s-au analizat sondajele de opinie completate la nivelul instituției pentru anul 2021 (3462 sondaje) privind gradul de satisfacție al contribuabililor ce au utilizat „Platforma Digitală”, din care reies următoarele:



Situația sondajelor de opinie aferentă anului 2020 și a anului 2021 este prezentată în mod comparativ în reprezentarea grafică ce urmează:



Se constată o creștere cu **37%** a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2021 față de anul 2020, iar gradul de satisfacție a contribuabililor cu calificativul „Foarte mulțumit” cu privire la „Platforma Digitală” a scăzut cu **6** procente față de anul precedent.

Principalele **recomandări** ale respondenților se referă la simplificarea modului de utilizare a aplicației, a formularelor, precum și a modalității de obținere a credențialelor de logare în aplicație.

C. Analiza rapoartelor privind consolele de opinie

S-a efectuat analiza consolelor de opinie amplasate la nivelul ghișeelor din sediile instituției - astfel s-a procedat la analizarea calificativelor acordate inspectorilor din cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice I și Compartimentului Impunere Persoane Juridice; de asemenea, a fost analizat și timpul de procesare a lucrărilor, precum și timpul de așteptare monitorizat prin intermediul acestora.

Din analiza situației cu privire la consolele de opinie, a reieșit un număr de **23.847** contribuabili deserviți în perioada analizată (primele 3 trimestre ale 2021), din care **9.411** au acordat calificative prin intermediul consolelor de opinie, reprezentând un procent de **39%** din totalul de contribuabili deserviți.

Se constată o **creștere** a timpului de procesare lucrări între cele 3 trimestre analizate:

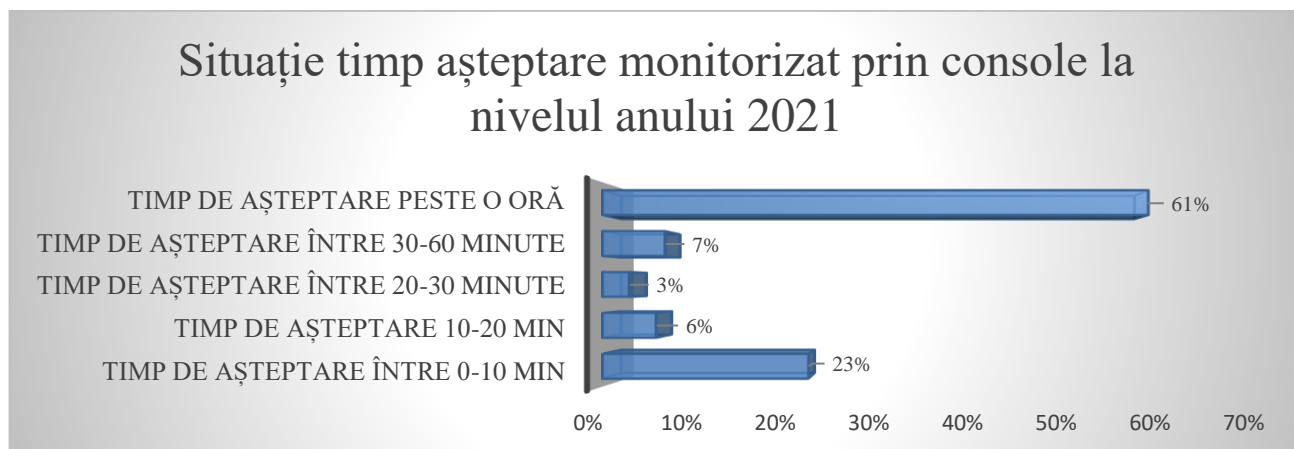
- **Trimestrul I – 9.2 min;**
- **Trimestrul II – 8.11 min;**
- **Trimestrul III – 11.27 min.**

Menționăm faptul că este așteptat ca timpul de procesare (conform obiectivelor setate la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2) să nu depășească 12 minute.

La nivelul anului 2021 rezultă un timp mediu de procesare/ per contribuabil deservit de **9.52** minute.

Notă: Timpul de procesare a fost calculat fără a fi luat în calcul ghișeele ce desfășoară activitatea de registratură, din cadrul celor două compartimente.

Totodată, a fost analizată situația timpului de așteptare din sălile de așteptare ale instituției:



Se constată o creștere a calificativului „Excelent” de la 99.70% în anul 2020 la 99.97% în anul 2021.

V. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE

1. EVALUAREA IMPORTANTEI PE CRITERII






În elaborarea chestionarelor/ sondajelor au fost luate în considerare cinci criterii de evaluare, pe baza cărora au fost analizate.

În urma acestei analize a fost elaborată matricea Importantă-Satisfacție, **instrument ce subliniază ariile de interes ale contribuabililor, precum și gradul de satisfacție al acestora.**






Conform metodologiei de elaborare a matricei I-S, rezultatele obținute au fost încadrate în 3 categorii:

- rezultate peste 0.20 – necesită acțiune imediată, cu focus cel puțin pe următorul an;
- rezultate cuprinse între 0.10 - 0.20 – necesita atenție sporită;
- rezultate sub 0.10 – se menține nivelul de atenție actual.

Astfel, criteriile evaluate au fost:

-  calitate serviciilor;
-  termenele de soluționare;
-  timpul de așteptare;
-  modul de comunicare;
-  utilizare servicii online.

Pentru evaluarea importanței pe criterii, la nivelul anului 2021, au fost analizate aspectele menționate punctual de către contribuabili la întrebările deschise din chestionare/ sondaje, iar media rezultatelor analizelor efectuate trimestrial a fost următoarea:

-  timpul de așteptare – 21%;
-  calitate serviciilor – 32%;
-  utilizare servicii online – 25%;
-  modul de comunicare – 18%;
-  termenele de soluționare – 4%.

2. EVALUAREA SATISFACTIEI PE CRITERII

Pentru evaluarea satisfacției pe criterii au fost determinate valorile procentuale ale notelor 4 și 5 acordate de către contribuabili pentru fiecare criteriu în parte și apoi adunate.

Satisfacția pe criterii (suma notelor de 4 și 5) prezentată procentual este următoarea:

- ✚ utilizare servicii online – 23%;
- ✚ calitatea serviciilor – 40%;
- ✚ termenele de soluționare – 2%;
- ✚ modul de comunicare – 16%;
- ✚ timpul de așteptare – 19%;

În determinarea valorilor I-S a fost utilizată formula: **IS = Importanța x (1- Satisfacția)**, unde procentul privind importanța pe criterii prezentat mai sus a fost înmulțit cu 1 - satisfacția pe criterii, adică procentele notelor de 4 și 5 acordate de către contribuabili pentru fiecare criteriu, conform metodologiei de lucru.

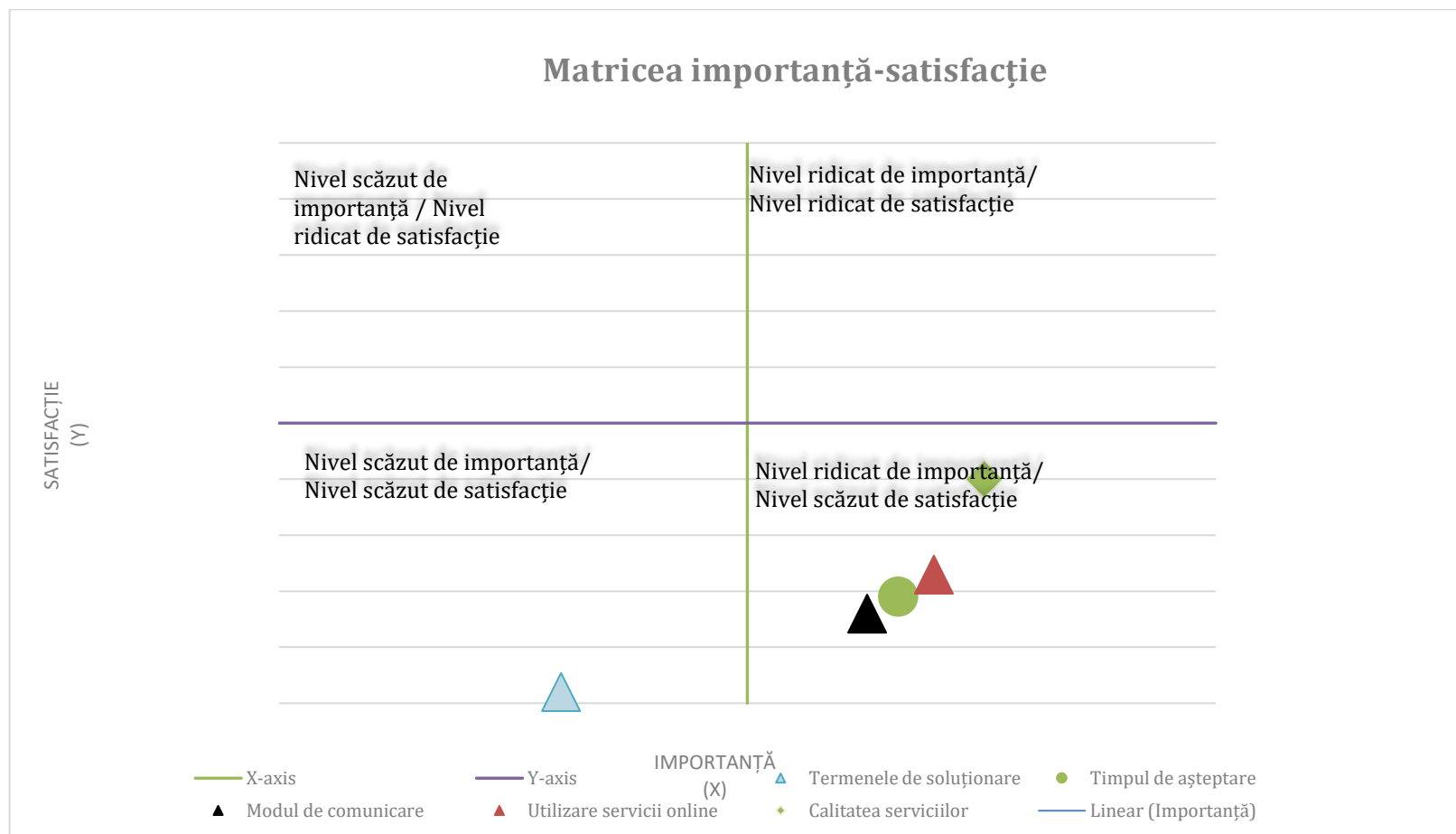
Astfel, rezultatele obținute în urma aplicării formulei sunt următoarele:

- ✚ utilizare servicii online – 0.19;
- ✚ calitatea serviciilor -0. 19
- ✚ timpul de așteptare – 0.17;
- ✚ modul de comunicare – 0.15;
- ✚ termenele de soluționare – 0.03.

Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

- ✚ utilizare servicii online – **0.19 – necesită o atenție sporită**
- ✚ calitatea serviciilor – **0.19 – necesită o atenție sporită;**
- ✚ timpul de așteptare – **0.17 – necesită o atenție sporită;**
- ✚ comunicare – **0.15 - necesită o atenție sporită;**
- ✚ termenele de soluționare – **0.03 - se menține nivelul de atenție actual;**

3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE



Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

- având în vedere concluziile raportului privind gradul de satisfacție de la nivelul anului 2020 cu privire la matricea importanță-satisfacție, se constată o îmbunătățire a situației criteriului „utilizare servicii online” la nivelul anului 2021, rezoluția acestuia scăzând de la 0.23 la 0.19.

- se constată o creștere semnificativă a calității timpului de așteptare, creștere datorată în principal migrării contribuabililor de la prezența fizică în sălile instituției către serviciile digitale („Platforma Digitală”, „Programări Online”); acest fapt a condus la necesitatea îmbunătățirii calității serviciilor electronice oferite, pentru o utilizare cât mai facilă a acestora de către contribuabili. Majoritatea contribuabililor au considerat necesare modificări cu privire la următoarele aspecte:

- **„Platforma Digitală”** - îmbunătățirea funcționalității și design-ului, precum și promovarea activă a acesteia prin diferite canale online (Facebook, Google, internet, site propriu, etc);

Menționăm că în cursul acestui an, aplicația „Platforma Digitală” a suferit schimbări majore: simplificarea ecranului principal pentru o mai bună gestionare a conținutului, conținutul optimizat pentru utilizarea principalelor tipuri de browser utilizate (Cross-Browser), formularele precompletate cu datele existente deja în baza de date a instituției, versiune pentru dispozitive mobile (Responsive): smartphone / tableta, dezvoltarea posibilităților de obținere acces la platforma digitală prin introducerea de noi posibilități de identificare (identificarea prin documente semnate electronic cu semnătură calificată).

- **„Programare Online”**- funcționalitatea serviciului (simplificare modalitate de programare) , precum și promovarea activă a acesteia prin diferite canale online (Facebook, Google, internet, site propriu, etc).

VI. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Din analiza informațiilor din raportul aferent anului 2021, putem *concluziona următoarele:*

- ✓ Constatăm o creștere cu **aproximativ 6%** a numărului de chestionare completate de către contribuabili privind serviciul „**Programări Online**” față de anul 2020;
- ✓ Se constată o creștere de **32%** a numărului de utilizatori activați pentru „**Platforma Digitale**” față de anul 2020.
- ✓ Se constată o creștere cu **37%** a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2021 față de anul 2020, iar gradul de satisfacție a contribuabililor cu calificativul „Foarte mulțumit” cu privire la „Platforma Digitală” a scăzut cu **6 procente** față de anul precedent.
- ✓ Se constată o creștere a calificativului „**Excelent**” acordat de contribuabilii ce au evaluat în anul **2021** de la **99.70%** în anul 2020 la **99.97%** în anul **2021**.

Aspectele de îmbunătățit sesizate de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor instrumentelor de măsurare la nivelul anului 2021, au fost următoarele:

- suplimentare număr ghișee/ personal și/ sau funcționarea tuturor ghișeelor;
- îmbunătățirea modului de comunicare al inspectorilor (creșterea amabilității și profesionalismului acestora în relația cu contribuabilii);
- promovare mai intensă a serviciilor electronice;
- îmbunătățirea funcționalității și design-ului Platformei Digitale și a site-ului;
- posibilitatea selectării mai multor operațiuni în cadrul unei programări și a prezentării la același ghișeu online în cazul familiilor (soț/soție);
- actualizarea permanentă și în timp real a plăților efectuate prin intermediul Platformei Digitale;
- implementarea unei modalități mai facile de logare și utilizare a aplicației;

Observație: *O mare parte din contribuabilii evaluați au solicitat posibilitatea depunerii documentelor online, de unde se constată necesitatea promovării intense a serviciilor electronice de pe „Platforma Digitală”.*

În urma analizei instrumentelor de măsurare se constată că obiectivul cercetării a fost îndeplinit, întrucât procentul gradelor de satisfacție depășește pragul minim setat de **80% la nivelul instituției.**

Totodată, în urma analizei aspectelor de îmbunătățit sesizate de către contribuabili, au fost sugerate o serie de recomandări, iar pe baza acestora au fost formulate o serie de măsuri pentru a contribui semnificativ la creșterea gradului de satisfacție al contribuabililor.

Situația măsurilor de îmbunătățire propuse se regăsește în Anexa prezentului raport.

VI. BIBLIOGRAFIE

- ✚ OSGG nr. 600/ 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- ✚ PO.07.03.01 - Monitorizarea gradului de satisfacție al contribuabilului;
- ✚ Bulletin of the Transilvania University of Brașov Series V: Economic Sciences – Vol. 7 (56) No. 1 – 2014 – *Using the importance – satisfaction matrix in designing relationship marketing strategies* – Cristinel Constantin;
- ✚ Perryville 2010 Community Survey - *Section 3: Importance-Satisfaction Analysis & Matrix Analysis* - ETC Institute (Nov 2010);
- ✚ www.impozitelocale2.ro;
- ✚ Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Venituri Buget Local Sector 2;

Întocmit:

Cristina Petre – Coordonator Compartiment CIMC

Silvia Croitoru – Inspector Compartiment CIMC

VII. ANEXE:

A. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor de pe site-ul instituției/ trimise pe e-mail contribuabililor prezentați la ghișeu în cadrul IPF I;

B. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la „Programare Online” (e-mail);

C. Sondaj de opinie „Platforma Digitală”;

D. Monitorizarea gradului de îndeplinire a recomandărilor din rapoartele trimestriale aferente anului 2020.

A.

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI

CONTRIBUABILILOR

Serviciul/ Compartimentul _____

Stimate contribuabil,

Deoarece ne dorim îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite iar opinia dumneavoastră este foarte importantă pentru noi, avem rugămintea să evaluați calitatea serviciilor furnizate de instituția noastră având în vedere că nota 1 reprezintă nota cea mai scăzută, iar nota 5 reprezintă nota cea mai mare:

1. Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate de instituția noastră?

1. 2. 3. 4. 5.

2. Cum apreciați termenele de soluționare a serviciilor furnizate de instituția noastră?

1. 2. 3. 4. 5.

3. Cum apreciați timpul de așteptare până la preluarea solicitării dumneavoastră de către personalul instituției?

1. 2. 3. 4. 5.

4. Cum apreciați modul de comunicare al personalului instituției cu care ați interacționat?

1. 2. 3. 4. 5.

5. Ce aspecte de îmbunătățit considerați că ar trebui implementate în instituția noastră pentru a fi extrem de mulțumit de serviciile oferite?

6. Ați utilizat până în prezent vreun serviciu oferit de instituția noastră prin intermediul "Platforma Digitală"?

DA

NU

7. Dacă "DA" vă rugăm selectați serviciul utilizat:

- Declarații Online
- Certificate Fiscale Online
- Plăți Electronice
- Acte administrativ-fiscale emise

8. Cum apreciați / evaluați serviciul online utilizat prin intermediul aplicației "Platforma Digitală" :

1. 2. 3. 4. 5.

**B. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la „Programare Online”
(e-mail)**

1. Cum evaluați implementarea acestui nou serviciu în cadrul instituției?	2. Cum evaluați metoda de înregistrare a unei programări online?	3. Cum evaluați timpul de soluționare al lucrării dvs. de la ghișeul dedicat programărilor online?	4. Opinia dvs. este foarte importantă pentru noi, de aceea avem rugămintea de a ne menționa ce alte aspecte am putea îmbunătăți pentru a fi extrem de mulțumit de calitatea serviciului online :	5. Din ce sursă ați aflat de existența serviciului Programări Online?
---	--	--	--	---

C. Sondaj de opinie „Platforma Digitală”

Stimați contribuabili, deoarece ne dorim îmbunătățirea continuă a serviciilor electronice oferite, vă rugăm să evaluați „Platforma Digitală” privind datele/informațiile oferite și modul de utilizare:

Foarte nemulțumit

Nemulțumit

Satisfăcut

Mulțumit

Foarte mulțumit

Propuneri / sugestii îmbunătățire / adăugare servicii electronice:

--