

# คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลวังสะพุง จังหวัดเลย

## ๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การ ปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น หรือแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการบริการหรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการบริหารโรงพยาบาลวังสะพุง

## ๓.คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลวังสะพุง

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม/การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

## ๔.นโยบายปฏิบัติ

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียน ด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ๑.การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการไกล่เกลี่ย
- ๒.การรับเรื่องร้องเรียน
- ๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- ๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- ๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
- ๖.การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ๗.การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

**การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบ การจัดการข้อร้องเรียน

**ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

| ระดับ |                            | นิยาม                                                                                                                                                                                                                             | ตัวอย่างเหตุการณ์                                                                                                                                                                      | เวลาในการ<br>ตอบสนอง       | ผู้รับผิดชอบ                                                                                               |
|-------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ   | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน<br>แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/<br>ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการ<br>ให้บริการ                                                                                                                   | การเสนอแนะเกี่ยวกับ<br>การให้บริการ และ<br>สถานที่ โรงพยาบาล<br>วังสะพุง                                                                                                               | ไม่เกิน ๗ วัน<br>ทำการ     | หน่วยงาน                                                                                                   |
| ๒     | ข้อร้องเรียน<br>เรื่องเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน<br>แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไข<br>ได้โดย หน่วยงานเดียว                                                                                                                                          | - การร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>พฤติกรรมกรให้บริการ<br>เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>คุณภาพการให้บริการ                                                               | ไม่เกิน<br>๑๕ วัน<br>ทำการ | หน่วยงาน                                                                                                   |
| ๓     | ข้อร้องเรียน<br>เรื่องใหญ่ | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมี<br>การโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไข<br>ได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย<br>ทีมไกล่เกลี่ย และคณะกรรมการ<br>บริหารในการแก้ไข<br>-เรื่อง ที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ<br>ชื่อเสียงของโรงพยาบาลวังสะพุง | -การร้องเรียนผ่านสังคม<br>ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก<br>อีเมล เว็บไซต์ กระทู้<br>ต่างๆ เป็นต้น                                                                                             | ไม่เกิน<br>๓๐ วัน<br>ทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย<br>-คณะกรรมการ<br>บริหาร<br>โรงพยาบาล<br>วังสะพุง                                           |
| ๔     | การฟ้องร้อง                | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน<br>และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือ<br>ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมี<br>การฟ้องร้องเกิดขึ้น                                                                                                      | -การขอรับเงินช่วยเหลือ<br>เบื้องต้น กรณีได้รับ<br>ความเสียหายจากการ<br>รับบริการ (ม.๔๑)<br>-การขอรับเงินช่วยเหลือ<br>เบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการ<br>ได้รับความเสียหายจาก<br>การให้บริการ | ไม่เกิน<br>๖๐ วัน<br>ทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย<br>คณะกรรมการ<br>บริหาร<br>โรงพยาบาล<br>วังสะพุง<br>หน่วยงาน<br>ระดับสูงขึ้นไป<br>เช่น สสจ. |

- ๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน พ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- ๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- ๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
- รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น
  - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
  - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
- ๔.๔ ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตามในหน่วยงาน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังสะพุง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้โรงพยาบาลวังสะพุง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๔๒-๘๔๑๑๐๑)

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑.จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ระดับอำเภอ/ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

๒.บทบาทแต่ละระดับ

๒.๑ ระดับตำบล

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข

(๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒.๒ ระดับอำเภอ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการตัดสินใจ/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของโรงพยาบาลวังสะพุงได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลาให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

### การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุบนฉลากแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

- ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ

- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

- อื่นๆ

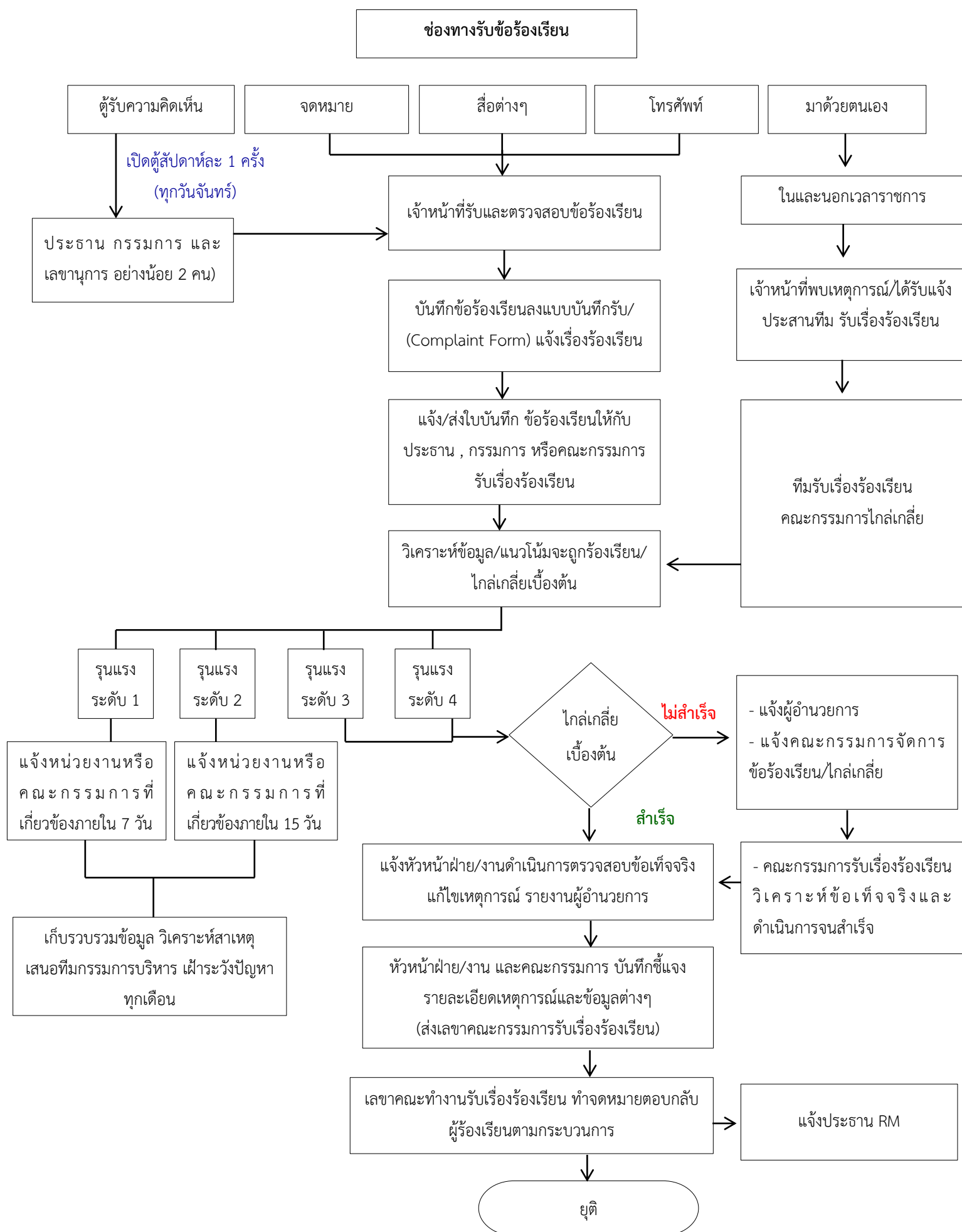
๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
- (๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- (๑) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- (๒) การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไต่ถามได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
- (๓) กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

# แผนผัง (Flow Chart) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังสะพุง





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังสะพุง  
ตามประกาศโรงพยาบาลวังสะพุง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๙

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลวังสะพุง                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ชื่อหน่วยงาน:</p> <p>วันปี/เดือน/:</p> <p>หัวข้อ:</p> <p>รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p><br><br><p>Link ภายนอก: -</p><br><br><p>หมายเหตุ: -</p>                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p><br><p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง .....</p> <p style="text-align: center;">วันที่.....เดือน.....พศ.....</p>               | <p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p><br><p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง .....</p> <p style="text-align: center;">วันที่.....เดือน.....พศ.....</p> |
| <p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p><br><p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง .....</p> <p style="text-align: center;">วันที่ ..... เดือน ..... พศ.....</p> |                                                                                                                                                                                                                                                             |