



PROVINCIA  
DI TERAMO  
Medaglia d'Oro al Merito Civile

## **Documento Manuale Utente**

**Sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite**

**(c.d. Whistleblowing)**

## Sommario

1. Obiettivo del documento.....	3
2. Descrizione del servizio.....	3
3. Attori coinvolti.....	3
3.1. Servizi dell'utente Segnalante.....	4
3.1.1. Registrazione al servizio del Segnalante.....	4
3.1.2. Accesso al servizio / sistema Segnalante.....	4
3.1.2.1. Modalità di accesso.....	4
3.1.2.2. Percorso di accesso diretto.....	5
3.1.3. Homepage Segnalante.....	5
3.1.4. Inserimento di una nuova segnalazione.....	6
3.1.4.1. Pannello 1 – Segnalazione.....	7
3.1.4.2. Pannello 2 – Allegati.....	8
3.1.4.3. Pannello 3 – Ulteriori informazioni.....	9
3.1.4.4. Pannello 4 – Identità.....	10
3.1.4.5. Pannello 5 – Invio.....	12
3.1.5. Accesso ad una segnalazione precedentemente inserita.....	13
4. Contatti e supporto.....	15

## 1. Obiettivo del documento

Il documento costituisce il manuale utente del sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite (c.d. Whistleblowing) e ha l'obiettivo di supportare gli utenti al corretto utilizzo della piattaforma.

## 2. Descrizione del servizio

La Provincia di Teramo utilizza GlobalLeaks, un software open-source gratuito sviluppato dal Centro Hermes per la Trasparenza e i Diritti Umani e Digitali, adottando la piattaforma informatica prevista per adempiere agli obblighi normativi e in quanto ritiene importante dotarsi di uno strumento sicuro per le segnalazioni.

La piattaforma, oltre a consentire la segnalazione degli illeciti e la gestione delle segnalazioni utilizzando modalità digitali, ottempera alle direttive ANAC e alle norme di riferimento, ovvero:

- Separa i dati identificativi del segnalante dal contenuto della segnalazione, prevedendo l'adozione di codici sostitutivi dei dati identificativi, in modo che la segnalazione possa essere processata in modalità anonima e rendere possibile la successiva ricostruzione dell'identità del segnalante nei soli casi consentiti;
- Gestisce le segnalazioni in modo trasparente attraverso un iter procedurale definito e comunicato all'esterno con termini certi per l'avvio e la conclusione dell'istruttoria;
- Mantiene, per quanto possibile, riservato il contenuto delle segnalazioni durante l'intera fase di gestione della segnalazione;
- Adotta protocolli sicuri per il trasporto dei dati in rete nonché l'utilizzo di strumenti di crittografia per i contenuti delle segnalazioni e dell'eventuale documentazione allegata;
- Adotta adeguate modalità di conservazione dei dati e della documentazione (fisico, logico, ibrido);
- Adotta politiche di tutela della riservatezza attraverso strumenti informatici (disaccoppiamento dei dati del segnalante rispetto alle informazioni relative alla segnalazione, crittografia dei dati e dei documenti allegati);
- Adotta politiche di accesso ai dati (funzionari abilitati all'accesso, amministratori del sistema informatico).

## 3. Attori coinvolti

La piattaforma di Whistleblowing prevede quattro attori principali:

- **Segnalante ("Whistleblower")**: segnala l'illecito all'Ente / Amministrazione;
- **Istruttore**: prende in carico la segnalazione e gestisce l'istruttoria;
- **Custode di chiavi**: autorizza le richieste di accesso degli istruttori alle identità dei segnalanti;
- **Amministratore**: gestisce la configurazione della piattaforma di Whistleblowing

## 3.1 Servizi dell'utente Segnalante

### 3.1.1 Registrazione al servizio del Segnalante

Non è prevista una procedura di registrazione per l'accesso al servizio di segnalazione di condotte illecite. Il segnalante può accedere al servizio e registrare la propria segnalazione.

### 3.1.2 Accesso al servizio / sistema Segnalante

L'accesso al servizio da parte del segnalante può avvenire in diverse modalità:

- accesso tramite il portale istituzionale
- accesso tramite la sezione amministrazione trasparente
- accesso diretto inserendo l'URL del servizio.

#### 3.1.2.1 Modalità di accesso

Il Segnalante può accedere al servizio di segnalazione di condotte illecite attraverso un qualsiasi Web Browser, digitando l'URL di accesso alla pagina iniziale della Provincia di Teramo

The screenshot displays the official website of the Province of Teramo. At the top, there is a 'Focus' section with news items. Below this is the 'Argomenti in evidenza' (Highlighted Topics) section, which includes categories like 'Consiglio Provinciale', 'Viabilità e trasporti', and 'Scuole'. Further down is the 'ALTRI ARGOMENTI' (Other Topics) section with categories like 'Cultura', 'Urbanistica e Pianificazione Territoriale', and 'Ambiente e rifiuti'. At the bottom, there is a 'SITI TEMATICI' (Thematic Sites) section with a grid of links. The link for 'Whistleblowing - Segnalazione Illeciti' is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the right side of the page.

<http://www.provincia.teramo.it> dove troverà il link per l'accesso alla piattaforma nella parte centrale del sito.

Alternativamente potrà accedere navigando le seguenti sezioni:

- sezione Amministrazione trasparente
- sottosezione Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza

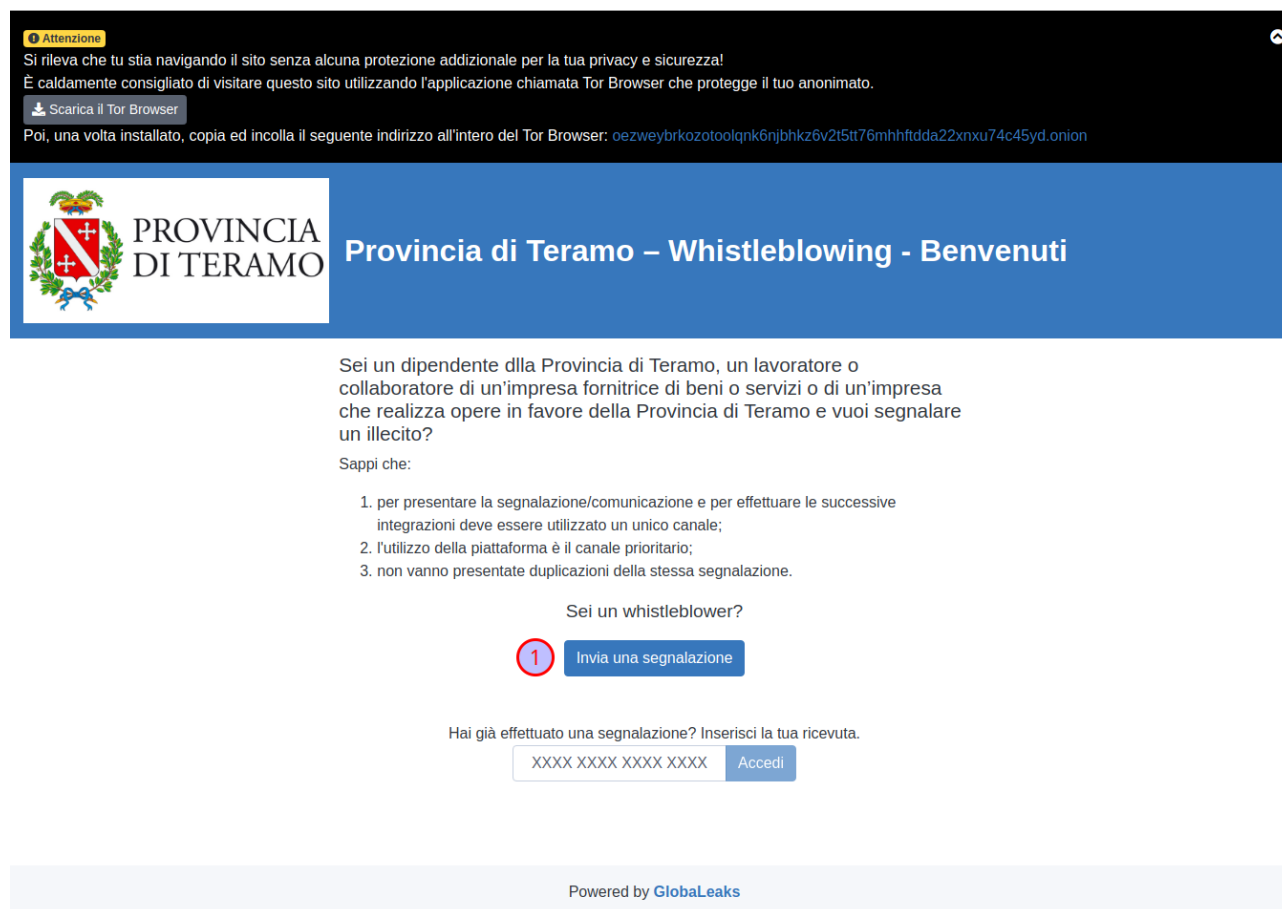
È possibile accedere direttamente all'applicazione con link <https://anticorruzione.provincia.teramo.it> o tramite TOR [i6vgbow3tgs6eiubm62sh7qi5whjcxqwtimlqlgqzkerkg7pp2w5fzbad.onion](https://i6vgbow3tgs6eiubm62sh7qi5whjcxqwtimlqlgqzkerkg7pp2w5fzbad.onion)

### 3.1.2.2 Percorso di accesso diretto


Il Segnalante può accedere direttamente al servizio di segnalazione di condotte illecite attraverso un qualsiasi Web Browser, digitando l'URL di accesso alla piattaforma, oppure, se configurato, al relativo indirizzo TOR.

### 3.1.3 Homepage Segnalante

Il Segnalante, una volta collegato alla URL del sistema, visualizza l'Homepage come di seguito



**Attenzione**  
Si rileva che tu stia navigando il sito senza alcuna protezione aggiuntiva per la tua privacy e sicurezza!  
È caldamente consigliato di visitare questo sito utilizzando l'applicazione chiamata Tor Browser che protegge il tuo anonimato.  
Scarica il Tor Browser  
Poi, una volta installato, copia ed incolla il seguente indirizzo all'intero del Tor Browser: [oezweybrkozotoolqnk6njbhkz6v2t5tt76mhhftdda22xnxu74c45yd.onion](https://oezweybrkozotoolqnk6njbhkz6v2t5tt76mhhftdda22xnxu74c45yd.onion)

 **PROVINCIA DI TERAMO** **Provincia di Teramo – Whistleblowing - Benvenuti**

Sei un dipendente della Provincia di Teramo, un lavoratore o collaboratore di un'impresa fornitrice di beni o servizi o di un'impresa che realizza opere in favore della Provincia di Teramo e vuoi segnalare un illecito?

Sappi che:

1. per presentare la segnalazione/comunicazione e per effettuare le successive integrazioni deve essere utilizzato un unico canale;
2. l'utilizzo della piattaforma è il canale prioritario;
3. non vanno presentate duplicazioni della stessa segnalazione.

Sei un whistleblower?

**1** Invia una segnalazione

Hai già effettuato una segnalazione? Inserisci la tua ricevuta.

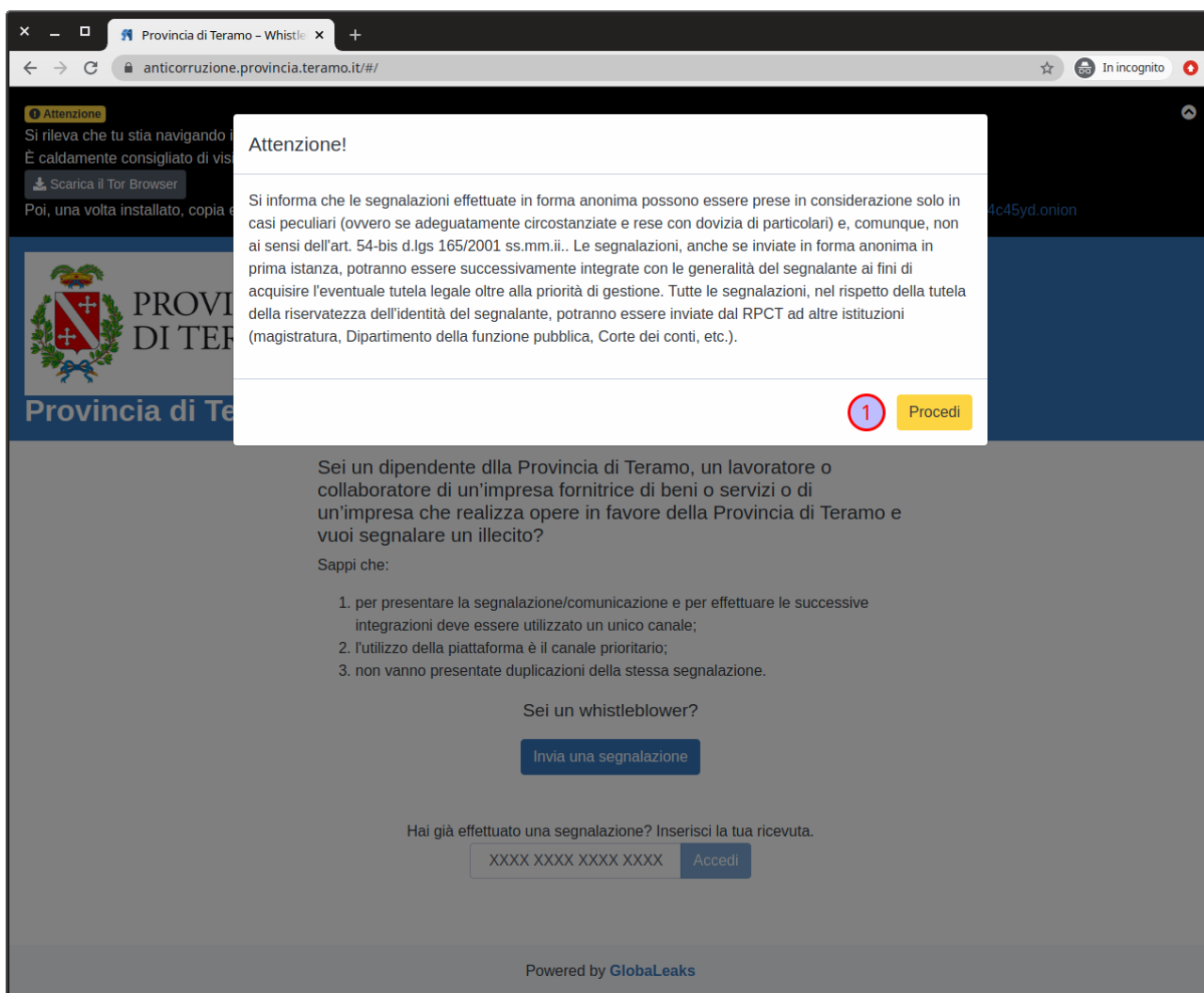
XXXX XXXX XXXX XXXX **Accedi**

Powered by [Globleaks](#)

Dall'Homepage è possibile inserire una nuova segnalazione di illecito premendo il pulsante **“Invia una segnalazione”** oppure accedere ad una segnalazione precedentemente inserita, digitando il codice a 16 caratteri corrispondente.

### 3.1.4. Inserimento di una nuova segnalazione

Una volta premuto il tasto **“Invia una segnalazione”** è visualizzato al Segnalante un messaggio informativo in merito al trattamento dei dati inseriti. Il Segnalante prende visione del trattamento dei dati da parte della Provincia di Teramo, premendo il tasto **“Procedi”**(1)



Il contenuto e la struttura del questionario sono presentati a titolo indicativo e possono essere modificati senza preavviso o aggiornamento del presente documento. Attualmente la procedura prevede 5 passaggi per l'inserimento e l'invio di una segnalazione. I passaggi sono i seguenti:

1. Segnalazione
2. Allegati
3. Ulteriori informazioni
4. Identità
5. Invio

### **3.1.4..1 Pannello 1 – Segnalazione**

Nel pannello 1 il Segnalante può inserire i principali dati relativi alla segnalazione di condotta illecita, come: la tipologia di segnalazione, l'Ente o Amministrazione dove si è verificato il fatto, i soggetti coinvolti, il luogo, il periodo, la descrizione, etc... E' necessario cliccare sul pulsante "Successivo" (1) per confermare i dati inseriti e passare al pannello successivo.

## Provincia di Teramo – Whistleblowing - Invia una segnalazione

1 - Segnalazione \*

2 - Allegati

3 - Ulteriori informazioni

4 - Identità

5 - Invia \*

### Segnalante \*

Inserire le seguenti opzioni alternative fra loro

### Qualifica

Indica qualifica e mansione lavorativa all'epoca dei fatti segnalati \*

Indica attuale qualifica e mansione lavorativa

### Tipologia di condotta illecita \*

Inserire le seguenti opzioni, consentendo selezione multipla:

- Corruzione e cattiva amministrazione, abuso di potere
- Cattiva gestione delle risorse pubbliche e danno erariale
- Incarichi e nomine illegittime, anche in violazione del d.lgs n. 39/2013
- Appalti illegittimi
- Concorsi illegittimi
- Conflitto di interesse
- Mancata attuazione della disciplina anticorruzione
- Adozione di misure discriminatorie da parte dell'amministrazione o dell'ente
- Assenza di procedure per l'inoltro e la gestione delle segnalazioni o adozione di procedure non conformi a quelle di cui al comma 5 dell'art. 1 della l. n. 179/2017

### Periodo e durata

Indica il periodo temporale in cui si è verificato il fatto  \*

Indica il periodo (e se possibile la data) in cui si sono verificati i fatti oggetto della segnalazione.

Durata della condotta illecita  \*

Inserire le seguenti opzioni, alternative fra loro


### Soggetti privati coinvolti nell'accaduto \*

Inserire le seguenti opzioni, alternative fra loro:

### Imprese coinvolte nell'accaduto \*

### Descrizione dei fatti

Hai già presentato alla Provincia di Teramo altre segnalazioni sugli stessi fatti?

Successivo 

1



### 3.1.4.2 Pannello 2 – Allegati

Nel pannello 2 il Segnalante può inserire dei documenti rilevanti ai fini della segnalazione, quali documenti testuali (i.e. in formato PDF, TXT, etc...) o file multimediali (filmati, audio, etc...).

**Attenzione**

## Provincia di Teramo – Whistleblowing - Invia una segnalazione

1 - Segnalazione \*   2 - Allegati   3 - Ulteriori informazioni   4 - Identità   5 - Invia \*

### Evidenze documentali

**File**

[Aggiungi file](#) Seleziona un file o trascinalo qui

**Descrizione contenuto**

**Evidenze multimediali**

**File**

[Aggiungi file](#) Seleziona un file o trascinalo qui

**Descrizione contenuto**

[← Precedente](#)   [Successivo →](#)

Powered by [GlobaLeaks](#)

### 3.1.4.3 Pannello 3 – Ulteriori informazioni

Nel pannello 3, il Segnalante può inserire ulteriori dettagli relativi alla segnalazione

**Attenzione**

## Provincia di Teramo – Whistleblowing - Invia una segnalazione

1 - Segnalazione \*   2 - Allegati   3 - Ulteriori informazioni   4 - Identità   5 - Invia \*

Con quali modalità sei venuto a conoscenza del fatto?

Puoi indicare altri soggetti che possono riferire sul fatto?

Hai parlato con qualcuno dell'accaduto?

Conosci la dimensione economica del contratto e/o appalto e/o transazione inerente l'illecito?  
Inserisci l'ammontare anche approssimativo

Conosci l'ammontare economico dell'illecito?

E' in atto un contenzioso amministrativo, civile o contabile in relazione ai fatti segnalati?

Puoi fornirci informazioni utili per verificare la veridicità della tua segnalazione?

[← Precedente](#)   [Successivo →](#)

Powered by [GloboLeaks](#)

### 3.1.4.4 Pannello 4 – Identità

Nel pannello 4 il Segnalante può decidere se specificare le sue generalità identificative o meno.

ⓘ **Attenzione** ▼

## Provincia di Teramo – Whistleblowing - Invia una segnalazione

[1 - Segnalazione \\*](#) [2 - Allegati](#) [3 - Ulteriori informazioni](#) **4 - Identità** [5 - Invia \\*](#)

Vuoi fornire i tuoi dati identificativi?  
 Sì  No

Nome *	Cognome *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Genere *		
<input type="text"/>		
Data di nascita *	Luogo di nascita *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Codice fiscale *		
<input type="text"/>		
Residenza		
Indirizzo *	Codice postale *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Città *	Regione *	Stato *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero di telefono *	Indirizzo email *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Attuale mansione lavorativa	Attuale responsabilità lavorativa (ruolo)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Attuale unità organizzativa e sede di lavoro		
<input type="text"/>		
Mansione lavorativa all'epoca dei fatti segnalati	Responsabilità lavorativa (ruolo) all'epoca dei fatti segnalati	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Unità organizzativa e sede di lavoro all'epoca dei fatti riportati		
<input type="text"/>		

Powered by [GloboLeaks](#)

Nel caso il Segnalante decida di non specificare le proprie generalità, selezionando l'opzione "**No**", il sistema visualizzerà un messaggio che avvisa l'utente che segnalazioni anonime sono trattate a bassa priorità e che sarà possibile specificare i propri dati anche successivamente. È richiesta la presa visione di tale messaggio.

Attenzione

## Provincia di Teramo – Whistleblowing - Invia una segnalazione

1 - Segnalazione \*   2 - Allegati   3 - Ulteriori informazioni   4 - Identità   5 - Invia \*

**Vuoi fornire i tuoi dati identificativi?**

Si    No

Attenzione! Si è scelto di non dichiarare le proprie generalità! \* Non dichiarando le proprie generalità la segnalazione sarà presa in considerazione solo se adeguatamente circostanziata e con tutti gli elementi informativi utili per verificarla indipendentemente dalla conoscenza del segnalante. Si ricorda che effettuando una segnalazione in forma anonima non si ottengono le tutele previste per i dipendenti pubblici come da art. 54 bis d.lgs 165/2001 ss.mm.ii.. Sarà comunque possibile dichiarare la tua identità in un secondo momento. Vuoi comunque continuare ad effettuare la segnalazione in forma anonima?

Si    No

← Precedente   Successivo →

Powered by [Globleaks](#)

### 3.1.4.5 Pannello 5 – Invio

Nel pannello 5 il Segnalante può inviare la segnalazione al responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Una volta premuto il tasto invio, il sistema procederà con l'invio della segnalazione, l'operazione non può essere annullata.


The screenshot shows the 'Invia una segnalazione' step of the reporting process. At the top, there is a navigation bar with the title 'Provincia di Teramo – Whistleblowing - Invia una segnalazione' and a progress indicator showing five steps: 1 - Segnalazione \*, 2 - Allegati, 3 - Ulteriori informazioni, 4 - Identità, and 5 - Invia \*. Below the navigation bar, a message reads 'Ti ringraziamo per il tempo dedicato!' followed by 'Da ricordare \*'. A list of four instructions is provided: 1. use a single channel; 2. use the platform as the priority channel; 3. avoid duplicates; 4. check the platform monthly for updates. A note asks the user to remember a 16-character password (KEY CODE) that will be provided after clicking 'Invia', and states that this code is not the report itself and cannot be recovered if lost. A checkbox is present with the text 'Si, ho capito, memorizzerò la password di accesso per verificare lo stato della segnalazione!'. At the bottom, there are two buttons: 'Precedente' (grey) and 'Invia' (green).

L'operazione di invio restituisce al Segnalante un codice a 16 caratteri che corrisponde all'identificativo univoco della segnalazione. L'utente dovrà memorizzare tale codice per monitorare lo stato della segnalazione.

The screenshot shows the confirmation screen after the report has been sent. The title is 'Provincia di Teramo – Whistleblowing'. A message reads 'Grazie! La tua segnalazione è andata a buon fine. Cercheremo di risponderti quanto prima.' Below this, a box prompts the user to 'Memorizza la tua ricevuta per la segnalazione.' A large grey box displays the 16-digit receipt code: 9700 [blurred] 4233 [blurred]. A note below the code says 'Usa la ricevuta di 16 cifre per ritornare e vedere eventuali messaggi che ti avremo inviato o se pensi che ci sia altro che avresti dovuto allegare.' At the bottom right, there is a button labeled 'Vedi la tua segnalazione'.

### 3.1.5 Accesso ad una segnalazione precedentemente inserita

Dall'Homepage è possibile accedere ad una segnalazione precedentemente inserita, digitando nella casella di testo in basso alla pagina il codice a 16 caratteri restituito dal sistema durante la fase di primo inserimento



Attenzione

## Provincia di Teramo – Whistleblowing - Benvenuti

Sei un dipendente della Provincia di Teramo, un lavoratore o collaboratore di un'impresa fornitrice di beni o servizi o di un'impresa che realizza opere in favore della Provincia di Teramo e vuoi segnalare un illecito?

Sappi che:

1. per presentare la segnalazione/comunicazione e per effettuare le successive integrazioni deve essere utilizzato un unico canale;
2. l'utilizzo della piattaforma è il canale prioritario;
3. non vanno presentate duplicazioni della stessa segnalazione.

Sei un whistleblower?

[Invia una segnalazione](#)

Hai già effettuato una segnalazione? Inserisci la tua ricevuta.

9700 4233 [Accedi](#) **1**

Una volta inserito il codice a 16 caratteri e premuto il tasto “**Accedi**” è visualizzata la pagina di status della segnalazione, dalla quale è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- Visualizzare le informazioni della segnalazione precedentemente inserite **(1)**;
- Monitorare lo stato della segnalazione e di ultimo aggiornamento **(2)**;
- Inserire in sicurezza le proprie credenziali identificative, se non precedentemente dichiarate **(3)**;
- Inserire eventuali nuove informazioni / integrazioni alla segnalazione **(4)**;
- Caricare eventuali nuovi allegati alla segnalazione **(5)**;
- Leggere eventuali comunicazioni da parte dell'Istruttore / Responsabile **(6)**;
- Inviare eventuali comunicazioni all'Istruttore / Responsabile **(6)**.



## Segnalazione

Data	Ultimo aggiornamento	Scadenza	Connessione	Stato
10-11-2020 08:35	10-11-2020 10:05	09-02-2021 01:00	HTTPS	2 Aperta

### Risposte al questionario

**Passo 1: Segnalazione** 1

**Segnalante**  
Dipendente pubblico

**Qualifica**  
Indica qualifica e mansione lavorativa all'epoca dei fatti segnalati  
Istruttore amministrativo

Indica attuale qualifica e mansione lavorativa

**Tipologia di condotta illecita**  
 Appalti illegittimi

**Periodo e durata**  
Indica il periodo temporale in cui si è verificato il fatto  
Settembre 2020

Durata della condotta illecita  
La condotta illecita si è conclusa

**Soggetti privati coinvolti nell'accaduto**  
No

**Imprese coinvolte nell'accaduto**  
No

**Descrizione dei fatti**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse a luctus est, ac finibus dolor. Fusce ultricies suscipit diam, id volutpat leo. Maecenas blandit id odio eu imperdiet. In cursus eget massa eu fermentum. Curabitur at ante velit. Etiam tincidunt feugiat pharetra. Pellentesque dapibus nisi.

**Hai già presentato alla Provincia di Teramo altre segnalazioni sugli stessi fatti?**  
No

**Passo 2: Allegati**

**Evidenze documentali**  
Descrizione contenuto

**Evidenze multimediali**  
Descrizione contenuto

**Passo 3: Ulteriori informazioni**

**Con quali modalità sei venuto a conoscenza del fatto?**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse a luctus est, ac finibus dolor. Fusce ultricies suscipit diam, id volutpat leo. Maecenas blandit id odio eu imperdiet. In cursus eget massa eu fermentum. Curabitur at ante velit. Etiam tincidunt feugiat pharetra. Pellentesque dapibus nisi.

**Puoi indicare altri soggetti che possono riferire sul fatto?**  
No

**Se hai selezionato "no", indica perché non l'hai fatto**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse a luctus est, ac finibus dolor. Fusce ultricies suscipit diam, id volutpat leo. Maecenas blandit id odio eu imperdiet. In cursus eget massa eu fermentum. Curabitur at ante velit. Etiam tincidunt feugiat pharetra. Pellentesque dapibus nisi.

**Hai parlato con qualcuno dell'accaduto?**  
No

**Conosci la dimensione economica del contratto e/o appalto e/o transazione inerente l'illecito?**

**Conosci l'ammontare economico dell'illecito?**

**E' in atto un contenzioso amministrativo, civile o contabile in relazione ai fatti segnalati?**  
Non so

**Puoi fornirci informazioni utili per verificare la veridicità della tua segnalazione?**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse a luctus est, ac finibus dolor. Fusce ultricies suscipit diam, id volutpat leo. Maecenas blandit id odio eu imperdiet. In cursus eget massa eu fermentum. Curabitur at ante velit. Etiam tincidunt feugiat pharetra. Pellentesque dapibus nisi.

**Passo 4: Identità**

**Passo 5: Invia**

**Da ricordare**  
 Sì, ho capito, memorizzerò la password di accesso per verificare lo stato della segnalazione!

### Vuoi fornire i tuoi dati identificativi?

Sì  No 3

**Nome** \*

**Cognome** \*

**Genere** \*

**Data di nascita** \*

**Luogo di nascita** \*

**Codice fiscale** \*

**Residenza**

**Indirizzo** \*

**Codice postale** \*

**Città** \*

**Regione** \*

**Stato** \*

**Numero di telefono** \*

**Indirizzo email** \*

**Attuale mansione lavorativa**

**Attuale responsabilità lavorativa (ruolo)**

**Attuale unità organizzativa e sede di lavoro**

**Mansione lavorativa all'epoca dei fatti segnalati**

**Responsabilità lavorativa (ruolo) all'epoca dei fatti segnalati**

**Unità organizzativa e sede di lavoro all'epoca dei fatti riportati**

### Allegati

Non è stato allegato nessun file!



Seleziona un file o trascinalo qui 5

### Commenti

312/4096

312/4096

312/4096



Provincia di Teramo – Whistleblowing 10-11-2020 10:05 6

312/4096

312/4096

## 4. Contatti e supporto

Per informazioni di natura organizzativa e amministrativa è possibile contattare :

- **Servizio Trasparenza e Anticorruzione**
  - Maria Grazia Scarpone (Segretario Generale)  
tel.: 0861.331216  
email: [m.scarpone@provincia.teramo.it](mailto:m.scarpone@provincia.teramo.it)
  - Francesca Gennarelli (Funzionario)  
tel: 0861.331413  
email: [f.gennarelli@provincia.teramo.it](mailto:f.gennarelli@provincia.teramo.it)

Per problemi di natura tecnica o informatica è possibile contattare:

- **Servizio Informatico**
  - Franco Del Vinaccio (Funzionario Informatico)  
tel.: 0861.331269  
email: [f.delvinaccio@provincia.teramo.it](mailto:f.delvinaccio@provincia.teramo.it)
  - Gianluca Di Carlo (Istruttore Informatico)  
tel.: 0861331364  
email: [g.dicarlo@provincia.teramo.it](mailto:g.dicarlo@provincia.teramo.it)

Si raccomanda di non inviare ai contatti di cui sopra documenti o materiale riguardante eventuali segnalazioni di whistleblowing.