

Số: 4003 /TCHQ-CCHQH

Hà Nội, ngày 18 tháng 6 năm 2019

V/v hướng dẫn thực hiện khảo sát mức
độ hài lòng doanh nghiệp năm 2019

Kính gửi: Các Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

Triển khai kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp năm 2019 tại cấp Cục Hải quan tỉnh, thành phố, Tổng cục Hải quan hướng dẫn cụ thể như sau:

1. Mục tiêu khảo sát doanh nghiệp năm 2019

- Đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực hải quan tại một số Cục Hải quan tỉnh, thành phố;
- Xếp hạng đánh giá các Chi cục trong mỗi Cục Hải quan tỉnh, thành phố trên cơ sở tổng hợp kết quả chỉ số hài lòng của doanh nghiệp đối với từng đơn vị;
- Xác định được các ưu thế cũng như các tồn tại của từng Chi cục và Cục Hải quan tỉnh, thành phố nhằm đưa ra giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ khâu, đảm bảo thực hiện thành công kế hoạch cải cách hiện đại hóa hải quan của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố giai đoạn 2016-2020; góp phần thực hiện thành công “Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hóa ngành hải quan giai đoạn 2016-2020”.

2. Phạm vi khảo sát doanh nghiệp năm 2019

- Đối với một số Cục Hải quan tỉnh, thành phố có số lượng tờ khai lớn và đa dạng về các loại hình doanh nghiệp, giao Cục trưởng các Cục Hải quan tổ chức triển khai khảo sát doanh nghiệp năm 2019, gồm các đơn vị sau: Cục Hải quan TP. Hà Nội, Cục Hải quan TP. Hải Phòng, Cục Hải quan TP. Hồ Chí Minh, Cục Hải quan tỉnh Bắc Ninh, Cục Hải quan tỉnh Đồng Nai, Cục Hải quan tỉnh Bình Dương.
- Đối với các Cục Hải quan tỉnh, thành phố còn lại, giao Cục trưởng Cục Hải quan căn cứ kết quả khảo sát 2018, các nguồn lực và tình hình thực tế tại đơn vị để chủ động triển khai hoặc chưa triển khai khảo sát doanh nghiệp 2019.

3. Đối tượng khảo sát doanh nghiệp năm 2019

Đối tượng của cuộc khảo sát gồm các doanh nghiệp có hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu thường xuyên từ năm 2018 đến thời điểm khảo sát tại Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

4. Nội dung phiếu khảo sát doanh nghiệp năm 2019

Phiếu khảo sát tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố sẽ có 02 phần:

- Phần 1: Các nội dung khảo sát bắt buộc phải có.

Đây là các thông tin cơ bản khi khảo sát về thủ tục hành chính hải quan mà phiếu khảo sát nào cũng phải có để đảm bảo tính đầy đủ và tương đồng trong quá trình khảo sát. Các thông tin này khi được tổng hợp từ các Cục Hải quan tỉnh, thành phố sẽ là các thông tin của Ngành (*Phụ lục đính kèm*).

- Phần 2: Các nội dung khảo sát chuyên sâu theo đặc thù doanh nghiệp, địa bàn, theo nhu cầu của từng Cục Hải quan tỉnh, thành phố và do Cục Hải quan tỉnh, thành phố xác định.

Đây là các thông tin có tính chuyên biệt cao, giúp các đơn vị tìm hiểu rõ hơn về các nguyên nhân hài lòng và không hài lòng của doanh nghiệp trong quá trình làm thủ tục hải quan tại đơn vị. Từ các thông tin này, các đơn vị sẽ có các giải pháp phù hợp nhất với đơn vị mình để cải thiện quá trình thực thi, nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp.

5. Tổ chức thực hiện

Để triển khai cuộc Khảo sát doanh nghiệp năm 2019 một cách khách quan với kết quả chính xác, các Cục Hải quan tỉnh, thành phố có nhiệm vụ phối hợp với các đối tác độc lập thực hiện khảo sát tại địa bàn đơn vị mình.

Ban Cải cách hiện đại hóa có nhiệm vụ hỗ trợ trong việc xác định các công việc cần thực hiện và vai trò trách nhiệm của các bên trong quá trình triển khai.

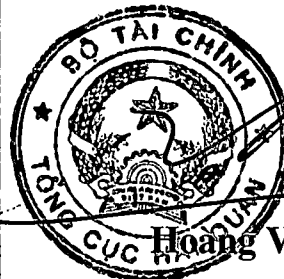
Đầu mối liên hệ: Hoàng Thu Huyền – Ban CCHĐH, SĐT: 0989996482; 04.39440833-8329; email: huyenht@customs.gov.vn.

Tổng cục Hải quan thông báo để các đơn vị biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TCT Nguyễn Văn Căn (để b/c);
- Lưu: VT, CCHĐH (3b).

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Hoàng Việt Cường



Phụ lục
PHIẾU KHẢO SÁT

**MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ THỰC HIỆN THỦ TỤC
HÀNH CHÍNH XUẤT NHẬP KHẨU HÀNG HÓA NĂM 2019**

(kèm theo Công văn số 003/TCHQ-CCHĐH ngày 8 tháng 6 năm 2019 của
Tổng cục Hải quan)

Tất cả thông tin trong Phiếu khảo sát này sẽ chỉ được sử dụng duy nhất vào mục đích thống kê,
nghiên cứu và tổng hợp. Chúng tôi cam kết bảo mật mọi thông tin mà doanh nghiệp cung cấp.
Doanh nghiệp vui lòng ghi thông tin hoặc đánh dấu ✓ vào lựa chọn phù hợp

PHẦN I – THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP

1. Mã số doanh nghiệp:.....2.Tên doanh nghiệp:.....
3. Địa chỉ của doanh nghiệp:.....
4. Số điện thoại:.....5.Địa chỉ e-mail (thư điện tử):.....
6. Họ tên người trả lời:..... 7.Số điện thoại người trả lời:.....
8. Chức vụ người trả lời:
 (Tổng) Giám đốc / Phó (Tổng) Giám đốc
 Cán bộ xuất nhập khẩu
 Khác, vui lòng nêu cụ thể:.....
9. Số năm doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hải quan?
 Dưới 1 năm Từ 1 đến 5 năm Từ 5 năm trở lên
10. Doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực nào?
 Kinh doanh xuất nhập khẩu Sản xuất và Xuất nhập khẩu Dịch vụ logistics Đại lý hải quan Lĩnh vực khác
11. Doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan bằng hình thức nào?
 Tự thực hiện
 Thông qua đại lý
 Ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác

PHẦN II – NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

Doanh nghiệp đánh giá về thực hiện thủ tục hành chính trong hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa tại **Chi cục Hải quan** nơi doanh nghiệp thường xuyên làm thủ tục hải quan (tính theo số lượng tờ khai) thông qua việc trả lời các câu hỏi dưới đây:

Chi cục Hải quan:.....

A. THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

1. Trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan, Doanh nghiệp cho biết **mức độ thuận lợi** khi thực hiện các thủ tục này?

Các thủ tục		Mức độ thuận lợi	Mức độ thuận lợi				
			Rất dễ	Đễ	Bình thường	Khó	Rất khó
Thủ tục thông quan	Khai hải quan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kiểm tra hồ sơ		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kiểm tra thực tế hàng hóa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục quản lý thuế	Thủ tục nộp thuế		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Thủ tục hoàn thuế, không thu thuế		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Quyết toán thuế		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục kiểm tra sau thông quan			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xử lý vi phạm hành chính			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giải quyết khiếu nại			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Doanh nghiệp cho biết những khó khăn cụ thể mà doanh nghiệp gặp phải trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan sau:

2.1. Doanh nghiệp gặp những khó khăn nào dưới đây trong khi thực hiện **Thủ tục thông quan**? (Vui lòng đánh dấu vào những lựa chọn phù hợp trong những khung cụ thể)

Các khó khăn	Các khâu		
	Chuẩn bị hồ sơ và khai báo	Kiểm tra hồ sơ	Kiểm tra thực tế hàng hóa
Các quy định hay thay đổi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Không công khai thông tin và quy trình xử lý.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan khác có liên quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ý kiến khác: (vui lòng ghi rõ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2 Trong quá trình thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát, doanh nghiệp bạn có gặp phải những khó khăn nào dưới đây?

- Không công khai thông tin và quy trình xử lý
 Cán bộ hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình
 Sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan khác có liên quan
 Khác: (vui lòng ghi rõ):

2.3. Doanh nghiệp cho biết những khó khăn cụ thể khi doanh nghiệp thực hiện các **Thủ tục quản lý thuế** dưới đây?

Các khó khăn	Các thủ tục		
	Nộp thuế	Hoàn thuế, không thu thuế	Quyết toán thuế
Các quy định hay thay đổi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan khác có liên quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ý kiến khác: (vui lòng ghi rõ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.4. Trong năm 2018, cơ quan hải quan có thực hiện Thủ tục Kiểm tra sau thông quan không?

- Có → Vui lòng trả lời câu 2.4.1 – 2.4.2
 Không → Vui lòng chuyển sang câu 3

2.4.1 Nếu có, số lần cơ quan hải quan đã thực hiện Thủ tục Kiểm tra sau thông quan đối với doanh nghiệp là:(lần)

2.4.2 Nếu có, doanh nghiệp gặp phải những khó khăn nào dưới đây?

- Yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định
 Nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp
 Bị chi cục KTSTQ kiểm tra đối với cả những lô hàng đã được chi cục hải quan cửa khẩu kiểm tra sau thông quan
 Thái độ của công chức hải quan không đúng mực trong các lần làm việc với doanh nghiệp
 Doanh nghiệp không được giải trình/giải thích các vấn đề chưa rõ trước khi có kết luận cuối cùng
 Thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn kế hoạch
 Ý kiến khác: (vui lòng ghi rõ):

3. Khi gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính hải quan, doanh nghiệp có **đề nghị sự hỗ trợ từ cơ quan hải quan** không?

- Không
 Có → Vui lòng trả lời câu 3.1

3.1.Đánh giá của Doanh nghiệp đối với việc hỗ trợ của cơ quan hải quan:

Đánh giá	Hoàn toàn	Phần lớn	Ít khi	Không
Sự hỗ trợ của cơ quan hải quan rất hiệu quả	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự hỗ trợ của cơ quan hải quan rất kịp thời	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC HẢI QUAN

1. Doanh nghiệp vui lòng đánh giá mức độ thực hiện kỷ cương của công chức hải quan theo các nội dung dưới đây:

Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá				
	Rất cao	Cao	Bình thường	Thấp	Rất thấp
Văn minh, lịch sự khi tiếp xúc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thực hiện đúng thẩm quyền	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Doanh nghiệp vui lòng đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan trong các lĩnh vực sau:

Các thủ tục	Mức độ đánh giá	Tốt	Khá	Bình thường	Kém	Rất kém
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục thông	Kiểm tra hồ sơ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

quan	Kiểm tra thực tế hàng hóa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục quản lý thuế	Thủ tục nộp thuế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Thủ tục hoàn thuế, không thu thuế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Quyết toán thuế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục kiểm tra sau thông quan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xử lý vi phạm hành chính		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giải quyết khiếu nại		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Doanh nghiệp vui lòng đánh giá kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan trong các lĩnh vực sau:

Mức độ đánh giá		Tốt	Khá	Bình thường	Kém	Rất kém
Các thủ tục						
Thủ tục thông quan	Kiểm tra hồ sơ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kiểm tra thực tế hàng hóa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục quản lý thuế	Thủ tục nộp thuế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Thủ tục hoàn thuế, không thu thuế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Quyết toán thuế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục kiểm tra sau thông quan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xử lý vi phạm hành chính		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giải quyết khiếu nại		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Trong quá trình thực hiện các thủ tục xuất nhập khẩu, doanh nghiệp có phải trả thêm khoản chi phí ngoài quy định không?

- Không biết
 Có → Vui lòng trả lời câu 4.1
 Không → Vui lòng trả lời câu 4.2

4.1. Nếu có phải chi trả khoản chi phí ngoài quy định cho cán bộ cơ quan hải quan, vui lòng cho biết cụ thể phải chi trả tại những lĩnh vực thủ tục nào dưới đây?

Lĩnh vực		Có chi trả chi phí ngoài quy định
Thủ tục thông quan	+ Kiểm tra hồ sơ	<input type="checkbox"/>
	+ Kiểm tra thực tế hàng hóa	<input type="checkbox"/>
Xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát		<input type="checkbox"/>
Thủ tục quản lý thuế	+ Thủ tục nộp thuế	<input type="checkbox"/>
	+ Thủ tục hoàn thuế, không thu thuế	<input type="checkbox"/>
	+ Quyết toán thuế	<input type="checkbox"/>

Thủ tục kiểm tra sau thông quan	<input type="checkbox"/>
Xử lý vi phạm hành chính	<input type="checkbox"/>
Giải quyết khiếu nại	<input type="checkbox"/>

4.2. Nếu không chi trả những khoản phí ngoài quy định, doanh nghiệp đó có bị phân biệt đối xử không?

- Không bị phân biệt đối xử
 Không biết
 Có bị phân biệt đối xử--> Vui lòng trả lời câu 4.3

4.3. Nếu bị phân biệt đối xử, vui lòng lựa chọn một hoặc nhiều hình thức sau:

- Kéo dài thời gian làm thủ tục
 Yêu cầu bổ sung, giải trình các chứng từ không theo quy định của pháp luật
 Thái độ không văn minh, lịch sự của công chức hải quan
 Khác, vui lòng nêu cụ thể:.....

C. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Doanh nghiệp vui lòng đánh giá mức độ hài lòng khi thực hiện thủ tục hành chính tại các Chi cục Hải quan nơi doanh nghiệp thường xuyên làm thủ tục hải quan?

Mức độ hài lòng	Rất hài lòng	Tương đối hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Thủ tục hành chính thực hiện					
Tại Chi cục Hải quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tại Chi cục Hải quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tại Chi cục Hải quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tại Chi cục Hải quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Theo doanh nghiệp, những lĩnh vực nào của cơ quan hải quan cần tiếp tục cải tiến để đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp hiện nay và trong thời gian tới?

- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính hải quan
 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ kiểm tra thực tế hàng hóa
 Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính hải quan
 Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính hải quan
 Kỷ cương, kỷ luật, nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức hải quan
 Tăng cường quan hệ đối tác Doanh nghiệp - Hải quan
 Lĩnh vực khác:.....

3. Vui lòng cho biết tên Chi cục Hải quan có công chức sách nhiễu, gây bức xúc nhất cho doanh nghiệp (nếu có)?

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác quý báu của Quý doanh nghiệp!

Vui lòng gửi Phiếu khảo sát đã điền thông tin về địa chỉ:

.....