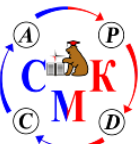
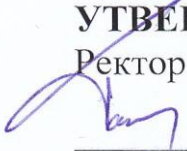


|                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение<br/>высшего образования</p> <p><b>«Пермский национальный исследовательский<br/>политехнический университет»</b></p> |  |
| Версия 3                                                                          | Система менеджмента качеством                                                                                                                                                           |                                                                                     |

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ПНИПУ

 А. А. Ташкинов

« 25 » 11 2019 г.

**ПВ.20.2-2019**

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об анкетировании потребителей (заказчиков)**  
**и соответствующих заинтересованных лиц**

**Пермь**  
**2019**

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский<br>политехнический университет»                    |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

### Сведения о положении

1 ПОДГОТОВЛЕНО положение (версия 3) в центре управления качеством образования ПНИПУ на основе внутривузовских классификатора КСТУ-2016 и стандарта СТУ СМК 4-2016.

2 ДАТА введения в действие – 25 ноября 2019 года.

3 ВЗАМЕН «Положения об анкетировании потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных сторон (версия 2).

Положение ПВ.20.2-2019 (версия 3, с дополнением и изменениями) отличается от предыдущей версии в следующем:

- актуализированы сокращения;
- введены:
  - 1) приложение А. Форма таблицы с результатами анкетирования об удовлетворённости преподавателей;
  - 2) приложение Б. Форма таблицы с результатами анкетирования об удовлетворённости сотрудников университета;
- уточнён порядок проведения анкетирования;
- уточнён порядок анализа данных анкетирования и предоставления отчётности о результатах опроса;
- отредактированы отдельные формулировки по тексту.

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский<br>политехнический университет»                    |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

## Содержание

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Термины, определения и сокращения .....                                                                             | 4  |
| 2 Общие положения .....                                                                                               | 4  |
| 3 Порядок организации и проведения анкетирования .....                                                                | 5  |
| 4 Порядок анализа данных анкетирования и предоставления<br>отчётов о результатах опроса .....                         | 6  |
| 5 Функции уполномоченных по качеству в подразделениях в процессе<br>организации и сбора данных об анкетировании ..... | 7  |
| 6 Ответственность .....                                                                                               | 7  |
| Приложение А. Форма таблицы с результатами анкетирования об<br>удовлетворённости преподавателей .....                 | 8  |
| Приложение Б. Форма таблицы с результатами анкетирования об<br>удовлетворённости сотрудников университета .....       | 8  |
| Приложение В. Форма таблицы с результатами анкетирования об<br>удовлетворённости работодателей .....                  | 9  |
| Приложение Г. Форма таблицы с результатами анкетирования об<br>удовлетворённости выпускников университета .....       | 10 |
| Приложение Д. Форма таблицы с результатами анкетирования об<br>удовлетворённости родителей студентов .....            | 11 |
| Лист регистрации изменений .....                                                                                      | 12 |

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»                       |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

## 1 Термины, определения и сокращения

1.1 В настоящем положении применены термины и определения в соответствии с принятой терминологией в системе образовательных организаций высшего образования и международном стандарте *ISO 9000*.

1.2 В настоящем положении применены следующие сокращения:

**ВО** – высшее образование;

**ДНИ** – департамент науки и инноваций;

**ИСО (ISO)** – международная организация по стандартизации;

**МС** – международный стандарт;

**НОЦ АКТ** – научно-образовательный центр авиационных композитных технологий;

**НПР** – научно-педагогические работники;

**ПВ** – положение по вспомогательной деятельности;

**ПНИПУ** – Пермский национальный исследовательский политехнический университет;

**УКС** – управление капитального строительства и развития имущественного комплекса;

**УОТ** – управление образовательных технологий;

**ФПКВК** – факультет подготовки кадров высшей квалификации;

**ФГБОУ** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение;

**ЦУКО** – центр управления качеством образования ПНИПУ;

**ISO (ИСО)** – *the International organization for standardization*.

## 2 Общие положения

2.1 В настоящем положении установлены последовательность, сроки и объём ежегодного опроса в ПНИПУ методом компьютерного анкетирования об удовлетворённости потребителей (п. 9.1.2 МС *ISO 9001:2015*) образовательных услуг – студентов и аспирантов, заказчиков научно-исследовательских, опытно-конструкторских, технологических работ, научно-технических услуг, строительно-монтажных работ и производства машиностроительной продукции, а также соответствующих заинтересованных лиц: преподавателей, сотрудников университета, работодателей, выпускников университета и родителей студентов.

2.2 Целью анкетирования является выявление степени удовлетворённости потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных сторон образовательными услугами, научно-исследовательскими, опытно-конструкторскими, технологическими работами, научно-техническими услугами, строительно-монтажными работами и производством машиностроительной продукции.

2.3 Уполномоченный по качеству в подразделении участвует в организации, проведении, контроле и анализе анкетирования.

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»                       |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

### 3 Порядок организации и проведения анкетирования

#### 3.1 Порядок организации анкетирования:

- 1) анкетирование студентов, аспирантов, преподавателей, сотрудников университета, работодателей, выпускников университета и родителей студентов проводят в период с 15 февраля по 31 марта текущего года;
- 2) анкетирование заказчиков научно-исследовательских, опытно-конструкторских, технологических работ и научно-технических услуг проводят в ходе выполнения этих работ и услуг (ежегодно – по плану ДНИ);
- 3) анкетирование заказчиков строительно-монтажных работ и производства машиностроительной продукции проводят в ходе выполнения данных работ (не реже одного раза в два года – соответственно по планам УКС и НОЦ АКТ).

#### 3.2 Порядок проведения анкетирования:

1) для студентов университета начальник УОТ (совместно с деканатами факультетов, филиалов и ответственными за тестирование) планирует и на основе анкет, составленных в лаборатории социологии проблем высшего образования совместно со специалистами центра управления качеством образования проводит анкетирование студентов (с использованием программного обеспечения в компьютерных классах), обрабатывает формализованные данные опроса подлежащих анкетированию лиц и в необходимом виде передаёт в центр управления качеством образования;

2) для аспирантов на основе анкет, составленных в управлении подготовки кадров высшей квалификации, декан ФПКВК (совместно с начальником УОТ) планирует и проводит анкетирование аспирантов университета (с использованием функционала «личных кабинетов» аспирантов на сайте ПНИПУ). Начальник УОТ обрабатывает формализованные данные опроса аспирантов и в необходимом виде передаёт в центр управления качеством образования;

2) для преподавателей, сотрудников университета, работодателей, выпускников университета и родителей студентов начальник УОТ (совместно с уполномоченными по качеству факультетов, филиалов, управлений и отдельных подразделений, включённых в СМК) планирует и на основе анкет, составленных в лаборатории социологии проблем высшего образования совместно со специалистами центра управления качеством образования, и интегрированных модулей анкетирования указанных категорий лиц, разработанных в управлении образовательных технологий, проводит анкетирование указанных лиц:

по **ВАРИАНТУ-1** – с использованием раздела «АНКЕТИРОВАНИЕ» на сайте ПНИПУ,

по **ВАРИАНТУ-2** – на основе анкет, переведённых в формат программного редактора *MS Excel* в управлении образовательных технологий. Полученные с проведённым опросом анкеты и результаты анкетирования (приложения А, Б, В, Г, Д) передают начальнику УОТ.

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»                       |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

Начальник УОТ обрабатывает формализованные данные опроса подлежавших анкетированию лиц и в необходимом виде передаёт в центр управления качеством образования.

3.3 Объём проводимого анкетирования опрашиваемых:

1) анкетирование студентов очного обучения – на каждом факультете и в филиале по 10 % студентов каждого курса обучения каждой образовательной программы;

2) анкетирование аспирантов очного обучения – по 20 % аспирантов каждого курса обучения;

3) анкетирование преподавателей – от каждой выпускающей кафедры 20 % преподавателей;

4) анкетирование сотрудников (помимо НПР) – от каждого подразделения 25-30 % сотрудников;

5) анкетирование работодателей – по 3-4 работника руководящих звеньев базовых предприятий и организаций;

6) анкетирование выпускников университета – по 3-5 выпускников, работающих на базовых предприятиях (в организациях);

7) анкетирование родителей студентов – по 3-5 родителей студентов очного обучения каждого курса.

#### **4 Порядок анализа данных анкетирования и предоставления отчётности о результатах опроса**

4.1 В центре управления качеством образования совместно с уполномоченными по качеству в подразделениях и с представителями лаборатории социологии проблем высшего образования в период с 20 апреля по 20 мая текущего года анализируют данные анкетирования по категориям опрашиваемых и готовят отчёт об удовлетворённости студентов, аспирантов и соответствующих заинтересованных лиц образовательными услугами, научно-исследовательскими, опытно-конструкторскими, технологическими работами, научно-техническими услугами, строительно-монтажными работами и производством машиностроительной продукции для анализа высшему руководству университета.

4.2 В центре управления качеством образования готовят проект рекомендаций руководителям подразделений по реализации предложений студентов для планирования работы на очередной год и после согласования с проректором по учебной работе готовят и издают приказ ректора университета о реализации предложений обучаемых и заинтересованных сторон.

4.3 Руководители подразделений планируют и осуществляют реализацию предложений обучаемых (студентов, аспирантов), преподавателей, сотрудников университета, работодателей, выпускников университета и родителей студентов – в очередном году.

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»</p> <p>Положение<br/>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br/>и соответствующих заинтересованных сторон</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

## 5 Функции уполномоченных по качеству в подразделениях в процессе организации и сбора данных об анкетировании

5.1 Уполномоченный по качеству в основном подразделении (на факультете, в филиале, в управлении и отдельном подразделении):

1) организует и проводит совещание с уполномоченными по качеству в подчинённых подразделениях и выдаёт им соответствующие анкеты студентов, преподавателей, сотрудников подразделения, работодателя, выпускника и родителя для тех лиц, кто не прошёл на сайте ПНИПУ запланированное анкетирование;

2) по окончании проведения опроса в подразделениях и после сбора результатов анкетирования об удовлетворённости передаёт их начальнику УОТ – в срок до 5 апреля текущего года.

5.2 Уполномоченный по качеству в подчинённом подразделении (на кафедре, в отделе, службе, центре, лаборатории) – в срок до 31 марта текущего года:

1) составляет график и проводит анкетирование соответственно преподавателей, сотрудников подразделения, работодателей, выпускников и родителей студентов, не прошедших на сайте ПНИПУ запланированное анкетирование;

2) полученные результаты анкетирования передаёт уполномоченному по качеству основного подразделения.

## 6 Ответственность

Уполномоченные по качеству в подразделениях пользуются правами, обязанностями и несут ответственность в соответствии с требованиями, установленными в «Положении об уполномоченном по качеству в подразделении ПНИПУ» и настоящем положении.

Составители:

Директор ЦУКО

А. В. Селезнева

Гл. специалист ЦУКО

А. В. Широких

Нач. отдела мониторинга и тестирования УОТ

А. С. Путина

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной работе

Н. В. Лобов

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»                       |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

Приложение А  
Форма и пример

(факультет, филиал)

## РЕЗУЛЬТАТЫ анкетирования об удовлетворённости преподавателей

Всего опрошено \_\_\_\_ чел.

| №<br>вопроса | Удовлетворённость                        |          |     | Предложения |
|--------------|------------------------------------------|----------|-----|-------------|
|              | да                                       | частично | нет |             |
| 1            | 6                                        | 3        | 1   |             |
| 2            | 5                                        | 3        | 2   |             |
| 3            | 8                                        | 2        | 0   |             |
| ...          |                                          |          |     |             |
| -----        | Удовлетворённость по<br>всем вопросам, % |          |     | -----       |
|              | 66                                       | 24       | 10  |             |

Приложение Б  
Форма и пример

(факультет, филиал, управление,  
отдельное подразделение)

## РЕЗУЛЬТАТЫ анкетирования об удовлетворённости сотрудников университета

Всего опрошено \_\_\_\_ чел.

| №<br>вопроса | Удовлетворённость                        |          |     | Предложения |
|--------------|------------------------------------------|----------|-----|-------------|
|              | да                                       | частично | нет |             |
| 1            | 6                                        | 3        | 1   |             |
| 2            | 5                                        | 3        | 2   |             |
| 3            | 8                                        | 2        | 0   |             |
| ...          |                                          |          |     |             |
| -----        | Удовлетворённость по<br>всем вопросам, % |          |     | -----       |
|              | 66                                       | 24       | 10  |             |

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»                       |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

Приложение В  
Форма и пример

(факультет, филиал)

## РЕЗУЛЬТАТЫ анкетирования об удовлетворённости работодателей

Всего опрошено \_\_\_\_ чел.

| №<br>вопроса | Удовлетворённость                        |           |           | Предложения |
|--------------|------------------------------------------|-----------|-----------|-------------|
|              | да                                       | частично  | нет       |             |
| 1            | 6                                        | 3         | 1         |             |
| 2            | 5                                        | 3         | 2         |             |
| 3            | 8                                        | 2         | 0         |             |
| 4            | 4                                        | 1         | 4         |             |
| ...          |                                          |           |           |             |
| -----        | Удовлетворённость по<br>всем вопросам, % |           |           | -----       |
|              | <b>66</b>                                | <b>24</b> | <b>10</b> |             |

Представители работодателей предприятий (организаций)

| №   | Предприятие (организация)                                                                           | Должность                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1   | ООО «Буматика»                                                                                      | директор                   |
| 2   | ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефть»                                                                              | начальник отдела           |
| 3   | ГОО ДПО «ИПК-РМЦПК»                                                                                 | руководитель центра (НАМЦ) |
| 4   | ФБУН «Федеральный центр медико-профилактических технологий управления рисками и здоровья населения» | заместитель директора      |
| 5   | ФГУП «УралНИИ "Экология"»                                                                           | 1) начальник отдела        |
|     |                                                                                                     | 2) начальник отдела        |
| 6   | ООО «ЛУКОЙЛ-Пермь»                                                                                  | главный инженер            |
| 7   | управление по экологии и природопользованию администрации г. Перми                                  | заместитель начальника     |
| ... | .....                                                                                               | .....                      |

\_\_\_\_ представителей работодателей – от \_\_\_\_ предприятий.  
(число)

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»                       |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

Приложение Г  
Форма и пример

## РЕЗУЛЬТАТЫ анкетирования об удовлетворённости выпускников

Всего опрошено \_\_\_\_\_ чел.

| №<br>вопроса | Удовлетворённость                        |          |     | Предложения |
|--------------|------------------------------------------|----------|-----|-------------|
|              | да                                       | частично | нет |             |
| 1            | 7                                        | 3        | 0   |             |
| 2            | 5                                        | 3        | 2   |             |
| 3            | 8                                        | 2        | 0   |             |
| 4            | 7                                        | 3        | 0   |             |
| ...          |                                          |          |     |             |
| -----        | Удовлетворённость по<br>всем вопросам, % |          |     | -----       |
|              | 76                                       | 23       | 1   |             |

Выпускники ПНИПУ на предприятиях (в организациях)

| №   | Предприятие<br>(организация)    | Должность                        | Стаж<br>работы на<br>предприятии | Окончен<br>факультет | Уровень<br>образования |
|-----|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------------------|
| 1   | ПНИПУ                           | начальник отдела                 | 4 года                           | МТФ                  | бакалавр               |
| 2   | ФГУП «УралНИИ "Экология"»       | ведущий инженер                  | 6 лет                            | ХТФ                  | магистр                |
| 3   | ФГБУ «ВНИИ "Экология"»          | инженер                          | 3 года                           | ХТФ                  | магистр                |
| 4   | ООО «Конвэк»                    | специалист отдела                | 7 лет                            | АКФ                  | специалист             |
| 5   | ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефть»          | 1) инженер<br>2) ведущий инженер | 12 лет<br>11 лет                 | ГНФ                  | специалист             |
| 6   | ЗАО «ЮКОН групп»                | инженер                          | 4 года                           | АКФ                  | бакалавр               |
| 7   | ПАО «Мотовилихинские<br>заводы» | инженер                          | 3 года                           | МТФ                  | бакалавр               |
| 8   | ЗАО «Уралавтоимпорт»            | экономист                        | 5 лет                            | ГумФ                 | бакалавр               |
| ... | .....                           | .....                            |                                  |                      |                        |

\_\_\_\_\_ выпускников – от \_\_\_\_ предприятий.  
(число)

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»                       |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

Приложение Д  
Форма и пример

## РЕЗУЛЬТАТЫ анкетирования об удовлетворённости родителей

Всего опрошено \_\_\_\_ чел.

| №<br>вопроса | Удовлетворённость                        |          |     | Предложения |
|--------------|------------------------------------------|----------|-----|-------------|
|              | да                                       | частично | нет |             |
| 1            | 7                                        | 3        | 0   |             |
| 2            | 7                                        | 3        | 0   |             |
| 3            | 8                                        | 2        | 0   |             |
| 4            | 7                                        | 3        | 0   |             |
| ...          |                                          |          |     |             |
| -----        | Удовлетворённость по<br>всем вопросам, % |          |     | -----       |
|              | 89                                       | 11       | 0   |             |

От студентов **родители**, работающие\* на предприятиях (в организациях)

| №   | Кафедра,<br>курс обучения студента | Предприятие (организация),<br>где работает родитель                                                 |
|-----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | ООС, 2 курс                        | ООО «Буматика»                                                                                      |
| 2   | ООС, 1 курс                        | ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефть»                                                                              |
| 3   | АТМ, 3 курс                        | ГОО ДПО «ИПК-РМЦПК»                                                                                 |
| 4   | ООС, 1 курс                        | ФБУН «Федеральный центр медико-профилактических технологий управления рисками и здоровья населения» |
| 5   | ООС, 3 курс                        | ФГУП «УралНИИ "Экология"»                                                                           |
|     | АДМ, 2 курс                        | пенсионер                                                                                           |
| 6   | ООС, 2 курс                        | ООО «ЛУКОЙЛ-Пермь»                                                                                  |
| 7   | АТМ, 1 курс                        | ЦВМП ПНИПУ                                                                                          |
| ... | .....                              | .....                                                                                               |

\* для работающих родителей (если родители не работают, то указать, что являются пенсионерами или без работы).

Всего родителей – \_\_\_\_\_ чел., из них \_\_\_\_\_ родителей – от \_\_\_\_ предприятий.  
(число) (число)

|                                                                                  |                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский<br>политехнический университет»                    |  |
|                                                                                  | Положение<br>об анкетировании потребителей (заказчиков)<br>и соответствующих заинтересованных сторон |                                                                                    |

## Лист регистрации изменений

| Изм.<br>№ | Номера страниц |       |                     | Номер<br>документа<br>(извещения<br>об<br>изменении) | Подпись<br>лица,<br>внёсшего<br>изменение | Дата<br>внесения<br>изменения | Срок<br>введения<br>изменения |
|-----------|----------------|-------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
|           | заменённых     | новых | аннулиро-<br>ванных |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |
|           |                |       |                     |                                                      |                                           |                               |                               |