

충청남도 공공갈등관리 실태 및 정책과제

장 창 석

충남연구원 사회통합연구실 전문연구원
mp0323@cni.re.kr

이 연구는 전국 최초로 광역지자체 차원에서 운영 중 인
갈등관리 조직 운영과 그에 따른 제도의 구축, 운영의 실태를
분석하고 효율적 운영을 위한 정책방안을 제시하는데 목적이
있음

CONTENTS

1. 공공갈등의 지속적 관리 필요성
2. 충청남도 공공갈등 관리제도 및
추진조직
3. 충청남도 공공갈등 발생 현황
4. 공공갈등 인식의 변화
5. 효율적 공공갈등 관리를 위한 정
책제언

요약

- 최근 들어 시민의식의 향상과 민주주의의 성숙으로 사회적 갈등이 증
가되고 있으며, 정부의 일방적인 정책결정이나 사업시행으로 인한 공
공갈등의 발생도 증가하고 있음
- 충청남도에서도 정책추진과정에서 공공갈등의 발생이 지속적으로 증가
하고 있으며, 그 성격상 파급효과가 도내 전체로 영향을 미칠수 있어
관리의 중요성이 강조되고 있음
- 따라서 사후적 해결보다는 사전적 예방에 초점을 둔 공공갈등 관리 정
책방안 마련과 기존 체계의 보완이 이루어져야함
- 유형별 맞춤형 대응을 위한 정책방향 설정과, 관 주도형 갈등관리에서
벗어난 자율적 협의기구의 활성화가 필요함
- 이해관계자의 참여를 제도화하고 자율적 참여분위기를 조성하여, 갈등
에 대한 불신감 해소와 참여적 의사결정 방식 도입을 통한 갈등해결
정책방안 마련이 필요함
- 체계적이고 전문적인 교육을 통한 갈등전문가 양성으로 갈등사안별 전
문 인력 활용과 공공사례의 축적을 통한 사례학습으로 역량강화 방안
마련이 필요함

01

공공갈등의 지속적 관리 필요성

- 시민들의 의식 향상과 민주주의의 성숙으로 사회적 갈등이 증가되는 추세임
 - 공공갈등을 효과적으로 예방하고 해소하는 것은 어려우며, 갈등초기에 적절한 조치가 이루어지지 않는다면 사회적 비용의 증가와 사회적 분열이 결과로 나타남
 - 충청도내에서 발생하고 있는 공공갈등은 그 성격상 파급효과가 유사한 공공갈등 발생 시 도내 전체에 영향을 미칠 수 있음
 - 이에 공공갈등에 대한 사전적 대응을 통한 적극적인 예방활동과 관리가 요구됨
- 충청남도에서는 효율적 갈등관리를 위한 많은 노력을 기울이고 있음
 - 공공갈등의 효율적 관리를 위하여 체계적 갈등관리시스템의 구축과 운영, 제도적 기반 마련 등의 노력을 기울이고 있음
 - 하지만 갈등의 사전적 예방보다는 사후적 관리가 필요한 사안에 초점이 맞춰져 있어 근본적인 갈등의 해결을 기대하기는 어려우므로 역할의 변화에 대한 필요성이 증대됨
- 효율적 공공갈등관리를 위한 정책적 방안 마련의 도입이 필요함
 - 충청남도 공공갈등 관리를 위한 제도적 여건은 잘 갖추어져 있으나, 공공갈등의 사전적 예방을 위한 활동의 필요성이 증대되는 현실을 고려해 볼 때 현재의 대응방식에 대한 점검이 필요하다고 판단됨
 - 따라서 실태분석 자료를 적극 활용한 사전적 예방에 초점을 맞춘 정책방향 설정 및 적용이 필요하며, 유형별 공공갈등 대응을 위한 방안 마련도 필요한 시점임

● 충청남도 갈등 예방과 해결에 관한 조례

- 충청남도의 주요시책을 수립·추진함에 있어서 도 및 시군과 주민 간 발생하는 각종 갈등에 대한 사전 예방과 해결 방안을 마련하여, 이해관계인의 적극적인 도정참여를 유도하고, 행정에 대한 신뢰성 확보와 투명성을 제고하여 충청남도와 도민 상호간 상생발전과 사회통합에 기여코자 조례를 제정함
- 충청남도는 2010년 11월 ‘충청남도 갈등예방과 해결에 관한 조례’를 제정한 이후, 2014년 12월 ‘충청남도 공공갈등의 예방과 해결에 관한 조례’로 전부 개정함
- 전부 개정된 조례에는 공공갈등진단을 정의에 포함하여 예방적 갈등관리, 갈등의 적용대상 및 범위 확대, 정부시책 갈등 및 시·군시책 갈등에 대한 도지사의 책무 규정, 갈등관리 총괄 및 실무부서의 역할 명정, 갈등영향분석 실시 시점 확대 위원회 기능 보강 등 총 26조문으로 구성됨
- 조례 전면개정을 통해 충청남도는 사후적 관리에서 사전적 예방으로의 갈등관리체계를 구축하였고, 이후 가용한 여러 시스템들을 활용하여 도내 공공갈등의 예방과 해결에 노력함

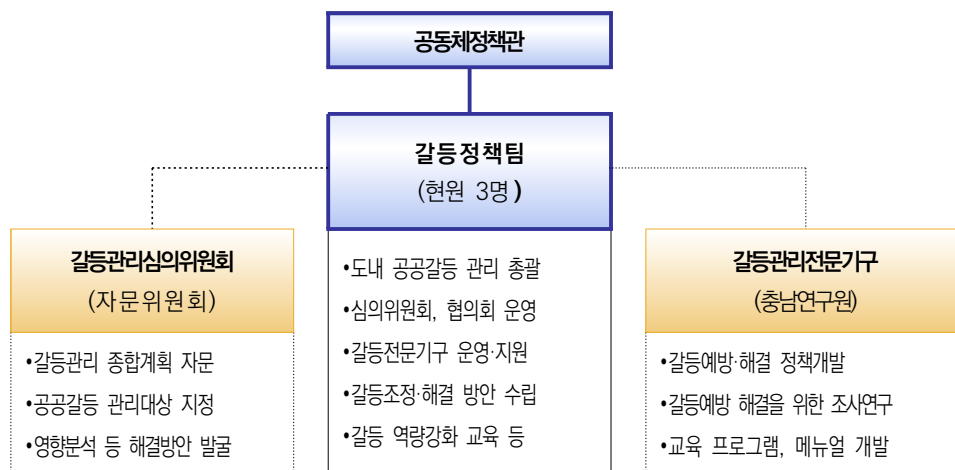
● 행정조직

- 충청남도는 갈등 예방 및 관리에 관한 업무를 행정부지사 직속 공동체정책관실 갈등정책팀(현원 3명) 소관업무로 분장하여 다루고 있음
- 주요업무로는 도내 공공갈등 관리 업무를 총괄하며, 갈등관리심의위원회·갈등조정협의회의 구성과 운영, 갈등전문기구의 운영과 지원등을 추진함
- 충청남도는 광역자치단체에서는 최초로 공공갈등 전담 조직을 운영중이며, 타 지역에서 우수사례로 꼽을 정도의 괄목할만한 성과임
- 충청남도는 갈등의 사후적 해결에서 사전적 예방으로 정책방향을 설정하고 있으며, 선제

적 예방체계 구축을 위한 사전진단제, 갈등경보제, 위원회 운영, 현안부서와의 협업 강화와 사회적 합의기반 형성을 위한 협의회 운영, 문화행사 개최, 갈등영향분석 추진, 갈등전문기구 운영, 갈등현장지원 활동 강화 등의 업무들을 지속적으로 추진중에 있음

- 이러한 업무 활동들은 갈등관리를 통한 예방·해결이라는 의미를 넘어서서 민·관의 소통과 거버넌스를 위한 체계를 마련하는데 중요한 의미와 성과임

[그림1] 충청남도 갈등관리 행정체계도



● 충청남도 갈등관리심의위원회

- 충청남도 갈등관리심의위원회는 충청남도 공공갈등예방과 해결에 관한 조례 제10조의 규정에 의하여 설치·운영됨
- 갈등관리심의위원은 전문가, 의회의원, 사회단체, 언론인, 공무원 등으로 구성되어 있으며, 공공갈등 예방과 해결을 위한 종합계획, 도와 시군과 주민간의 갈등사항, 관리대상의 지정·조정, 갈등관련 조례의 정비, 공공갈등 진단 등 해결방식의 발굴·활용, 갈등영향분석 실시, 갈등조정협의회 구성·운영, 그밖에 도지사가 갈등예방에 필요하다고 인정하는 사항에 대해 심의 및 자문활동을 펼치고 있음
- 도내 갈등이 점점 복잡화·다양화되어 가는 추세로 갈등관리심의위원회의 활성화와 심의 기능의 강화는 공공갈등 관리에 있어서 중요한 가치를 갖고 있으나, 직접적인 정책결정권한을 갖는 심의가 아닌 권고, 자문수준에 머무를 수 밖에 없는 제도적 한계점도 가지고 있음

● 충청남도 갈등조정협의회

- 갈등조정협의회는 충청남도 공공갈등 예방과 해결에 관한 조례 제14조의 규정에 의하여 설치·운영함
- 갈등조정협의회는 갈등이 발생한 이후 이해관계자들을 대상으로 갈등조정협의회를 구성하여 갈등조정자의 조정을 통해 이해관심사를 조율하는 내용으로 갈등해결을 위한 구체적인 도구로서 활용됨
- 충청남도에서는 갈등영향분석을 통해 2015년 3건, 2016년 3건의 갈등조정협의회를 운영함. 이중 1건은 해결이 완료되었으며, 나머지 사안들에 대해서는 지속적인 협의회 운영을 통한 이해관계자 간 의견 교환과 대안마련에 노력함

● 충청남도는 제도적 측면에서 법령, 규정, 조례에 근거하여 활용가능한 다수의 제도들이 존재함

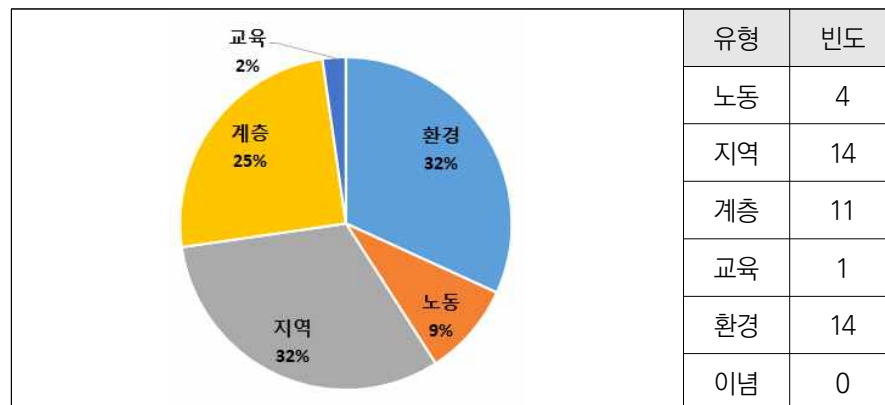
- 이는 충청남도가 선제적으로 갈등관리에 대하여 적극적으로 대응하고 있으며, 다년간 이어져 온 노하우를 활용한 성과라고 할 수 있음
- 조례의 개정과 정비는 체계적인 갈등관리시스템을 구축하는데 기여하였으며, 공공갈등 사안별로 세부적인 갈등관리 절차와 해결방안을 탐색하는데 무리가 없었음
- 아쉬운 점으로는 도내 15개 시군에 갈등관련 조례가 모두 제정은 되어 있으나, 실제 운영에는 한계가 있다는 점임
- 대부분의 공공갈등이 발생하는 지역은 시·군이다. 시·군에서 선제적으로 갈등을 관리할 수 있는 토대가 마련이 된다면 좀 더 효율적이고 선제적인 갈등관리시스템을 운영하는데 도움이 될 수 있음

03

충청남도 공공갈등 발생 현황

- 충청남도의 공공갈등을 노동, 지역, 계층, 교육, 환경, 이념으로 6가지 유형으로 분류하여 발생현황을 분석함
 - 조사결과 환경과 지역갈등이 각각 32%로 가장 높게 나타났으며, 계층갈등 25%, 노동갈등 9%, 교육갈등 2%, 이념 0%의 순으로 나타남

[그림2] 공공갈등의 유형별 현황



- 공공갈등의 종류를 관-민갈등, 관-관갈등, 민-민갈등 3가지 유형으로 구분하여 발생현황을 조사함
 - 조사결과 관-민갈등이 64%로 가장 높은 비율로 나타났으며, 민-민갈등 27%, 관-관갈등이 9%로 나타남

● 가장 높은 갈등비율을 보인 관-민갈등을 “관주도”, “민주도”로 재구분하여 분석함

- 분석결과 관주도 71%, 민주도 29%로 정부가 주도로 한 정책으로 인해 갈등이 발생한 비율이 월등하게 높았음
- 갈등이 발생하는 정책대상은 대부분 미래지향적인 정책이 대부분으로 미래지향적인 정책의 경우 불확실한 상황과 변화의 두려움으로 다양한 우려사항이 갈등으로 표면화 되는 경우가 많음
- 이러한 미래지향적인 정책은 주민보다는 정부가 주도하여 추진하는 경우가 많기 때문에 관주도 비율이 높은 것으로 판단할 수 있음

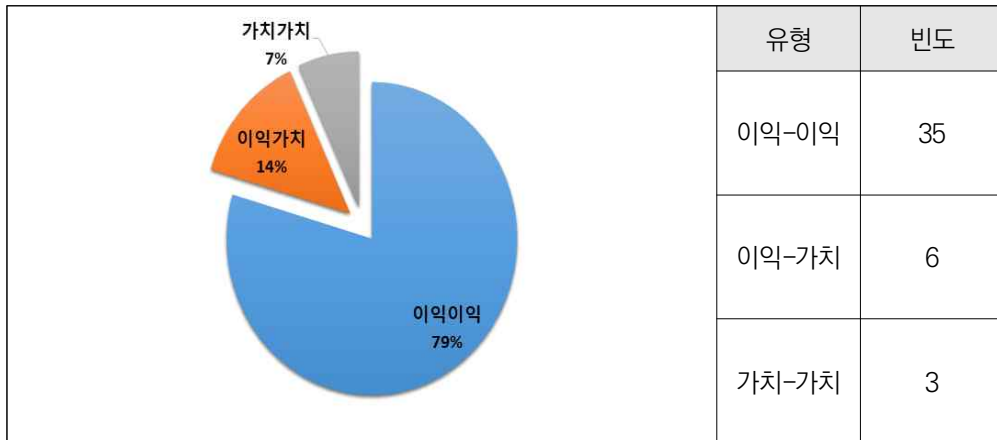
[그림3] 공공갈등의 종류와 관민갈등의 정책주도 별 갈등현황



● 공공갈등의 이익-이익갈등, 이익-가치갈등, 가치-가치갈등으로 구분하여 조사함

- 조사결과 이익-이익갈등이 79%로 가장 높은 비율을 보였으며, 이익-가치갈등이 14%, 가치-가치갈등이 7%의 비율로 나타남

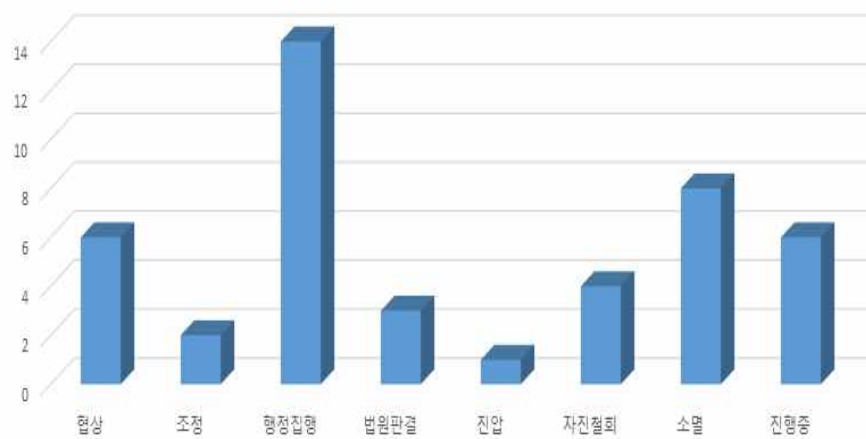
[그림4] 공공갈등의 성격



● 충청남도에서 발생한 공공갈등의 종결 형태를 분석함

- 종결 형태는 협상, 조정, 중재, 행정집행, 법원판결, 진압, 자진철회, 소멸, 주민투표로 구분하여 조사함
- 충청남도 공공갈등의 전체적인 종결 형태는 행정집행, 소멸, 협상, 자진철회, 법원판결, 진압의 순으로 나타남

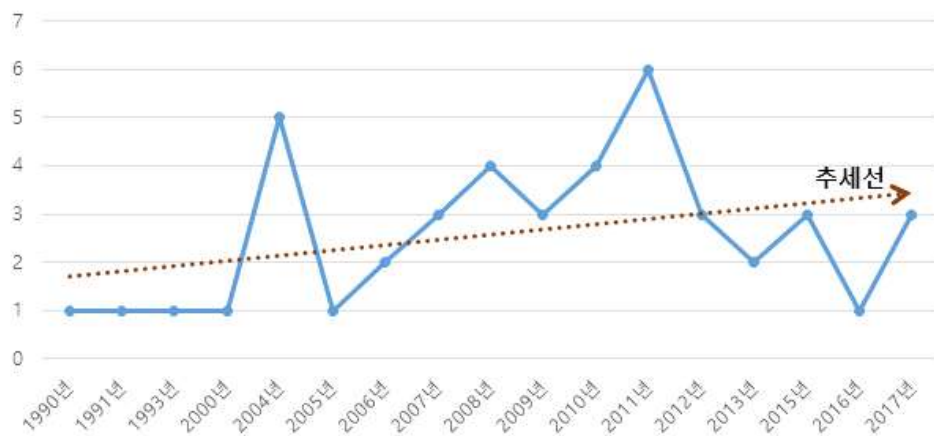
[그림5] 공공갈등 종결형태



● 충청남도의 공공갈등 발생에 대한 연도별 발생건수를 분석함

- 1990년도부터 2017년까지 공공갈등 발생 건수를 살펴본 결과 공공갈등이 점차 증가하는 것으로 분석됨
- 연도별로 기복을 보이지만 추세선을 보면 평균적으로 증가하는 것을 알 수 있으며, 연도별 주기가 유사한 패턴을 보인다면 향후 공공갈등이 지속적으로 증가할 것으로 예측됨

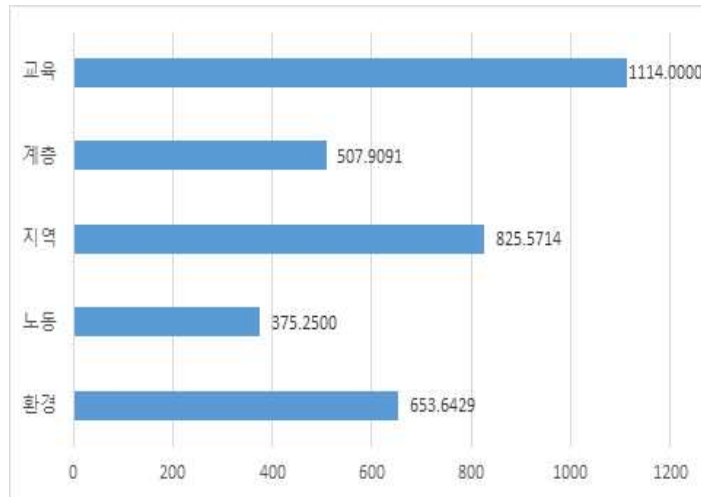
[그림6] 연도별 충청남도 공공갈등발생 현황



● 공공갈등 유형별 지속일수를 분석함

- 공공갈등 유형별 지속일수는 교육갈등이 평균지속일수가 약 1,114일로 가장 긴 것으로 분석되었으며, 다음으로 지역갈등이 약 825일, 환경갈등이 약 653일, 계층갈등이 약 507일, 노동갈등이 약 375일로 나타남
- 노동갈등이 가장 낮은 이유는 전국적인 측면과도 유사하지만 노동갈등의 경우 임금이나 복지 등에 이해관계가 분명하기 때문에 다른 갈등에 비해 갈등지속일수가 짧은 것으로 판단할 수 있음

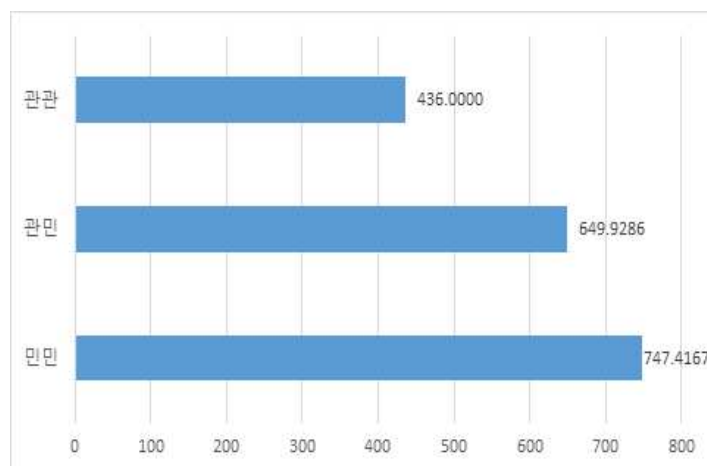
[그림7] 공공갈등 유형별 지속일수



● 공공갈등 종류별 평균갈등 지속일수는 다음과 같이 분석됨

- 주민대 주민간의 갈등인 민-민갈등이 약 747일로 가장 높은 지속일수를 보였으며, 정부대 주민갈등인 관-민갈등이 약 649일로 나타남. 가장 낮은 지속일수는 정부대 정부갈등인 관-관 갈등으로 약 436일로 나타남
- 이러한 차이점을 보다 심도 있게 파악하기 위해서는 추후 충청남도에서 발생하는 공공갈등을 사례별 분석이 요구됨

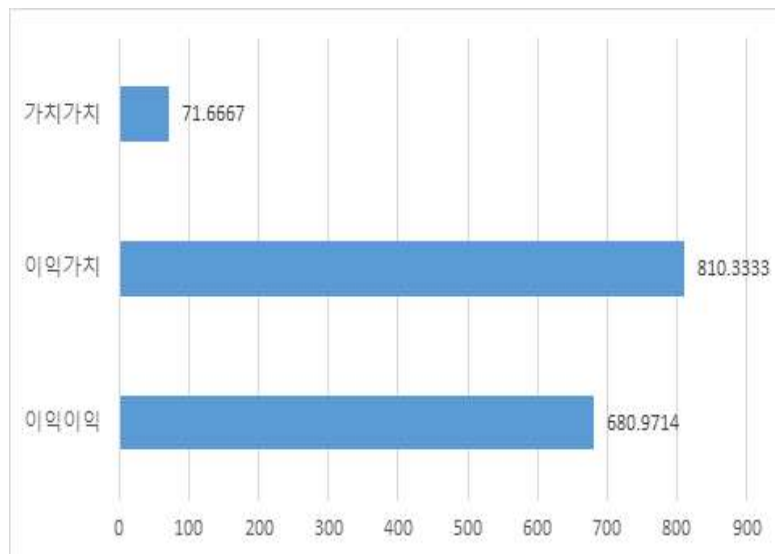
[그림8] 공공갈등 종류별 평균갈등지속일수



● 공공갈등의 성격별 지속일수를 분석한 결과는 다음과 같음

- 이익-가치가 약 810일로 가장 길게 나타났으며, 이익-이익갈등이 약 680일로 다음으로 길게 나타남. 가치-가치갈등은 약 71일로 가장 적은 지속일 수를 보임
- 이러한 결과는 이익과 가치의 환경이 너무 극명하게 나타나다 보니 상호간의 구심점이나 교집합을 찾기가 어려우며 공감대의 형성이 부족하기 때문인 것으로 판단됨
- 최근 공공갈등이 정치이념화 갈등으로 전환된다는 점도 이익갈등에서 가치갈등으로 전환되는 것으로 해석할 수 있으며, 가치적인 요소가 포함되는 갈등사례에 대한 특성을 파악하고 지속적인 관찰이 필요함

[그림9] 공공갈등 성격별 평균갈등지속일수



● 충청남도 공공갈등 발생 현황 분석 결과 공공갈등이 지속적으로 증가하고 있는 것으로 나타남

- 갈등의 해결방법이 행정집행, 소멸 등으로 갈등이 해결된 경우들이 주를 이루고 있어 잘 갖추어진 갈등관리시스템이 아직 가시적인 성과를 나타내지는 못하고 있는 것으로 판단됨

04

공공갈등 인식의 변화

- 충청남도 공공갈등 인식 비교 분석을 위하여 충청남도 15개 시·군 주민을 대상으로 실시한 설문조사 결과를 비교 분석함
 - 2016년(762명)과 2017년(516명) 실시된 설문 결과중 일치하는 설문 내용만 선정하여 분석함
 - 본 비교분석 결과는 동일 대상자 조사에 대한 문제점을 통제하지 못한 한계를 가짐
- 충청남도 공공갈등 심각성 인식 분석
 - ‘현재 충청남도에서 발생하고 있는 공공갈등이 어느 정도로 심각하다고 생각하십니까?’라는 질문에 대해서는 2016년에는 ‘보통’이 385명(50.5%)으로 가장 높았으며, ‘심각함’이 256명(33.6%)으로 두 번째로 높게 나타남
 - 2017년에는 ‘보통’이 301명(58.3%)으로 가장 높았으며, ‘심각함’이 160명(31.0%)으로 두 번째로 높게 나타났다. ‘심각하지 않음’은 35명(6.8%), ‘매우 심각함’은 13명(2.5%)이 응답하였으며 ‘전혀 심각하지 않음’은 7명(1.4%)에 불과했음
 - 충청남도 공공갈등의 심각성 정도에 대한 일반적 인식은 ‘보통’ 수준 이상으로 나타남
 - ‘심각함’ 이상이라고 응답한 비율이 2016년 39.9%, 2017년 31.0%로서 그 응답률이 줄어들기는 하였지만, 충청남도 주민의 상당수가 도내의 공공갈등이 어느 정도 심각한 것으로 인식하고 있는 것으로 분석됨

[표1] 충청남도 공공갈등의 심각성 정도에 대한 일반적 인식

(단위 : 명, %)

구분	2016년		2017년	
	응답자 수	비율	응답자 수	비율
전혀 심각하지 않음	5	0.7%	7	1.4%
심각하지 않음	68	8.9%	35	6.8%
보통	385	50.5%	301	58.3%
심각함	256	33.6%	160	31.0%
매우 심각함	48	6.3%	13	2.5%
합계	762	100.0%	516	100.0%
평균	3.36		3.27	

● 공공갈등 목록별 심각성 정도 인식 분석

- 충청남도의 공공갈등관리 목록은 매년 갱신되기에 2016년과 2017년 공공갈등관리 목록 중 동일한 10개의 목록에 대하여 인식 평균값을 구함
- 10개 대상 중 2016년에는 ‘청양 강정리 폐기물 매립장 설치’에 대한 심각성 인식 평균값이 3.66으로 가장 높게 나타났으며, ‘서산 장동 폐기물 매립장 설치’의 인식 평균값이 3.65로 두 번째로 높게 나타남
- 2017년에는 ‘서산 장동 폐기물 매립장 설치’의 인식 평균값이 3.84로 가장 높게 나타났으며, ‘청양 강정리 폐기물 매립장 설치’의 평균값이 3.79로 나타남
- 갈등목록별 심각성 정도에 대한 인식은 전체적으로 ‘보통’보다 약간 높은 수준인 것으로 분석됨

[표2] 갈등목록별 심각성 정도에 대한 인식

(단위 : 명, %)

사례	2016년		2017년	
	합계	평균	합계	평균
청양 강정리 폐기물매립장 설치	749	3.66	72	3.79
서산 장동 폐기물 매립장 설치	747	3.65	73	3.84
보령 공군사격장 환경피해	747	3.58	75	3.67
345kV 당진화력~북당진 송전선로 건설	750	3.57	58	3.66
서천~군산 간 공동조업구역	745	3.36	75	3.49
내포신도시 집단에너지시설 설치	748	3.36	116	3.67
금강 하굿둑 구조개선 사업	750	3.35	76	3.37
KTX 천안아산역 택시사업 구역	755	3.33	133	3.45
서부내륙 고속도로 예산군 통과노선	750	3.30	74	3.46
논산 태화산업단지 조성	747	3.26	64	3.05

● 충청남도 공공갈등의 과거 5년 대비 수준

- ‘현재 발생하고 있는 충청남도의 공공갈등 수준이 과거 5년 전에 비해 어느 정도라고 생각하십니까?’라는 질문은 2016년에는 갈등의 범위, 강도, 횟수의 3가지 측면으로 구분하여 설문조사를 실시하였으며, 2017년에는 통합적인 질문으로 설문조사를 실시하여 직접적인 비교는 이루어지지 못함
- 2016년 조사에서는 ‘갈등 횟수’의 평균값이 3.63으로 계산되어 가장 높게 나타났고, ‘갈등 강도’가 3.59, ‘갈등 범위’가 3.53으로 나타남. 과거와 비교한 갈등 범위와 갈등 강도, 갈등 횟수 모두 평균이 3보다 높게 나타나 응답자들은 대체적으로 과거에 비해 갈등 수준이 높아진 것으로 인식하고 있었음
- 2017년 조사에서는 ‘확대됨’이 207명(52.0%), ‘변화 없음’ 178명(34.3%), ‘축소됨’ 50명(9.6%), ‘매우 확대됨’ 20명(3.9%), ‘매우 축소됨’ 1명(0.2%) 순으로 나타남

[표3] 2016 충청남도 공공갈등의 과거 5년 대비 수준

(단위 : 명, %)

구분	매우 축소됨	축소됨	변화 없음	확대됨	매우 확대됨	합계	가중평균
갈등 범위	4 (0.5%)	86 (11.2%)	231 (30.2%)	388 (50.7%)	57 (7.4%)	766 (100.0%)	3.53
갈등 강도	2 (0.3%)	73 (9.6%)	227 (29.8%)	390 (51.2%)	70 (9.2%)	762 (100.0%)	3.59
갈등 횟수	1 (0.1%)	72 (9.4%)	208 (27.3%)	405 (53.1%)	76 (10.0%)	762 (100.0%)	3.63

[표4] 2017 충청남도 공공갈등의 과거 5년 대비 수준

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	비율
매우 축소됨	1	0.2%
축소됨	50	9.6%
변화 없음	178	34.3%
확대됨	270	52.0%
매우 확대됨	20	3.9%
합계	519	100.0%
평균	3.50	

● 충청남도 지역주민의 공공갈등 인식조사 결과는 다음과 같음

- 공공갈등 심각도 인식에서는 전년 대비 줄어들기는 했으나, 도내 공공갈등이 어느정도 심각한 것으로 인식하고 있는 것으로 나타남
- 공공갈등 목록별 심각성 정도 인식에서는 대부분 지역내에 많이 알려지고 이슈화된 갈등들에 높은 응답을 보임
- 충청남도 공공갈등은 5년전보다 많이 발생하고 있다고 느끼는 것으로 분석됨

- 충청남도 공공갈등관리 실태 분석 결과 제도적인 노력에 비해서 갈등의 발생과 인식은 개선되지는 못하는 것으로 나타남
 - 이는 제도적인 보완만으로는 공공갈등 문제를 해결할 수 없다는 것을 나타냄
 - 공공갈등의 체계적인 관리체제 구축의 필요성은 꾸준히 제기되어 왔으며, 사전적 예방을 위한 정책방안 모색이 요구됨
 - 충청남도 공공갈등 실태를 분석을 바탕으로 정책방향을 설정을 위한 방안을 제언함
- 실태분석에 따른 정책적 대안은 다음과 같음
 - 제도적 측면면에서 충청남도 공공갈등관리 방향성 정립과 자율적 협의기구의 운영 활성화가 필요함. 일률적 갈등관리 시스템의 적용이 아닌 유형별 맞춤형 대응을 위한 정책방향을 설정이 필요하며, 관주도형의 협의기구에서 벗어나 자율적 협의기구의 활성화를 통한 주민참여의 증대가 필요함
 - 운영적 측면에서는 이해관계자의 참여를 제도화 하고 자율적 참여 분위기를 조성하는 노력이 필요함. 이해관계자의 참여의 제도화와 분위기 조성은 현재의 충청남도 갈등관리시스템보다 앞선 대응방안이 될 수 있으며, 효율적 갈등관리를 위한 도구로 활용되어 큰 성과를 기대할 수 있음
 - 역량적 측면에서는 이해관계자의 역량강화와 인식제고를 위한 방안 마련이 필요함. 갈등에 대한 이해관계자들 간의 인식차이를 없애고, 해결방안 모색을 위한 전문성 강화가 요구됨
 - 환경적 측면에서는 체계적이고 전문적인 교육 프로그램 운영을 통하여 공공갈등 사례의 축적과 전문가를 양성과 활용이 요구됨

장 창 석

충남연구원 사회통합연구실 전문연구원
mp0323@cni.re.kr
041-840-1233

※ 본 리포트는 충남연구원 2018년 전략연구과제, “충청남도 공공갈등관리 실태 및 정책과제”를 요약, 재구성한 것임

참고자료

- 가상준(2009). “한국공공분쟁의 현황 및 특징: 1990~2007.” 『한국정치학회보』 43(2).
- 국무조정실(2015). 갈등영향분석 가이드라인
- 국무조정실(2015). 공공기관의 갈등관리 매뉴얼, 국무조정실
- 박상희(2014). 공공기관의 갈등관리 역량강화 방안
- 유재봉, 주상현(2016). “공공갈등 발생요인과 갈등관리 방안”. 한국자치행정학보. 30(1).
- 윤종철(2012). 『사회적 집단갈등의 영향요인과 해결방안에 관한 연구』. 한국행정연구원.
- 이용훈(2013). “공공갈등의 원인과 해결과정에 관한 연구.” 한국공공관리학보 27(1).
- 은재호(2008). 참여적 의사결정을 통한 갈등해결방안 연구. 한국행정연구원.
- 장창석(2016). “충청남도 공공갈등 관리방안 연구.” 충남연구원.
- 하혜영(2007). “공공부문 갈등해결에 미치는 영향요인 연구”, 서울대학교 대학원.
- 단국대학교분쟁해결연구센터 공공갈등DB (<http://www.ducdr.org/>)
- 법제처 국가정보법령센터(<http://www.law.go.kr>)
- 자치법규 정보 시스템, www.elis.go.kr
- 충청남도 내부자료.