



РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ

До:

Предмет: Одговор на Претставка

Почитувана,

Во врска со Вашата Претставка (наш бр. 03-14 од 14.09.2018 година), Ве известуваме дека Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги (по претходна претставка) веќе има извршено вонреден надзор на неколку изданија на програмскиот блок „Мода“ со Сергеј Варошлија емитувани во програмскиот појас „Студио 1“ на трговското радиодифузно друштво 1 ТВ ДООЕЛ од Скопје.

Притоа, констатирано е прекршување на програмското начело за вршење на дејноста од член 61 став 1 алинеја 1 од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги: негување и развој на хуманите и моралните вредности на човекот и заштита на приватноста и достоинството на личноста.

Извештајот од надзорот е достапен на веб-страницата на Агенцијата (Ви го доставуваме во прилог), а радиодифузерот е известен дека треба веднаш да ја усогласи својата работа со Законот.

Вашето прашање се однесува на заштитата на оштетените граѓани од неовластено користење на личните податоци што е во надлежност на Дирекцијата за заштита на личните податоци, поради што Агенцијата ќе ги достави претставките и својот извештај до оваа институција.

Што се однесува до евентуални навреди, оштетените граѓани имаат право да побараат објавување одговор и исправка според Законот за медиуми или да покренат граѓанска постапка пред надлежниот суд според Законот за граѓанска одговорност за навреда и клевета.

Со почит,

Агенција за аудио и аудиовизуелни
медиумски услуги

Директор

д-р Зоран ТРАЈЧЕВСКИ

Бр. 03-14

Скопје 14.09.2018г.



Агенција за аудио и
аудиовизуелни
медиумски услуги

Папата Панко
Брашнаров
ул. Македонија бр.38
1000 Скопје
Република Македонија

Тел. + 389 2 3103 400

www.avmu.mk
contact@avmu.mk





РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ
Агенција за аудио и аудиовизуелни
медиумски услуги - СКОПЈЕ

До: д-р Зоран Трајчевски, директор
на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги

Примено: 12.09.2018			
Орг. единица	Број	Прилог	Вредност
10	4075	1	

Врз основа на член 28 од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр. 184/13, 13/14, 44/14, 101/14, 132/14, 142/16 и 132/17), се доставува

ПИСМЕН ИЗВЕШТАЈ
ЗА ИЗВРШЕН ПРОГРАМСКИ НАДЗОР

1. Вид надзор: вонреден надзор, реализиран по поднесена Претставка бр. 03-12 од 24.08.2018 година
2. Субјект на надзорот: телевизискиот програмски сервис на Трговско радиодифузно друштво 1 ТВ ДООЕЛ Скопје
3. Период опфатен со надзорот: изданијата на програмскиот блок „Мода“ со Сергеј Варошлија од 30 мај, 20 јули и од 01 август 2018 година
4. Датум на извршување на надзорот: 11 септември 2018 година
5. Предмет на надзорот:
 - Член 61 од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги (начела за вршење на дејноста);
6. Претходно изречена мерка: нема
7. Констатации од надзорот:

Во програмскиот блок „Мода“ со Сергеј Варошлија кој претставува дел од програмскиот појас „Студио 1“ емитуван на програмскиот сервис на Трговското радиодифузно друштво 1 ТВ ДООЕЛ Скопје, на 30 мај, 20 јули и 01 август 2018 година, констатирано е прекршување на програмските начела за вршење на дејноста, односно на член 61 став 1 алинеја 1 од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги: негување и развој на хуманите и моралните вредности на човекот и заштита на приватноста и достоинството на личноста.

Во Претставката поднесена до Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги се приговара за повеќе елементи на програмскиот блок „Мода“ со Сергеј Варошлија, кои може да се групираат во неколку прашања:

- Користење материјали (фотографии) преземени од социјалните мрежи без согласност на сопствениците меѓу кои и на малолетници;
- Објавување лични податоци, односно прекршување на правилата за користење лични податоци;



АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ

- Употреба на негативна критика и јавно понижување или кажано со терминот кој што го користи подносителката на Претставката: „кибер-булинг“;
- Како оштетените граѓани да се заштитат, особено од говорот кој подносителката го квалификува како „говор на омрза“.

Со вонредниот надзор беше констатирано дека програмскиот блок „Мода“ со Сергеј Варошлија претставува засебен дел од програмскиот појас од актуелно-информативната програма „Студио 1“ на 1 ТВ, а е уреден и воден од Сергеј Варошлија. Емисијата „Студио 1“ се емитува секој работен ден помеѓу 17 и 19 часот. Програмскиот блок „Мода“ е означен со темел, има најава - „Студио 1 Мода“, и е со различно времетраење (од 5 до 15 минути, но некои изданија траат и речиси половина час), а се емитува по 18 часоти 30 минути секој работен ден.

Во програмскиот блок „Мода“ со Сергеј Варошлија, најчесто настапува само Сергеј Варошлија и тој е реализиран во живо од студиото на 1ТВ. Ретко има претходно снимени и монтирани прилози (како во емисиите реализирани во Охрид, каде во придружба на Лила Филиповска дели влезници за концерти на случајни минувачи со кои кратко разговараат). Редовно, во секое издание на програмскиот блок „Мода“, Варошлија користи реквизити, како чекан и пинг-понг палка, на која е напишано „да“ и „не“, како и женски чевел со висока штикла, преку кој симулира телефонски јавувања со Мадона, Лана Дел Реј, Мерилин Монро, Анџелина Џоли и Глен Клоуз. Телефонските јавувања се симулираат преку користење делови од видео спотови концерти на Мадона, спотот за песната „Родена за да умре“ на Лана Дел Реј, Анџелина Џоли - преку делови од филмот „Господарка на злото“ (Maleficent), Мерилин Монро - со делови од „Дијамантите се најдобри пријатели на девојката“ (Diamonds Are a Girl's Best Friend) и Глен Клоуз во улогата на Круела де Вилд од „Стоиен далматинец“ (101 Dalmatian s).

Во врска со прашањето за неовластеното и недозволено користење фотографии прибавени од Интернет, односно од социјалните мрежи, карактеристичен пример има во изданието на „Студио 1 Мода“ од 01.08.2018 година во следниот случај:

Сергеј Варошлија покажува фотографии од извесна госпоѓа и коментира: „Оф... убаво се секавато на Зорка. Е, сега, што е со Зорка работата? Зошто ви ја пуштам пак?... Госпоѓа Зорка, таква каква што е, ја прокоментирав во неколку изданија... Зорка ми прати мене порака (прикажани на екранот се неколку фотографии на госпоѓата и принт-скрин од приватна порака доставена преку Месинџер) И во пораката... Зорка вика: Сергеј, знам што како можеш таго да пишеш за мене, ти општо не ме знаеш мене и моје слике не можеш да користиш без моје дозволе. Молим те, то да избришеш, ако не избришеш, ќе те тужим, ја сам дама и не знаш ским имаш посо, пријатно и велики поздрав! Оф! Госпоѓа Зорка, ако сте дама, како што се декларираше, веројатно имате и некаков свој стил, прво опишменете се и напишете една убава и културна порака, која што има запирка, има интерпункциски знаци, врзани зборови, во која би можел да Ве разберам. Вака апсолутно не Ве разбрав ништо. Така да поздрав!“

Во овој случај, и покрај нестандартно напишаната порака, јасно е дека водителот на „Студио 1 Мода“ го игнорира барањето да не објавува лични фотографии и истите да не ги коментира. Наспроти тоа, тој се одлучува да ја објави и приватната комуникација.

Покрај тоа, на една од фотографиите, личноста за која станува збор е фотографирана со автомобил, на кој јасно се гледаат регистарските таблички.



АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ

Според информациите од Дирекцијата за заштита на личните податоци, податоците кои се однесуваат на возилата (регистарски број), се сметаат за лични податоци на физичко лице. Дирекцијата укажува дека е потребна внимателност при објавувањето содржини во кои има регистарски таблички, односно дека тие треба да бидат замаглени и да се оневозможи нивната видливост. Дирекцијата напоменува дека медиумите треба да направат проценка кои информации е правилно да бидат објавени за соодветно да се извести за одредена содржина, а притоа да се спречи непотребно објавување на лични податоци на граѓаните и потенцијалните злоупотреби кои можат да настанат од таквото објавување.

Иако во Претставката, говорот кој го користи Сергеј Варошлија се квалификува како „говор на омраза“, во прегледаните изданија на „Студио 1 Мода“ не се пронајдени елементи на говор на омраза. Во нив има присуство на непристојни коментари, недолични описи, јавно изложување на подбив, погрдна лексика и говор кој може да биде сметан за навредлив, а кој се однесува на физичкиот изглед, заземените пози за фотографирање, облеката и шминката на јавни, но и на анонимни личности. За некои од личностите не може со сигурност да се определи возрастната категорија, но има индикации дека може да станат збор за малолетници.

Во изданието од 20.07.2018 година прикажана е фотографија од Инстаграм на девојка во лежалка на плажа која водителот ја коментира со зборовите:

„Еее како оваа девојка го замислува нејзиниот блог и што она блогира. Мхм! Па, добро! Харинга! Сабјарка! Ајкула! Кип! Блогот е за тоа. Малку под сенка, малку на сонце, на ногите како да имамес, бисербојахулахопки“...

Се менуваат прикажаните фотографии на девојката и водителот продолжува:

„Она е блогерка за задник. Да така е! Дарекламира купеки, да ја разберам, али она има блог за задник. Дефинитивно тоа го гледаме. И да, она промовира на јојиниот блог задник, цинс и туфта овакво... наргиле и припита е. И многу им е модерно да туфтаат, да се гиришти и да блогираат, рекламираат задник“.

За изданието од 30.05.2018 година, авторот и водител на програмскиот блок „Мода“, Сергеј Варошлија во најавата вели дека е целосно посветено на девојки во матурски комбинации, облечени за матурската вечер. По најавата, во стандардниот облик водителот прикажува и коментира фотографии на девојки, најверојатно прибавени од социјалните мрежи. Најавата, всушност претставува доволна индикација дека може да стане збор за користење лични податоци на малолетнички, без да се покрие или камуфлира нивниот лик или идентитет. Портретирањето на малолетниците и нивната заштита е прашање кое е посебно обработено во домашните и европските прописи и препораки, а од медиумите се бара посебна внимателност при нивното претставување.

За да се добие попрецизна претстава за реализацијата и контекстот на програмскиот блок „Мода“, консултирани се и други програми на 1 ТВ, во кои Сергеј Варошлија зборува во улога на гостин и одговара на прашања за неговиот телевизиски ангажман во телевизијата и за начинот на кој ја реализира содржината. Тоа се гостувањата остварени во емисијата „Лица“ со Анета Кочишки, емитувана во јуни, во „Шоубиз“, емитувана во јули, и во подолго интервју реализирано со Влатко Чаловски во рамките на „Студио 1“ на почетокот на август 2018 година.



АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ

Во „Шоубиз“ на констатацијата на авторката на прилогот за тоа дека има две опции на подготовка на „Мода“, Варошлија вели: „Вака, како да ти кажам јас на тебе? Како се подготвувам?— Се подготвувам неколку дена однапред или тековно во денот. Значи, обично ги анализирам Инстаграм профилите, доколку нема некое јавно случување каде што ќе има некакви јавни личности и црвен килим, а знаеме дека тоа во Македонија генерално е проблем. Така да, се водам по Инстаграм профилите, ќе напишам некаков си хаш-таг, не знам дали тоа ќе се невести, матурантки и самиот Инстаграм, заради тоа што сами се тагнуваат така рандом ми ги дава“. За втората, опција која водителката ја нарекува „намести го пријателот, сестрата или братучеката“, Варошлија вели: „Има многу позитивни критики за сето ова и многу од гледачите ми праќаат сами, некои сакаат јавно сами да бидат искритикувани, да го слушат моето мислење, па дури и да е лошо, има и такви кои ги даваат на предлог своите пријатели, другарки или даваат профили од некој за мене непознати на Инстаграм што сакаат да се наречат инфлуенсери. И така ќе се најдат тие луѓе во емисија. А има и луѓе што се лутат тоа е природно нормално“. Авторот Варошлија, користењето на фотографии преземени од социјалните мрежи на интернет го образложува на следниот начин: „Вашиот профил на било кој социјален медиум има опција да биде јавен или пак затворен. Но, и секоја фотографија што е постирана на социјални медиуми не е веќе во ваша сопственост туку е во сопственост на публиката.“ Во емисијата, како поткрепа на ставот на Варошлија се цитира членот 7 од Законот за граѓанска одговорност: „Не е одговорен за навреда тој што ќе изнесе понижувачко мислење за носител на јавна функција во јавен интерес. Ако докаже дека тоа е заснована врз вистински факти, или ако докаже дека имал основана причина да поверува во вистинитоста на таквите факти, или ако изјавата содржи оправдана критика или поттикнува расправа од јавен интерес или е дадена во согласност со професионалните стандарди и етика на новинарската професија“. Варошлија на ова додава: „Ако јас кажам за одредена девојка дека не ѝ одговара бојата на фустанот, или дека косата ѝ е запалена, или дека изгледа како квази старлета, или дека има бисер боја на хулахопки, или дека има тонуци, или дека не личи на ништо, јас не сум ја навредил лично се додека не атакувам по име, верска, национална, сексуална или каква и да е навреда на личен идентитет“. За опишаниот начин на користење на фотографии од Инстаграм, авторот во интервјуто реализирано со Влатко Чаловски во рамките на „Студио 1“ зборува дека тој има добиено мислење од консултираните адвокати и дека има право да ги користи на ваков начин за продукција на програмскиот блок „Мода“.

При толкувањето за користењето на фотографии обезбедени преку интернет и социјалните мрежи и законската регулација, потребно е да се има предвид следното:

- Приватноста и достоинството на личноста уживаат посебна заштита со членот 61 став 1 алинеја 1 од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги;
- Согласно членот 2 од Законот за заштита на личните податоци, личен податок е секоја информација што се однесува на идентификувано физичко лице или физичко лице што може да се идентификува, а лице што може да се идентификува е лице чиј идентитет може да се утврди директно или индиректно. Оттука фотографијата претставува биометриски личен податок кој влегува во категоријата чувствителни лични податоци, кои имаат и посебен степен на заштита и не смеат да бидат обработувани без согласност од субјектот на личните податоци или без постоење на законска основа. Согласноста на корисникот да објави негови фотографии на приватен профил, без разлика на кои и колку корисници ќе им биде достапна, не значи „a priori“ согласност за реобјавување на други веб-страници или платформи, а особено не за користење при создавање програма на други медиум, кои имаат посебни правила на регулација и обезбедуваат поинаков начин на комуникација;



АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ

- Иманентна за Интернетот како „нов медиум“ е двонасочната комуникација помеѓу објавувачот на содржината и корисникот на содржината, додека „традиционалните медиуми“ како линеарната телевизија користат еднонасочна комуникација. Оваа разлика е многу важна и таа ги обезбедува различните начини на регулација на различните видови медиуми. Тоа значи дека не може да се преземаат содржини од интернет и да се пренесуваат без соодветна обработка на друг медиум, во случајов на телевизија.

Надзорот покажа дека се основани наводите од Претставката според кои во „Мода“ со Сергеј Варошлија се застапени непристојни коментари, недолични описи, јавно изложување на подбив, погрдна експресивна лексика и можни навреди. Однесувањето и комуникацијата на овој начин се непримерни за јавна комуникација, емитувана преку телевизија. Има индикации дека се прекршуваат правилата за користење на лични податоци за кои е надлежна Дирекцијата за заштита на личните податоци. Во анализираниите изданија на „Мода“ со Сергеј Варошлија нема говор на омраза, односно наводите за користење говор на омраза се неосновани, а прашањето за „кибер-булинг“ се однесува на комуникација остварена преку Интернет, што не е предмет на регулација од страна на АВМУ. Што се однесува до начинот на кој оштетените граѓани може да се заштитат, посочуваме дека може да се користи правото на одговор и исправка и лиза покренување граѓанска постапка пред надлежниот суд.

8. Опис на прекршувањето:

Во програмските блокови „Мода“ со Сергеј Варошлија, кои се делови од изданијата на „Студио 1“ емитувани на програмскиот сервис на Трговско радиодифузно друштво 1 ТВ ДООЕЛ Скопје, на 30 мај, на 20 јули и на 01 август 2018 година има прекршување на програмското начело за вршење на дејноста од член 61 став 1 алинеја 1 од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги: негување и развој на хуманите и моралните вредности на човекот и заштита на приватноста и достоинството на личноста.

9. Предлог - мерка:

Директорот на Агенцијата, согласно Методологијата за вршење програмски надзор (мониторинг) (бр.01-3905/1 од 23.07.2014 година) писмено да му укаже на Трговско радиодифузно друштво 1 ТВ ДООЕЛ Скопје, дека во програмските блокови „Мода“ со Сергеј Варошлија, кои се делови од изданијата на актуелно-информативниот појас „Студио 1“ емитувани на 30 мај, на 20 јули и на 01 август 2018 година го прекрши начелото од член 61 став 1 алинеја 1 од Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги за негување и развој на хуманите и моралните вредности на човекот и заштита на приватноста и достоинството на личноста.

Сектор за програмски работи

the 1990s, the number of people in the world who are under 15 years of age is expected to increase from 1.1 billion to 1.5 billion. The number of people aged 65 and over is expected to increase from 200 million to 400 million. The number of people aged 15 and over is expected to increase from 3.5 billion to 4.5 billion. The number of people aged 15 and over is expected to increase from 3.5 billion to 4.5 billion. The number of people aged 15 and over is expected to increase from 3.5 billion to 4.5 billion.

1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem. This involves identifying the symptoms of the problem and determining the scope of the problem. Once the problem has been defined, the next step is to identify the causes of the problem. This involves identifying the factors that are contributing to the problem and determining the underlying causes of the problem. Once the causes of the problem have been identified, the next step is to develop a plan to address the problem. This involves identifying the actions that need to be taken to address the problem and determining the resources that will be needed to implement the plan. Once a plan has been developed, the next step is to implement the plan. This involves taking the actions that have been identified in the plan and putting them into practice. Finally, the last step in the process is to evaluate the results of the plan. This involves determining whether the plan has been successful in addressing the problem and identifying any areas for improvement.

1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem. This involves identifying the symptoms of the problem and determining the scope of the problem. Once the problem has been defined, the next step is to identify the causes of the problem. This involves identifying the factors that are contributing to the problem and determining the underlying causes of the problem. Once the causes of the problem have been identified, the next step is to develop a plan to address the problem. This involves identifying the actions that need to be taken to address the problem and determining the resources that will be needed to implement the plan. Once a plan has been developed, the next step is to implement the plan. This involves taking the actions that have been identified in the plan and putting them into practice. Finally, the last step in the process is to evaluate the results of the plan. This involves determining whether the plan has been successful in addressing the problem and identifying any areas for improvement.

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem. This involves identifying the symptoms of the problem and determining the scope of the problem. Once the problem has been defined, the next step is to identify the causes of the problem. This involves identifying the factors that are contributing to the problem and determining the root cause of the problem. Once the causes of the problem have been identified, the next step is to develop a plan to address the problem. This involves identifying the actions that need to be taken to address the problem and determining the resources that are needed to implement the plan. Once a plan has been developed, the next step is to implement the plan. This involves taking the actions that are outlined in the plan and monitoring the progress of the plan. Finally, the last step in the process is to evaluate the results of the plan. This involves determining whether the plan has been successful in addressing the problem and identifying any lessons learned from the process.