

KẾ HOẠCH
Phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở đến năm 2023

Thực hiện Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TW ngày 12/6/2021 của Bộ Chính trị về “Đổi mới tổ chức và hoạt động Công đoàn Việt Nam trong tình hình mới” của Ban Thường vụ Liên đoàn Lao động tỉnh Nghệ An khoá XVIII; Kế hoạch số 135/KH-TLĐ ngày 24/9/2021 của Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam về việc phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở đến năm 2023, Ban Thường vụ Liên đoàn Lao động tỉnh xây dựng Kế hoạch phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở từ nay đến năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

1.1. Tăng cường thu hút người lao động vào Công đoàn, mở rộng độ bao phủ công đoàn cơ sở trong các cơ quan, đơn vị và các loại hình doanh nghiệp ngoài khu vực Nhà nước.

1.2. Tạo bước đột phá thành lập công đoàn cơ sở và tập trung đẩy nhanh tiến độ phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở, phấn đấu đến hết năm 2023 toàn tỉnh có 175.000 đoàn viên và phấn đấu 100% số doanh nghiệp có từ 25 lao động trở lên đã đi vào hoạt động có tổ chức công đoàn theo tinh thần Nghị quyết số 02-NQ/TW ngày 12/6/2021 của Bộ Chính trị.

2. Yêu cầu:

- Phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở phải đi đôi với củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động của công đoàn cơ sở trong đó tập trung đổi mới nội dung, phương thức hoạt động của công đoàn cơ sở, nâng cao chất lượng thương lượng tập thể, đối thoại tại nơi làm việc và thực hiện tốt công tác đoàn viên.

- Các cấp công đoàn ưu tiên thực hiện nhiệm vụ phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở; phải có kế hoạch, chỉ tiêu và biện pháp triển khai thực hiện cụ thể hàng năm, hàng quý, hàng tháng phù hợp với điều kiện thực tế tình hình dịch Covid-19; phân công rõ trách nhiệm của từng cấp, từng cá nhân; có đánh giá tình hình thực hiện hàng năm, có hình thức động viên, khen thưởng kịp thời đối với các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc.

- Xác định nhiệm vụ phát triển đoàn viên là nhiệm vụ trọng tâm trong giai đoạn 2022 đến 2023 và những năm tiếp theo.

II. NỘI DUNG

1. Chỉ tiêu

1.1. Về phát triển đoàn viên: Phấn đấu đến hết năm 2023, toàn tỉnh tăng thêm 25.000 đoàn viên *(có bảng giao chỉ tiêu kèm theo)*.

1.2. Về thành lập công đoàn cơ sở: Phấn đấu thành lập công đoàn cơ sở ở 100% số doanh nghiệp có từ 25 lao động trở lên đã đi vào hoạt động.

Đối với một số Liên đoàn Lao động huyện, thành, thị, Công đoàn Khu Kinh tế Đông Nam có sự tăng nhanh về số lượng doanh nghiệp, việc đánh giá mức độ hoàn thành chỉ tiêu căn cứ vào tình hình phát triển thực tế của doanh nghiệp tại địa phương, khu công nghiệp để đánh giá mức độ hoàn thành chỉ tiêu.

2. Các giải pháp chủ yếu

2.1. Tập trung tuyên truyền phát triển đoàn viên

- Đẩy mạnh phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở, tập trung nguồn lực rà soát, xây dựng phương án phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở ở những cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp chưa có tổ chức công đoàn; trong đó đặc biệt chú trọng các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài có quy mô lớn, đã đi vào hoạt động nhiều năm nhưng chưa thành lập công đoàn cơ sở. Lấy địa bàn các khu công nghiệp và những nơi có nhiều doanh nghiệp làm trọng điểm chỉ đạo và tổ chức thực hiện.

- Đối với nơi đã thành lập công đoàn cơ sở, các công đoàn cấp trên tập trung hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp tài liệu cho công đoàn cơ sở tuyên truyền, vận động người lao động gia nhập Công đoàn, phấn đấu tăng tỷ lệ đoàn viên trên tổng số công nhân lao động ở doanh nghiệp.

- Tiếp tục đổi mới và đa dạng hóa phương thức vận động phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở, đổi mới và nâng cao chất lượng công tác đoàn viên để tạo sức thu hút người lao động tham gia các hoạt động công đoàn và tự nguyện gia nhập Công đoàn.

- Nghiên cứu, biên soạn tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền phát triển đoàn viên phù hợp với từng đối tượng tuyên truyền vận động.

2.2. Tăng cường công tác chỉ đạo trong toàn hệ thống

- Thành lập các Ban Chỉ đạo phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở từ Liên đoàn Lao động tỉnh đến công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở, trong đó đồng chí chủ tịch là trưởng ban chỉ đạo; đối với Công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở tham mưu với cấp ủy đồng cấp phân công Lãnh đạo cấp ủy, chuyên môn tham gia thành viên

Ban chỉ đạo. Ban chỉ đạo từng cấp cần xây dựng kế hoạch và phân công trách nhiệm cụ thể đối với các thành viên ban chỉ đạo, các tổ chức có liên quan.

- Liên đoàn Lao động tỉnh cũng như các Liên đoàn Lao động huyện, thành, thị, Công đoàn ngành chủ động tham mưu với cấp ủy Đảng đồng cấp trong công tác phát triển, nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức đảng, tổ chức chính trị - xã hội trong doanh nghiệp ngoài khu vực Nhà nước; nâng cao hiệu quả Đảng lãnh đạo tổ chức công đoàn tại doanh nghiệp; quan tâm thành lập tổ chức công đoàn để tạo tiền đề thành lập tổ chức đảng, tổ chức chính trị - xã hội khác; tham mưu phối hợp trên tinh thần Nghị quyết số 02-NQ/TW ngày 12/6/2021 của Bộ Chính trị.

- Nghiên cứu, đề xuất việc phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Liên minh Hợp tác xã, Hội doanh nghiệp vừa và nhỏ về kết nối, chia sẻ thông tin doanh nghiệp, người lao động, góp phần nâng cao hiệu quả phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

2.3. Tăng cường đầu tư nguồn lực cho công tác phát triển đoàn viên

- Bố trí đội ngũ cán bộ công đoàn chuyên trách ở Liên đoàn Lao động tỉnh, công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở hỗ trợ kỹ thuật cho công đoàn cấp dưới triển khai thực hiện kế hoạch phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở. Xây dựng đội ngũ cộng tác viên, tình nguyện viên và các hình thức phù hợp khác để tăng cường nguồn nhân lực có chất lượng cho công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

- Tập trung bồi dưỡng, tập huấn về nội dung, phương pháp, kỹ năng phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở cho đội ngũ cán bộ công đoàn, đội ngũ cộng tác viên, tình nguyện viên ở các cấp công đoàn, trong đó tập trung bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công đoàn cơ sở và cấp trên trực tiếp cơ sở.

- Tăng cường đầu tư nguồn lực về tài chính cho công tác phát triển đoàn viên và thành lập công đoàn cơ sở, trong đó cần có giải pháp cụ thể về tài chính đảm bảo đủ kinh phí cho công tác phát triển đoàn viên và thành lập công đoàn cơ sở. Có chính sách bồi dưỡng, hỗ trợ, khuyến khích đối với đội ngũ cán bộ công đoàn, đội ngũ cộng tác viên, tình nguyện viên làm công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở. Nghiên cứu các hình thức động viên khen thưởng phù hợp để kịp thời động viên các tập thể cá nhân tích cực thực hiện công tác phát triển đoàn viên. Khuyến khích các đơn vị có nguồn tài chính công đoàn đảm bảo tự trang trải có hình thức phù hợp khen thưởng hoàn thành vượt mức kế hoạch phát triển đoàn viên.

- Ban hành Quy định định mức chi cho công tác phát triển đoàn viên.

2.4. Củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động của công đoàn cơ sở

Các cấp công đoàn xác định những nhiệm vụ trọng tâm để ưu tiên thực hiện, đồng thời hướng dẫn công đoàn cơ sở từng bước đổi mới nội dung và phương thức hoạt động, trước mắt tập trung đổi mới một số nội dung nhiệm vụ như sau:

- Tập trung triển khai các hoạt động bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người lao động, giảm bớt những hoạt động không liên quan trực tiếp đến quan hệ lao động. Đổi mới cả về nội dung và hình thức các hoạt động phong trào theo hướng có thu hút sự tham gia của số đông đoàn viên và người lao động.

- Nâng cao chất lượng công tác đoàn viên, trong đó tập trung cập nhật, rà soát thông tin đoàn viên, đổi và cấp phát thẻ cho đoàn viên thông qua phần mềm quản lý đoàn viên; Nhanh chóng xây dựng App đoàn viên để tăng cường kênh thông tin trực tiếp đến đoàn viên đồng thời với việc triển khai thực hiện có hiệu quả các hoạt động chăm lo lợi ích thiết thực cho đoàn viên.

- Rà soát, sắp xếp cơ cấu tổ chức của công đoàn cơ sở theo hướng tinh gọn, những công đoàn cơ sở thành viên, công đoàn bộ phận không phát huy hiệu quả thì chủ động sắp xếp lại theo cơ cấu tổ chức công đoàn cơ sở trực tiếp chỉ đạo đến tổ công đoàn, đồng thời tập trung nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ công đoàn.

- Xây dựng cơ chế thông tin hai chiều giữa đoàn viên và ban chấp hành công đoàn cơ sở thông qua đội ngũ cán bộ công đoàn từ tổ công đoàn trở lên và đội ngũ đoàn viên nòng cốt để nắm được nhiều nhất tâm tư, nguyện vọng của đoàn viên, truyền đạt được nhiều nhất, nhanh nhất các mặt công tác công đoàn đến đoàn viên.

- Hàng năm có kế hoạch tập huấn đội ngũ cán bộ công đoàn cơ sở, trong đó chú trọng bồi dưỡng đội ngũ cán bộ chủ chốt của công đoàn cơ sở và tổ trưởng công đoàn.

- Đổi mới cách thức xây dựng, thương lượng thỏa ước lao động tập thể, huy động sự tham gia tích cực, thực chất của người lao động trong quá trình xây dựng nội dung, thương lượng và thực hiện thỏa ước lao động tập thể.

- Phối hợp để tổ chức hội nghị dân chủ hàng năm, xây dựng cơ chế đối thoại thường xuyên giữa ban chấp hành công đoàn cơ sở với người sử dụng lao động để kịp thời giải quyết các vấn đề có liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người lao động tại nơi làm việc.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với Liên đoàn Lao động tỉnh

- Căn cứ Kế hoạch, chỉ tiêu giao của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, xây dựng kế hoạch, chỉ tiêu (theo từng năm) và thành lập ban chỉ đạo của cấp

mình, trong đó đồng chí chủ tịch là trưởng ban chỉ đạo và phân công cụ thể đối với các cá nhân, tổ chức trong triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Tập trung chỉ đạo, hướng dẫn công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở đổi mới, đa dạng hoá phương thức phát triển đoàn viên theo hướng có sự tham gia tích cực của người lao động vào quá trình vận động thành lập công đoàn cơ sở. Hướng dẫn công đoàn cơ sở đổi mới nội dung, phương thức hoạt động; nâng cao vai trò, trách nhiệm của công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở trong việc đại diện cho người lao động ở những nơi chưa có tổ chức công đoàn.

- Tranh thủ sự lãnh đạo của các cấp uỷ đảng, phối hợp sự hỗ trợ của chính quyền các cấp cho công tác vận động phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

- Ưu tiên bố trí cán bộ có năng lực, kinh nghiệm cho công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở nơi có nhiều khu công nghiệp, tập trung đông công nhân lao động, để đẩy mạnh thực hiện nhiệm vụ phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở và hướng dẫn công đoàn cơ sở hoạt động. Xây dựng đội ngũ cộng tác viên, tình nguyện viên làm công tác phát triển đoàn viên và có chính sách bồi dưỡng, hỗ trợ, khuyến khích đối với đội ngũ cán bộ công đoàn, đội ngũ cộng tác viên, tình nguyện viên làm công tác phát triển đoàn viên ở các cấp công đoàn.

- Chủ động xây dựng chương trình, kế hoạch tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở cho đội ngũ cán bộ công đoàn, đội ngũ cộng tác viên, tình nguyện viên làm công tác phát triển đoàn viên.

- Tập trung chỉ đạo và ưu tiên nguồn kinh phí đầu tư cho công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở, trong đó chú trọng đầu tư cho công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở ở nơi có nhiều doanh nghiệp ngoài khu vực nhà nước, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài chưa thành lập công đoàn cơ sở.

- Thực hiện thống kê, sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện định kỳ 6 tháng và hàng năm.

2. Đối với các ban của Liên đoàn Lao động tỉnh

2.1. Ban Tổ chức: Là bộ phận thường trực tham mưu xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch.

a) Theo dõi, đôn đốc, cập nhật số liệu phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở định kỳ 6 tháng, cả năm, cả nhiệm kỳ, báo cáo Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Liên đoàn Lao động tỉnh và Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam.

b) Chủ trì tham mưu cho Ban Thường vụ và phối hợp với các Ban thực hiện việc kiểm tra, nắm tình hình, hỗ trợ kỹ thuật cho các Liên đoàn Lao động huyện, thành, thị, Công đoàn ngành khi được đề nghị.

c) Nghiên cứu quy trình phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở theo hướng linh hoạt, chủ động, kịp thời...; nghiên cứu triển khai các phương thức, mô hình tập hợp đào tạo người lao động thích ứng với tình hình mới. Nghiên cứu, biên soạn tài liệu tuyên truyền phát triển đoàn viên và các tài liệu khác có liên quan cấp, phát tới các Liên đoàn Lao động huyện, thành, thị, Công đoàn ngành.

d) Chủ trì phối hợp với các Ban của Liên đoàn Lao động tỉnh xây dựng chương trình, tổ chức thực hiện việc tập huấn, bồi dưỡng về công tác phát triển đoàn viên đối với cán bộ công đoàn các cấp.

e) Thực hiện tốt việc quản lý phần mềm quản lý đoàn viên, góp phần nâng cao hiệu quả phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

h) Tham mưu thực hiện thống kê công tác phát triển đoàn viên, xây dựng báo cáo sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện định kỳ 6 tháng và hàng năm báo cáo Ban Thường vụ Liên đoàn Lao động tỉnh và Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam. Đề xuất khen thưởng cho các tập thể và cá nhân xuất sắc.

2.2. Ban Chính sách - Pháp luật và Quan hệ lao động

a) Thực hiện tư vấn pháp luật (miễn phí) với người lao động và đoàn viên công đoàn; trong đó quan tâm tư vấn cho người lao động về quyền công đoàn; quyền, lợi ích của người lao động khi tham gia tổ chức công đoàn...

b) Nghiên cứu, xây dựng tài liệu hướng dẫn công đoàn cơ sở khu vực doanh nghiệp mới thành lập về nội dung, cách thức xây dựng, thương lượng, ký kết và thực hiện thỏa ước lao động tập thể; Tài liệu hướng dẫn về xây dựng quy chế dân chủ cơ sở và đối thoại xã hội tại nơi làm việc để hỗ trợ công đoàn cơ sở thực hiện được nhiệm vụ cốt lõi của tổ chức công đoàn ngay sau khi được thành lập.

c) nắm tình hình thành lập tổ chức của người lao động và theo dõi, tổng hợp tình hình quan hệ lao động báo cáo Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Liên đoàn Lao động tỉnh theo yêu cầu.

d) Chủ trì phối hợp với Ban Tổ chức để xét khen thưởng đối với cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc thực hiện Kế hoạch phát triển đoàn viên hàng năm và cả giai đoạn. Biểu dương, khen thưởng cho các Giám đốc vì người lao động, Chủ tịch công đoàn, cán bộ công đoàn tiêu biểu.

2.3. Ban Tài chính

a) Căn cứ quy định của Tổng Liên đoàn, nghiên cứu, tham mưu xây dựng quy định cụ thể về nội dung, định mức chi cho công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở đủ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và động viên, khuyến khích đội ngũ cán bộ công đoàn, cộng tác viên, tình nguyện viên và các cấp

công đoàn tích cực triển khai thực hiện công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

b) Trên cơ sở quy định, hướng dẫn các cấp công đoàn dự toán, hạch toán, quyết toán kinh phí thực hiện.

2.4. Ban Tuyên giáo - Nữ công

- Lồng ghép truyền thông tuyên truyền chủ trương, chính sách pháp luật của Đảng, Nhà nước; Nghị quyết của các cấp công đoàn; phát động và tổ chức các phong trào thi đua, phong trào văn nghệ, thể thao với việc tuyên truyền phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

- Phối hợp với trang truyền hình tỉnh Nghệ An, các cơ quan thông tấn, báo chí trong và ngoài hệ thống công đoàn ở cấp trung ương và địa phương, các trang mạng xã hội Facebook, Zalo có nhiều tin bài về công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở tại các Liên đoàn Lao động huyện, thành, thị, Công đoàn ngành. Biểu dương các doanh nghiệp trên địa bàn chấp hành tốt các chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước, quan tâm đến đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động, tuyên truyền các mô hình, cách làm tiêu biểu...

2.5. Ủy ban Kiểm tra

Phối hợp với Ban Tổ chức trong việc theo dõi, nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Ủy ban Kiểm tra công đoàn các cấp, nhằm phát hiện, chấn chỉnh kịp thời những dấu hiệu sai phạm, yếu kém, nâng cao hiệu quả đại diện, bảo vệ quyền lợi người lao động, thu hút đông đảo người lao động gia nhập tổ chức công đoàn.

2.6. Văn phòng

Phối hợp với Ban Tổ chức để tổ chức các hoạt động sơ, tổng kết về công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở.

3. Đối với các Liên đoàn Lao động huyện, thành, thị, Công đoàn ngành

- Căn cứ Kế hoạch, chỉ tiêu giao của Liên đoàn Lao động tỉnh, xây dựng kế hoạch, chỉ tiêu (theo từng năm) và thành lập ban chỉ đạo của cấp mình, trong đó đồng chí chủ tịch là trưởng ban chỉ đạo và phân công cụ thể đối với các cá nhân, tập thể trong triển khai thực hiện Kế hoạch của Liên đoàn Lao động tỉnh.

- Thực hiện khảo sát, nắm chắc tình hình doanh nghiệp, công nhân lao động trên địa bàn và theo ngành, nghề; xây dựng kế hoạch phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở theo chỉ tiêu được Liên đoàn Lao động tỉnh giao. Trong đó trước mắt tập trung rà soát, nắm chắc tình hình biến động đoàn viên, người lao động của các công đoàn cơ sở, doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19.

- Xây dựng nội dung, hình thức hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ cho công đoàn cơ sở, người lao động có liên quan đến thành lập công đoàn cơ sở, gia nhập Công đoàn Việt Nam theo cách tiếp cận từ dưới lên trên nhằm giảm bớt sự can thiệp và phụ thuộc từ phía người sử dụng lao động, gắn phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở với thương lượng tập thể; thẩm định, công nhận việc gia nhập công đoàn của người lao động và công nhận việc thành lập công đoàn cơ sở theo quy định của Luật Công đoàn, Điều lệ Công đoàn Việt Nam; Hướng dẫn, hỗ trợ công đoàn cơ sở đổi mới nội dung, phương thức hoạt động công đoàn.

- Xây dựng dự toán kinh phí cho công tác phát triển đoàn viên, thành lập công đoàn cơ sở; xây dựng kế hoạch và tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ phát triển đoàn viên cho cán bộ công đoàn cơ sở.

- Hướng dẫn, hỗ trợ công đoàn cơ sở thực hiện tốt công tác đoàn viên bao gồm quản lý đoàn viên, nâng cao chất lượng đoàn viên và chăm lo lợi ích cho đoàn viên.

- Định kỳ đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch phát triển đoàn viên báo cáo ban chấp hành cùng cấp và Liên đoàn Lao động tỉnh.

5. Đối với công đoàn cơ sở

- Tăng cường các biện pháp tuyên truyền vận động người lao động chưa là đoàn viên tự nguyện tham gia tổ chức Công đoàn, nâng cao tỷ lệ đoàn viên trên tổng số công nhân lao động ở doanh nghiệp.

- Chủ động, tích cực đổi mới cơ cấu tổ chức, nội dung, phương thức hoạt động của công đoàn cơ sở theo mục II.2.4 của Kế hoạch này.

Kế hoạch này được phổ biến đến công đoàn cơ sở.

**TM. BAN THƯỜNG VỤ
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Ban Tổ chức TLĐ (b/c);
- Ban Tổ chức, Ban Dân vận Tỉnh ủy (b/c);
- Ủy viên BTV LĐLĐ tỉnh;
- Các LĐLĐ huyện, thành, thị, CĐ ngành;
- Các Ban LĐLĐ tỉnh;
- Lưu VT, ToC.

Kha Văn Tám