

মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কার্তামো, ২০১৯-২০২০

এপ্রিল, ২০২০ - জুন, ২০২০

কার্যালয়ের নাম: ডেল্টা ব্র্যাক হার্ডিজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড

দপ্তর/সংস্থার নাম:

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
<b>১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা</b>													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	ফোকাল পয়েন্ট	৫	লক্ষ্যমাত্রা	২	১	১	১		৪	
						অর্জন	২	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%	ফোকাল পয়েন্ট	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	৮	৪	
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
<b>২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন... ১০</b>													
২.১ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	এথিকস কমিটি	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১		২	
						অর্জন		১		১			
২.২ অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	এথিকস কমিটি	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা		১০০%		১০০%		২	
						অর্জন		১০০%		১০০%			
২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	হেড অফ এইচ আর	১২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০	৩০	৩০	৩০		৩	পুরো লক্ষ্য মাত্রা অর্জিত
						অর্জন	১৩০	-	-	-			
২.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	হেড অফ এইচ আর	১২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০	৩০	৩০	৩০	১০	৩	পুরো লক্ষ্য মাত্রা অর্জিত
						অর্জন	১৩০	-	-	-			
<b>৩. শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র এর প্রয়োগ/বাস্তবায়ন... ১০</b>													
৩.১ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত ছড়া জাতীয় দৈনিকে প্রচার	সচেতনতা বৃদ্ধি	৫	তারিখ	এথিকস কমিটি	৩১/১২/১৯ ৩০/০৬/২০	লক্ষ্যমাত্রা		৩১/১২/১৯		৩০/০৬/২০		৫	
						অর্জন		২৭/১০/১৯		২৮/০৬/২০			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৩.২ বাংলাদেশে ব্যাংক এর CMMS প্রোগ্রামে নিয়মিত তথ্য আদান/প্রদান	তথ্য আদান প্রদান	৫	সংখ্যা	হেড অফ এইচ আর	-	লক্ষ্যমাত্রা					১০	৫	নির্দেশনা অনুযায়ী তথ্য প্রদান করা হবে
<b>৪. ওয়েবসাইটে সেবাবক্স হালনাগাদকরণ.....৮</b>													
৪.১ সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকরণ	তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকৃত	২	তারিখ	ম্যানেজার ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	২০/০৬/২০	লক্ষ্যমাত্রা					২০/০৬/২০		সময় প্রয়োজন
৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	ম্যানেজার ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	৩০/১২/১৯ ৩০/০৬/২০	লক্ষ্যমাত্রা		৩০/১২/১৯			৩০/০৬/২০	২	
৪.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	ম্যানেজার ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	৩০/১২/১৯ ৩০/০৬/২০	লক্ষ্যমাত্রা		৩০/১২/১৯			৩০/০৬/২০	২	
৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	ম্যানেজার ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	৩০/১২/১৯ ৩০/০৬/২০	লক্ষ্যমাত্রা		৩০/১২/১৯			৩০/০৬/২০	৬	২
<b>৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা..৭</b>													
৫.১ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত উত্তম চর্চার তালিকা প্রণয়ন করে স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রেরিত	৪	তারিখ	এথিকস কমিটি	৩০/০৬/২০	লক্ষ্যমাত্রা					৩০/০৬/২০	৪	
৫.২ অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৩	%	হেড অফ কাস্টমার সার্ভিস	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	৭	৩
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
<b>৬(ক). সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার.....১৪</b>													
৬(ক).১ সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণের নিমিত্ত দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন	অভিযোগ বক্স স্থাপিত	২	তারিখ	হেড অফ কাস্টমার সার্ভিস	-	লক্ষ্যমাত্রা						২	অভিযোগ বক্স স্থাপিত
						অর্জন							
৬(ক).২ হেল্প ডেস্ক/ ইনফরমেশন ডেস্ক/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন	হেল্প ডেস্ক/ ইনফরমেশন ডেস্ক/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপিত	৪	তারিখ	হেড অফ এডমিন	-	লক্ষ্যমাত্রা						৪	ইনফরমেশন ডেস্ক স্থাপিত
						অর্জন							
৬(ক).৩ প্রদত্ত সকল সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	২	তারিখ	এথিকস কমিটি	৩০/০৩/২০	লক্ষ্যমাত্রা			৩০/০৩/২০			২	
						অর্জন			১৫/০৩/২০				
৬(ক).৪ সেবা প্রার্থীদের জন্য বিশ্রামস্থল/ অপেক্ষা কক্ষ/ বসার স্থান নির্মাণ/ প্রস্তুতকরণ	বিশ্রামস্থল/ অপেক্ষা কক্ষ/ বসার স্থান নির্মিত/ প্রস্তুতকৃত	৪	তারিখ	হেড অফ এডমিন	-	লক্ষ্যমাত্রা						৪	অপেক্ষার স্থান নির্মিত
						অর্জন							
৬(ক).৫ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট তারিখভিত্তিক টোকেন পদ্ধতি প্রচলন	টোকেন পদ্ধতি প্রচলিত	২	তারিখ	হেড অফ এডমিন	-	লক্ষ্যমাত্রা					১৪	২	টোকেন পদ্ধতি প্রচলিত
						অর্জন							
<b>৬(খ). প্রকল্পের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার.....১৪ ***</b>													
৬(খ).১ প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা অনুমোদন	অনুমোদিত ক্রয় পরিকল্পনা	৪	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							প্রয়োজনীয়
						অর্জন							
৬(খ).২ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/ এডিপি বাস্তবায়ন অগ্রগতি	অগ্রগতির হার	৪	%			লক্ষ্যমাত্রা							প্রয়োজনীয়
						অর্জন							
৬(খ).৩ প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন/ পরিবীক্ষণ	দাখিলকৃত প্রতিবেদন	২	সংখ্যা			লক্ষ্যমাত্রা							প্রয়োজনীয়
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৬(খ).৪ প্রকল্প পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	বাস্তবায়নের হার	৪	%			লক্ষ্যমাত্রা					০০		প্রয়োজনীয়
<b>৭. ক্রমক্ষেত্রে শুদ্ধাচার.....৩</b>													
৭.১ পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	হেড অফ এডমিন	৩০/০৩/২০	লক্ষ্যমাত্রা			৩০/০৩/২০		৩	৩	ক্রয় প্রক্রিয়া স্বচ্ছতার সহিত সম্পাদন করা হয়
						অর্জন			-				
<b>৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ.১৪</b>													
৮.১ স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) বাস্তবায়ন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়িত এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	%	ম্যানেজার ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		২	ওয়েব সাইটে প্রকাশিত
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৮.২ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন	পরিদর্শন সম্পন্ন	২	সংখ্যা	ম্যানেজার ইন্টারনাল অডিট এন্ড কমপ্লায়েন্স	৪৮	লক্ষ্যমাত্রা	১২	১২	১২	১২		২	
						অর্জন	১২	১২	১২	১২			
৮.৩ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়িত	২	%	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		২	
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৮.৪ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ অনুযায়ী নথির শ্রেণি বিন্যাসকরণ	নথি শ্রেণি বিন্যাসকৃত	২	%	সকল বিভাগীয় প্রধান	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		২	নথির শ্রেণী বিন্যাস করা হয়
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ	নথি বিনষ্টকৃত	২	%	সকল বিভাগীয়	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		২	
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
				প্রধান									
৮.৬ প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজন	গণশুনানী আয়োজিত	২	সংখ্যা	সকল বিভাগীয় প্রধান	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১		২	
						অর্জন		১		১			
৮.৭ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	২	%	সকল বিভাগীয় প্রধান	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১৪	২
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
<b>৯. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম..১৫ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)</b>													
৯.১ কমপক্ষে ৩ (তিন) জন সাপ্লাইয়ারের মাধ্যমে পনের মূল্য/ গুনগত মান যাচাই	পনের মূল্য/ গুনগত মান যাচাইকৃত	৩	%	ক্রয় কমিটি	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		৩	
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.২ শক্তিশালী অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা ও মনিটরিং ব্যবস্থা	সকল লেনদেন নিরীক্ষিত	৩	%	ম্যানেজার ইন্টারনাল অডিট এন্ড কমপ্লায়েন্স	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		৩	
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.৩ সরেজমিন তথ্য সংগ্রহকারী ও প্রতিবেদনদাতা গনকে মনিটরিং এর কার্যকর ব্যবস্থা	মনিটরিং ব্যবস্থা নিশ্চিতকৃত	৩	%	সকল বিভাগীয় প্রধান	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		৩	
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.৪ ঋণ ও অগ্রীম আদান প্রদান এ ক্যাশ লেনদেন ব্যবস্থা রহিতকরণ	ক্যাশ লেনদেন রহিত	৩	%	সকল বিভাগীয় প্রধান	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		৩	ক্যাশ লেনদেন ব্যবস্থা রহিত
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.৫ কোম্পানীর পুল কার ট্রেকিং ও মনিটরিং ব্যবস্থা	কার ট্রেকিং ও মনিটরিংকৃত	৩	%	হেড অফ এডমিন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১৫	৩	পুল কার ট্রেকিং করা হয়
						অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
<b>১০. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার/প্রণোদনা প্রদান.....৫</b>													
১০.১ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	এথিকস কমিটি	২৫.০৬.২০	লক্ষ্যমাত্রা				২৫.০৬. ২০২০	০		সময় চেয়ে আবেদিত
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নেরদায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১০.২ ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুদ্ধাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	এথিকস কমিটি	৩০.০৯.১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৯.১৯				২	২	করা হয়েছে নাম প্রকাশ করা হয়েছে
<b>১১. অর্থ বরাদ্দ.....২</b>													
১১.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ	বরাদ্দকৃত অর্থ	২	লক্ষ টাকা	এথিকস কমিটি	৩.০০ লক্ষ টাকা	লক্ষ্যমাত্রা	০.২৫	০.২৫	২.০০	০.২৫	২	২	
						অর্জন	০.২৫	০.২৩	০.২৫	০.২৩			
<b>১২. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন.৪</b>													
১২.১ আঞ্চলিক/মার্চ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রণীত কর্ম-পরিকল্পনা আপলোডকৃত	২	তারিখ	এথিকস কমিটি	৩০.০৭. ১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০.০৭. ২০১৯				২	২	প্রকাশ করা হয়েছে
						অর্জন	০৪.০৭. ২০১৯						
১২.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	২	সংখ্যা	এথিকস কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	৪	২	
						অর্জন	১	১	১	১			

**ফোকাল পয়েন্ট :**

নাম : জসিম উদ্দিন

পদবী : সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ও কোম্পানি সচিব

প্রতিষ্ঠানের নাম : ডেল্টা ব্র্যাক হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিঃ

মোবাইল : ০১৬১৩৪৩৫১৩৮

ফোন : ৯৮৪২৩৭৪ (এক্স: ১৯৭), ০৯৬১২ ৩৩৪১৯৭

ই-মেইল : [jashim@deltabrac.com](mailto:jashim@deltabrac.com)