

اهداف و چشم انداز سامانه نظارت و ارتباطات مردمی

پیام مدیر عامل: (درباره نظارت و ارتباطات مردمی)

- رشد و شکوفایی اقتصادی کشور با استفاده از دیدگاه های مردمی و توسعه هدفمند نظام مالی و اعتباری بانک شهر
- جلب و مشارکت معنی دار آحاد جامعه با رویکرد مشتری مداری بعنوان برنامه محوری بانک شهر
- بهره گیری از دیدگاه ها و نظرات مردم بعنوان فرصت برابر با نگاه عدالت محوری - پرهیز از فرصت طلبیها و شناسایی تهدید، نقاط قوت و ضعف
- کارآمدی- اثربخشی، انسجام و یکپارچگی با ارتقاء روحیه مسئولیت پذیری و پاسخگویی در درون و برون

مقدمه:

نظارت همگانی مبتنی بر پذیرش حق نظارت شهروندان بر عملکرد حکومت و نهادهای اجتماعی بر خواسته از آیین و شریعت دین مبین اسلام هستند در آیات قرآن کریم و احکام شرعی امر به معروف و نهی از منکر برای خیرخواهی مومنان مورد تاکید قرار گرفته است.

در نتیجه صراحت منابع دینی با پیروزی انقلاب اسلامی بر پایه اصل هشتم قانون اساسی، نظارت عمومی همواره در عرصه مدیریتی کشور مطرح بوده است.

در همین راستا مدیرعامل محترم بانک شهر نیز بر این باور است که توسعه ارتباطات محیطی و جلب اعتماد و مشارکت مردم خصوصا سهامداران و مشتریان در حوزه اقتصادی علاوه بر تضمین سلامت سازمانی موجبات توسعه یادگیری و فرهنگ مسئولیت پذیری و پاسخگویی را در درون و برون فراهم نماید.

سامانه نظارت و ارتباطات مردمی بانک شهر در مورخ ۹۳/۰۲/۲۲ با دستور مدیر عامل بانک در جهت دسترسی سهل و آسان عموم مردم به مجموعه مدیران بانک راه اندازی شد تا بدین وسیله خود را در معرض نقد و نظارت شهروندان - سهامداران - مشتریان و حتی کارکنان خود به عنوان فرصت برابر با رویکرد عدالت محوری قرار داده تا از این طریق، با شناسایی فرصتها - تهدیدها - نقاط قوت و ضعف و همچنین نیاز مشتریان بسترهای لازم را برای ارائه خدمات مطلوب و در نتیجه محوری ترین هدف خود که همانا افزایش رضایتمندی مشتریان است به عنوان مزیت رقابتی قرار دهد. و این به معنای تحقق اهداف متعالی بانک جهت توسعه می باشد.

آشنایی با سامانه نظارت و ارتباطات مردمی :

۱. مفهوم نظارت مردمی: نظارت مردمی مبتنی بر پذیرش حق نظارت مردم به طور اعم و مشتریان به صورت اخص بر عملکرد بانک، در جهت ایجاد مشارکت دو سویه با بهره برداری از نقطه نظرات آنان و متعاقبا ارائه تسهیلات و خدمات مناسب به آنان می باشد.

۲. منظور: این سامانه با شعار "بانک شهر، نوآوری در خدمت" به منظور تضمین اثربخشی و سلامت سازمان از طریق توسعه ارتباطات محیطی با رویکرد عدالت محوری و نیز توسعه یادگیری سازمان و فرهنگ پاسخگویی در درون و برون در نظر دارد به اهداف عملیاتی و نتایج ذیل دست یابد:

اهداف کلان سامانه نظارت و ارتباطات مردمی ۸۶۵۵ در بانک شهر:

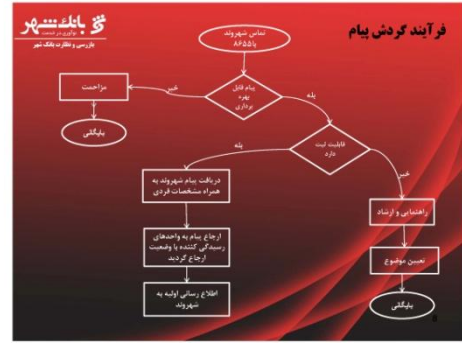
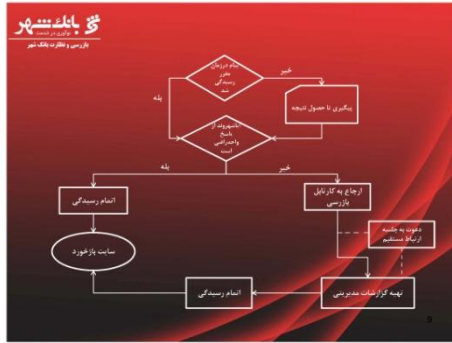
۱. جلب اعتماد و مشارکت سهامداران و مشتریان از طریق توسعه ارتباطات محیطی
۲. ارتقاء کیفیت در ارائه خدمات مطلوب به مشتریان
۳. ارتقاء سطح افزایش رضایتمندی مشتریان با توسعه نظارت
۴. شفاف سازی عملکرد، سالم سازی محیط و پرهیز از فرصت طلبی ها در بانک
۵. افزایش دانایی و آگاهی مدیران از نیاز مشتریان و پاسخگویی به موقع و مناسب به درخواست ها و انتظارات به حق آنان

۳. ابزارهای ارتباطی :

- تلفن های ۴ رقمی ۸۶۵۵ به صورت ۲۴ ساعته
- پیام کوتاه به شماره ۵۰۰۰۲۰۸۶۵۵
- پست الکترونیک 8655@shahr-bank.ir
- سایت بانک شهر shahr-bank.ir
- جلسات ارتباط مستقیم
- نظارت و بازرسیهای میدانی
- VOIP و ویدئو کنفرانس

۴. چرخه پیام :

- دریافت پیام توسط کارشناسان ارتباط مردمی و ثبت و ضبط در سامانه
- پردازش و ارجاع پیام جهت رسیدگی و اطلاع رسانی اولیه به شهروند
- پیگیری نتایج تا حصول نتیجه و پاسخگویی به مخاطب
- تجزیه و تحلیل اطلاعات و بازخوردگیری از نتایج
- تعیین میزان کارآمدی سیستم در بازه زمانی مشخص
- کنترل و ارزیابی اثربخشی سیستم در تحقق اهداف
- اصلاح و بهبود روشها در سیستم



چشم انداز:

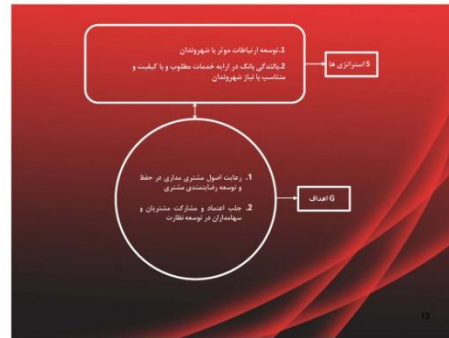
اگر رضایت و اعتماد مشتریان را به عنوان کار آمدی و مقبولیت خدمات بانک در نظر بگیریم چشم انداز سامانه نظارت به شرح ذیل است:

- ❖ گسترش ارتباطات محیطی و جلب مشارکت آحاد جامعه با رویکرد مشتری مداری
- ❖ بهره گیری از دیدگاه ها و نظرات مردم و مشارکت معنادار آنان به عنوان برنامه محوری بانک
- ❖ ارزیابی مستمر عملکرد سازمانی و ایجاد انسجام از طریق انجام تغییرات مناسب ساختاری (اصلاح، بهبود روش ها)
- ❖ بستر سازی برای دریافت پیامهای مردمی به صورت فعال از طریق ابزارهای ارتباطی نوین
- ❖ ارتقاء اثربخشی و کارآیی از طریق ارائه تحلیل های مناسب پیام ها و پژوهش های علمی و میدانی از نظرها و نیازها جهت تصمیم سازی مدیریت بانک در بخش های مختلف
- ❖ تسهیل در دسترسی سهل و آسان مشتریان به مدیران ارشد بانک به منظور ایجاد فرصت برابر و پرهیز از فرصت طلبی ها
- ❖ پاسخگویی به مخاطبان خاص و عام برای اعتمادسازی و اطلاع رسانی به عموم شهروندان، سهامداران و مشتریان جهت تبیین حقوق، مقررات و ضوابط بانک

رویکرد:

جلب مشارکت و اعتماد، ارائه خدمات مطلوب و رضایتمندی مشتری از محوری ترین برنامه های بانک است. ویژگی هایی چون انتقادپذیری، پاسخگو بودن، شفافیت، حق نظارت مردم و مشتریان به صورت مستقیم بر عملکرد بانک در این سامانه مورد توجه است. و به صورت مستمر عملکرد بانک و کارکنان را در معرض قضاوت مشتریان و شهروندان قرار داده و پاسخگویی به توقعات و انتظارات آنان از وظایف سامانه نظارت و ارتباطات مردمی بانک شهر بوده به طوری که کمترین مشکل و بیشترین بازدهی را به همراه داشته باشد.

استراتژیها و اهداف بانک از نگاه نظارت :



فرآیندهای اهداف و استراتژی ها از نگاه نظارت :

- ارتباط با شهروندان مشتریان - سهامداران، کارکنان - توسعه اطلاع رسانی و راه اندازی تسهیلات ارتباطی فراگیر در بانک شهر
- مشارکت پذیری و اجرایی نمودن بسترهای مشارکت - شناسایی مقوله های فرهنگ سازی در مورد مشارکت معنادار شهروندان - مشتریان و سهامداران و کارکنان
- سنجش و افزایش رضایتمندی مشتریان - سنجش میزان کیفیت خدمات ارائه شده و میزان رضایت مشتریان و ارائه راههای افزایش رضایتمندی مشتریان
- جمع آوری و پاسخگویی به نیاز، و انتظارات بحق و مشروع مشتریان
- رسیدگی - پیگیری و پاسخگویی به انتقاد- شکایت و تقدیر مشتریان و استمرار کیفی آن
- شفاف سازی عملکرد مدیران - ایجاد امکانات دسترسی شهروندان و بویژه مشتریان بانک به برنامه ها - دیدگاهها و دستاوردهای بانک
- تجزیه و تحلیل هوشمندانه داده ها

• کنترل – ارزیابی کارآمدی و اثر بخشی سیستم در نیل به اهداف

• راه اندازی سیستم جامع نظام دریافت پیشنهاد ارزنده مشتریان و پالایش آن و ارسال به مبادی ذیربط و سپس پاسخگویی مناسب به مشتری پیشنهاد دهنده

• ایجاد زمینه های تغییر نگرش در رفتارهای درون و برون بانک

دکتر پورزندى:

نظارت مشتریان و نقد سازنده آنها نسبت به بانک از دیگر اصول و ارتقاء شاخصه هاست. سامانه ۸۶۵۵ برای این نوع نظارت طراحی شده و اگر نقد سازنده مشتری وجود داشته باشد، قطعاً اثرگذاری مثبتی را در تعالی بانک خواهد داشت.