



گزارشی از واحد ارتباطات مردمی بانک کشاورزی

اداره کل روابط عمومی
(معاونت اطلاع رسانی و ارتباطات مردمی)

بسمه تعالی

فهرست

صفحه	عناوین
۱	- هدف از راه اندازی واحد ارتباطات مردمی در بانک کشاورزی
	- شیوه های دریافت نظریات و پیامها و در صورت نیاز تعیین وقت ملاقات حضوری با مدیرعامل
۱	محترم بانک
۱	- مراحل انجام ملاقاتهای مردمی مدیرعامل محترم بانک کشاورزی
۱	الف (قبل از ثبت نام
۲	ب) ثبت نام
۲	ج (زمان ملاقات
۲	- راه اندازی بانک اطلاعاتی واحد ارتباطات مردمی
۳	- نمونه ای از صفحه ورود اطلاعات متقاضی در بانک اطلاعاتی طراحی شده
۴	- نمونه ای از صفحه نمایش متقاضیان ملاقات با مدیرعامل محترم بانک
۵	- نمونه ای از صفحه جستجو طراحی شده در بانک اطلاعاتی
۶	- نمونه فرم طراحی شده برای درج شکوائیه و استعلام از حوزه ذیربط
۷	- نمونه فرم طراحی شده برای ملاقات متقاضی با مدیرعامل محترم بانک
۸	- فرآیند راهنمایی و پاسخگویی به مراجعان در واحد ارتباطات مردمی
۹	- عملکرد واحد ارتباطات مردمی
۹	الف (ترکیب موضوعی موارد مطرح شده در پیام ها
۹	ب) مبداء پیام های رسیده به واحد ارتباطات مردمی
۱۰	پ (ترکیب تحصیلات تماس گیرندگان
۱۰	ت (درصد توزیع پیامها به واحدهای ذیربط
۱۱	نمودار گرافیکی

بسمه تعالی

هدف از راه اندازی واحد ارتباطات مردمی در بانک کشاورزی

ایجاد تعامل بین مسئولان و مردم یکی از شیوه های مناسب برای آگاهی از مشکلات و دیدگاههای هموطنان گرامی و مخاطبان به منظور استفاده در تصمیم گیریها و تصمیم سازیهاست .
به منظور دستیابی به این هدف و با توجه به تأکید دولت محترم مبنی بر مهرورزی مردم ، بانک کشاورزی پاسخگویی و رسیدگی به نیازها و مشکلات مشتریان ، تولیدکنندگان و کشاورزان شریف ایران را سرلوحه کار خود قرار داده و در زمینه گسترش تعامل و ارتباط مستقیم مخاطبان با مدیرعامل و مسئولان بانک کشاورزی برنامه ریزی کرده است به همین منظور واحد « ارتباطات مردمی » (شماره تلفن ۸۸۲۴۴۲۷۶) با اهداف مذکور در تیرماه سال ۱۳۸۵ راه اندازی گردید . همچنین با همین هدف و بمنظور تصمیم پاسخگویی در سراسر کشور مکاتبات با مدیریت های ستادی بانک انجام و با نیروهای موجود این واحد تشکیل و نسبت به ارسال گزارشات ادواری اقدام می نمایند .

شیوه های دریافت نظریات و پیامها و در صورت نیاز تعیین وقت ملاقات حضوری با مدیرعامل محترم بانک

* اختصاص شماره تلفن های شبانه روزی ۸۸۲۸۷۰۷۰ یا ۸۱۳۰۱ مرکز ارتباط سبز و ۸۸۲۷۸۸۰۷ سامانه تلفن گویا در جهت پاسخگویی ، راهنمایی ، دریافت نظریات و پیشنهادها و ثبت نام برای ملاقات با مدیرعامل بانک

* ایجاد امکان دریافت پیامهای مکتوب و تقاضای ملاقات حضوری با مدیرعامل از طریق

پست الکترونیک Info@agri-bank.ir

* ثبت نام اینترنتی در پایگاه اطلاع رسانی بانک به نشانی www.agri-bank.ir

* ارسال پستی به نشانی : تهران - بزرگراه جلال آل احمد - ابتدای شهرآرا (آرش مهر)

ساختمان شماره ۲ بانک کشاورزی - طبقه اول - اداره کل روابط عمومی واحد ارتباطات مردمی

مراحل انجام ملاقاتهای مردمی مدیرعامل بانک کشاورزی

الف) قبل از ثبت نام :

- دریافت تقاضا یا پیام از طریق کانالهای تعریف شده

- بررسی توسط واحد ارتباطات مردمی با استعلام از مدیریت ستادی بانک در استانها و ادارات مرتبط

ب) ثبت نام :

- در صورت عدم نتیجه گیری از پیگیریها ، ثبت نام برای ملاقات با مدیرعامل
- اعلام روز و ساعت ملاقات به متقاضی
- تهیه لیست متقاضیان ملاقات
- ارائه لیست به مدیرعامل برای اظهارنظر
- تکمیل فرم مخصوص متقاضی ملاقات
- مکاتبه با مدیران امور مربوطه و حراست با ارسال لیست ملاقات برای هماهنگی لازم

ج) زمان ملاقات :

- پیش بینی فضای لازم (اتاق انتظار) در طبقه دوم
- هماهنگی با دفتر مدیرعامل برای پیش بینی مسائل و امکانات لازم
- حضور معاونت اطلاع رسانی و ارتباطات مردمی به همراه مسئول واحد مربوطه در کنار مدیرعامل
- حضور مدیران ارشد برای پاسخگویی به متقاضی
- حضور واحد حراست برای مواقع ضروری
- حضور متقاضی در دفتر مدیرعامل و اخذ دستور مدیرعامل در فرم پیش بینی شده
- * ضمناً پس از ملاقات فرم تهیه شده به تمامی مدیریتهای مربوطه برای اطلاع رسانی و رسیدگی دقیق به دستورات مدیرعامل و اعلام نتیجه ابلاغ می گردد .

راه اندازی بانک اطلاعاتی واحد ارتباطات مردمی

با توجه به افزایش مراجعان به واحد ارتباطات مردمی و لزوم جمع آوری ، پیگیری و ارائه گزارش نسبت به تهیه بانک اطلاعاتی اقدام گردید و در این رابطه با هدف کاهش هزینه ها و استفاده از امکانات موجود سیستم مذکور در محیط پایگاه اطلاع رسانی بانک طراحی و راه اندازی گردید .
تاریخ: ۱۰۲۲

مشخصات درخواست قرار ملاقات

نام خانوادگی	علی اکبر حیدرزاده
تاریخ	۱۳۸۵/۱۰/۱۶
نشانی	مینی سیتی - برجهای مسکونی کوثر
تلفن	۰۹۱۲۱۷۸۱۲۵۱ - ۲۲۳۹۴۰۲۶
پست الکترونیک	
درخواست ملاقات با	مشتری
خاتم/آقای	
موضوع ملاقات	مبلغ ۱۸ میلیون تومان بابت احداث گلخانه برایشان مصوب شده است و در این رابطه باهزینه شخصی خودمقدمات را فراهم نموده اند لیکن عنوان می دارند در شعبه بندرکپاشهر کارشناس بانک عنوان داشته بایستی ۴۰ درصد طرح رابه انجام برساند تا اولین قسط پرداخت گردد
کد پیگیری	۱۰۸۱۶۵۹۱
نحوه درخواست	تلفن
درخواست کننده	مشتری
وضعیت	موافقت گردید
تاریخ قرار ملاقات	
ساعت قرار ملاقات	
ارجاع شده به	

افزودن

حذف

پاسخ به درخواست کننده

آقای علی اکبرحیدرزاده درسال ۱۳۸۰ جهت برخورداری ازتسهیلات بند پ تبصره ۲۹ به شعبه بانک کشاورزی درآستانه اشرافیه معرفی لکن مشارالیه به دلایل نامعلوم ازتشکیل پرونده تسهیلاتی خودداری می نماید. درسال ۱۳۸۵ نامبرده مجدداً جهت استفاده ازتسهیلات مصوب شده ۴ سال قبل خودیه بانک مراجعه که درخواست مشارالیه موردبررسی واقع و جهت برخورداری ازاعتبارات موردتایید قرارمی گیرد درمصوبه تسهیلات اخیرانعقاد قرارداد موکول به انجام سهم شرکت شریک می گردد که درصورت انجام تعهدات اقدامات لازم جهت برقراری تسهیلات معمول خواهدگردید .

بازگشت

حذف

انصراف

تایید

لیست درخواست‌های قرار ملاقات

ردیف	نام خانوادگی	نام	پست الکترونیکی	کد	تاریخ	وضعیت	حذف
۱	حیدرزاده	علی اکبر		۱۰۸۱۶۵۹۱	۱۶/۱۰/۱۳۸۵	موافقت	☐
۲	کریمی	عسگر		۱۷۳۱۹۸۸۷	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐
۳	کوهستانی	عطاء الله		۲۲۳۰۷۹۸۶	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐
۴	کرامت گرمی	احمد		۲۴۹۳۷۰۷۵	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐
۵	کولیوند	عین اله		۷۰۳۲۲۸۱۷	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐
۶	کیریایی	مریم		۰۲۷۳۵۵۳۷	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐
۷	کاظمی	محسن		۵۳۷۲۷۳۵۸	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	رد	☐
۸	کریمی	عباسعلی		۶۰۰۸۴۱۷۰	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐
۹	کرامت	قاسم		۶۵۹۳۵۹۱۵	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐
۱۰	کرمانی	زهرة		۲۲۰۰۲۸۱۰	۱۳/۱۰/۱۳۸۵	بررسی	☐

◀ ◀ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹ ۱۰ ▶ ▶

جدید

ببین تا

شرایط جستجو

واژه کلیدی

تاریخ درخواست

درخواست ملاقات با

خانم/آقای

کد پیگیری

نحوه درخواست

درخواست کننده

وضعیت

تأیید بازگشت



بسمه تعالی

شماره :
تاریخ :
پیوست :

فرم شماره ۳

اطلاعات متقاضی ملاقات با مدیر عامل بانک کشاورزی

نام و نام خانوادگی :

تحصیلات :

استان / شهر :

تاریخ مراجعه :

نشانی :

شماره تماس :

موضوع درخواست :

دستور مدیر عامل بانک

خلاصه درخواست :

پاسخ واحد مربوطه :

رونوشت :

- معاونت اطلاع رسانی و ارتباطات مردمی جهت اطلاع و پیگیری ۷۱۱۷۵۱۵

اداره کل روابط عمومی

نمونه فرم طراحی شده برای ملاقات با مدیر عامل محترم بانک

عملکرد واحد ارتباطات مردمی

با توجه به مباحث مطرح شده به استحضار می‌رساند در فاصله زمانی ۸۵/۴/۱۷ لغایت ۸۵/۱۰/۱۳ (شش ماهه) بیش از ۱۵۰۰ مورد شکوائیه از سوی این واحد دریافت شده است که از این تعداد به ۱۲۰۰ مورد پاسخ داده شد و ۲۴۰ مورد نیز به مدیریت‌های محترم شعب بانک در استان و یا مدیران محترم امور، جهت بررسی دقیق ارجاع داده شده ضمن آنکه برای ۶۰ نفر نیز ملاقات با مدیرعامل محترم بانک مهیا شده است. در این رابطه آمار استخراج شده به شرح ذیل است:

الف) ترکیب موضوعی موارد مطرح شده در پیام‌ها:

درصد	موضوع	
۳۵٪	تقاضای دریافت تسهیلات	مشتریان
۲۵٪	سررسید وام و مساعدت برای تمدید آن	
۲۰٪	بخشودگی جریمه و دیرکرد تسهیلات	
۱۰٪	قسط بندی نمودن تسهیلات اخذ شده	
۱۰٪	اعتراض به نحوه عملکرد شعب	
۶۰٪	انتقالی	همکاران
۱۰٪	اعاده حیثیت	
۱۰٪	مساعدت	

* لازم به ذکر است در خصوص موارد «انتقالی» با مدیر استان مکاتبه و پیگیری می‌شود و از تعیین وقت ملاقات با مدیرعامل محترم بانک امتناع خواهد شد.

ب) مبدا پیام‌های رسیده به واحد ارتباطات مردمی:

استان تهران	۶۰٪
سایر استانها	۴۰٪
استانهای لرستان، مرکزی، همدان، سمنان نیز در میان استانها بالاترین درصد پیام‌های رسیده را به خود اختصاص داده‌اند	

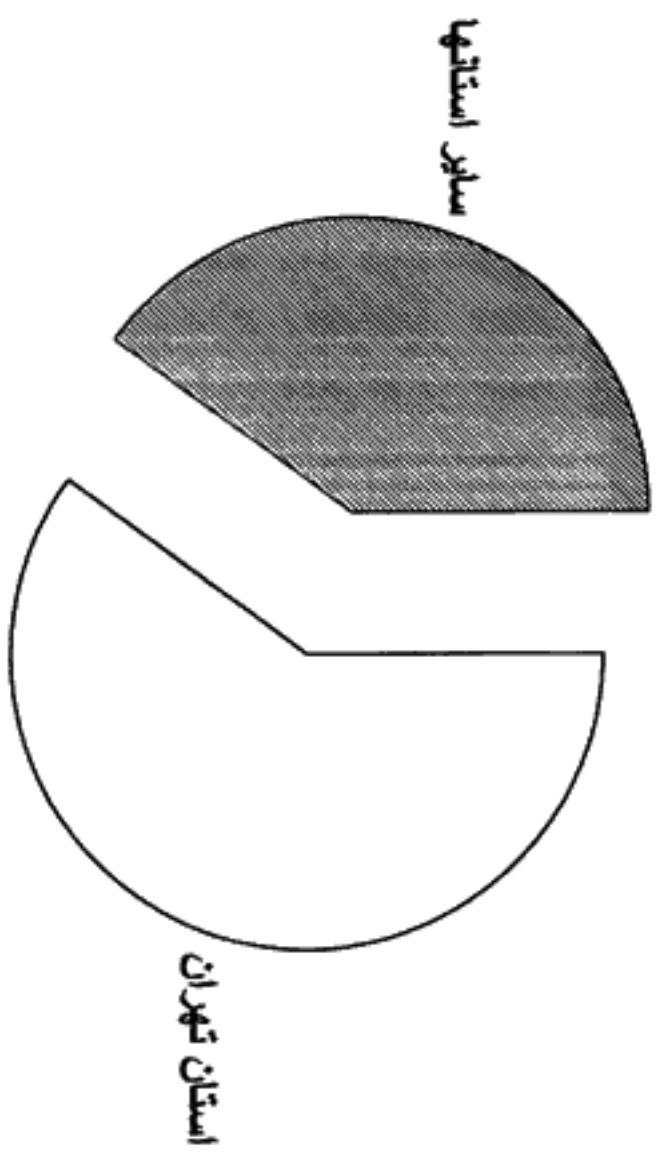
پ) ترکیب تحصیلات تماس گیرندگان :

۲٪	دکتر	مشتریان
۳٪	فوق لیانس	
۵٪	لیانس	
۶۰٪	دیپلم	
۳۰٪	سیکل	
۱۰۰٪	درصد کل	
۹٪	لیانس	همکاران
۹۰٪	دیپلم	
۱۰۰٪	درصد کل	

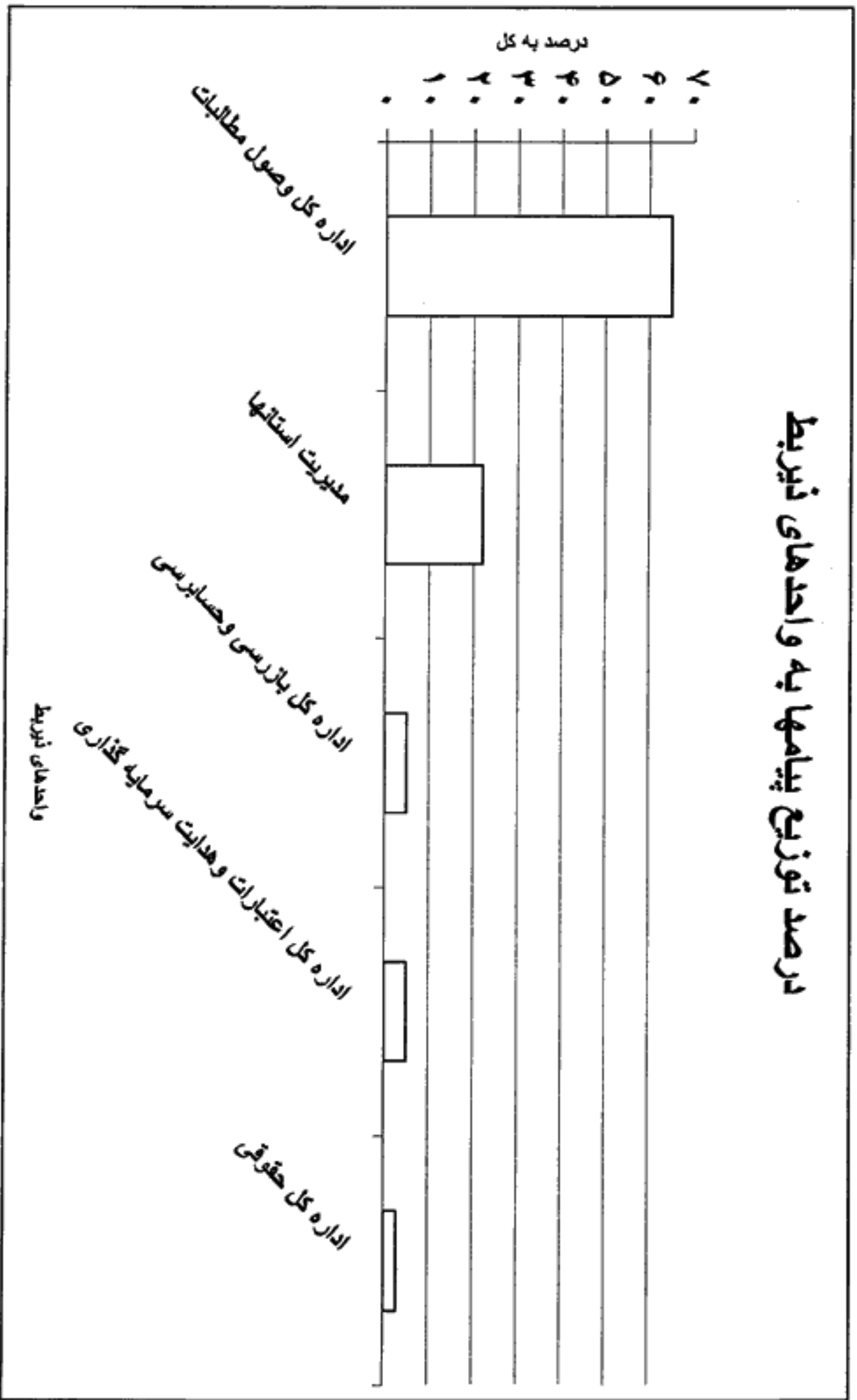
ت) درصد توزیع پیام ها به واحدهای ذیربط :

۶۵٪	اداره کل وصول مطالبات
۲۲٪	مدیریت استانها
۵٪	اداره کل بازرسی و حسابرسی
۵٪	اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه گذاری
۳٪	اداره کل حقوقی

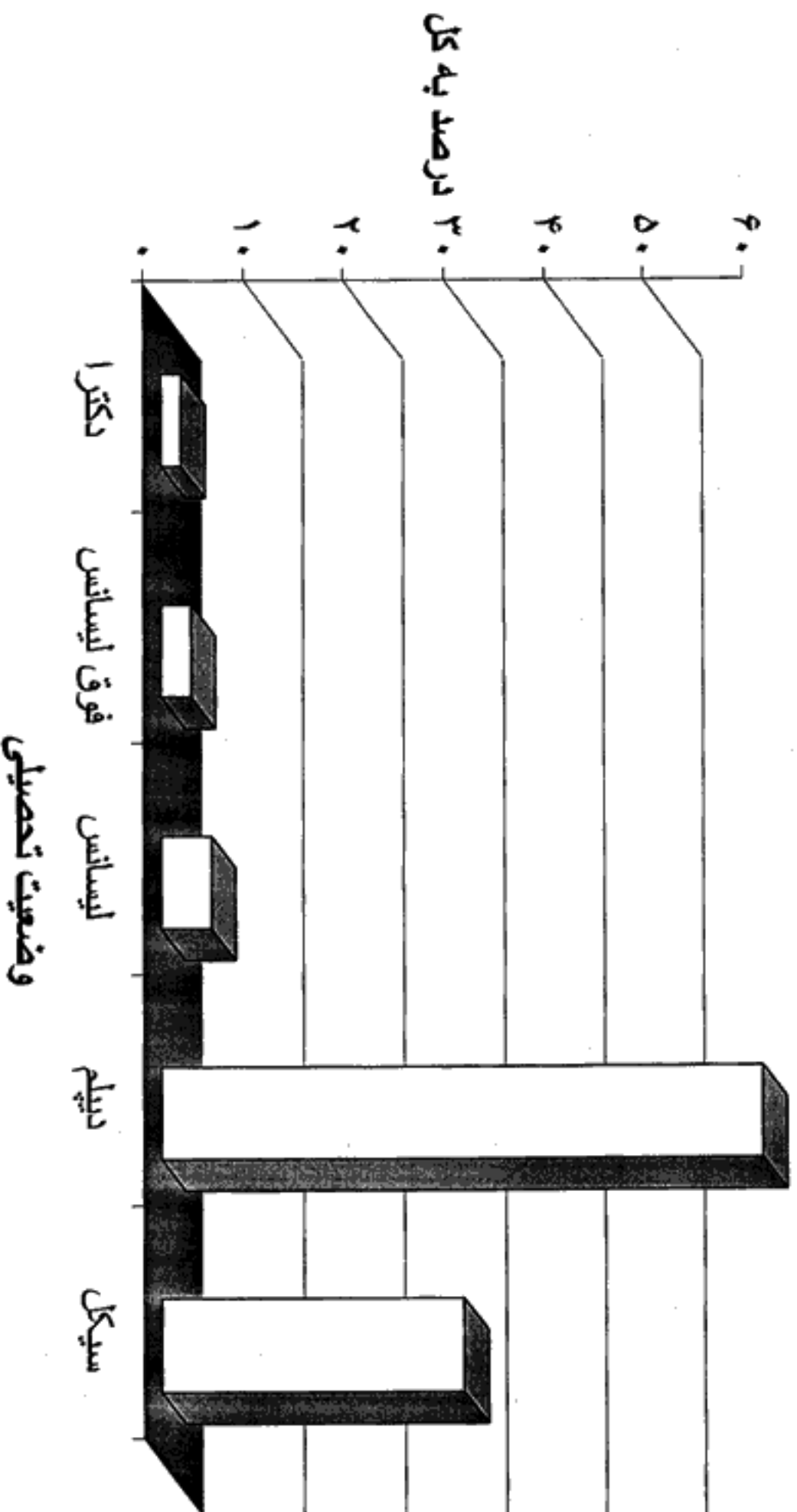
مبدا پیام های رسیده به واحد ارتباط مردمی



درصد توزیع پیامها به واحدهای ذیربط



ترکیب تحصیلات تماس گیرندگان



ترکیب موضوعی موارد مطرح شده در پیام مشتریان

