



به منظور مساعدت به کشاورزان از سوی بانک کشاورزی

بخشی از بدهی کشاورزان بخشوده شد



گزارشی از بازدید
وزیر جهاد کشاورزی از بانک کشاورزی



گزارشی از همایش سراسری مدیران
بانک کشاورزی در سال ۱۳۸۵

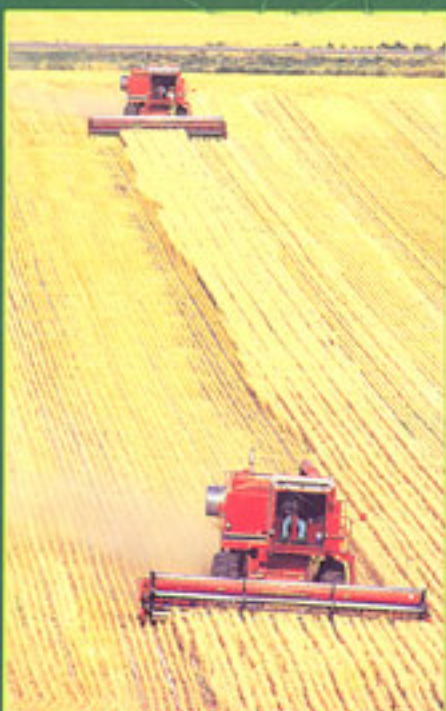




گزارش از بازدید
وزیر جهاد کشاورزی از بانک کشاورزی



گزارش از همایش سرماسری مدیران
بانک کشاورزی در سال ۱۳۸۵



به منظور مسامحت به کشاورزان از سوی بانک
کشاورزی بخشی از بدهی کشاورزان بخشوده شد



مصاحبه مطبوعاتی دکتر نوربخش،
مدیرعامل بانک کشاورزی



مدیر در نقش عربی



تمهینات بانک کشاورزی
به کشاورزان و دامداران





تأکید بر پیشرفت استان هادر زمینه باز مهندسی فرایندها دومین همایش سراسری مدیران بانک کشاورزی در روز پنجشنبه ۲۴ فروردین در مرکز رفاهی نظریعی مهر ۸۲ دانشگاه الهیه برگزار شد. در ابتدای این همایش دکتر نوربخش مدیر عامل بانک کشاورزی، خطوط اصلی سیاست‌های بانک را ترسیم کرد. سپس آقای نظری عضو هیئت مدیره در رابطه با مسائل مالی و برنامه منابع و مصارف مطالبی عنوان کرد و در ادامه دکتر شهیدزادگان اعضای هیئت مدیره به بیان مسائل اعتباری و مالی بانک پرداخت.



طرح جذب دانشجویان ممتاز به عنوان راهمایان شعب -مدتی است که مشتریان شعب برتر اکثر بانک کشاورزی در بدو ورودشان به شعبها خوشامدگویی و راهنمایی فرد نایابی مواجه می‌شوند که در استفاده از سیستم نوین دهنی تهیه فرم ها و ... به آنها کمک می‌کند. به‌طور کلی این افراد تحت عنوان راهمایان مطلع شعب نامیده می‌شوند که همگی از میان دانشجویان ممتاز دانشگاه‌ها هستند.

بانک جهانی در یک نگاه - بدون شک شناخت بازارهای جهانی و آشنایی با چگونگی ساختار تشکیلات و فعالیت آنها افق جدیدی را فر روی ما خواهد گشود. متن حاضر از سایت رسمی بانک جهانی www.worldbank.com اقتباس گردید. در واقع چشم‌انداز کارهای از فعالیت‌های بانک جهانی است.

گزارش (۳-۱۳)
- مصاحبه مطبوعاتی دکتر نوربخش مدیر عامل بانک کشاورزی
- همایش سراسری مدیران بانک کشاورزی در سال ۸۴

اخبار بانک (۲۱-۱۳)
گزارش (۳۱-۲۲)
- پنجمین جشنواره ملی عثرا
- تأمین منابع زتن روستایی از طریق ارائه اعتبارات خرد
- طرح جذب دانشجویان ممتاز به عنوان راهمایان شعب

مقالات (۳۳-۳۲)

ناظرین ویژه (۳۷-۳۴)
گفت و گو (۳۰-۳۸)

- گفت و گو با آقای رسول پاننده رئیس شعبه مرکزی بانک کشاورزی
یک گزارش (۴۱-۴۰)

- میزان تسهیلات پرداختی بانک کشاورزی در استان مازندران

مقالات (۵۶ - ۴۷)

- مدیر در نقش مربی
- مهارت‌های مدیریتی
- چگونه خود را برای ارائه آماده کنیم

ساعت (۵۱ - ۵۰)

صفحه شعر (۵۹ - ۵۸)

تشریح شدگان (۶۲ - ۶۰)

صاحب امتیاز: بانک کشاورزی
مدیر مسئول: قاسم محمدی
مدیرین: مهندس منوچهر کریم زاده
مدیر هنری و نشر: محسنی، مجری: هفت هنر سپهر

همکاران این شمار:
آپارتمانی - محسنی، شادمانی زاده
سیملا دلاوی - عزت‌کن صبا - زهرا حیدری - مراد علی نظری - انجمن فرودان - جمشید بیانی - مهندس جاسکانه لاجینی و علی مهرجویا

نظرات، افکار نظریه:
تهران بزرگراه جلال آل احمدش خیابان شهر آرا
سازمان بانک کشاورزی، طبقه اول،
آباده کل رابطه عمومی و اطلاع رسانی تلفن: ۸۸۸۲۲۲۲۲
پست الکترونیک: agri-bank.com
نشانی وب سایت: www.agri-bank.com
استادق پستی: ۳۱۵۵-۳۱۵۶



مصاحبه مطبوعاتی دکتر نوربخش، مدیر عامل بانک کشاورزی

رضایت مردم از بانک کشاورزی

در روزهای پایانی سال ۱۳۸۴ دکتر نوربخش در بین جمعی از خبرنگاران حضور یافت تا ضمن تشریح عملکرد بانک کشاورزی در سال ۱۳۸۴، در مورد برنامه‌های آتی در سال ۱۳۸۵ مواردی را بیان کند. در این نشست علاوه بر مدیر عامل بانک کشاورزی جمعی از مدیران ارشد بانک از جمله مهندس قائمیان، مدیر امور سرمایه‌گذاری و اعتبارات، آقای خداجمی، مدیر امور ارتباطات و تجهیز منابع و نیز مدیر عامل صندوق کمک به خسارت دیدگان محصولات کشاورزی به همراه قائم مقام صندوق بیمه محصولات کشاورزی و نامی حضور داشتند.

بانکی ایجاد کند.

مشکلات خودپردازها

«دکتر نوربخش یکی از بحث‌های اخیر رسانه‌ها را در ارتباط با خرابی و مشکلات خودپردازها مطرح کرد و در این باره گفت: نو پرداخت‌های شبکه شتاب بانک کشاورزی بیش از ۵۰۰ میلیارد تومان پرداخت برای سایر بانک‌ها داشته است. در حالی که سایر بانک‌ها در مجموع ۲۷۰ میلیارد تومان پرداخت‌های بانک کشاورزی را انجام داده‌اند. یعنی دستگاه‌های بانک کشاورزی دوبرابر بیش از سایر بانک‌ها فعال بوده‌اند. همچنین در این زمینه از لحاظ فنی و شبکه ارتباطی و نیز از لحاظ ارزش اسکناس‌ها مشکل داریم. طراحی خودپردازها باید به گونه‌ای باشد که با تعداد کمی اسکناس نیاز مردم رفع شود. در حالی که در مورد اسکناس‌های فعلی به دلیل ارزش کم اسکناس‌هایمان این امر مقدور نیست. بنابراین، در بانک مرکزی به دنبال تعریف اسکناس‌های ۱۰ هزار تومانی هستیم که اگر این امر محقق نشود از ایران چک استفاده می‌کنیم. مورد دیگر این است که در این دستگاه‌ها بیش از ۸ میلیون تومان پول جا نمی‌گیرد و در روزهای پرتراکم این مبلغ در عرض ۲ تا ۳ ساعت تمام می‌شود که دلیل آن باز هم مربوط به کوچک و کم ارزش بودن پول‌های ما است.»

تکریم مشتری

«از جمله مباحث دیگری که دکتر نوربخش به توضیح آن پرداخت هماهنگی بانک با بخش کشاورزی و افزایش دقت عملیات فشرده‌گی و هماهنگی بیشتر با وزارتخانه است

از جمله اینکه امسال در بخش خسارت‌های پرداختی به محصولات کشاورزی بیش از ۲۰۰ میلیارد تومان پرداخت خسارت ناشی از سرمازدگی، خشکسالی، سیل و... داشته‌ایم که این رقم بسیار خوبی بوده. ولی مهمتر از این مسئله تغییرات بسیار گسترده‌ای است که در صندوق بیمه محصولات کشاورزی انجام شده و اسنادنامه آن در حال تغییر است تا بیمه محصولات کشاورزی به بیمه کشاورزی تبدیل شود که بتوانیم درختان را هم بیمه کنیم و در توسعه بخش کشاورزی ابزار مناسبی باشیم. گذشته از این موارد بیمه درآمد نیز در مرحله پایلوت است. در بحث صندوق کمک به تولیدکنندگان بخش کشاورزی نیز نزدیک به ۶۶ میلیارد تومان پرداخت بلاعوض داشته‌ایم.»

دستگاه‌های خودپرداز

«بنا به گفته مدیرعامل بانک در سال ۱۳۸۴ تعداد دستگاه‌های خودپرداز تا ۵۰۰ دستگاه افزایش یافته و دستگاه‌های POS به ۷۴۰۰ عدد رسیده است. همچنین تعداد کارت‌های صادر شده حدود یک میلیون و ۲۲۸ هزار عدد است که از این رقم تعداد یک میلیون و ۸۶ هزار مورد مربوط به مهرکارت است. برنامه بانک چنین است که این رقم تا سه میلیون افزایش یابد. همچنین خرید دستگاه‌های ATM انجام شده و قرار است که از ۵۰۰ به ۱۰۰۰ دستگاه افزایش یابد. در زمینه POS نیز قصد این است که تعداد این دستگاه‌ها از ۷۵۰۰ به ۱۵۰۰۰ برسد و کارهای مقدماتی در این مورد انجام شده است. البته بانک به دنبال طراحی شبکه بزرگی است که تحولی در نظام

مدیرعامل بانک کشاورزی در این نشست مطبوعاتی در زمینه افزایش سپرده‌های مردمی و رضایت مردم از بانک کشاورزی چنین گفت: در فرهنگ دینی ما توسعه کشاورزی امری مقدس است و مردم هم از خدمات بانک کشاورزی راضی هستند. علی‌رغم اینکه ممکن است انتقادهای و نواقص وجود داشته باشد، استقبال مردم از بانک خوب بوده و به همین دلیل در حال حاضر نزدیک به ۲۵ درصد افزایش سپرده‌های مردمی داشته‌ایم؛ در شرایطی که کل نظام بانکی کشور نیز با تنش‌هایی مواجه بود. این تلاش کار کمی نبود و ما برای به دست آوردن سپرده‌ها واجب دانستیم که به مردم خدمت کنیم. به هر حال، این رقم به سادگی به دست نیامده و از طریق سپرده‌های مردم، وصول مطالبات و... تأمین شده است که البته این کار با وجود فضایی که در کشور، بعد از چند سال خشکسالی ایجاد شد، کار ساده‌ای نبود؛ ولی تلاش شده که در این زمینه هم افزایش خوبی داشته باشیم.»

پرداخت اعتبارات ارزی

«دکتر نوربخش در ادامه صحبت‌های خود در زمینه افزایش اعتبارات ارزی گفت: کسالت نسبت به سال گذشته پرداخت اعتبارات ارزی ۲۵ تا ۳۰ درصد افزایش یافته است و در حال حاضر منتظریم که تا پایان بهمن‌ماه سال گذشته بیش از یک میلیارد دلار گشایش اعتبار ارزی داشته‌ایم. در صندوق بیمه محصولات کشاورزی نیز حرکات بسیار گسترده‌ای انجام شد که در آینده شاهد نتایج آن خواهیم بود.

دکتر نوربخش:

در بانک کشاورزی رضایت و تکریم ارباب رجوع را به طور دقیق مطالعه و کل فرایندها را بازمهندسی می‌کنیم تا حجم کار و زمان معطل شدن مشتری کاهش یابد.

تلاش کردیم که این انتقادهای را توضیح داده و شفاف‌سازی کنیم. سپس مدیرعامل بانک خاطرنشان کرد که بانک کشاورزی موفق شده در سال پاسخگویی در جستجوی خدمات‌رسانی به‌عنوان نهاد برتر شناخته شود.

تجهیز منابع شعب شهری

ادامه این نشست مطبوعاتی به پرسش‌های خبرنگاران اختصاص داشت. از جمله سوالات مطرح شده این بود:

اگر همه چیز را صرفاً برای بخش کشاورزی در نظر بگیریم شعب شهری چگونه تجهیز منابع خواهند داشت؟

دکتر نوربخش در پاسخ به این سوال گفت:

موضوع تخصیص منابع به بخش کشاورزی با تجهیز منابع متفاوت است. جذب منابع جذب سپرده و... لزوماً بدین معنا نیست که تسهیلاتمان هم باید در شهرها پرداخت شود. در حقیقت شعب شهری با پرداخت تسهیلات به کارخانجات و سایر مراکز دیگر پابرجا نیستند. واقعیت این است که تعداد افرادی که برای دریافت تسهیلات سپرده‌گذاری می‌کنند بسیار اندک است و رقم آن در تجهیز منابع بین ۱ تا ۱/۵ درصد است. در حالی که در سال گذشته ۲۷ درصد افزایش سپرده‌های بانک را شاهد بودیم و ۲۵ درصد پول جذب شده از شهرها از طریق



خدمات‌رسانی بهتر آماده می‌کند.

خدمات به بخش کشاورزی

بنابر نظر رئیس جمهور خدمات بانک کشاورزی فقط باید به بخش کشاورزی اختصاص یابد. دکتر نوربخش در این خصوص می‌گوید: این کار در دو فاز انجام شد. فاز اول این بود که تعهدات قبلی را انجام دهیم؛ ولی تعهد جدیدی را نپذیریم و پس از آن از مقطعی اعلام کردیم که هیچ پرداختی خارج از بخش انجام نخواهد شد و روی این موضوع تأکید کردیم. البته تکلیفی می‌شود که باید انجام دهیم. مثلاً از سوی دولت تأکید شده که برای ۱۵ هزار مسکن روستایی در ازای هر خانه ۵ میلیون تومان تسهیلات پرداخت کنیم و یا از وزارت صنایع، وزارت کار و... مصوباتی تعیین می‌شود. همچنین در این چند ماه تلاش کردیم که اعتماد دولت را جلب و در مسیر سیاست‌های طراحی شده دولت حرکت کنیم. خوشبختانه علی‌رغم انتقاد اولیه دولت در ابتدا

که بسیار پیشرفت کرد؛ به طوری که در حال حاضر بانک در حال ایجاد تفاهم‌نامه‌ای با وزارت جهاد کشاورزی است تا بتواند کشاورز را از مراجعات مکرر آسوده کند. وی در ادامه افزود: در بانک کشاورزی رضایت و تکریم ارباب رجوع را به طور دقیق مطالعه و کل فرایندها را بازمهندسی می‌کنیم تا حجم کار و زمان معطل شدن مشتری کاهش یابد. به علاوه با چند دانشگاه مذاکره کردیم تا بتوانیم فرایندها را اصلاح کنیم. همچنین خیلی خوشحال می‌شویم که مردم از ما انتقاد می‌کنند و ایرادهایمان را متذکر می‌شوند؛ چون در این صورت می‌توانیم نواقص کارمان را پیدا کنیم. از همه مهمتر اینکه مردم هم به ما اعتماد دارند که ایرادهایمان را می‌گیرند. از همه مردم تقاضا کردیم هرکس انتقاد یا پیشنهادی دارد از طریق مرکز ارتباط سبز با ما درمیان بگذارد. نقدهای منتقدانه ما را برای

اعتبارات پرداختی بانک بود که دکتر نوربخش در این مورد این طور توضیح داد: «میزان کل اعتبارات پرداختی بانک در سال ۱۳۸۳ در حدود سه هزار و ۷۰۰ میلیارد تومان بود که این رقم امسال تا پایان بهمن ماه به حدود چهار هزار و ۵۰۰ میلیارد تومان رسیده که نسبت به سال گذشته بیش از ۳۰ درصد افزایش داشته است. پیش بینی می شود تا پایان سال ۱۳۸۴ این رقم به چهار هزار و ۸۰۰ میلیارد تومان افزایش یابد.»

کارشناسی نرخ بهره

دکتر نوربخش به فردی که معتقد بود نرخ ۱۴ درصد بهره کارشناسی نشده پاسخ دادند: «نرخ ۱۴ درصد کارشناسی شده است و ما می توانیم ۱۴ درصد را پرداخت کنیم. دلیل آن یک بحث کاملاً فنی بانکی است صرفه جویی در هزینه ها، استفاده از سیستم های الکترونیکی، بازمهندسی روش ها، استفاده از شگردهای بانکی به اضافه کم توقع کردن سود دولت از بانک. همگی چنین فوایدی را در پی داشت که این کار ممکن و کارشناسی شده است.»

تعامل یا پست بانک

دکتر نوربخش درباره تعامل با پست بانک و استفاده از پتانسیل های بیرونی برای افزایش شعب بانک چنین گفت: «در حال حاضر ۱۸۲۰ شعبه در کل کشور داریم و این در حالی است که در مناطقی کم جمعیت یا دور دست نمی توانیم شعبه جدید داشته باشیم. چون در بعضی از مناطق ایجاد شعبه جدید مستلزم وجود نوبحه بانک مرکزی است و مواردی پیش می آید که تأسیس شعب تازه از نظر ما نوبحه دارد. ولی از نظر بانک مرکزی این گونه نیست. در چند ماه اخیر نیز در حدود ۲۰۰ نمایندگی مجلس مستقیماً چنین درخواستی داشته اند. ما به دنبال این هستیم که خدمات را در مراکز کم بازده به بخش خصوصی واگذار کنیم که البته کار پیچیده ای است. در حال حاضر ما به دوهزار پایگاه دریافت و پرداخت نیاز داریم. ولی به دلیل اقتصادی نبودن، نمی توانیم شعبه بزنیم و نیاز به پتانسیل های بیرونی از قبیل پست بانک داریم.»

اعتبارات پرداختی

پروستی دیگری مربوط به میزان

حساب های قرض الحسنه صورت می گیرد. همچنین تا آخر بهمن ماه امسال به یک میلیون و ۶۰۰ هزار نفر تسهیلات پرداخت کردیم که احتمالاً تا پایان سال ۱۰۰ هزار نفر دیگر نیز تسهیلات دریافت خواهند کرد.»

کاهش نرخ بهره

دکتر نوربخش در پاسخ به سؤالی در رابطه با کاهش نرخ بهره این طور پاسخ داد: «در این زمینه تابع شورای پول و اعتبار هستیم و علاقه مندیم که این رقم کاهش یابد. ما می خواهیم کار برای کشاورزان ارزانتر تمام شود و اولین بانکی بودیم که بهره ۱۴ درصد را به شورای پول و اعتبار پیشنهاد دادیم و در حال حاضر که تصویب شده آن را اجرا می کنیم. در مورد تکرقمی شدن نرخ بهره مابقی آن باید از جانب وزارتخانه به عنوان یارانه پرداخت شود و نسبت به تکرقمی شدن نرخ بهره امیدواریم.»

سخت گیری در پرداخت تسهیلات

طبق پاسخ مدیرعامل بانک کشاورزی به یکی از سؤالات، از این پس در سال ۱۳۸۵ نوبحه فنی، اقتصادی و مالی طرح ها با دقت و سختگیری بیشتری پیگیری می شود. چون بانک شاهد این فتنه بوده که قسمتی از ورشکستگی اشخاص به دلیل محکم و منطقی بودن طرح های نوجویی اتفاق افتاده که باعث می شود کشاورزان در مشیقه قرار بگیرند. سختگیری دیگر در زمینه اهلیت است. یعنی تسهیل گیرندگان باید بتوانند طرح را انجام دهند. برای مثال در فعالیت هایی از قبیل دامپروری، پرورش ماهی و... انتخابی باید آگاهی کافی در این زمینه داشته باشند.



در همایش سراسری مدیران بانک کشاورزی در سال ۸۵، عنوان شد

تأکید بر پیشرفت استان‌ها در زمینه بازمهندسی فرایندها



دومین همایش سراسری مدیران بانک کشاورزی در روز پنجشنبه ۲۴ فروردین در مرکز رفاهی تفریحی مهر ۸۲ (باشگاه الهیه) برگزار شد. در ابتدای این همایش دکتر نوربخش، مدیرعامل بانک کشاورزی، خطوط اصلی سیاست‌های بانک را ترسیم کردند. سپس آقای نظری، عضو هیئت مدیره، در رابطه با مسائل مالی و برنامه منابع و مصارف مطالبی عنوان کرد و در ادامه دکتر شهیدزاده از اعضای هیئت مدیره به بیان مسائل اعتباری و مالی بانک پرداخت.

عملکرد بانک در سال گذشته

◀ سرانگاز این همایش به سخنرانی دکتر نوربخش اختصاص داشت. وی پس از خیرمقدم و تشکر از حضار، تبریک اعیاد و تسلیت به بازماندگان زلزله خرم آباد به بررسی روند جریانات سال ۱۳۸۴ پرداخت و در این باره گفتند: سال ۱۳۸۴، سالی بود که در آن تحولات زیادی اتفاق افتاد. نظریات فعال و معنای پرچامی بر بانکها وارد شد. اگر ندیس، استقامت، تجربه و کار دانی شما عزیزان نبود شاید سربلندی امروز به این صورت حاصل نمی شد. به حمدالله توانسته سال گذشته را با وجود مشکلات و تلاطم های وارد بر بانکها، مخصوصاً بانک کشاورزی با قوت، افتخار و آبرومندانه پشت سر بگذاریم. در این سال مردم توانسته اند بیشترین بهره مندی را در بخش کشاورزی داشته باشند و بانک کشاورزی توانست اغلب انتظارات مردم را برآورده سازد. در این سال توانستیم در عملکرد بانک کشاورزی رکورد جدیدی داشته باشیم. این رکورد مربوط به ماده کل تسهیلات و پرداخت تسهیلات است. در حالت عادی پیش بینی می کردیم که سال گذشته تا ۴۲ هزار میلیارد پرداخت داشته باشیم که این رقم نزدیک به ۵۰ هزار میلیارد رسید. و این رکورد از لحاظ رشایت مردم، پرسنل و حل مشکل تولید کنندگان قابل تقدیر و تشکر است. همچنین با همته تلاش



بشکاف و ابتکار شما توانستیم در وسول مطالبات به ارقام چشمگیری دسترسی پیدا کنیم^۱

وی در ادامه افزود: تلاش می‌کنیم که پرسنل، مدیران، و کارشناسان ما زمینه استفاده بیشتر از داناتی خود را داشته باشند و شرایطی برایشان فراهم شود که از داناتی، فکر، توانایی، و ابتکارشان برای پیشرفت بانک استفاده کنند. درست است که شاخص‌هایی از قبل در نظر گرفته شده و ما براساس این شاخص‌ها کارمندان را به سوی کار کردن سوق می‌دهیم، ولی این مباحث کافی نیست و پرسنل ما بیش از این توانمند هستند. باید از آنها بخواهیم کار فکری بیشتری انجام دهند و توانایی‌های خود را بیشتر به کار ببرند. کارکنان بانک کشاورزی به کار، شغل، سازمان و کشور خود برای پیشرفت، رشد، توسعه و خدمت به بخش کشاورزی تعهد زیادی دارند. بسیاری از کارکنان مخصوصاً آنها که قدیمی‌تر هستند و به کارشان عشق و علاقه دارند و از اینکه می‌بینند کشاورزی در کارش موفق است و یا مشکل او برطرف شده، لذت می‌برند. این تعهد بسیار مهم است. کارکنان ما تعهد و داناتی دارند و کافی است که ما بسش از بسش تأکید کنیم^۲.

لزوم تجدیدنظر در سیاست‌ها

◀ دکتر توریخس ضمن تأکید بر تجدیدنظر بر روی تمام مراحل کار یا بازفکری برای تمام حرکت‌ها چنین گفت: «این تجدیدنظر می‌تواند از سیاست‌ها شروع شود تا بازمهندسی فرایندها، همه این مسائل باید مدنظر قرار گیرند البته درست است که بازطراحی سیاست‌ها بر عهده مدیریت عالی سازمان است و اعضای هیئت مدیره و گروه‌های فکری سازمان در آن دخیل هستند اما راه‌نمایی و تذکر

مدیران بانک برای مارا هکشتام و ماندت سیگنال‌هایی است که حرکت ما را تنظیم می‌کند. از این بابت از شما تقاضا می‌کنیم که به ما کمک کنید به عبارت دیگر. ما توجه به دوره فعلی چه سیاست‌هایی مورد نیاز است؟ ممکن است که ۱۰ سال سیاستی داشته‌ایم و در آن موفق بودیم، ولی آیا امسال هم باید همان سیاست را دنبال کنیم؟ باید به این مسأله توجه کنیم که آیا این سیاست با مسائل امروز سازگار است یا خیر؟ این نکته را در نظر بگیریم که امکانات ما چیست و نیازها و شرایط حاکم بر جامعه کدام است؟ آیا امکانات ما با نیازهای جامعه تطبیق دارد و چقدر اختیارات داریم؟ به هیچ وجه نمی‌توانیم به این نظر اکتفا کنیم که چون یک سیاست در گذشته موفق بوده، امسال هم موفق است. این طرز فکر به هیچ وجه جایگاه علمی ندارد^۳.

مدیرعامل بانک کشاورزی در این همایش نسبت به پیشرفت استان‌ها در زمینه بازمهندسی فرایندها تأکید کرده و در این باره گفت: «تاکنون در این رابطه که چه آسانی بیشتر بجهیز منابع دارد یا سوده‌ی آن بیشتر است. بررسی‌هایی انجام می‌شد، ولی الان می‌گوییم چه آسانی در بازمهندسی فرایندها موفق‌تر است تا سوده‌ی آن افزایش و نیاز به تعداد پرسنل را کاهش دهد. همچنین با استفاده از بازمهندسی بتواند خدمت گیرندگان بخش کشاورزی را راضی کند و سرعت کار را بالا ببرد^۴.

راه‌اندازی پروژه مهرگستر

◀ طبق گفته مدیرعامل بانک کشاورزی طراحی و تهیه سخت‌افزار، برنامه‌های آموزشی و... در زمینه پروژه مهرگستر در مرکز فعال بوده و کمپویش بعضی از استان‌ها هم تلاش‌هایی در این

زمینه داشته باشند، ولی سال ۱۳۸۵ سالی است که باید فشار بسیار شدیدی را در استان‌ها تحمل کنیم.

امسال سالی است که شمه‌ها باید بتوانند ما این پروژه کار کنند و ممکن است دو یا سه ماه چند نفر از پرسنل شعبه برای آموزش از شعبه خارج شوند. سخن‌رینانی است و یک نامه‌ها هر شعبه درگیر اجرای این طرح خواهد بود و یک سوم کارکنان خود را از دست می‌دهد. متأسفانه این امر انتخابی نیست که شعب هر زمانی که بخواهند نیروهایش را برای آموزش اعزام کنند، چون مشکل آموزش و زمان وجود دارد. بنابراین، لازم است تدابیری در این زمینه در نظر گرفته شود و به دنبال شیوه‌هایی باشیم که حجم کار شعبه کاهش پیدا کند. امسال در زمینه پرداخت پول گندم نیز اتفاقی افتاده است که شعب ما باید از این فضا برای دایر کردن سیستم استفاده کنند. یعنی مدیران استان‌ها به این امر واقفاند که شعبه‌ها در چه زمانی فشار کمتری دارند و ما از بین رفتن فشار گندم می‌تواند موضوعات دیگری نظیر مهرگستر، جابه‌جایی پرسنل و... را جایگزین کنند^۵.

همچنین مدیرعامل بانک کشاورزی خاطر نشان کرد که پروژه مهرگستر تاکنون موفقیت‌های خوبی به دست آورده است، ولی گام‌های بعدی باید قویتر برداشته شود.

توسعه شعب شهری

◀ دکتر توریخس در ادامه در زمینه توسعه شعب چنین گفت: «طبق روال قبلی شعب ما هر ۶ ماه یک بار تغییر می‌کنند. بانک یک واحد اقتصادی است و از نظر اقتصادی در وضعیت هستیم که ریسک بسیار بالاست چون نرخ سود به ۱۴ درصد رسیده و طبق



نفاوت عملکرد در سال ۱۳۸۵ چنین گفت: تا سال ۱۳۷۲ شیوه پرداخت ما به گونه‌ای بود که رقم دقیق پرداخت‌ها را از قبل می‌دانستیم و براساس حرکت‌های وزارت کشاورزی برای هر بخش سهمیه تعیین می‌کردیم. از سال ۱۳۷۲ به بعد با رویکرد بانک دربارۀ خوداتکایی منابع، صحبت از اعطای تسهیلات به روش مانده پیش آمد و طی این سال‌ها همکاران ما در چارچوب روش مانده و حرکت‌ها و سیاست‌های بانک به گونه‌ای اقدام کردند که سهم سپرده‌ها در ترکیب منابع بانک به بالای ۵۶ درصد رسید. امسال اگر بخواهیم سیاست خود را در اعطای تسهیلات تغییر دهیم، قطعاً سال سختی را در تعامل زمینه‌ها خواهیم داشت. تعهداتی داریم که اگر انجام ندهیم نگران هستیم که منابع مابه‌جایی نرسد.

مروری بر عملکرد سال ۱۳۸۲ نشان می‌دهد در زمینه منابع، پیش‌بینی بانک در رابطه با وصول مطالبات ۴۰ هزار میلیارد ریال بوده، ولی با تجدید تسهیلات و پایابای شدن و با هر اقدام دیگر این رقم به ۴۰۱۲۰ میلیارد ریال رسیده است. جمع‌آوری سپرده‌ها طبق

مدیران متدین تری داشتیم عملکرد بهتری را نیز شاهد بودیم و در آن متعلقه اختلال و اعتراضات دیگران کمتر بود.

بیمه محصولات کشاورزی

◀ دکتر نوربخش در پایان سخنان خود به این موضوع اشاره کرد که امسال حجم بیمه محصولات کشاورزی افزایش یافته و پشتیبانی بیشتر مورد نیاز است به اضافه اینکه در طراحی ساختار بیمه باید یک بازیگری داشته باشیم. یعنی مدلی که در بعضی از استان‌ها وجود دارد به شیوه بهتری هم می‌تواند باشد. در بیمه توان خوبی وجود دارد و در بخش کشاورزی نیاز شدیدی برای بیمه محصولات کشاورزی دیده می‌شود. در مجلس به دنبال این رفتیم که اعتبارات بیمه ۱۰ برابر شود و ۱۰۰۰ درصد افزایش یابد. در مرحله‌ای تا ۵ برابر آن را کمیسیون کشاورزی پذیرفت و تا ۲ برابر شدن آن در مصوبات کمیسیون کشاورزی و اقتصاد رفت. ولی در کمیسیون تلفیق حذف شد. امسال باید جهش خیلی بزرگی در بیمه محصولات کشاورزی داشته باشیم و روش‌های دیگری برای سرمایه‌گذاری بباییم چون سرمایه‌گذاری در بیمه ریسک تولید را کاهش می‌دهد و تولیدکننده را آسوده‌خاطر می‌کند. بدین ترتیب اگر حادثه‌ای پیش آید تکلیف وی روشن است. علاوه بر این یکی از معیارهای توسعه بافتگی یک کشور بیمه محصولات کشاورزی آن است.

جمع‌آوری سپرده‌ها و وصول مطالبات

◀ در بخش بعدی این همایش دیدگاه آقای نظری در رابطه با مسائل مالی، جمع‌آوری سپرده‌ها یا وصول مطالبات مطرح شد. وی در این زمینه و اهمیت

گفته آقای نظری از ۱۰۶ میلیارد تومان سود به ۲۶۰ میلیارد تومان ضرر می‌رسیم ولی هرگز اجازه نمی‌دهیم که این ضرر اتفاق بیفتد.

۱۰۰ مدیر داریم که تجربه زیادی دارند و کمتر سازماتی است که تجربه چنین هماهنگی را داشته باشد. باید برای جلوگیری از ۲۶۰ میلیارد تومان ضرر انواع تدابیر را به کار ببریم و آن شامل سه سال آینده به علت جلوگیری از وقوع چنین ضرری به خود افتخار می‌کنیم. به هر حال شعبه‌ای که در حال کار است اگر به اهداف ما کمک کند، باقی می‌ماند اگر ضعیف است آن را تقویت می‌کنیم. اگر کارهایش توجیه ندارد به دنبال این هستیم که آیا می‌توانیم مسؤلیت دیگری را به آن واگذار کنیم. در غیر این صورت، شعبه را تعطیل می‌کنیم. همچنین چنین دستورالعملی وجود ندارد که هر استانی باید ۲۰ درصد شعب شهری خود را بنهد. در بعضی از مناطق برای تأسیس شعبه جدید از سوی فرماندار، استاندار یا نمایندگان مجلس شورای اسلامی به مدیران استان فشار وارد می‌شود. در صورتی که مدیران مطمئن هستند انجام این کار اقتصادی نیست. در این صورت باید تدبیری در این رابطه اندیشیده شود یعنی خواسته آنها برآورده شود ضمن اینکه از نظر اقتصادی ضرر نکنیم.

دکتر نوربخش یکی از حرکت‌های خوب بانک کشاورزی را انتخاب رئیس شعبه توسط مدیران عنوان کرد و در این باره گفت: در این زمینه باید دقت بیشتری صورت گیرد. البته اغلب رؤسای شعب افرادی یویا، مسؤلیت‌پذیر، پرتحرک و پانشاط و علاوه بر این متعهد، پاک و متدین هم هستند. در شرایط مساوی آنجا که

برنامه از نظر ما ۲ هزار میلیارد کمتر از برنامه بوده است. ولی در ابتدا اعلام کردیم که شاید رقم ۱۶ هزار میلیارد برای جمع آوری سپرده‌ها بسیار باشد. پروانه باشد و اعتراضات بسیاری وجود داشت. اما دلایل خود را اعلام کردیم که بر اساس جمع آوری سپرده‌ها مشکلاتمان را حل کنیم. اگر چنین اتفاقی بیفتاده برنامه‌های دیگری اجرا کردیم. مثلاً قرار نبود از بانک‌ها استقراف داشته باشیم و این کار را برای کمک به بخش انجام دادیم تا جایگزین منابع ۴۰ درصد کنیم در زمینه لفظی تسهیلات نیز نسبت به برنامه ۸ هزار میلیارد افزایش داشتیم ولی بررسی‌ها نشان داد که اگر ۳ تا ۴ هزار میلیارد کمتر پرداخت می‌کردیم هم لطمه‌ای به بخش وارد نمی‌شد.

پیش‌بینی عملکرد سال ۱۳۸۵

«آقای نظری در بخش دیگری از صحبت‌های خود به بررسی برنامه منابع و مصارف سال ۱۳۸۵ پرداخت و در این باره گفت: پرداخت تسهیلات به نظام بانکی را در اولویت قرار داده‌ایم. همچنین امکان حذف هزینه‌های عملیاتی برای بانک وجود ندارد. انتظار حذف هزینه‌های پرسنی و عملیاتی نیز ممکن نیست. بنابراین، در قسمت مصارف به استثنای اعطای تسهیلات که می‌تواند نظارت و تا حدی کنترل شده باشد در سایر مصارف قدرت مانور زیادی نداریم. با توجه به عملکرد سال ۱۳۸۴ و برنامه‌های پیش‌روی سال ۱۳۸۵ بر تراز منابع و مصارف سال ۱۳۸۵ را تصحیح کردیم در زمینه مصارف اگر تسهیلات را با مبلغ ۵۸۵۰۰ میلیارد (۶ هزار میلیارد ارزی و ۵۲۵۰۰ میلیارد وجوه انباره شده و تکلیفی) کنار بگذاریم بلندفیه مصارف را پرداخت کنیم در جدول منابع نیز مانند تسهیلات بانک تقریباً به بالای ۹۶ هزار

میلیارد رسیده است. بنابراین ۵۲ هزار میلیارد رقمی است که با توجه به پتانسیل فعلی و بدون هیچ تلاش مضاعف به آن می‌رسیم. در وجود انباره شده ۶ هزار میلیارد در اختیار ما قرار می‌گیرد که باید آن را با وزارت جهاد کشاورزی ۲۵-۲۰ هزار میلیارد تقسیم کنیم که در همان ۵۲ هزار میلیارد ریال پیش‌بینی شده است. برای کسری منابع نیز باید از جمع آوری سپرده‌ها استفاده کنیم که رقمی در حدود ۱۵ هزار میلیارد را شامل می‌شود. شاید برخی تصور کنند که دستوری به این عملکرد آسان است. چون عملکرد سال گذشته ۱۴۵۰۰ میلیارد ریال بوده است. در حقیقت رسیدن به این رقم ضمنی و فطری است و حداقل نیاز ماست که باید به آن برسیم.

آثار کاهش نرخ تسهیلات

«طبق برآورد اولیه بانک قرار بود ۱۸۱ میلیارد ریال سود داشته باشیم که با توجه به کاهش نرخ سود به ۲۶۲ میلیارد ریال می‌رسیم. در هیئت مدیره مطرح کردیم که بذرفتن زبان مسکن نیست و باید راه حل‌های مختلفی را برای مقابله با این پیشنهاد داشته باشیم. ولی آثار آن را می‌بینیم می‌کنیم که برای کاهش ۲ درصد نرخ سود تسهیلات، درآمد ما از ۱۰ هزار میلیارد به ۹۶۰۰ میلیارد می‌رسد که چیزی در حدود ۵۰۰ میلیارد ریال کاهش پیدا می‌کند. یکی از راه‌های جلوگیری از زبان کنترل اضافه برداشت است و می‌توانیم ما کنترل منابع و مصارف از برور آن جلوگیری کنیم. دوم اینکه برای کاهش مطالبات سررسیده و معوق هدف‌گذاری انجام داده‌ایم.

سپس آقای نظری به اهمیت اصلاح روش‌ها تأکید کرد. تا سال ساختی را در همه زمینه‌ها پشت سر بگذاریم. بنابر این، هیچ‌یک از ما اجازه نخواهیم

داد که به دلیل کاهش نرخ‌ها زبان بینیم. به عبارت دیگر، از طریق افزایش منابع مردمی، رفتن به سراغ اضافه برداشت و بهانه‌ها وصول مطالباتی که حق ماست باید از زبان جلوگیری کرد. علاوه بر این در سال گذشته بانک کشاورزی ۲۰۱ هزار مشتری حساب جاری را جذب کرده و مشخص است که هر استانی در زمینه باز کردن حساب جاری فعالیت داشته است. اما در حقیقت ۲۰ درصد از این تعداد مشتریان بودند که مشکل داشته‌اند. بنابراین از بخش بررسی و از بخش امار و اطلاعات بانکی درخواست کردیم. بر روی افتتاح حساب جاری مشتریان دقت داشته باشند. هدف این است که نسبت به انتخاب مشتریان توجه بیشتری صورت گیرد و رئیس شعبه‌ها را در این زمینه راهنمایی کنیم. در مجموع باید در کارهای خودمان بازنگری انجام دهیم و خط‌مشی‌های جدیدی ایجاد کنیم. بهترین خط‌مشی جدید جذب سپرده‌ها شامل این است که به سراغ مشتریان با پروم که با ما کار می‌کنند و در حوزه عمل بانک قرار دارند.

عدم پرداخت تسهیلات قبل از سررسید

«دکتر شهیدزاده نیز طی این همایش حول محورهای اعتباری و نظارتی بانک می‌آوردی را سنتز کرد. وی سخنرانی خود را این گونه آغاز کرد: «نویسند این سال ساخت از دو سال گذشته داده شده بود. سال ۱۳۸۵ سال بی‌ترانطمی است که اگر تدابیری نپنداریم با مشکلاتی مواجه خواهیم شد. هر چند در بانک کشاورزی بر روی همه این موارد کار شده است. در مورد اعطای تسهیلات، هیئت مدیره بانک راهکارهای لازم را در مورد کاهش سود در نظر گرفته‌اند. ما باید آمادگی لازم داشته باشیم و خودم را با

تشکیل جلسات کارگروه‌های طرح

تکریم در مدیریت هابه‌طور منظم.
دکتر شهیدزاده طرح دیگری در این رابطه را طرح ناظرین ویژه عنوان کرد که بانک کشاورزی آن را به عنوان اولین بانک به نام ثبت کرده است. در زمینه این طرح گزارش‌های خوبی ارائه شده که از جمله برنامه‌های این طرح را می‌توان برگزاری همایش برای ناظرین ویژه و پیگیری‌های ناظرین ویژه در شعب تا رفع کامل مشکلات و موانع را عنوان کرد. یکی از مشکلاتی که سال گذشته با آن مواجه شدیم افزایش شکایات بود که به ۸۷۴۱ مورد رسید. با بررسی‌های مختلف به این نتیجه رسیدیم که اگر مدیران به کار شعب نظارت داشته باشند بخشی از این شکایات کاهش خواهد یافت و بخشی از این موارد در حیطه اختیارات مدیران استان است.
از موارد دیگری که دکتر شهیدزاده بر روی آن تأکید کرد تشکیل پرونده مادر بود که با تشکیل این پرونده کارها ساده‌تر و در وقت صرفه‌جویی خواهد شد.

تشکیل کارگروه‌ها

گفتنی است بخش دیگری از همایش مدیران به تشکیل کارگاه‌ها (کارگروه‌های همفکری) با موضوعات مختلف اختصاصی داشت که عبارت بودند از: کارگروه منابع و مصارف (سازوکار، ضمانت اجرایی و نظام انگیزشی)، روش‌های جبران کاهش درآمد بانک، استقرار پرداخت تسهیلات بانک در بخش کشاورزی و بررسی خط‌مشی اعتباری سال جاری. ارائه راهکارهای نوین نظارتی و پروژا جمع بانکداری الکترونیک.
در پایان نیز نتایج کارگروه‌ها توسط نمایندگان گروه‌ها بررسی و سپس جلسه پرسش و پاسخی در این رابطه تشکیل شد.

تسهیلات تکلیفی رفع کنیم بحث دیگر در طرح‌های کوچک اشتغال‌زایی پرداخت به افرادی است که اهلیت کار دارند و طرح باید توجه فنی، اقتصادی و مدیریتی داشته باشد. تا زمانی که مشخص نشود هزینه‌های طرح قابل بازگشت است نباید تأیید شود.

نظارت و بازرسی

دکتر شهیدزاده در میحث نظارت و بازرسی اقدامات مورد توجه در این رابطه را چنین عنوان کرد: اولین کاری که باید مورد توجه قرار گیرد، تعلیف روابط مشتریان و دستگاه‌های دولتی است و طرح تکریم مشتریان از جمله اقداماتی است که باید در این زمینه مورد توجه قرار گیرد. بنابراین، انتظارات ما در این رابطه چنین است:

- آشناسازی شعب و مدیریت با مفاهیم طرح تکریم
- تشکیل کارگروه طرح تکریم در مدیریت استان‌ها
- تهیه نرم‌افزارهایی در این زمینه
- بررسی موانع و مشکلات
- تعامل با ادارات کل نظارت و امور شعب

شرایط وفق دعیم تا در کمترین مدت به برنامه‌ای برای تداوم سرفرازی بانک برسیم. در این روند اولین مشکل تسویه حساب مشتری‌ها قبل از سررسید است. بدین منظور در بخشنامه‌ای این سازوکار را پیش‌بینی کرده‌ایم. کسی که بخواهد قبل از سررسید تسویه کند، می‌تواند این کار را انجام دهد اما تسهیلات مجدد تا قبل از سررسید از سوی بانک پرداخت نخواهد شد. بنابراین مدیران باید شعب را کنترل و توجه کنند تا این مسائل مورد توجه قرار گیرد. اگر تسهیلات مجدد قبل از سررسید پرداخت شود مجری این کار به عنوان متخلف به ما معرفی خواهد شد. در این ستر که همگی در نالایم قرار گرفته‌ایم کسی از مجموعه نباید به این نالایم دامن بزند.

وی در ادامه افزود: در پرداخت تسهیلات اجرای سیاست‌های وزارت جهاد کشاورزی در خود کفایی محصولات برای ماهمیت دارد و اولویت ما پرداخت مربوط به تسهیلات گشت گندم، جو و اولویت‌های وزارت نخله است. در ارتباط با سرفرازی‌ها و دامداری‌ها باید سعی کنیم که مشکلاتشان را با





اخبار کوتاه

تجلیل از کشاورزان نمونه در استان یزد

به منظور تجلیل از کشاورزان نمونه استان یزد، مراسمی در سالن استانداری یزد برگزار شد. در این مراسم ابتدا کشاورزان نمونه در خصوص چگونگی به کارگیری روش‌های نوین در پیشرفت شغل شان توضیحاتی ارائه دادند. سپس هدایایی به رسم یادبود توسط مدیر ستادی بانک و استاندار به آنان اعطا شد.

جلسه پرسش و پاسخ دانشجویان رشته کشاورزی

جلسه‌ای در دانشگاه میبد با حضور مسئولین جهاد کشاورزی، آقای بصیرت، مدیر ستادی بانک در استان، ودانشجویان دانشگاه آزاد میبد برگزار شد. در این جلسه آقای بصیرت در پانل پرسش و پاسخ به سوالات دانشجویان رشته‌های مرتبط با بانک، فرصت‌های شغلی، تسهیلاتی که بانک به دانشجویان و فارغ‌التحصیلان رشته کشاورزی پرداخت می‌کند و چگونگی به کارگیری آنها پاسخ داد.

افزایش ۱۲۰ درصدی هرامت به کشاورزان خسارت دیده

در سال زراعی ۱۳۸۴-۱۳۸۳ مبلغ ۵۲ میلیارد و ۲۸۷ میلیون و ۵۶۴ هزار ریال غرامت به کشاورزان خسارت دیده پرداخت شد که نسبت به سال قبل زراعی ۱۲۰ درصد رشد نشان می‌دهد. این در حالی است که کل حق بیمه دریافتی کشاورزان مبلغ ۹ میلیارد و ۲۹۶ میلیون و ۶۵۶ هزار ریال است.

آزمون رتبه بندی کارشناسی

و تبدیل وضعیت به مشاغل کارشناسی

آزمون رتبه بندی کارشناسی و تبدیل وضعیت به مشاغل کارشناسی با حضور ۵۷ نفر از داوطلبان در محل سالن اجتماعات مدیریت خراسان جنوبی و با نظارت نماینده محترم اداره کل امور کارکنان به نحو مطلوب برگزار شد.

بیستین جلسه کمیسیون منابع

و مصارف استان خراسان جنوبی

همزمان با پایان بهمن ماه بیستین جلسه کمیسیون منابع و مصارف مدیریت شعب خراسان جنوبی برگزار شد. در این جلسه که با حضور مدیر ستادی استان، مدیران فنی و پشتیبانی، کارشناسان مالی و تجهیزات منابع و وصول مطالبات تشکیل شد، آمار مقایسه‌ای هفتگی و ماهیانه منابع و مصارف شعب استان بررسی و در مورد تقاضای شعب و قوت شعب، وضعیت نقدینگی پایان سال و برنامه‌های پیشنهادی مربوطه مورد بحث و تبادل نظر قرار گرفت.

بازدید وزیر جهاد کشاورزی از بانک کشاورزی در آستانه سال جدید

مهندس اسکندری، وزیر جهاد کشاورزی، در استانه سال جدید از مجموعه بانک کشاورزی بازدید کرد و ضمن بازدید از شعبه مرکزی، پروژه مهر گستر، مرکز ارتباط سبز و مجموعه مدیریتی اعتبارات و سرمایه گذاری با مدیران، کارشناسان و کارکنان این بخش‌ها به گفت‌وگو پرداخت. به گزارش روابط عمومی و اطلاع رسانی بانک کشاورزی وزیر جهاد کشاورزی روز ۲۷ اسفند ماه سال گذشته از مجموعه بانک کشاورزی بازدید کرد و با حضور در جلسه هیئت مدیره این بانک ضمن تأکید بر اهمیت توسعه کشاورزی اظهار داشت: توسعه کشاورزی کاری است که نهادها و ارکان‌های مختلف باید برای گسترش آن دست به دست هم دهند تا این مهم تحقق پیدا کند و در این خدمندگاری بانک کشاورزی مؤثرترین نهاد است. وی در جمع مدیران امور و دیگر مدیران ستادی این بانک نیز حاضر شد و در تشریح صمیمانه از تلاش و دلسوزی

مراسم دیدار نروزی مدیر عامل بانک با کارکنان



دیدار نروزی مدیر عامل بانک با حضور مدیران و کارکنان ستادی بانک روز ۱۴ فروردین ماه سال جاری در محل ساختمان مرکزی بانک برگزار شد.

به گزارش رویه عمومی و اطلاع‌رسانی در این مراسم دکتر نورهیبت مدیر عامل بانک ضمن تبریک سال جدید و دوازدهم فروردین، از تلاش کارکنان بانک به سبب کسب موفقیت‌های چشمگیر در سال ۱۳۸۴ تشکر و قدردانی کرد و از این سال به عنوان سالی پر تلاطم، پرتنش و چالش فراوان برای بانک‌ها یاد کرد که با لطف خداوند و اتخا تصمیم‌های لازم، برنامه‌ریزی مناسب و وحدت و انسجام و تلاش‌های کارکنان دلسوز بانک با موفقیت سپری شد. همچنین که نسبت به سال ۱۳۸۳ شاهد رشد ۲۳ درصدی تسهیلات ۴۰ درصدی جذب سپرده‌ها و پیشرفت قابل توجهی در وصول مطالبات و بانکداری الکترونیک بوده‌ایم.

ایشان ضمن اشاره به این نکته که نباید به این موفقیت‌ها بسنده شود، اظهار امیدواری کرد با استفاده از نیروی بالقوه موجود در بانک کشاورزی موفقیت‌های بیشتری کسب نماییم و در راه پیشبرد اهداف جمهوری اسلامی و توسعه کشاورزی کشور گام برداریم. ایشان در ادامه اختلالات سال ۱۳۸۴ بانک را موهون العطف الهی و تلاش‌های کارکنان کوشا، پر تحرک و معتمد این مجموعه دانست.

مدیر عامل بانک در خاتمه سخنانش نیروی انسانی را از ارزشمندترین سرمایه‌های هر سازمان معرفی کرد و اظهار امیدواری کرد مجموعه کارکنان بانک کشاورزی بر پایه دانش و تلاش و با توجه به تعهد سازمانی، تعهد به کشور، تعهد ایدئولوژیک و تعهد به توسعه کشاورزی بتواند برای پیشرفت کشور روز به روز تعهدات بیشتری را بپذیرد و با پشتوانه این نیروی عظیم و متعهد خدمات ارزنده‌ای را در سال ۱۳۸۵ ارائه دهد.

مدیران بانک کشاورزی به ویژه کارکنان استانی تشکر و قدردانی کرد و چنین اظهار داشت که آنچه در بخش کشاورزی اتفاق افتاده قطعاً نتیجه همکاری و هم‌افزایی نزدیک این عزیزان بوده است.

مهندس اسکندری در ادامه سخنانش چنین ابراز داشت: آنچه در مجموعه وزارت جهاد کشاورزی اتفاق می‌افتد همگی مرتبط باهم هستند. به گونه‌ای که اگر امروز آمار تولید گوشت سفید و گوشت مرغ یک میلیون و صد و پنجاه هزار تن، تولید تخم مرغ حدود هفتصد هزار تن، محصولات باغی حدود ۱۳ میلیون تن اعلام می‌شود یا در تولید گندم به خود کفایی رسیده‌ایم. حمایت‌های بانک کشاورزی نقش اساسی داشته به نحوی که اگر این حمایت‌ها نبود، شاید خیلی از این اتفاقات رخ نداده بود.

با اینکه با تأخیر مواجه شده بود.

وزیر جهاد کشاورزی بر ضرورت اصلاح برخی از پروژه‌ها مثل پروژه پرورش میگو، سیستم مدار بسته و... اشاره کرد و اظهار داشت: این پروژه‌ها در نظام بانکی یک مشکل و در سیستم اجرا مشکلات دیگری را به وجود آورده است که قطعاً تولیدکننده در آن نقش زیادی نداشته است و فاعداً انجام این اصلاحات نیازمند زمان است. براین اساس پروژه‌های موفق می‌بایست مقداری گسترده‌تر بگیری شده و پروژه‌های جدید و قابل اجرا با همکاری نظام بانکی تعریف و اعلام عمومی شود تا بتوان اصلاحاتی را که در برنامه چهارم پیش‌بینی شده است اجرایی کرد.

وی با اشاره به این نکته که وزارت جهاد کشاورزی در صدد انتقال سهم بانک‌های دیگر به بانک کشاورزی است، از مدیران بانک کشاورزی خواست تا سهمی که مقرر شده بود دیگر بانک‌ها در سال ۱۳۸۴ به این بانک منتقل کنند، ولی تاکنون پرداخت نشده است را به همراه سهمی که می‌بایست در سال ۱۳۸۵ پرداخت شود، محاسبه و اعلام نمایند.

ایشان در خاتمه سخنانش عملکرد بانک را مثبت ارزیابی کرد و ابراز داشت بانک کشاورزی آنچه در تلاش بوده برای توسعه بخش کشاورزی انجام داده است، وی اظهار امیدواری کرد روال همکاری نزدیکی که بین شعب بانک کشاورزی و مدیریت‌های اجرایی جهاد کشاورزی در استان‌ها وجود دارد ادامه پیدا کند، زیرا این روند کمک می‌کند زودتر به اهداف کمی و کیفی در بخش کشاورزی برسیم.



تسهیلات بانک کشاورزی به کشاورزان و دامداران

به منظور مساعدت به کشاورزان از سوی بانک کشاورزی بخشی از بدهی کشاورزان بخشوده شد

هیئت وزیران جدیدترین وظایف بانک کشاورزی برای اعطای تسهیلات را تعیین کرد.

براساس این گزارش بانک مرکزی موظف شد تسهیلات اعتباری مربوطه را ظرف پانزده روز پس از ابلاغ آئین‌نامه جهت اجرا به بانک کشاورزی ابلاغ کند. براساس ماده یک این آئین‌نامه حداکثر تا مبلغ ۳ هزار و ۷۴۱ میلیارد ریال در قالب تسهیلات سرمایه در گردش مقرر در تصویب ۲ قانون بودجه سال ۱۳۸۵ کل کشور، در اختیار بانک کشاورزی قرار می‌گیرد تا توسط بانک مذکور برای تأمین تسهیلات موردنیاز افزایش تولید واحدهای پروار بندی و صنایع صیادی تأمین‌کننده مواد اولیه کارخانجات پودر ماهی و واحدهای تولیدکننده یودر و روغن ماهی که دارای توجیهات فنی، مالی و اقتصادی باشد و براساس مقررات این آئین‌نامه با معرفی وزارت جهاد کشاورزی به بانک کشاورزی به‌اشخاص حقیقی و حقوقی پرداخت شود.

میزان تسهیلات طرح‌های موضوع این ماده به شرح زیر است: مبلغ ۳ هزار و ۶۷۱ میلیارد ریال برای واحدهای پروار بندی و پروار بنان، و مبلغ ۸۰ میلیارد ریال برای واحدهای تولیدکننده یودر و روغن ماهی و صنایع صیادی تأمین‌کننده مواد اولیه واحدهای تولیدکننده پودر ماهی.

براساس بند دیگر این آئین‌نامه سهم آورده متقاضی در تأمین نقدینگی واحدهای پروار بندی، پروار بنان و تولیدکنندگان پودر ماهی و صنایع صیادی حداکثر ۳۰ درصد است. همچنین تعاونی‌های

به منظور مساعدت به کشاورزان خسارت دیده از خشکسالی‌های مکرر، سرمزدگی، سیل و غیره ۶ درصد از حرایم نادیه تاخیر آن دسته از تولیدکنندگان بخش کشاورزی که بدهی سررسید شده و معوق خود را تا پایان شهریورماه سال جاری به این بانک پرداخت نمایند، مورد بخشودگی قرار می‌گیرد.

همچنین بدهکارانی که به هردلیل تا پایان شهریورماه موفق به بازپرداخت بدهی سررسید شده و معوق خود نشوند، چنانچه تا پایان آذرماه سال جاری نسبت به پرداخت بدهی خود اقدام نمایند، از ۳ درصد بخشودگی بهره مند خواهند شد.



اولین گروه‌های رؤسای شعب استان قم در سال جدید

به گزارش مدیریت ستادی شعب بانک در استان قم اولین گروه‌های رؤسای شعب استان قم در سال جدید برگزار شد. در این گروه‌هایی که با حضور مدیر ستادی بانک، مدیران گروه‌های مدیریت و رؤسای شعب استان روز شازدهم فروردین ماه سال جاری در محل آمفی تئاتر مدیریت برگزار شد آقای طاهری مدیر ستادی استان ضمن تبریک به مناسبت آغاز سال نو به تشریح وضعیت و عملکرد شعب استان در زمینه تجهیز منابع و وصول مطالبات در سال گذشته پرداخت و با اشاره به سیاست و رویکرد جدید بانک مبنی بر ارائه تسهیلات به بخش کشاورزی در سال جدید بر رعایت این موضوع طبق دستورالعمل‌های صادره تأکید کرد.

وی در ادامه در ارتباط با برنامه ریزی به منظور بازاریابی در شعب کاهش نرخ سود بانکی در سال جدید و تسریع در رسیدگی به درخواست‌های مردمی سفر ریاست محترم جمهوری سخنانی را ایراد نمود در ادامه این گروه‌هایی از سوی مدیران گروه‌های مدیریت نیز در ارتباط با مسائل مالی و اعتباری توضیحاتی بیان شد. شایان ذکر است در پایان این مراسم از رؤسای شعب استان با اهدافی پنداش بخشی توسط مدیر ستادی تشکر و قدردانی به عمل آمد.

اعلام برنامه تغییر ساختار بورس کشاورزی

مدیر کل بورس کشاورزی گفت، در اجرای قانون جدید بازار اوراق بهادار مبنی بر تبدیل بورس‌های موجود (از غیراقتضایی و تجاری) به شرکت‌های سهامی، تغییر ساختار، مهمترین برنامه بورس کشاورزی در سال جاری است.

احمد گبیری، در مورد زمان تغییر ساختار بورس کشاورزی و تبدیل آن به شرکت‌های سهامی گفت: مطلق برنامه‌ریزی انجام



افتتاح دهمین باجه بانک کشاورزی در منطقه کرج در محل شهرک صنعتی سیمین دشت

دهمین باجه بانک کشاورزی در تاریخ ۸۴/۱۲/۲۲ در شهرک صنعتی سیمین دشت جنب شرکت گلین گز افتتاح شد. این مراسم با حضور آقای آشتیانی مدیر ستادی بانک در منطقه و آقای حسین زاده رئیس شعبه مرکزی کرج و کارشناسان تجهیز منابع و روابط عمومی و امور حراست مدیریت و آقای فرهادی رئیس هشت آسنا و آقای شاعری مدیر اجرایی شهرک صنعتی سیمین دشت و آقای جوادی شهردار منطقه ۱۰ کرج و جمعی از مدیران شرکت‌های مستقر در شهرک صنعتی سیمین دشت در محل شرکت کالا پلاستیک برگزار گردید. آقای آشتیانی مدیر ستادی بانک در منطقه کرج با اشاره به اینکه بانک کشاورزی همواره در پی کسب رضایت مشتری به عنوان یکی از مهمترین وظایف و اولویات‌های خود بوده افزود: ما باور داریم مشتریان و متقاضیان خدمات ما در واقع شرکای راهبردی ما هستند بنابراین جلب رضایت مشتریان پیش شرط اصلی موفقیت بانک محسوب می‌شود و بانک کشاورزی از پیشنهادات، نظرات و انتقادات مشتریان به عنوان فرصتی ارزشمند برای بهتر شدن امور استقبال و استفاده خواهد کرد.

در پایان مدیر ستادی بانک در منطقه کرج ضمن تقدیر و تشکر از هیئت انبای شهرک، به سبب همکاری و موافقت در راه‌اندازی باجه بانک کشاورزی اظهار امیدواری نمودند با همکاری تنگاتنگی که شرکت‌های واقع در شهرک صنعتی سیمین دشت با باجه بانک کشاورزی خواهند داشت زمینه گسترش آن و ایجاد شعبه‌ای بزرگ برای ارائه خدمات بانکی متنوع در شهرک فراهم گردد.



که ۷۰ درصد اعضای آنها را امدادگران و فارغ التحصیلان رشته‌های دامپروری یا شیلات تشکیل می‌دهند، برای استفاده از تسهیلات موضوع این آئین‌نامه از پرداخت تمام سهم آورده معاف هستند. براساس ماده سوم این آئین‌نامه نرخ تسهیلات موضوع ماده (۱) این آئین‌نامه برابر دو و نیم درصد (۲/۵) کمتر از حداقل نرخ مصوب شورای پول و اعتبار برای سال ۱۳۸۵ است.

همچنین مدت بازپرداخت تسهیلات اعطایی برای تأمین نقدینگی واحدهای پرورشی و پرورندگان، شاورهای صیادی تولیدکنندگان پودر و روغن ماهی حداکثر یک سال از تاریخ انعقاد قرارداد است. همچنین بانک مرکزی نیز موظف شد تسهیلات اعتباری مربوط را ظرف ۱۵ روز پس از ابلاغ آئین‌نامه تبصره ۲ قانون بودجه سال ۱۳۸۵ کل کشور جهت اجرا به بانک کشاورزی ابلاغ نماید.

شده، قرار است در ابتدا تشکیلات سازمان بورس و اوراق بهادار مشخص شود و سپس به محض اعلام آمادگی سازمان برای دریافت اساتنامه شرکت‌های سهامی عام، بورس کشاورزی آمادگی کامل را برای ارتقا اساتنامه پیشنهادی و دریافت مجوز دارد. برای این منظور جذب تعدادی کارگزار جدید و فراهم آوردن زمینه حضور فعال آنان از دیگر برنامه‌های بورس کشاورزی است.

وی راه‌اندازی بازارهای بورس را از دیگر برنامه‌های این سازمان دانست و گفت: راه‌اندازی بازارهای فرابورس از دیگر برنامه‌ها پس از بحث تغییر ساختار است.

برگزاری اولین دوره آموزشی عاملیت های بانک کشاورزی در خراسان جنوبی

در بی تفاهیم نامه منعقدہ فی مابین بانک کشاورزی و سازمان مرکزی تعاون روستایی مبنی بر واگذاری عاملیت بخشی از خدمات بانکی و اعتباری به تعاونی های روستایی سراسر کشور، اولین دوره آموزشی این عاملیت ها به صورت پایلوت و برای اعضای سه تعاونی روستایی استان خراسان جنوبی آغاز شد.

در این دوره آموزشی که توسط مدیریت شعب، بانک در خراسان جنوبی برگزار شد، فراگیران با مباحثی از قبیل اصول بانکداری و طرح تکریب، اعتبارات کشاورزی، حقوق بانکی و عقود اسلامی وصول مطالبات، رایانه، حسابداری و تجهیز منابع آشنا می شوند. این دوره از ۸۵/۷۲۸ آغاز و تا ۸۵/۷۳۱ ادامه داشت.

تشکیل باشگاه تلاشگران

چهارمین باشگاه تلاشگران در محل سالن اجتماعات شعبه امام علی (ع) شرق تهران بزرگ برگزار شد.

در این جلسه مدیر پشتیبانی شرق تهران بزرگ تمام اعضای جلسه را به ارائه راهکارهای جدید، مطالعه منابع مختلف و انعکاسی امواج مثبت با توجه به رویکرد جدید بانک تشویق نمودند.

ایشان همچنین تمام همکاران را موظف نمودند که با سیاست های دولت همگام شوند. در جلسه مذکور همچنین حاضرین به ارائه نظرات خود به شرح ذیل پرداختند:

ارائه فراخوان برای آگاهی از نظرات کارکنان در خصوص راهکارهای جدید جذب منابع.

جذب مشتری از طریق ارائه خدمات ارزان قیمت، متعدد یا دسترسی آسان. تشکیل مرکزی در مدیریت جهت انعکاس مشکلات موجود در شعب.



افتتاح شعبه شهدای احمدآباد اردکان

کرد ثابتوانند در محل های قطب کشاورزی در کنار آنها فرار بگیرند. همانگونه که مدیرعامل بانک تأکید نموده اند، باید در خدمت کشاورزان و داهندگان باشیم. بخش عمده تسهیلات به کشاورزان تعلق دارد. امیدوار شدیم شبکه بانکی را در حالی قرار دهیم که

مابهی که در منطقه ای به بانک کشاورزی بیاید و از این منابع سواست به کشاورزان ارائه خدمت بدهیم. بحث کاهش



کارمزدها را توضیح دادند. از محل اعتبارات در قالب وجوه اداره شده بحث کردند امیدوار شدند در قالب عقود قرض الحسنه نرخ ها تک رقمی شود. یادآور شدند ماهنوز هم تسهیلات تک رقمی در قالب وجوه اداره شده پرداخت می کنیم. تا حدود ۲۴۰ اعتبارات زیر ۲۱۰ پرداخت می شود. در پایان هم برای تمامی کارکنان آرزوی موفقیت در کارها کردند.

طی مراسمی در روزهای پایانی سال ۱۳۸۴ شعبه احمدآباد اردکان افتتاح و مورد بهره برداری قرار گرفت.

در این مراسم که ۲۷ اسفند ماه سال ۱۳۸۴ با حضور جمعی از اهالی منطقه و مقامات محلی برگزار سبب امام جماعت آن منطقه ضمن اهمیت

کشاورزی از دیدگاه معصومین و ضرورت خدمت رسانی به مردم اظهار امیدواری کرد از طریق اعطای تسهیلات بانک برای افراد شغل و

درآمدها ایجاد شود و هم مانند خود کفایی در تولید گندم در زمینه های دیگر هم به خود کفایی برسیم وی درباره نظارت و تعهد بر مصرف صحیح تسهیلات نیز تأکید کردند.

در ادامه مدیر ستادی استان نیز در ارتباط با اهمیت بخش کشاورزی و تأکید ریاست محترم جمهور مبنی بر اعطای تسهیلات در بخش کشاورزی توضیحاتی ارائه نمود و اظهار امیدواری

تسهیلات اعطایی بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی در سال گذشته از مرز ۱۷۰۰ میلیارد ریال گذشت

آذربایجان شرقی

بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی در طی سال گذشته بالغ بر ۱۷۱۳ میلیارد ریال تسهیلات بانکی در زیر بخش های کشاورزی پرداخت نمود.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی مهندس ناصر گلچین ضمن اشاره به مطلب فوق گفت: بانک کشاورزی استان در راستای حمایت از کشاورزی - طرح های تولیدی و مولدهای کشاورزی این تسهیلات را به ۱۰۵ هزار نفر از کشاورزی استان پرداخت کرد. بر اساس این گزارش مبلغ پرداختی مذکور نسبت به سال گذشته همین موقع ۲۸٪ در صد رشد نشان می دهد. به طوری که در پایان سال ۱۳۸۲ میزان پرداختی ۱۳۳۴ میلیارد ریال بود. مهندس گلچین افزود: بیشترین مصارف فوق در بخش زراعت ۵۵۵ میلیارد سپس در بخش های دامداری ۲۶۲ میلیارد و باغداری ۱۴۹ میلیارد ریال می باشد. در بخش های مرغداران ۷۹ میلیارد. خدمات کشاورزی ۹۹ میلیارد و صنایع تبدیلی ۹۴/۵ میلیارد مصرف گردیده است. وی ضمن اشاره تقسیم بندی محل پرداختی های استان اظهار داشت: بیش از ۹۳ درصد پرداختی ها مذکور برای بخش کشاورزی و زیربخش های آن بوده و تنها ۷ درصد از این تسهیلات در بخش غیر کشاورزی پرداخت شده است. در این گزارش آمده است: در طی این مدت سیرده گذاری مردمی نسبت به سال گذشته همین موقع ۱۶ درصد رشد نشان می دهد. این گزارش می افزاید: بانک کشاورزی استان در راستای حمایت از بخش های مختلف کشاورزی از جمله حمایت طرح های آب و خاک بالغ بر ۲۶/۸ میلیارد ریال در سال گذشته سرمایه گذاری کرد. همچنین در بخش مکانیزاسیون کشاورزی نیز جهت خرید ۲۰۷۳ مورد تراکتور، کمباین، تیلر، خرمسکوب، دروگر و سایر ادوات بالغ بر ۴۶۰ میلیارد ریال تسهیلات اعطا نمود. در ادامه این گزارش آمده است: بانک کشاورزی استان در جهت مشارکت در طرح های طوبی، برقی کردن چاه های کشاورزی و کمک به فارغ التحصیلان رشته های کشاورزی نیز به ترتیب ۱۷/۲ میلیارد، ۱۰ میلیارد و ۵/۱ میلیارد ریال پرداخت کرد.

برگزاری جشن به مناسبت ولادت حضرت محمد (ص)

به مناسبت ۱۷ ربیع الاول سالروز طلوع نور پیامبر خانم محمد مصطفی (ص) و ولادت امام جعفر صادق (ع) مراسم جشنی در روز شنبه ۲۶ فروردین ماه ۱۳۸۵ در محل سالن اجتماعات مدیریت بانک کشاورزی برگزار شد. در این مراسم که با حضور مسئولان و کلیه همکاران همراه بود برنامه هایی از قبیل تواشیح، سخنرانی، مداحی و موسیقی سنتی اجرا گردید.

همچنین به مناسبت دستبندی غرور افروز دانشمندان جوان ایرانی به چرخه کامل سوخت هسته ای در روز پنج شنبه مورخ ۲۴ فروردین ماه ۱۳۸۴ مدیریت بانک کشاورزی اقدام به توزیع شیرینی میان همکاران نمود.



کارگاه آموزشی بیمه باغات در استان کهگیلویه و بویر احمد برگزار شد

به منظور ترویج و اشاعه فرهنگ بیمه و آشنایی بیشتر مروجین و مسؤول مرکز خدمات جهاد کشاورزی شهرستان ها، کارگاه آموزشی بیمه باغات در استان کهگیلویه و بویر احمد برگزار شد.

در این کارگاه آموزشی که روز یکشنبه بیستم فروردین ماه سال جاری در محل مرکز رفاهی سازمان جهاد کشاورزی استان کهگیلویه و بویر احمد با حضور مدیر ستادی بانک در استان - کارشناس و مسؤول خدمات بیمه ای استان - مدیر باغبانی و مسؤول ترویج سازمان جهاد کشاورزی استان و مروجین و مسؤولین مراکز خدمات جهاد کشاورزی شهرستان ها برگزار شد. آقای مهندس غدیر خادم الحسینی مدیر ستادی بانک در استان گزارشی از عملکرد و فعالیت های صندوق بیمه در استان ارائه نمود و کارشناس مسؤول خدمات بیمه ای به آموزش بیمه باغات و تشریح دستورالعمل و آئین نامه های مربوطه پرداخت. در ادامه این کارگاه از طرف مدیر ستادی شعب بانک کشاورزی و کارشناس خدمات بیمه ای به سوالات و نقطه نظرات مطروحه توسط حاضرین پاسخ داده شد.

جلسه ستاد طرح تکریم مشتریان مدیریت شعب خراسان جنوبی

به منظور ارائه گزارش و جمع بندی فعالیت های انجام شده در راستای بهبود خدمات رسانی و تکریم مشتریان، جلسه ستاد طرح تکریم مدیریت شعب خراسان جنوبی با حضور نماینده سازمان محترم مدیریت و برنامه ریزی استان تشکیل شد.

در این جلسه ابتدا مهندس عرب نیا مدیر ستادی استان ضمن عرض خیرمقدم به نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی اعضای ستاد را معرفی نمودند. در ادامه گزارش فعالیت های بانک کشاورزی و مدیریت شعب خراسان جنوبی توسط دبیر ستاد طرح تکریم به حاضرین ارائه شد. سپس جناب آقای محمدی نماینده محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی ضمن اشاره به روند تحولات اساسی و موفقیت های بانک کشاورزی در ۸ سال گذشته بخش عظیمی از این موفقیت ها را به سبب مشتری مداری کارکنان و آن راناشی از تفکر اقتصادی مشتری محور بانک دانست.

ایشان سپس به روند اجرایی طرح تکریم از باب رجوع و مشتریان اشاره نمودند و اولین گام در این راستا تدوین منشور اخلاقی توسط سازمان ها و سپس شفاف سازی و اطلاع رسانی دقیق در خصوص خدمات و فعالیت های سازمان ها و نحوه زمان بندی ارائه این خدمات دانستند.

در ادامه جلسه مدیر پشتیبانی استان به طرح های پوشش ۱ و ۲ و ۳ و پایش و روند بازمهندسی فرآیند سازمان بانک کشاورزی اشاره نموده و در خصوص روند گسترش سیستم مهر گستر توضیحاتی ارائه نمودند.



افتتاح ساختمان شعبه دیزج مرگور

ساختمان شعبه دیزج مرگور به مناسبت هفته وحدت با حضور مدیر پشتیبانی - مدیر بیمه محصولات کشاورزی و هیئت همراه - تده ای از مسؤولین محلی مشتریان هدف رسماً افتتاح و شروع به کار کرد. در این مراسم مدیر بیمه محصولات کشاورزی گزارشی از عملکرد و تاریخچه بانک کشاورزی به استحضار حضار شرکت کننده در همایش رساندند. مهندس عباس نژاد در ادامه سخنان به خدمات متنوع بانک کشاورزی که به مشتریان خود ارائه می نماید اشاره و از مشتریان درخواست نمودند که تعامل بیشتر و همکاری های لازم را با بانک کشاورزی داشته باشند.

رفع مشکلات پایانه های فروش توسط مرکز ارتباط سبز

مشکلات و موارد احتمالی مربوط به پایانه های فروش (POS) بانک کشاورزی به صورت تلفنی و از طریق مرکز ارتباط سبز این بانک قابل پیگیری است. به گزارش روابط عمومی و اطلاع رسانی، براساس برنامه ریزی های صورت گرفته و آموزش های لازم، مرکز ارتباط سبز این بانک به صورت ۲۴ ساعته پاسخگوی موارد مطرح شده از سوی مراکز پذیرنده پایانه های فروش بانک کشاورزی است. براساس این گزارش، کارشناسان مرکز ارتباط سبز بانک کشاورزی از طریق شماره تلفن ۰۷۰-۸۸۲۸۷۰۷۰ آماده پاسخگویی و رفع مشکلات احتمالی مطروحه از سوی مراکز یاد شده بوده و مراکز فروش می توانند با تماس تلفنی نسبت به رفع مشکلات نرم افزاری و سخت افزاری دستگاه POS اقدام نمایند.

در تاریخ های ۸۴/۱۲/۱ و ۸۴/۱۱/۲۶ خودروهای مزدا از سری جوایز مرحله اول سال ۱۳۸۴ با حضور مدیران استان و مدیرفنی حوزه ۱ به برندگان شعب روستایی ندوشن واحمدآباد بهاباد تحویل شد. در این مراسم که امام جماعت، بخشدار، اعضای شورا، دهیار، مسؤول جهاد، شهردار آن منطقه و جمعی از مسؤولین ادارات و اهالی منطقه حضور داشتند، آقای بصیرت مدیر محترم

مسئله پیگیری و رفع مشکلات

مرکز ارتباط سبز

مراسم اهدای خودروی مزدا به برندگان استان یزد

اولین دوره آموزش مرکز آموزش مدیریت بانک کشاورزی کردستان به پایان رسید

اولین دوره آموزشی بدو خدمت همکاران کارشناس طی مراسمی در مورخ ۱۲ بهمن ماه با حضور آقای ضریحان پور، معاون اداره کل آموزش و بهبود مدیریت بانک، پس از یک ماه به پایان رسید. در این دوره ۲۶ نفر همکار از استان های کردستان، ایلام، زنجان، و کرمانشاه شرکت نمودند.

برگزاری جلسه کانون بازنشستگان بانک کشاورزی استان کردستان

اولین جلسه کانون بازنشستگان استان در سال ۱۳۸۹ مورخ ۱۷ بهمن در سالن اجتماعات با حضور مدیریت ستادی و همکاران بازنشسته برگزار شد.

در این جلسه با توجه به بیماری آقای پاسینی، رئیس کانون، و درخواست ایشان مبنی بر تقویض اختیار به آقای استیغابی موافقت شد. در پایان همکاران بازنشسته درخواست هایی را مطرح نمودند که توسط اعضای هیئت مدیره کانون و مدیر ستادی پاسخ داده شد.

برگزاری کارگروه کشاورزی استان گلستان با حضور سازمان های وابسته به بخش در محل سازمان جهاد کشاورزی

جلسه کارگروه کشاورزی استان گلستان با حضور سازمان های وابسته به بخش در محل سازمان جهاد کشاورزی برگزار شد.

در این جلسه مهندس بهشتی به عنوان سخنران اصلی جلسه گزارش کلمنی از عملکرد و برنامه های آتی بانک به اعضای کارگروه ارائه نمودند که مورد استقبال حاضرین در جلسه قرار گرفت.

مهندس بهشتی هدف بانک در استان را تأمین صد درصد نیازهای مالی کشاورزی برشمردند و از همه دستگاه های مرتبط خواستند بانک را در این مسیر یاری نمایند.

برگزاری همایش یک روزه پولشویی در استان هرمزگان

همایش یک روزه پولشویی، با شرکت بیش از ۲۰ نفر از مدیران راهبردی شعب استان های هرمزگان و بوشهر در مرکز آموزش مدیریت شعب استان هرمزگان برگزار شد.

پرداخت بیش از ۱۴۰۰ میلیارد ریال سهیلات در استان سمنان در سال گذشته

سهیلات پرداختی بانک کشاورزی در سال گذشته در استان سمنان ۱۴۱۳ میلیارد و ۴۱۴ میلیون ریال بوده است که به ۴۰ هزار و ۴۹۲ نفر از متقاضیان در سراسر استان پرداخت شده است. گفتنی است مصرف این سهیلات در زیربخش زراعت ۴۸۷ میلیارد و ۵۹۰ میلیون ریال، در زیربخش دامداری ۴۹۷ میلیارد و ۷۴۹ میلیون ریال، در زیربخش پرورش طیور ۱۳۶ میلیارد و ۴۲۴ میلیون ریال، در زیربخش قالیبافی ۴۸ میلیارد و ۹۹۵ میلیون ریال، در زیربخش خدمات کشاورزی ۱۹۰ میلیارد و ۷۶۸ میلیون ریال، در زیربخش بازرگانی و خدمات ۵۰ میلیارد و ۱۹۷ میلیون ریال و در زیربخش آبزیان یک میلیارد و ۷۱۸ میلیون ریال بوده است.



نصب نمادی از سردرب ساختمان مرکزی بانک در محل خودپرداز مجلس

در راستای آشنایی بیشتر نمایندگان محترم مردم نهادی از سردر ساختمان مرکزی بانک به عنوان پوشش دستگاه خود پرداز مجلس، در سالن انباری مجلس نصب شد و مراتب مورد بازدید و استقبال جمعی از نمایندگان و کارکنان محترم مجلس قرار گرفت.

استان در خصوص تأثیر گذاری سپرده های مردمی در کمک به آبادانی و سرسبزی منطقه سخن گفتند. ایشان ضمن برشمردن خدمات اهداف بانک را خدمت به کشاورزان و اهالی منطقه دانستند و گفتند با همکاری و همکاری شفاعت که می توانیم علاوه بر اجر معنوی از جوایز و خدمات بانک برخوردار شویم.

در ضمن یادآوری می نماید که قبلاً هم خودرهای مزدا متعلق به شعب آزادشهر، امام خمینی بزد با حضور مدیر استان و مدیرانی حوزه ا تحویل داده شد.

پنجمین جشنواره ملی عذرا

برگزاری پنجمین جشنواره ملی زن و روستا (عذرا) باز دیگر فرصت مناسبی بود تا توجه گروه‌های مختلف به سوی زنان روستایی معطوف شود. این جشنواره با هدف آشنایی هنرمندان عرصه‌های آموزشی، ترویجی و فرهنگی در ارتباط با فعالیت‌های زنان روستایی از سوی دفتر امور زنان روستایی و با حمایت وزارت جهاد کشاورزی، بانک کشاورزی، انجاده مرکزی تعاونی‌های عشایری ایران و... از تاریخ ۵ لغایت ۶ بهمن ماه سال گذشته در محل تالار حوزه هنری اندیشه برگزار شد. در این جشنواره نمایشگاهی از فعالیت‌های تشکلی‌های زنان عشایری و مدیریت ترویج کشاورزی استان‌ها برپا شده بود و بانک کشاورزی علاوه بر حمایت از برگزاری این جشنواره به معرفی اقدامات و طرح‌های خود در زمینه زنان از جمله طرح ایران، طرح زینب کبری (س)، پرداخت تسهیلات به شرکت‌های تعاونی روستایی، صندوق پس‌انداز زنان ایران و... پرداخت. در این رابطه پای صحبت خاتم فاطمه سیرزا ابراهیم تهرانی، مدیرعامل صندوق پس‌انداز زنان، می‌نشینیم تا توضیحات بیشتری را درباره اهداف این جشنواره، گروه‌های شرکت‌کننده، آموزش زنان روستایی و سایر نیازهای این قشر از مردم روستا بشنویم.

مهمترین اهداف برگزاری جشنواره

به گفته خانم تهرانی موضوع زن و روستا محور اصلی موضوعات جشنواره را تشکیل می‌دهد. همچنین این جشنواره در ابعاد مختلف ملی و در قالب فیلم، فیلمنامه، نمایشنامه، برنامه‌های تلویزیونی، عکس، مقاله، گزارش، نشریه، مراسم آیینی، موسیقی محلی، و نمایش فیلم کوتاه برگزار شد.

وی در ادامه از جمله مهمترین اهداف برگزاری پنجمین جشنواره ملی عذرا چنین عنوان کرد:

- ایجاد انگیزه و جلب توجه صاحبان اندیشه شهری و روستایی (اعم از زن و مرد) جهت پرداختن به مسائل زنان و دختران



قرض الحسنه نیز برخوردار می‌شوند. همچنین بانک کشاورزی معافیت پرداخت کارمزد حوالجات رد و بدل شده در بین شعب بانک را برای تشکل‌های تعاونی زنان در قالب طرح ایران در نظر گرفته است.

■ طرح حضرت زینب کبری (س)

هدف این طرح حمایت از زنان سرپرست خانوار روستایی است که به منظور فراهم آوردن امکانات لازم جهت اشتغال مولد آنها به اجرا درآمده است. این طرح اعتبار مورد نیاز برای ایجاد شغلی کم هزینه را تأمین می‌کند که بازپرداخت وام از محل فروش تولیدات طرح فراهم شود.

■ صندوق پس انداز زنان ایران

این صندوق به منظور گسترش حمایت از زنان و ایجاد زمینه فعالیت بیشتر آنان در عرصه‌های مختلف اقتصادی، افزایش اشتغالزایی و ایجاد فرصت‌های شغلی برای آنها و نیز کمک به افشار آسیب پذیر به منظور فرزندی از جامعه زنان تأسیس شده است. در نتیجه چنین طرحی زنان شهری و روستایی با فعالیت‌های بانکی آشنا و تشویق می‌شوند که نسبت به سپرده گذاری و پس انداز اقدام کنند. در کل، هدف این طرح، بانک پذیر کردن زنان عضو صندوق پس انداز زنان ایران است. همچنین همه زنانی که در این صندوق حساب افتتاح می‌کنند، می‌توانند از تسهیلات ویژه‌ای برخوردار شوند.

■ ایران کارت

این کارت فقط به بانوان اختصاص دارد و دارای دو بخش مغناطیسی و هوشمند است. همچنین امکان انجام

کشاورزی فراهم می‌کند.

حامی نهرانی در این باره می‌گوید: «در این میان جشنواره ملی عذرا یکی از مواردی است که بانک کشاورزی به منظور آشنایی زنان روستایی و عشایری و سایر بانوان با خدمات و تسهیلات ویژه بانک کشاورزی ویژه در آن شرکت می‌کند».

وی در ادامه افزود: «زنان نیمی از سرمایه انسانی در جامعه به شمار می‌روند. آنها نه تنها موضوع هدف هر توسعه‌ای محسوب می‌شوند، بلکه در زمینه پیشبرد اهداف توسعه اقتصادی و اجتماعی نیز مؤثرند. بنابراین بانک کشاورزی با توجه به این مسئله و بنابر رسالت خود برنامه‌های مختلفی را در جهت بهبود وضعیت اقتصادی و خدمات رسانی مطلوب‌تر به زنان در زمینه‌های مالی و اعتباری فراهم کرده است».

سپس مدیرعامل صندوق پس انداز زنان تعدادی از این طرح‌ها را به شرح زیر عنوان کرد:

■ طرح ایران

طرح ایران از جمله طرح‌هایی است که به منظور ارائه خدمات گسترده بانکی و مشارکت بیشتر زنان در فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی شکل گرفته است. این طرح همه زنان کشور، امیر از شهری، روستایی، ساکن یا خانه دار را در بر می‌گیرد. این افراد می‌توانند با افتتاح حساب پس انداز قرض الحسنه، تسهیلاتی را بر اساس میلگین کارکرد موجودی برای تأمین هزینه خودشانگالی، تهیه جهیزیه، کمک هزینه تحصیلی و تعمیرات مسکن دریافت کنند. لازم به ذکر است که دارندگان حساب قرض الحسنه پس انداز طرح ایران از امتیاز قرعه کشی سالانه حساب‌های

روستایی،

- شناسایی، معرفی و تشویق هنرمندان، نویسندگان و صاحب نظران در مباحث مربوط به زنان و دختران روستایی و عشایری.

- جلب توجه افکار عمومی نسبت به اهمیت تلاش و هنر زنان و دختران روستایی و عشایری.

- جلب توجه و نظر مسؤولان ذی ربط برای حمایت از هنرمندان در مورد مسائل اجتماعی روستا و روستایی.

- ایجاد ارتباط جهت تبادل نظر بین محققان و صاحب نظران خصوصاً هنرمندان برگزیده در بخش‌های مختلف و مسؤولان ذی ربط و روستاییان دعوت شده به جشنواره.

- تشویق و تقدیر از زنان و دختران روستایی در بخش الگوهای موفق در زمینه ارائه آثار هنری، فرهنگی، ورزشی و...

- هویت بخشیدن به زن روستایی و هنر او در افکار عمومی.

- ایجاد خودباوری و اعتماد به نفس در دختران و زنان روستایی برای ادامه کار و تلاش در روستا.

- شناسایی و معرفی استعدادها، توانمندی‌ها و خلاقیت‌های نهفته در بین دختران روستایی و عشایری به جامعه ایرانی خصوصاً صاحبان اندیشه.

هدف بانک از مشارکت در جشنواره

بدون تردید حضور در جشنواره‌ها و نمایشگاه‌های تخصصی که شاخص ترین وسیله اطلاع رسانی جدید هستند، بستر مناسبی را برای معرفی طرح‌ها و خدمات بانک

صنایع واريز و انتقال وجه و دریافت مانده و صورتحساب از دستگاه های خودپرداز بانک کشاورزی با استفاده از ایران کارت مقدور است. به علاوه انجام عملیات در پایانه های فروش اختصاصی بانک کشاورزی و بانک های عضو طرح شتاب، نصب شده در مراکز خدماتی و فروشگاه ها با استفاده از این کارت ممکن می شود.

■ پرداخت تسهیلات به شرکت های تعاونی

همکاری بانک کشاورزی و سازمان تعاونی روستایی ایران نیز موجب شده تا هر ساله تسهیلاتی از محل اعتبارات تبصره ۳ لایحه بودجه در اختیار شرکت های تعاونی روستایی زنان قرار داده شود. این تسهیلات به عنوان سرمایه در گردش به شرکت های تعاونی روستایی زنان قابل پرداخت است.

نیازهای عمده زنان روستایی

نوانعمدسازی زنان روستایی به معنای قدرت بخشیدن به این قشر از جامعه برای ایفای نقش برجسته در توسعه و مشارکت فعال آنها در تصمیم گیری یکی از ضرورت های دستیابی به توسعه پایدار است. زنان روستایی برای رفع نیازهای خود به ابزارهای متفاوتی احتیاج دارند و خانم نهرانی در زمینه رفع نیازهای عمده زنان روستایی چنین می گوید: «زنان روستایی به عنوان پرنفاس ترین قشر جامعه انسانی، نقش اساسی را در تأمین رفاه، امنیت و توسعه اقتصادی خانواده روستا ایفا می کنند. یکی از مؤلفه های ارتقای وضعیت زنان روستایی گسترش خدمات مالی و تقویت بنیه اقتصادی آنان به منظور فراهم ساختن زمینه های مشارکت هر چه بیشتر و افزایش بهره وری آنان

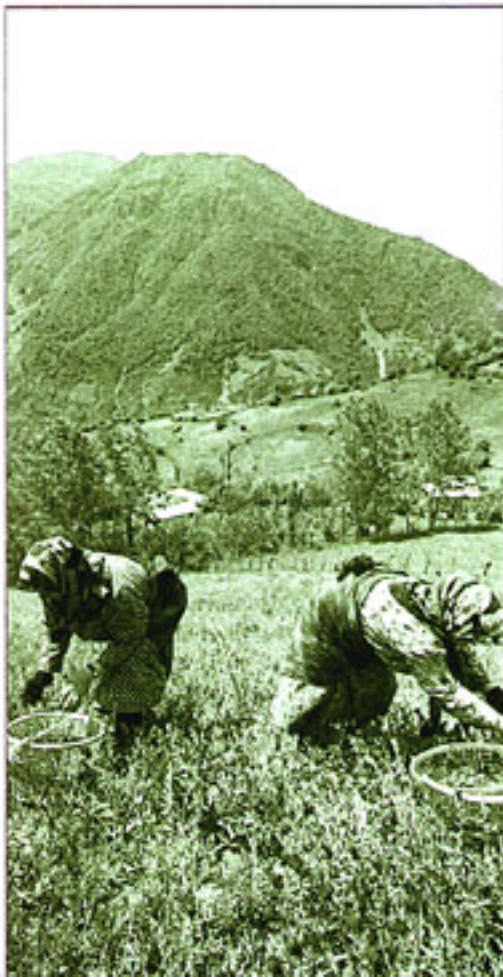
در مدیریت، تصمیم گیری و اجرا در سطح خانواده و جامعه روستایی است. این امر، دسترسی آنها را به سایر نهادها و عوامل تولید بیشتر می کند. به نظر می رسد در اختیار قرار دادن ابزار تولید و خدمات مالی می تواند بخش اعظمی از نیازهای زنان روستا را تحت پوشش قرار دهد.

نقش آموزش در زنان روستایی

طبق گفته مدیرعامل صندوق پس انداز زنان، روستاییان و به ویژه زنان روستایی نیازمند اجرای برنامه های آموزشی و پرورشی هستند. از آنجایی که زنان روستایی در نقش های مادر، مولد، مدیر، و شریک تصمیم گیری در کار و زندگی خانوادگی و همچنین به عنوان عامل مؤثری در فرایندهای

توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی به شمار می روند لازم است تا توجه جدی برای پرورش و آموزش مهارت های فنی به این قشر صورت گیرد. بالا بودن سطح بیسوادی و کم سوادی در بین زنان روستایی از جمله مشکلات و مولفه های است که ریشه در جامعه روستایی دارد. لذا برای رفع این مشکلات و کسب مهارت های فنی و ارتقای سطح اطلاعات این زنان نیاز زیادی به آموزش در سطح روستا وجود دارد که در صورت تحقق آن تحول بسیار مؤثری در توسعه و بهبود وضع روستاها و تولید حاصل خواهد شد.

نقش بانک کشاورزی در جشنواره بانک کشاورزی یکی از دیرپا ترین مؤسسات مالی و اقتصادی کشور است که با بیش از ۷۰ سال تجربه برای تأمین مالی بخش کشاورزی فعالیت می کند. این بانک با پشت سر گذاشتن تغییر و تحولات گوناگون هم اکنون به عنوان اصلی ترین نهاد تنظیم کننده و هدایتگر اعتبارات، بالغ بر ۷۰ درصد اعتبارات بخش کشاورزی را تأمین نموده است و از این طریق نقش حساس خود را در حفظ و افزایش ظرفیت های تولیدی این بخش ایفا می نماید. یکی از فعالیت های مهم بانک در این جشنواره ارائه خدمات اطلاع رسانی در زمینه فعالیت های حمایتی مالی در سطح روستاهاست که از طریق شرکت در جشنواره و نمایشگاه جاسی آن اقدام شده است. بانک کشاورزی امیدوار است با تداوم برنامه های خود همگام با سایر دستگاه های اجرایی کشور فعالانه در جهت توسعه پایدار بخش کشاورزی مشارکت نماید.



معرفی صندوق پس انداز زنان بانک کشاورزی

تأمین منابع زنان روستایی از طریق ارائه اعتبارات خرد

از جمله خدمات چندپدی که بانک در این دوران معرفی کرد، خدمات ویژه زنان بود. در واقع بانک در راستای حرکت به سمت یک بانک تمام‌عیار با طبقه بندی مشتری‌ها به ارائه خدمات براساس نیاز آنان پرداخت. در این میان زنان نیز طبقه‌ای مهم از مشتریان بانک به شمار می‌رفتند.

توجه به این گروه از مشتریان از این جهت نیز دارای اهمیت بود که در حال حاضر زنان به میزان توانایی‌های خود در فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی مشارکت ندارند. نرخ بیکاری در بین زنان ایرانی ۲۰ درصد و نرخ مشارکت ۱۷۶۹ درصد است و از جمله فقیرترین گروه جامعه را زنان سرپرست خانوار تشکیل می‌دهند.

یکی از مهمترین موانع حضور زنان در فعالیت‌های اقتصادی، عدم برخورداری آنان از منابع مالی است. از

راه برای بانک به شدت محدود شد. از این رو بانک با مشکل تأمین منابع مالی مورد نیاز مواجه بود و به همین دلیل بحث انحلال بانک و یا ادغام آن با سایر بانک‌ها مطرح شد.

اما سرانجام تصمیم بر آن شد تا بانک با تغییر رویکرد خود در تأمین مالی کشاورزی به فعالیت خود ادامه دهد. بنابراین برنامه‌های اصلاحی بانک از سال ۱۳۷۰ آغاز شد.

در این مرحله بانک با گسترش شعب روستایی و شهری به جذب سپرده‌های مردمی پرداخت. همچنین از سال ۱۳۷۶ به اصلاح و بازسازی شبکه شعب و مکانیزه کردن عملیات بانکی، توسعه عملیات بانکداری الکترونیک، تنوع بخشی به خدمات نوین بانکی و معرفی خدمات جدید، توسعه عملیات ارزی و بین‌المللی و اصلاح ساختار سرمایه پرداخت.

بانک کشاورزی به عنوان تنها بانک تخصصی کشور از آغاز به عنوان یک نهاد مالی حامی بخش کشاورزی تأسیس شده و با همین انگیزه نیز فعالیت کرده است. منابع مالی بانک در طی سال‌ها از محل منابع دولت و بیشتر به صورت سرمایه تأمین می‌شده است.

بنابراین تا پیش از دهه ۶۰، بانک بیشتر شبیه یک صندوق عمل می‌کرد که وظیفه توزیع منابع مالی ارائه شده از سوی دولت را به بخش کشاورزی برعهده داشت. در دهه ۶۰ منابع مورد نیاز بانک از محل مازاد منابع بانکداری تجاری و با به صورت استقراض از بانک مرکزی تأمین می‌شد. اما پس از پایان یلختن جنگ، تحمیلی و آغاز برنامه سازندگی کشور، فعالیت اعتباری بانک‌های تجاری گسترش یافت و بدین ترتیب، امکان تأمین مالی از این

این رو بانک کشاورزی با هدف توانمندسازی این گروه با دو طرح ایران و طرح حضرت زینب کبری (س) به ارائه خدمات ویژه زنان پرداخته است. طرح حضرت زینب کبری (س) که ویژه زنان سرپرست خانوار روستایی است از سال ۱۳۷۷ به مورد اجرا گذاشته شده است. هدف از اجرای این طرح تأمین مالی و توانمندسازی زنان روستایی سرپرست خانوار است که جزو فقیرترین گروه‌های جامعه محسوب می‌شوند. تسهیلات این طرح در قالب عقد قرض الحسنه تا سقف پنج میلیون ریال برای فعالیت‌های تولیدی کشاورزی زنان روستایی به سرپرست خانوار با شرایط آسان پرداخت می‌شود.

طرح ایران از دیگر خدمات ویژه بانک در حوزه زنان است که از سال ۱۳۷۸ به مورد اجرا گذاشته شده است. هدف از این طرح گسترش فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی زنان و بانک پذیر نمودن آنهاست. مشتریان این طرح کلیه زنان امم از شهری و روستایی هستند. زنان می‌توانند با حداقل مبلغ پنجاه هزار ریال اقدام به گشایش حساب قرض الحسنه طرح ایران نموده و در صورت سپرده گذاری از تسهیلات این طرح به صورت قرض الحسنه و تا سقف دویست میلیون ریال برای فعالیت‌های غیرتولیدی و پنج میلیون ریال برای فعالیت‌های تولیدی کشاورزی بهره‌مند شوند.

بانک کشاورزی در ادامه فعالیت خود در حوزه زنان اقدام به تأسیس صندوق پس‌انداز زنان نموده است. صندوق پس‌انداز زنان ایران در خردادماه ۱۳۸۳ به تصویب هیئت مدیره بانک رسید و در تیرماه ۱۳۸۳ فعالیت خود را آغاز نمود. **اهداف کلی این صندوق عبارت**

انداز:

- تجهیز منابع زنان.

- ارائه تسهیلات به زنان.

- ارائه خدمات نوین بانکی برای زنان.

- انجام مسؤلیت‌های اجتماعی

در قبال زنان.

- انجام فعالیت‌های اقتصادی و بازرگانی در حوزه اختیارات صندوق به عنوان یک بنگاه اقتصادی.

صندوق پس‌انداز زنان در راستای رسیدن به اهداف فوق و با توجه به محدودیت‌های موجود در مدت کوتاهی، فعالیت‌های کلی زیر را در جهت **جایگاه‌یابی** به انجام رسانیده است:

- برقراری ارتباط با دفتر امور زنان در سازمان‌ها به منظور آشنا ساختن این دفاتر با صندوق زنان و خدمات ویژه زنان در بانک.

- ارتباط با مشاورین استاندارد در سراسر کشور به منظور معرفی طرح‌های ویژه زنان در بانک و جذب و جلب توجه زنان به بانک کشاورزی.

- برگزاری دوره‌های آموزشی به منظور معرفی طرح‌های ویژه زنان در بانک، کارگاه‌های کارآفرینی و چگونگی دسترسی زنان به منابع اعتباری در استان‌های تهران، خوزستان، لرستان، یزد، زنجان، گلستان، خراسان، هرمزگان، کرج و غرب تهران بزرگ با همکاری مدیریت شعب بانک در استان و دفاتر امور زنان استانداری‌ها.

- مشارکت در برگزاری دوره آموزشی توانمندسازی زنان ویژه مدیران عامل تعاونی‌های زنان سراسر کشور در مراکز آموزشی وزارت کشور.

- همکاری با انجمن مطالعات ایرانی زنان دانشگاه تهران و مرکز مطالعات زنان دانشگاه تربیت مدرس به منظور معرفی صندوق زنان و خدمات بانک کشاورزی ویژه زنان به اعضای انجمن.

- برگزاری جلسات متعدد با مسؤولین اداره کل حقوق بشر و زنان وزارت امور خارجه جهت آشنایی با چگونگی جذب منابع خارجی به صندوق زنان.

- برقراری ارتباط با زنان تاجر به منظور جذب منابع مالی آنان در بانک.

- شرکت در سمینارها و جشنواره‌های متعدد جهت معرفی خدمات بانک در حوزه زنان.

- مشارکت در کارگروه تخصصی دفتر امور زنان وزارت جهادکشاورزی به منظور فراهم نمودن شرایط سهل‌تر پرداخت تسهیلات به زنانی که در بخش کشاورزی فعالیت می‌کنند.

- همکاری با دفتر امور زنان عشایری سازمان عشایر ایران.

صندوق پس‌انداز زنان در حال حاضر ضمن تهیه برنامه کسب و کار خود، در حال طراحی خدمات نوین بانکی برای زنان است. این صندوق بر آن است تا از طریق ارائه خدمات نوین بانکی به زنان روستایی و شهری و به خصوص زنان روستایی سرپرست خانوار در جهت توانمندسازی ایجاد اشتغال برای آنان فعالیت نماید.

از مهمترین اهداف این صندوق در سال جاری تأمین منابع زنان روستایی از طریق ارائه اعتبارات خرد به آنان و نیز طراحی پروژه‌های مشترک با سازمان‌های مرتبط به امور زنان، به ویژه در بخش کشاورزی است.

منبع: صندوق پس‌انداز زنان

طرح جذب دانشجویان ممتاز به عنوان راهنمایان شعب

راهنمایان مطلع شعب



مدتی است که مشتریان شعب پورتراکم بانک کشاورزی در بدو ورودشان به شعبه با خوشامدگویی و راهنمایی فرد تازه‌ای مواجه می‌شوند که در استفاده از سیستم تویت‌دهی، تهیه فرم‌ها و... به آنها کمک می‌کند. به‌طور کلی این افراد تحت عنوان راهنمایان مطلع شعب نامیده می‌شوند که همگی از میان دانشجویان ممتاز دانشگاه‌ها هستند. در زمینه اجرای این طرح و جزئیات بیشتر آن آقای حیاتی، رئیس مرکز توسعه مدیریت و تحول سازمانی به همراه آقایان حمیدرضا نعمتیان، مدیر گروه بازمهندسی فرایندها؛ علی خان بابایی، مدیر گروه مطالعات راهبردی سرمایه انسانی و آقای سرور کارشناس مسئول گروه بازمهندسی فرایندها طی میزگردی اطلاعات بیشتری را در اختیارمان قرار می‌دهند تا ببینیم که هدف از اجرای این طرح، شرایط عمومی و نحوه گزینش متقاضیان و سایر موارد در طرح مذکور به چه شکل بوده است.

جلب رضایت مشتریان

◀ ابتدای صحبت‌ها با این صحبت آغاز می‌شود که چرا بانک به دنبال طرح چنین موضوعی رفته است؟ آقای حیاتی در این رابطه می‌گوید: در این رابطه برمی‌گردیم به اینکه فعالیت بانک‌ها به‌گونه‌ای است که نمی‌توان بانک را بدون مشتری تعریف کرد. بانک به‌عنوان مؤسسه‌ای که خدماتی را ارائه می‌دهد باید به‌طور مداوم در مسیر توسعه و گسترش خدمات خود باشد و اساس کار ما خدمت به مشتری است. باید طوری به آنها خدمت‌رسانی کنیم که رضایتشان جلب شود. از همین منظر نظام بانکی مداوم در حال فضاوت در درون خود و نیز فضاوت در مورد مشتریان است. همچنین تعاملی که مردم با کشورهای مختلف دارند نیز این انتظار را در بین مردم ایجاد می‌کند که بانک‌های داخل کشور نیز خدمات بهینه‌تری را به مردم ارائه دهند. اما بانک کشاورزی به‌عنوان یکی از بانک‌های کشور از اوایل دهه ۷۰ که موضوع گسترش خدمات خود را در پیته و سبعتری مدنظر قرار داد، بحث ارزش آفرینی برای مشتریان و توسعه و گسترش خدمات خود را به‌عنوان یکی از اصول اساسی خود فرض کرد. اگر به تاریخچه ارائه خدمات بانک و تعداد شعب آن در حوزه گسترش بانک در طول دهه گذشته برگردیم، آمار و ارقام به ما

می‌گوید که بانک چه مسیری را پیموده و در حوزه گسترش خدمات خود تا چه حد موفق بوده است. وی در ادامه افزود: بعد از اینکه استراتژی بانک در این مسیر اصلاح شد و به تعبیری از حوزه حمایت به بحث رقابت و تأمین منابع تغییر رویه داد، در درون این استراتژی باید تعدادی از خدمات بهینه می‌گردید و خدمات جدید عرضه می‌شد. از این نظر می‌توانیم به موضوع راهنمایان مطلع بپردازیم. بنابراین در زمینه هدف و انگیزه از انجام این طرح می‌توان گفت که هدف ارائه خدمات بیشتر به مشتری و افزایش کیفیت خدمات بوده است.

سابقه تاریخی طرح

◀ طبق گفته آقای حیاتی سابقه تاریخی این طرح به سال ۱۳۷۹ بازمی‌گردد و اینکه این بحث از اداره بازاریابی و بهبود خدمات بانکی آغاز شد. در آن زمان افراد ثابتی از همکارانمان را انتخاب کردیم که این افراد در ۱۲ شعبه بزرگ آن زمان و در فضای قبل از ورود به شعبه پایه عبارتی سالن معاملات شعبه مستقر شدند، جایی که مشتریان رفت و آمد دارند. تا بتوانند خدمات اولیه‌ای را از جنبه مشاوره و راهنمایی به مشتریان ارائه دهند. این بحث در سال‌های اولیه خود در نوع خودش کم‌تظیر بود چون ما اولین بانکی بودیم که این خدمت را طرح کردیم و اساساً چنین مفهومی را

در نظام بانکی کشور به‌کار بردیم اکنون که پنج سال از آن تاریخ می‌گذرد می‌توان گفت که در باز خورد آن طرح موفقیت چشمگیری حاصل نشد. آسیب‌شناسی انجام شده در این زمینه نشان داد که دلیل امر این بود که ما از همکاران مستقر در شعبه استفاده کردیم و آنها هم درصدد انتقال ذهنیت‌های خودشان بودند و با تضادهایی که در درون شعبه بود نمی‌توانست اهداف ما را محقق کند.

سپس آقای حیاتی اصلاح نظام بانکی را عامل دیگری به‌عنوان افزایش توجه به مشتریان برمی‌شمرد و در ادامه می‌گوید: در آنجا اصلاحات زیاد و عمیقی در حوزه فرایندها، ساختار، اصلاح قوانین و مقررات نظام بانکی در داخل بانک‌ها و مراجع بیرونی مدنظر بود که خوشبختانه مورد تأیید دولت، مجلس و مجمع بانک‌ها قرار گرفت و منشأ یک‌سری تحولات عمیق‌تر در این حوزه شد.

نصب سیستم نوبت‌دهی

◀ رئیس مرکز توسعه مدیریت و تحول سازمانی با اشاره به نصب سیستم نوبت‌دهی و ارتباط آن با طرح راهنمایان شعب اینگونه توضیح می‌دهد: اگر بخواهیم به برخی از تحولات بانک بپردازیم جنبه خاص موضوع مورد بحث مربوط به نصب سیستم الکترونیک نوبت‌دهی است که در سال ۱۳۸۲ بانک کشاورزی برای اولین بار این سیستم را نصب و راه‌اندازی کرد. سپس سایر بانک‌ها به این طرح پیوستند. در این باره هدف ما همان بحث تمرکز بر مشتری‌مداری و ایجاد ارزش برای مشتری و رضایت‌وی بود. البته وقتی که سیستم برای اولین بار وارد شد طبیعتاً تعدادی از

می‌توان گفت هدف و انگیزه از انجام طرح جذب دانشجویان ممتاز به‌عنوان راهنمایان شعب ارائه خدمات بیشتر به مشتری و افزایش کیفیت خدمات بوده است

دوره های آموزشی

در زمینه آموزشی این کار به دو شکل صورت می گیرد یکی دوره آموزش های اولیه که توسط اداره کل آموزش و بهبود مدیریت و به صورت استانی برنامه ریزی خواهد شد و مورد دیگر آموزش حین کار که رئیس شعبه درباره نحوه فعالیت رانندگانی را کنترل و حسب مورد آموزش های لازم را رأساً و یا توسط سایر مسئولین شعبه به آنها محول خواهد نمود. ادامه گفتگو را درباره مدت زمان آموزش از سوی آقای سرور اینگونه می شنویم: دوره آموزشی رانندگانی مطلع ۴ روز است. روز اول آشنایی با سازمان بانک، شعبه مدیریت ها، ادارات مرکزی، مأموریت بانک، شرح وظایف، خط مشی کیفیت بانک، منشور اخلاقی و کلیات، در روزهای بعد نیز شناسایی فرم های مشتریان، آشنایی با سیستم نوبت دهی، بازبینی و... از جمله مولود آموزشی محسوب می شود. همچنین برای آموزش در برخی شعب که فضای آموزشی خوبی دارند مانند شعبه چهارراه ولیعصر و شعبه امام علی و... دانشجویان مورد نظر که حداقل باید ۲۰ نفر باشند جمع می شوند تا تحت دوره های آموزشی قرار بگیرند. عملکرد آنها نیز توسط رئیس شعبه سنجیده می شود. در پایان هفته هم باید گزارش کاری درباره فعالیت خود و نیز پیشنهادات، انتقادات و شکایات مردمی داشته باشند و یا راه حل هایی را در این زمینه ارائه دهند. به طور کلی ارزیابی رانندگانی مطلع شعب در پایان دوره کاریشان از سه طریق مشتریان، همکاران و رئیس شعبه صورت می گیرد.

۱۰۰ شعبه دیگر و همچنین تعدادی از شعب پرکار در مراکز استان ها و شهرستان های بزرگ دیگر را در بر می گیرد. اما طرح رانندگانی مطلع به طور وسیعتری گسترش یافت و در سراسر کشور نزدیک به ۴۵۰ شعبه را تحت پوشش قرار داد. تقریباً در تمام شعب تهران بزرگ، تمام شعبی که مجهز به سیستم نوبت دهی هستند و نیز سایر شعبی که فاقد سیستم نوبت دهی اما پر ازدحام هستند نیز در دامنه اجرای این طرح قرار می گیرند. البته به شرط اینکه تعداد شعب از ۳۰ درصد کل شعب استان تجاوز نکند. در گذشته هم تغییر مختصری در حوزه تهران و شهرستان های بزرگ مینی بر استفاده از دانشجویان ممتاز انجام شده بود که البته در قالب طرح منسجمی نبود. در ادامه این مبحث و طرح موضوع در هیئت مدیره بانک بررسی های عمیق و کارشناسانه توسط همکاران مرکز و با استفاده از توانمندی سایر واحدهای درگیر در طرح و خود شعب و همچنین مدیریت های استانی که درگیر طرح بودند انجام شد که با بهره گیری از نظراتشان بازخوردی از اجرای محدود طرح را به دست آوردیم.

آقای حیاتی سپس به بیان قابلیت اجرای طرح می پردازد و اینکه چرا در آن از دانشجویان ممتاز استفاده شده است: «خوشبختانه در همه استان های کشور مراکز دانشگاهی وجود دارد. چه آزاد چه دولتی و یا سایر مراکز که در این زمینه با این دیدگاه کار را آغاز کردیم که بتوانیم

مشتریان با نحوه کار آشنا نبوده و آموزش و استقرار این سیستم ها مورد نیاز بود. به هر حال زمان لازم برای جا افتادن را می طلبید و در مراحل اولیه ای هم با مقاومت هایی از سوی همکاران و مشتریان مواجه بودیم که با گذشت زمان رفع شد. در این سیستم مشتری با ورود به شعبه می تواند شماره را دریافت و سپس با آرامش کامل در صندلی مستقر شود. امکاناتی هم مانند روزنامه، نوشیدنی هایی چون آب و چای و... برای مشتریان در نظر گرفته شده بود و بعد می توانستند با مراجعه به باجه کار خود را انجام دهند. البته در این مراحل هم اصلاحاتی به عمل آمد. مثلاً اینکه هنگام انتظار فرم های مورد نیاز مشتری، قلم و امکانات اولیه فراهم شود تا آنها بتوانند مقدمات کار خود را انجام دهند و بعد با مراجعه به باجه وقت کمتری صرف شود. بدین ترتیب وجود چنین طرحی

گسترش رانندگانی مطلع را در شعب تسریع کرد. بنابراین از اهداف اولیه طرح رانندگانی مطلع شعب می توان به اطلاع رسانی بیشتر به مشتریان، راهنمایی و هدایت مشتریان به منظور استفاده بیشتر از خدمات متنوع بانک و نیز افزایش کارایی در زمینه سیستم نوبت دهی اشاره کرد. همچنین مجموع مسائلی که داخل شعبه وجود دارد و کاهش زمان انتظار مشتری و... نیز از سایر موارد به شمار می رود که همه آنها را می توان در بحث رضایت مشتری جمع بندی کرد.

دامنه گسترش طرح

وی در ادامه در زمینه دامنه گسترش این طرح می گوید: «در حال حاضر حدود ۱۵۰ شعبه ما به سیستم نوبت دهی متصل شده اند که شاید از شعب شلوغ و پر مراجعه هستند. تقریباً تمامی شعب تهران بزرگ را شامل می شود و نزدیک به

بر اساس یک نظرسنجی در گذشته سه متغیر اولیه که بیشترین درصد را در بین مشتریان داشتند، مطرح شدند. اولین متغیر رفتار محترمانه، دوم سرعت در عملیات و سومین عامل میزان سوددهی به تسهیلات یا کارمزدهای مختلف بود.

می‌شود. همچنین دانشجویان برگزیده باید بومی منطقه باشند؛ به این جهت که با زبان و فرهنگ مردم منطقه آشنایی داشته و راحت‌تر با آنها تعامل پیدا کنند. گذشته از این موارد پذیرش افراد به دو صورت ارائه تفاهات شخصی و یا انعقاد قرارداد با شرکت‌های حقوقی ذی‌ربط امکان‌پذیر است. از جمله موارد دیگر هم این است که راهنمایان مطلع در ساعات شلوغ و پرازدحام در شعبه حضور می‌یابند یعنی از ۹ صبح تا ۱ بعدازظهر و حداکثر ساعات حضور آنها در شعبه نباید از چهار ساعت در روز تجاوز کند. در مواردی هم دو نفر می‌توانند برای یک شعبه به صورت

از افراد ممتاز و برتر استفاده کنیم چون توانمندی بالاتری دارند و هم در تعامل با مشتری می‌توانند ارتباط بهتری داشته باشند. همچنین برای تحصیل آنها هم کمکی صورت گرفته و یکی از جنبه‌های مسؤلیت اجتماعی بانک همین است که باید به آن توجه می‌کردیم.

نحوه انتخاب و شرایط عمومی

◀ مدیران استان‌ها اجازه دارند از بین نیروهای جوان و دانشجویان ممتاز در رشته‌های علوم انسانی مرتبط با این فعالیت نظیر حسابداری، اقتصاد، مدیریت ارتباطات، جامعه‌شناسی و همچنین در صورت عدم وجود رشته‌های مذکور در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی مستقر در استان و یا عدم کفایت داوطلبین موردنیاز، از سایر دانشجویان در رشته‌های غیرمرتبط نظیر مهندسی و علوم پایه استفاده کرد.

آقای حیاتی در ادامه در زمینه شرایط عمومی و سایر موارد در این طرح می‌گوید: «تندرستی و توانایی کامل جسمی و روانی، توانایی ایجاد ارتباط مؤثر با مشتری، علاقه به کار، نداشتن محکومیت جزایی و... از جمله شرایط عمومی متقاضیان است. ضمن اینکه در این طرح از دانشجویان دوره کارشناسی از ترم دوم تحصیل تا حداکثر ترم هفتم مشروط به برخورداری از معدل ۱۷ به بالا استفاده

نوشتی مشغول به کار شوند. مشروط بر اینکه به طور همزمان بیش از یک نفر در شعبه حضور نداشته باشد. لازم به ذکر است که این اشخاص هیچگونه رابطه استخدامی با بانک نخواهند داشت و بانک در قبال استخدام، بیمه و بازنشستگی آنها تعهدی ندارد. حق الزحمه پرداختی نیز مبلغ ۱۷۵۰۰ ریال به ازای هر ساعت کار تعیین شده است که قراردادهای در اسفند و مرداد هر سال منعقد می‌شود و ادامه کار منوط به ارائه کارنامه ترم قبلی و ممتاز شدن مجدد دانشجوی است.

در زمینه نحوه استقرار راهنمایان مطلع نیز تأکید شده که در داخل شعبه برجسی روی سینه داشته باشند و پشت یک میز تریبونی به حالت ایستاده قرار بگیرند تا نحوه دسترسی به آنها آسان باشد. اطلاع‌رسانی در این زمینه نیز از طریق مکاتبات مستقیم مدیریت استان‌ها با

تکریم مشتریان

در ادامه آقای خان‌بابایی نیز خاستگاه اولیه طرح و مراحل بعدی آن را چنین بیان می‌کند:

«خاستگاه اولیه طرح به بیانیته مأموریت بانک برمی‌گردد که اصل اول آن کسب رضایت مشتریان و مشتری‌مداری است. در درجه دوم برای تحقق بخشیدن به اصل اول در قالب سه برنامه کلان یعنی طرح سیاست‌های راهبردی عمل شده است که یکی از بندهای آن بهسازی و توسعه نظام اطلاع‌رسانی است. در واقع مسؤولین مشاوره هم چنین وظایفی را بر عهده داشتند که اطلاعات اولیه را به مشتری منتقل کنند تا بقیه موارد کار وی ساده‌تر باشد. در مرحله دوم وارد بیانیه کیفیت بانک می‌شویم که به بحث مشتری‌مداری توجه شده و در مرحله بعد به صورت طرح تکریم مشتریان خود را نشان داده که در آنجا حدود ۱۰ محور داریم که یکی از آنها بحث توسعه و بهسازی نظام اطلاع‌رسانی است. در قالب طرح تکریم نیز فرمی طراحی شده که قسمتی از آن به شمع اطلاعاتی برمی‌گردد و اینکه چطور می‌توانیم شکاف اطلاعاتی بین خودمان و مشتریان را پر کنیم. آنجا محورها را دقیقاً مشخص کردیم و اینکه آیا شمع خوب عمل کرده‌اند یا خیر. در مورد شعبه منظور ما در قسمت اطلاعاتی برمی‌گردد به مسؤول مشاوره که براساس نتایج داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند.»



دانشگاه‌ها انجام می‌شود و سپس دانشگاه مربوطه قصد انجام چنین طرحی را در تابلو اعلانات دانشگاه‌ها نصب می‌کند تا دانشجویان از این طرح مطلع شوند. همچنین سایر ابزارها از قبیل بروشور، سایت و... نیز از طرف روابط عمومی عرضه می‌شود.

بازاریابی و جذب مشتری

پایان این میزگرد به صحبت‌های آقای نعمتیان در زمینه بازاریابی اختصاص دارد و اینکه مهمترین متغیرهای بحث جذب مشتری کدامند. در بازاریابی تأثیر لحظه اول برخورد با مشتری بسیار مهم است این بخش معادتی دارد به نام لحظه انتخاب یا لحظه صحت. اگر مشتریان مختلف را طبقه‌بندی کنیم آنها به دلایل مختلفی به شعبه مراجعه می‌کنند. عده‌ای برای کارهای خدماتی، بعضی برای سیرده گذاری، گرفتن تسهیلات و... در همه این موارد در لحظه‌ای که مشتری وارد شعبه می‌شود نیازمند برخورد مناسب و مهمان‌نوازی هستند. در واقع در ادبیات بازاریابی و مشتری‌مداری بحثی تحت عنوان ستاره ۸ بر وجود دارد که در آن ستاره متغیرهای ارزشمند از دیدگاه مشتری پره‌ای ستاره را تشکیل می‌دهد و مهمترین این متغیرها بحث خوشامدگویی و به پیشواز رفتن مشتری است. طبقاً مسؤول باجه ما که بسیار درگیر کارهاست نمی‌تواند به این موضوع هم توجه کند که چه کسی از در وارد می‌شود. بنابراین باید فردی وجود داشته باشد تا قسمتی از این فرایند را تکمیل کند و با به پیشواز رفتن مشتری سرعت انجام کارها را افزایش دهد. یکی دیگر از این پرها احد

استرازی جای این متغیرها تغییر کرد. یعنی در جایگاه اول سرعت در کار قرار گرفت و بعد از آن سوددهی و در آخر رفتار محترمانه. این مسائل نشان می‌دهد که بانک در کسب دیدگاه مشتری‌مداری موفق عمل کرده تا آن را در همه بدنه بانک گسترش دهد و به همین دلیل در حال حاضر همه مؤسسات خدماتی چنین مواردی را مدنظر قرار می‌دهند و حتی برخی از بانک‌های خارجی بزرگ جایی را برای تفریح کودکان در نظر می‌گیرند تا مادرانی که با فرزند خود می‌آیند از این جهت آسوده‌خاطر باشند و حتی شخصی است که در این میان از کودکان نگهداری می‌کند. بدین ترتیب بحث ارزش‌آفرینی برای مشتری به این شیوه‌ها ایجاد می‌شود.

سفارش از مشتری است. به‌طور مثال تعدادی از مردم همانطور که دوست دارند در منزل بنشینند و سفارش غذا بدهند. همین امر به نوعی دیگر در مؤسسات خدماتی هم دیده می‌شود. به عبارت دیگر زمانی که افراد کهنسال وارد شعبه می‌شوند توان زیادی ندارند و کار اخذ سفارش و تکمیل فرم‌ها می‌تواند برای آنها انجام شود.

مدیر گروه بازمهندسی فرایندها در ادامه افزود: در سال ۱۳۷۹ یک نظرسنجی در بانک انجام شد که براساس آن سه متغیر اولیه که بیشترین درصد را در بین مشتریان داشتند، مطرح شدند. اولین متغیر رفتار محترمانه، دوم سرعت در عملیات و سومین عامل میزان سوددهی به تسهیلات یا کارمزدهای مختلف بود. در نظرسنجی بعدی برای برنامه دوم

را دختران محروم از تحصیل تشکیل می‌دهند. با فقر دست‌وپنجه نرم می‌کنند.

با توجه به رشد فزاینده جمعیت و ابعاد محرومیت چالش بزرگی بر سر راه فقرزدایی وجود دارد. چنانکه برآورد شده است طی ۵۰ سال آینده سه میلیارد نفر به جمعیت جهان افزوده خواهد شد.

بانک جهانی به عنوان یکی از بزرگترین مراکز جهانی کمک به توسعه، با سوق دادن منابع کشورهای ثروتمند به سوی کشورهای فقیر می‌کوشد. پلی بر این شکاف عمیق باشد و از تلاش کشورهای در حال توسعه در ساختن مدارس، مراکز بهداشتی، تأمین آب آشامیدنی، تولید برق، مبارزه با بیماری‌ها و حفاظت از محیط زیست پشتیبانی می‌کند.

بانک جهانی نه فقط یک بانک بلکه یک مؤسسه تخصصی است. البته بانک جهانی به معنای کلی صرفاً یک بانک نیست. بلکه یکی از مؤسسات تخصصی سازمان ملل ۱۸۴۸ عضو است و تمامی این کشورها در تأمین اعتبار این بنیاد و چگونگی مصرف آن مسؤلیت مشترک دارند. تلاش بی‌وقفه مراکز بانک جهانی همپای سایر شاخه‌های سازمان ملل در جهت نیل به اهداف توسعه هزاره به منظور کاهش فقر و ننگدستی در جریان است.

بانک جهانی در واقع عنوانی برای بانک بین‌المللی بازسازی و توسعه (IBRD) و سازمان توسعه بین‌المللی (IDA) است. وظیفه اجرایی این دو سازمان تأمین وام‌های کم بهره اعتبارات بدون بهره و کمک‌های بلاعوض به کشورهای در حال توسعه است.

حدود ۱۰ هزار کارشناس تقریباً از تمامی کشورهای جهان در ادارات مرکزی بانک در واشنگتن دی سی و ۱۰۹ کشور دیگر مشغول به کار هستند.

■ کمک ۹ میلیارد دلاری: کشورهای کم درآمد توان دریافت وام از بازارهای



بانک جهانی در یک نگاه

بدون شک شناخت بازارهای جهانی و آشنایی با چگونگی ساختار تشکیلات و فعالیت آنها افق جدیدی را فراروی ما خواهد گشود. متن حاضر از سایت رسمی بانک جهانی www.worldbank.com اقتباس گردیده، در واقع چشم انداز کوتاهی از فعالیت‌های بانک جهانی است.

ترجمه مزگان ضیاء، متصدی امور لرنی شعبه مرکزی تهران

معمولی به ۴۰۰۰۰ دلار نیز می‌رسد و طی در همین جهان ۲/۸ میلیارد نفر یعنی بیش از نیمی از جمعیت کشورهای در حال توسعه با درآمدی کمتر از ۷۰۰ دلار در سال زندگی می‌کنند که البته درآمد ۱/۲ میلیارد نفر از آنان کمتر از یک دلار در روز است. ماحصل این وضعیت مرگ و میر روزانه ۲۳۰۰ کودک در کشورهای در حال توسعه است. در این کشورها هر دقیقه بیش از یک زن در اثر زایمان می‌میرد و بیش از یکصد میلیون کودک که اکثر آنان

بانک جهانی در سال ۲۰۰۴، مبلغ ۲۰/۸ میلیارد دلار برای تأمین مالی ۲۴۵ طرح در کشورهای در حال توسعه سرمایه‌گذاری کرده است. هدف اصلی این پشتیبانی مالی فنی و کارشناسی در حقیقت کمک به کاهش فقر در این کشورها بوده است.

درآمد جهانی دنیایی که مادر آن زندگی می‌کنیم بیش از ۳۱ تریلیون دلار در سال است. در چنین جهان ثروتمندی در برخی از کشورها درآمد سالانه افراد

تعلیم و تربیت و گسترش بهداشت به سود
فقرات مصرف خواهند کرد.

نمایش مشترک بانک جهانی و ۱۸۹
کشور دیگر همراه با بسیاری از
سازمانی های جهانی علیه فقر بی سابقه
بوده است. در راستای تحقق اهداف
توسعه هزاره برنامه های ویژه ای نظیر
توسعه تحصیلات رسمی، جلوگیری از
مرگ و میر کودکان، ترویج بهداشت
مادران، پیشگیری از بیماری ها و
دسترسی به آب آشامیدنی تا سال ۲۰۱۵
در نظر گرفته شده است. بانک جهانی از
میان طرح های مشترک متعدد خود،
مبارزه با ایدز و HIV را در دستور کار خود
قرار داده است. بانک جهانی بزرگترین
اعطالکننده تسهیلات بلندمدت برای
برنامه های مبارزه با ایدز و HIV است. تعهدت
فعلی بانک بالغ بر ۱/۲ میلیارد دلار بوده که
نیمی از آن در آفریقا به مصرف رسیده است.

■ **فساد مالی و اداری:** بانک جهانی با
هنگاری دیگر کشورهای خدرشده خوری
و جعل اسناد مبارزه می کند و با بهره گیری
از منابع مالی بانک برای مقابله با آن
راهکارهایی را در قالب طرح های متعدد
به کار می بندد. بخش روابط عمومی
سازمان با امکان تماس مستقیم ۲۴
ساعته با شماره ۱-۸۰۰-۸۲۱-۰۴۶۲ آماده
دریافت خبر در خصوص گزارشات
فساد مالی و اداری است.

■ **تنوع کاری:** اکنون بانک جهانی
دارای ۱۸۰۰ پروژه در زمینه های مختلف و
نماینده مناطق و کشورهای در حال توسعه
است. از جمله می توان به طرح اعتبارات
خرید در یونسی و هرزگوین، افزایش آگاهی
درباره ایدز در جوانی همانند گینه،
حمایت از تحصیلات دختران در
سنگلادش، بهبود مراقبت های بهداشتی
هنگام زایمان در مکزیک و کمک به
بازسازی تیمور شرقی پس از استقلال و
کمک رسانی به بازسازی مناطق
آسیب دیده هند پس از زلزله
خشمناک برنار گجرات اشاره کرد.

ساله ۵۵ الی ۲۰ سال می باشد.

حتی دولت های کشورهای پیشرفته نیز
برای برنامه های خاصی نظیر رفورزدایی و
ارتقاء خدمات اجتماعی و حفاظت از
محیط زیست و رشد اقتصادی و افزایش
سطح زندگی شهروندان خود از تسهیلات
IBRD استفاده می کنند IBRD در سال
مالی ۲۰۰۴ برای حمایت از ۸۷ طرح در
۲۲ کشور جهان حدود ۱۱ میلیارد دلار
سرمایه گذاری نموده است.

■ **افزایش سرمایه IBRD:** تقریباً
نمای منابع پولی خود را در بازارهای مالی
جهان افزایش داده است. ۱۲ میلیارد دلار
در سال IBRD ۲۰۰۲ با درجه اعتبار
AAA توانست به منظور جمع آوری وجوه
و افزایش سرمایه و سپس به کارگیری آن
در فعالیت های اعتباری کم بهره اوراق
قرضه منتشر نماید.

گروه بانک جهانی علاوه بر IDA و IBRD
سه سازمان دیگر نیز پیکره بانک جهانی را
تشکیل می دهد IFC با حمایت از
کشورها و بخش های پر ریسک،
سرمایه گذاری در بخش خصوصی را
افزایش می دهد MIGA وظیفه صدور
بیمه خطرات سیاسی (شمارت نامه) برای
سرمایه گذاران و وام دهندگان به
کشورهای پیشرفته را به عهده نارد و مرکز
بین المللی حل و فصل دعاوی
سرمایه گذاری ICSID به حل اختلافات
ملین سرمایه گذاران خارجی و کشورهای
میزبان می پردازد.

■ **نیوکوکاری در بعد جهانی:** ابتکار
عمل بانک جهانی در چند سال گذشته با
هدف نحت تأثیر قرار دادن جهان
چشمگیر بوده است. برنامه بخشودگی وام
نحت عنوان HIPC کمک به کشورهای
بسیار فقیر و مغرور، یکی از ابتکارانی
است که با اجرای آن بدهی ۲۶ کشور فقیر
به میزان ۲۱ میلیارد دلار بخشوده خواهد
شد. کشورهای فقیر به جای صرف منابع
مالی خود برای بازپرداخت بدهی ها آنها را
در برنامه های رفاهی، ساخت مسکن،

جهانی را نداشتند و در صورت امکان
وام هایی با بهره های زیاد به آنان تعلق
می گیرد ولی از طریق بانک جهانی
می توانند از کمک های مستقیم
کشورهای پیشرفته کمک های بلاعوض و
وام های بدون بهره و نیز کمک های فنی
مهندسی کارشناسان بانک برخوردار
شوند. این امکانات آنها را در دستیابی به
خدمات زیربنایی یاری می دهد. مدت
بازپرداخت وام برای آنان ۲۵ الی ۲۰ سال و
دوره تنفس ۱۰ ساله است.

سرمایه گذاری IDA در سال مالی ۲۰۰۴
برای اجرای ۱۵۸ طرح در ۶۲ کشور
کم درآمد حدود ۹ میلیارد دلار بوده
است. IDA بزرگترین منبع کمک های
اعتقایی جهان و مرکز تأمین اعتبارات
بانکی بدون بهره و بلاعوض است. ۴۰ کشور
تروتمند به تأمین این اعتبارات کمک
می کنند در سال ۲۰۰۲ تأمین کنندگان
مالی بانک جهانی به میزان ۹ میلیارد دلار
و با تخصیص منابع داخلی بانک به میزان
۶۲۶ میلیارد دلار تجدید سرمایه گذاری
کردند. اعتقاد کمک کنندگان مالی بر این
بود که میزان استفاده از کمک های IDA
در حل مشکلات خاص کشورهای فقیر و
آسیب پذیر نظیر شیوع HIV و ایدز تا
سقف ۲۱ درصد از محل منابع داخلی
افزایش داده شود.

از حدود یک ربع قرن پیش اعتبارات
بانکی IDA در شمار کمک های مالی بانک
جهانی قرار دارد بدون در نظر گرفتن منابع
مالی IDA سهم کشورهای عضو در ایجاد
درآمد بانک بسیار ندرک است.

■ **وام ۱۱ میلیارد دلاری:** کشورهای
در حال توسعه با درآمد بالاتر که امکان
برخورداری از وام های گران سایر منابع
مالی جهانی را دارا هستند، می توانند از
تسهیلات IBRD بهره مند شوند.

تسهیلات IBRD برای کشورهای
وام گیرنده در مقایسه با سایر بانک های
تجاری دوره بازپرداخت طولانی تری دارد.
این مدت با احتساب دوره تنفس ۱۲ الی ۵

طرح ناظرین ویژه بانک کشاورزی به ثبت رسید

نماینده‌مهمترین اثر اجرای الگوی نظارت شرکتهای و مالکیت صنعتی به نام بانک کشاورزی به ثبت رسید. بانک کشاورزی الگوی نظارتی طرح ناظرین ویژه را بر اساس تئوری کمال سازمانی و نظریه مدیریت

مبتنی بر ارزش طراحی نمود. و بر این اساس ناظرین ویژه ضمن ارسال گزارش های متعدد و با کیفیت، شناسایی نقاط قوت و نقاط قابل اصلاح و بهبود شعب در پروژه های مختلف بانک را ارسال می

طرح ناظرین ویژه در اداره کل ثبت شرکتها و مالکیت صنعتی به نام بانک کشاورزی به ثبت رسید. بانک کشاورزی الگوی نظارتی طرح ناظرین ویژه را بر اساس تئوری کمال سازمانی و نظریه مدیریت

طرح ناظرین ویژه و عملکرد آن

استان ها دریافت شده است. که نسبت به دوره قبل (۲۵۸۱ فقره) معادل ۹۴ درصد رشد داشته است.

گزارش های دریافتی در راستای وضعیت ساختمان شعب، نظافت شعبه، موقعیت مکانی شعبه، کارکرد صحیح سیستم ها از جمله دستگاه خودپرداز و سیستم نوبت دهی، پیشنهاد آموزش برای کارکنان، پیشنهاد تشویقی برای کارکنان ساعی، میزان اطلاعات کارکنان از دستورالعمل ها و بخشنامه ها، نحوه ارائه خدمات بانکی، کمبود کارکنان شعبه از لحاظ ترکیب و تعداد نیروی انسانی، اجرای طرح تکریم مردم و مشتریان از قبیل تهیه و نصب اتیکت شناسایی کارکنان و قسمت های مختلف بانک، تعبیه دستگاه پول شمار برای مشتریان، فلاسک آب و جای تهیه صندلی برای مشتریان، فضای مناسب سالن انتظار، نحوه برخورد همکاران با مشتریان، نحوه چیدمان محیط کار کارکنان و... می باشد که در جهت حل آنها اقدام لازم معمول گردیده است.

و همدمی برای مشتریان دنبال می نماید و در شاخص هایی نظیر: تکرار دریافت خدمات، حفظ مشتریان موجود، سهم بانک از بازار هدف، نرخ افزایش مشتریان و میزان رضایت مشتریان پیگیری می نماید که مجموعه این عوامل یک واقعیت را منعکس می کند و آن عبارت است از کنترل بر نحوه فعالیت شعب و رفتار کارکنان و میزان وفاداری مشتریان که خود زمینه ساز رشد و پایداری بانک می باشد.

تعداد ناظرین ویژه استان ها و ادارت مرکزی تا پایان سال ۱۳۸۲ جمعاً ۸۲۶ نفر. در پایان دی ماه ۱۳۸۴ به تعداد ۱۶۰۲ نفر می باشد.

ترکیب تعداد ناظرین ویژه شامل: تعداد ۷۶۰ نفر کارکنان شاغل بانک، تعداد ۱۶۱ نفر کارکنان بازنشسته بانک، تعداد ۲۶۲ نفر کارکنان جهاد کشاورزی و سایر سازمان ها و تعداد ۲۱۸ نفر مشتریان بانک می باشد.

تعداد ۶۹۵۲ فقره گزارش از ناظرین ویژه در ده ماهه اول سال ۱۳۸۴ به تفکیک مدیریت شعب بانک در

به گزارش اداره کل نظارت و امور شعب ناظرین ویژه پس از مراجعه به تمامی شعب در سراسر کشور به منظور پیشگیری، کنترل و جلوگیری از هرگونه عواقب بعدی، استانداردهای پیش بینی شده را با واقعیت های موجود مورد ارزیابی قرار داده و نتیجه را جهت اقدامات مقتضی به اداره کل نظارت و امور شعب منعکس می نماید.

شایان ذکر است، الگوی نظارتی طرح ناظرین ویژه، معیارهای ارزیابی عملکرد از منظر مشتری را به صورت غیر محسوس و در صورت لزوم محسوس ضمن بازدید از شعب بانک و ارسال گزارش های خود از طریق پاکت پست جواب قبول، پست عادی، دورنگار،

الکترونیک و Nazerin@agri-bank.com و... به ستاد مرکزی موجبات تحقق اهداف بانک را فراهم نموده و موفقیت بانک را در بازار هدف می سنجند، این موفقیت ها را با اجرای مقیاس کیفیت خدمت در ابعاد عوامل محسوس، قابل اعتماد بودن، واکنش پذیری کارکنان، ایجاد اطمینان

نیازسنجی و در زمینه منشور اخلاقی آنها و حقوق مشتریان توصیه و تأکید لازم به کار گرفته شود. ضمناً در خصوص عملکرد مسئول باجه مهر شعبه جهاد کشاورزی، که با خوشرویی، خدمات مناسبی به مشتری مورد نظر ارائه نموده - ضمن بررسی در صورت تأیید - نهمبرده مورد تشویق و قدرتی قرار گیرد و نتیجه حداکثر تا تاریخ ۸۴/۸/۱۸ از طریق خورنگر به این اداره کل فرستاده شود. سپس مدیر ستادی بانک در استان قزوین در زمینه شکایت، اقدامات لازم را انجام داد و اداره کل نظارت و امور شعب را نسبت به نتایج حاصل اینگونه مطلع کرد:

۱. طی نامه‌ای از مشتری مورد نظر عذرخواهی به عمل آید.
۲. در صورت اعزام مسئولین باجه‌ها (به ویژه مسئولین باجه مهر) به مرخصی و یا عدم حضور آنها در شعبه به هر دلیلی، تعیین جانشین توسط شعبه و در غیر این صورت از سایر شعبه امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است.

۳. جانشین بروری و جانشین سزای در بانک دارای اهمیت ویژه‌ای بوده و رؤسای شعب و مدیریت‌ها می‌بایست به این مهم توجه خاصی داشته باشند.

۴. به شعبه میدان تره‌بار قزوین به دلیل عدم برخورد مناسب و عدم ارائه خدمات بهینه به مشتری تذکر کتبی داده شود و از اقدامات شایسته مسئول باجه مهر شعبه جهاد کشاورزی به نحو مقتضی تقدیر و تشکر گردد.

شایان ذکر است، عدم ارائه خدمات مناسب به مشتری به منزله بدشانسی مشتری نمی‌باشد. بلکه این ناظر با مراجعه خود زمینه دریافت خدمات مناسب را برای شعبه فراهم نموده است. لیکن کارکنان شعبه مذکور نتوانسته‌اند به نحو احسن از موقعیت ایجاد شده استفاده نمایند. زیرا همانگونه که مستحضریه، مراجعه مشتری به بانک فرصت تلفی شده و برنامه کاری شعب باید به گونه‌ای باشد که از فرصت‌های پاد شده استفاده بهینه را بنماید.

می‌آید که توانسته رضایت مشتریان را جلب کند. از جمله فعالیت‌های دیگر ناظرین ویژه در استان قزوین می‌توان به بازدید یکی دیگر ناظرین از شعبه میدان تره‌بار شهرستان قزوین اشاره کرد. متن گزارش این ناظر ویژه بدین شرح است:
احتراماً به اطلاع می‌رساند که اینجانب به شعبه میدان تره‌بار شهرستان قزوین مراجعه و تقاضای مبلغ ۲۷۰۰۰۰۰ ریال معادل ۲۷۰۰۰۰ تومان از قسمت مهر کارت را داشتم که با برخورد بی‌تفاوت کارمند باجه ابتدا به دستگاه خودپرداز خارج از بانک راهنمایی شدیم. سپس به ایشان تذکر شدیم که مبلغ درخواستی ما بیشتر از مبلغ مجاز دستگاه خودپرداز است. این کارمند عنوان نمود که اصلاً کارمند باجه مهر کارت امروز مرخصی است. اما وقتی که دوباره تقاضا شد که فرد دیگری این کار را انجام دهد ایشان با عصبانیت خرابی دستگاه و شبکه را عنوان کرد.

سوال:

۱. با رفتن مسئول باجه مهر کارت به مرخصی چه باید کرد؟
۲. آیا فرد جایگزین در این مواقع وجود ندارد؟

سپس وی متذکر شد که به فاصله ۱۵ دقیقه بعد به شعبه بانک کشاورزی خیابان فلسطین (باجه اداره کشاورزی) مراجعه کرد و با خوشرویی کارمند باجه مهر کارت این درخواست در کمتر از ۳ دقیقه انجام شده که جای تشکر دارد.

بعد از آن اداره کل نظارت و امور شعب یک دورنگار خیلی فوری را به مدیر ستادی بانک در استان قزوین ارسال می‌کند. در این نامه ضمن پیوست گزارش این ناظر موارد ذیل عنوان شده است:

مستدعی است دستور فرمایید ضمن بررسی در صورت صحت موضوع، به شعبه مربوطه تذکر لازم داده شود و ضروری است کارکنان شعبه به ویژه مسئول باجه‌ها به هر دلیلی که در محل کار خود نبوده نسبت به تعیین جانشین آنها چاره‌اندیشی شود تا وقفه‌ای در ارائه خدمات به مشتریان ایجاد نشود و شایسته است آموزش کارکنان در راستای مشتری‌مداری، پاسخ به موقع به از باب رجوع

گزارش ناظرین ویژه

سری می‌زنیم به استان قزوین تا ببینیم که گزارش ناظرین ویژه نسبت به شعب این استان به چه شکل بوده است.

یکی از این موارد مربوط به گزارش ناظر ویژه در مهرماه سال گذشته از شعبه مستقر در تالار بورس بوده است. وی مشکلات این شعبه را به شرح زیر عنوان می‌کند:

۱. سیستم رایانه‌ای شعبه مذکور، ایران چک شعب بانک کشاورزی را نمی‌پذیرد. همچنین هنگام فروش سهام، مشتریان برای دریافت وجوه خود می‌بایست به شعبه مرکزی قزوین مراجعه کنند که این امر موجب اتلاف وقت مشتریان و مراجعه می‌شود.

۲. مقرر فرماید در خصوص رفع نقص تلفن‌ها و فاکس شعبه مذکور که بسیار ضروری به نظر می‌رسد چاره‌اندیشی شود.

این موارد از سوی اداره کل نظارت و امور شعب به استان قزوین منتقل شد و پس از رفع این موارد آقای کیوان علی‌نژاد، مدیر شعب بانک در استان قزوین، در تاریخ ۸۴/۸/۱۰ نامه‌ای را به اداره کل نظارت و امور شعب با این مضمون ابلاغ کرد:

مجموعه اقدامات انجام شده در خصوص بندهای نامه موصوف به شرح ذیل جهت استحضار ارائه می‌شود

۱. در خصوص سیستم رایانه‌ای شعب مستقر در تالار بورس در مورد عدم پذیرش ایران چک توسط رایانه رفع ایراد انجام شده است.

۲. در خصوص خرابی تلفن‌ها و فاکس شعبه مذکور اقدامات لازم انجام شد.

ضمناً به استحضار می‌رساند شعبه مستقر در تالار بورس یکی از موفق‌ترین شعب حاضر در تالار است که به‌توجه به هماهنگی‌های صورت گرفته با مسئولین محلی هم‌زمان با افتتاح تالار بورس قزوین شعبه نیز راه‌اندازی شد و در حال حاضر تنها شعبه فعال تالار بورس به حساب

بازدید از شعب آذربایجان شرقی

طی بازدید گزارش ناظرین ویژه از شعب تا به مدیریت ستادی بانک در استان آذربایجان شرقی، اداره کل نظارت و امور شعب طی نامه‌ای در تاریخ ۸۴/۷/۱۰ از مدیریت ستادی درخواست کرد که اقدامات زیر را جهت رفع مشکلات انجام دهند:

۱. مقرر فرمایید، ضمن توسعه و افزایش فضای داخلی شعبه صوفیان، در صورت صلاحدید برای نرده کشی دیوار حیاط پشتی شعبه افکند (کانگدکنان) به منظور ایجاد امنیت مناسب چاراندیشی گردد.
۲. با توجه به اجرای طرح پوشش در شعب نسبت به تهیه و نصب اتیکت مشخصات کارکنان و تابلوی گروه‌های کاری و نیز جمع آوری علائم و تابلوهای قدیمی در شعبه صوفیان و در صورت امکان نسبت به نصب دستگاه خودپرداز در شعبه مذکور اقدام لازم معمول گردد.
۳. در خصوص ایجاد نور کافی و رنگ آمیزی سالن شعبه ترک میانه و عایق کاری پشت بام شعبه مذکور به منظور جلوگیری از نشت و نفوذ آب چاره‌اندیشی گردد.
۴. مقرر فرمایید، در خصوص تأمین و تکمیل نیروی انسانی شعبه چهارراه آبرسانی تبریز براساس نمودار سازمانی چاراندیشی لازم به عمل آید.

مسی مدیریت شعب بانک در استان بعد از بررسی‌های لازم در تاریخ ۸۴/۸/۲۲ جولیه گزارش ناظرین ویژه را چنین عنوان نمود:

۱. در خصوص افزایش فضای داخلی شعبه صوفیان به استحضار می‌رساند وسعت شعبه کلاً ۶۰ متر مربع است و امکان توسعه آن نیست اما با جابه‌جایی بخش اعتبارات به طبقه بالا تا حدودی از ازدحام مشتریان کاسته شده است. علاوه بر آن میز کنتوار نیز تغییر و بر فضای سالن افزوده شده و همچنین دستگاه خودپرداز در شعبه نصب و تابلوی جدید فلکس فیس برای آن شعبه ساخته شده است.
۲. در مورد نرده کشی دیوار محوطه پشت ساختمان شعبه کانگدکنان به علت وسعت زیاد محوطه مستلزم هزینه بالایی است؛ اما برای امنیت شعبه پنجره‌ها و درب‌ها دارای حفاظ می‌باشند که برای امنیت بیشتر سعی بر آن است نرده‌های حفاظ پنجره‌ها تقویت شوند.
۳. در رابطه با عایق کاری پشت بام شعبه ترک به استحضار می‌رساند در سال‌های اخیر عایق کاری انجام یافته است نفوذ آب از محل یکی از ایروها بوده که نحوه رفع آن به شعبه ابلاغ گردیده است.
۴. در خصوص علائم و اتیکت های شعبه‌ها براساس طرح پوشش به استحضار می‌رساند تمامی شعب این استان دارای تابلوهای برونجی اعلام گروه‌ها براساس طرح پوشش است و تمامی کارکنان دارای اتیکت شناسایی هکس دار می‌باشند.

پیشنهاد ناظر ویژه

پیشنهاد تشویق و قدردانی

یکی از اهداف بررسی و بازدید واحدها و شعب توسط ناظرین ویژه اصلاح امور، بهبود عملکرد و تبدیل تهدیدها به فرصت‌ها می‌باشد که پیرو گزارش‌های ارسالی در خصوص گزارش ناظر ویژه از معاونت مستقل پرداخت‌های داخلی کارکنان و گروه حسابرسان مستقل در معاونت مذکور در زمینه برنامه ریزی و تغییر در فرآیند انجام کار در رابطه با نحوه پرداخت تسهیلات تعمیرات مسکن کارکنان خوشبختانه بسیار مؤثر واقع گردید.

از آنجایی که پرداخت تسهیلات تعمیرات مسکن کارکنان کاری گروهی است، لذا اغلب کارکنان معاونت یاد شده، گروه حسابرسان و نیروهای شرکت جمع اندیش با تلاش‌های بی‌وقفه خود، همکاری و کام مؤثری در پیشرفت این امر داشته که از فرد فرد کارکنان ذی ربط تقدیر و تشکر می‌شود.

اما تعدادی از کارکنان با توجه به پست‌های سازمانی و شرح وظایف منحوله، از ابتدای زمان پرداخت تسهیلات مذکور به صورت ثابت فعال بوده‌اند و متحمل زحمات و تلاش بیشتری در ساعات اداری و غیر اداری گردیده‌اند. همچنین تعدادی نیز به صورت پاره وقت به کمک سایر گروه‌های کاری، امور منحوله را انجام داده‌اند که بر اساس بررسی‌های به عمل آمده و با توجه به مراتب مذکور اسامی آنها به دو گروه تقسیم بندی می‌شود.

پیشنهاد می‌شود این دو گروه به صورت کتبی مورد تشویق و قدردانی قرار گیرند.

نامه‌ای از ناظر ویژه

نامه‌ای از طرف یکی از ناظرین ویژه به اداره کل نظارت ارسال شده بود که در آن به نکات جالبی در رابطه با چک‌های بانک اشاره شده بود. اداره کل نظارت این نامه را با طرح موضوع تغییر چک و تهیه چک‌های تازه برای اداره کل نظام پیشنهادات ارسال کرد. با هم این نامه را می‌خوانیم.

هم‌اکنون در شعب بانک جهت صدور چک بین شعب با همان حواله چکی از چک‌هایی که رنگ آن سبز می‌باشد که قسمت چپ آن مکان عدد رمز حداکثر ۵ رقمی پیش‌بینی شده مورد استفاده قرار می‌گیرد. ولی بانوجه به اینکه رمز حواله‌ها هجده تا بیست رقمی شده و ساعت و شماره حواله نیز مورد نیاز می‌باشد چک‌های فوق کارآیی لازم را نداشته و شعب جهت ثبت دچار مشکل می‌شوند به طوری که به علت کمی جا، اعداد رمز آن در هم شده و یا برای ثبت ساعت و شماره حواله و نام و نام خانوادگی گیرنده جا بر روی چک کم می‌آورند که نهایتاً باعث تمایز تلفنی و تأیید توسط شعبه مقصد می‌گردد و یا چک در نظر بیننده بدشکل جلوه می‌کند بدین منظور چک‌هایی با طراحی جدید را می‌طلبید که این نقصان چک‌ها را برطرف سازد. اینجانب چکی را طراحی و پیشنهاد می‌نمایم که در صورت صلاحدید آن مقام محترم دستور فرمایید مراتب را بررسی کنند و امیدوارم که مورد قبول واقع گردد.

بازدید از شعب غرب تهران

طی بازدید ناظرین ویژه از شعب غرب تهران اداره کل نظارت و امور شعب طی نامه‌ای از مدیر ستادی بانک در مدیریت غرب تهران درخواست کرد که اقدام زیر را در جهت رفع مشکلات شعب انجام دهند:

قبای و میدان جمهوری به لحاظ ارائه خدمات مطلوب، برخورد مناسب با ارباب رجوع، مطلوب بودن نظافت عمومی و سرعت ارائه خدمات بانکی به مشتریان تقدیر و تشکر به عمل آید. مقرر فرمایید در صورت صلاحدید اقدام لازم معمول گردد.

سپس مدیر شعب بانک در غرب تهران بعد از بررسی و پیگیری گزارش ناظرین ویژه اقدامات خود را در زمینه فعالیت‌های انجام شده تا تاریخ ۸۴/۸/۲۶ این گونه بیان می‌کند:

توسعه و افزایش فضای داخلی شعب سنارخان و میدان انقلاب در دستور کار این مدیریت قرار دارد. در خصوص نصب اینکنت مشخصات کارکنان شعب دولتی، توحید و شادمهر اقدام لازم معمول گردید.

مشکل تأمین نقدینگی شعبه رودکی مرتفع شد و در مورد تأمین مطبوعات اقدام مقتضی معمول گردید.

وضعیت نور داخلی شعبه پارک دانشجو مناسب می‌باشد و مشکل خاموشی لامپ‌های نئون شعبه کیانان برطرف گردید.

از کارکنان شعب امامزاده حسن، دوراهی قیاب و میدان جمهوری تقدیر و تشکر کتبی به عمل آمد.

مقرر فرمایید، در خصوص توسعه و افزایش فضای داخلی شعب میدان انقلاب و سنارخان چاره‌اندیشی شود. همچنین نسبت به تهیه و نصب اینکنت مشخصات کارکنان و رؤسای شعب دولتی، توحید و شادمهر در راستای طرح تکریم مردم و مشتریان و براساس طرح پویش ۱ که متأسفانه بانوجه به چندین مورد گزارش هیچ اقدامی صورت نگرفته است، اقدام لازم به عمل آید.

در خصوص ناراضی‌های رئیس شعبه رودکی مننی بر عدم تأمین نقدینگی مورد نیاز و حمل مازاد نقدینگی آن شعبه و همچنین عدم تأمین ابزارهای کاری مورد نیاز از جمله مطبوعات، به طوری که در شعبه مذکور جهت افتتاح حساب سیرده قرض الحسنه ویژه کشاورزی از کارت نمونه امضا به جای کارت مخصوص قرض الحسنه ویژه کشاورزی، استفاده می‌شده است مقرر فرمایید بررسی و چاره‌اندیشی گردد.

در خصوص خاموشی لامپ‌های نابلوی نئون شعبه آکیاتان در شب‌ها چاره‌اندیشی شود. همچنین نسبت به تقویت نور داخلی شعبه پارک دانشجو اقدام لازم به عمل آید.

پیشنهاد شده است که از رئیس و کارکنان شعب امامزاده حسن، دوراهی



شعبه مرکزی بانک کشاورزی

در گفت و گو با آقای رسول پاینده، رئیس این شعبه

شعبه مرکزی بانک کشاورزی یکی از چهار شعبه‌ای است که در سال ۱۳۸۳ نشان ایزو را کسب کرده است. این شعبه ممتاز و مستقل بوده و ۸۰ نفر پرسنل دارد. با توجه به اهمیت شعبه مرکزی و حجم کاری آن این بار نزد آقای رسول پاینده، رئیس شعبه مرکزی، رفتیم تا جزئیات بیشتری را در مورد سابقه کاری خودشان و روند اجرایی فعالیت‌های این شعبه بشنویم. ضمن اینکه قسمتی از مصاحبه هم به چگونگی اجرای طرح‌های پویش ۱ و ۲ و پایش اختصاص داشت که آقای پاینده و سایر همکارانشان در شعبه مرکزی توضیحاتی را در این زمینه ارائه نمودند.

سابقه کاری

فعالیت آقای رسول پاینده رئیس شعبه مرکزی در بانک کشاورزی از سال ۱۳۶۸ آغاز شده و مبدأ آن شعبه مرکزی بوده است. این رئیس شعبه موفق کار خود را از بست تحویل داری آغاز کرده و پس از آن پله‌های ترقی را یکی یکی پیموده است تا اینکه در حال حاضر رئیس شعبه یکی از مهمترین و پرکارترین شعب بانک کشاورزی است. البته قبل از این مرحله نیز رسول پاینده در تهیه پروژه مهر گستر شرکت داشته و اعتقاد دارد که این پروژه یکی از اختراعات بانک محسوب می‌شود و

موفقیت آن را از روستا است

اهمیت شعبه مرکزی

طبق گفته آقای پاینده حجم کاری این شعبه با توجه به مرکزی بودن، تنوع مشتری و انتظارات مشتریان بسیار زیاد است و از این لحاظ سابقه بیشترین فعالیت را دارد و وی در ادامه می‌گوید: «ما در این شعبه واحد ارزی داریم و بیش از ۸۰ درصد عملیات ارزی در این شعبه انجام می‌شود. همچنین روزانه افراد زیادی بدین منظور به بانک مراجعه می‌کنند. علاوه بر این دستگاه‌های خودپرداز این شعبه از

لحاظ تراکم و متوسط پرداخت‌ها رتبه اول را دارند. به علاوه شعبه مرکزی یکی از شعبی است که تست‌های اول آمور بانکی در اینجا انجام می‌شود و در بین مردم از مقبولیت برخوردار است.

سپس رئیس شعبه مرکزی بانک کشاورزی از جو صمیمانه بانک صحبت به میان آورد و اینکه این امر ناشی از ارتباط با کشاورزان و زندگی ساده آنان است که اکثراً انسان‌هایی صادق و درستکار هستند.

سیستم نوبت دهی

از جمله موارد دیگری که در شعبه

شعبه گریزی کمتر دیده می‌شود و این امر از افتخارات مدیریت بانک است که خواسته چنین طرحی را به خوبی پیاده‌سازی کند. امیدواریم که با طرح های آتی بانک به اهداف عالی خود هر چه بیشتر نزدیک شود.

عدم مقاومت در برابر تغییر

آقای رسول پاینده، در زمینه عدم مقاومت همکاران در برابر تغییرات ایجاد شده ناشی از طرح بویس اینطور توضیح می‌دهد: خوشبختانه مقاومتی از سوی همکاران نسبت به پذیرش این طرح دیده نشد، چون کار گروهی بود و همکاران هم از انجام این تحول راضی بوده‌اند. از جمله مهمترین جنبه‌های مثبت این طرح تفکر گروهی، هم‌اندیشی و پویا بودن سیستم است؛ و اینکه همکاران باید همواره در حال تحول باشند و از سکون و رکود اجتناب کنند. وی آینده و تداوم طرح را در گرو همکاری کلیه کارکنان و پیگیری مستمر، نظارت، کنترل و سازماندهی به موقع آن عنوان کرد. درباره حذف بعضی از پست‌ها در شعبه چنین گفت: در خصوص حذف برخی از پست‌ها مانند معاون شعبه باید چاره‌اندیشی صورت گیرد تا در غیاب آنها شعب با مشکلی مواجه نشوند.

گروه تجهیز منابع شعبه

آقای مروتی، مسوول گروه تجهیز منابع شعبه مرکزی است که به نکات جالبی در زمینه طرح بویس اشاره می‌کند: طرح بویس از جایی شروع شد که ما به عنوان یکی از ۴ شعبه آزمایشی این طرح را اجرا کردیم. گروه‌بندی‌ها انجام شد و روند کارها به خوبی صورت گرفت که با

شان و منزلت مشتری بالا رفته و بدین گونه مدیریت زمانی را برای خودمان و مشتریان ایجاد کرده‌ایم. سپس رئیس شعبه مرکزی راه‌اندازی باجه‌ای ویژه همکاران را در طبقه اول ساختمان مرکزی از جمله خدمات ارائه شده برای کارکنان بانک عنوان کرد و اینکه به منظور تسهیل در انجام امور بانکی آنها این خدمت رسانی برای همکاران در نظر گرفته شده است.

طرح بویس

آقای پاینده معتقد است که طرح بویس از تعطیل پذیری زیادی برخوردار بوده و به جهت حذف لایه‌های اضافی و افزایش ارتباط با مدیران اقدام مثبتی ارزیابی می‌شود. وی در ادامه می‌گوید: طرح بویس دقیقاً زمانی مورد اجرا قرار گرفت که باید اجرا می‌شد، یعنی بسترسازی و زمینه مناسب برای تحقق اهداف آن فراهم بود. به طور مثال اگر ۴ سال قبل چنین طرحی مطرح می‌شد احتمالاً مورد توجه قرار نمی‌گرفت و اگر دیرتر از این انجام می‌شد، به اهدافمان نمی‌رسیدیم. بنابراین، این عمل یکی از اقدامات هوشمندانه مدیران بانک را نشان می‌دهد.

همچنین رسول پاینده شعبه گریزی را یکی از دلایل عدم موفقیت بانک در گذشته عنوان کرد. یعنی بعضی از کارکنان ترجیح می‌دادند که در شعبه کار نکنند ولی امروزه با اجرای طرح بویس جذابیت کار در شعب برای همکاران افزایش یافته است.

این رئیس شعبه بر کار در ادامه صحبت‌های خود به این نکته اشاره کرد که با توجه به اینکه طرح بویس تفکر کار گروهی را در بین همکاران حاکم کرده، در حال حاضر



مرکزی به چشم می‌خورد سیستم نویت دهی آن است. آقای رسول پاینده در این باره نیز چنین می‌گوید: از سال ۱۳۸۰ من به همراه همکاران اداره رایانه و تجهیز منابع جزو کسانی بودم که راه‌اندازی این سیستم را پیگیری کردم. بدین ترتیب کارهای تحقیقاتی زیادی در این زمینه انجام شد و این طرح به صورت آزمایشی در شعبه مرکزی مورد اجرا قرار گرفت. پس از آن در سایر شعب نیز استمرار پیدا کرد. چون سیستم بسیار موفق است و مشتریان از انجام این طرح به خوبی استقبال کردند. باره‌اندازی این طرح

میزان تسهیلات پرداختی بانک کشاورزی در استان مازندران

میزان تسهیلات پرداختی در سال ۱۳۸۴ مبلغ ۲/۲۶۴/۰۲۰/۰۰۰/۰۰۰ میلیون ریال بوده که نسبت به مدت مشابه در سال ۱۳۸۳ به میزان ۴۴٪ رشد داشته و سهم هر یک از بخش‌ها به شرح ذیل بوده است.

بخش زراعت و باغداری	۵۹۱/۳۸۱/۰۰۰/۰۰۰ ریال
بخش دام و طیور	۴۷۹/۶۲۷/۰۰۰/۰۰۰ ریال
بخش شیلات و آبریان	۷۱/۸۸۶/۰۰۰/۰۰۰ ریال
بخش پرورش زنبور عسل و کرم ابریشم	۱۱/۳۲۱/۰۰۰/۰۰۰ ریال
صنایع دستی و فرش بافی	۳/۵۲۲/۰۰۰/۰۰۰ ریال
صنایع وابسته به کشاورزی	۳۱۱/۸۸۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
خدمات کشاورزی	۸۲۰/۱۲۵/۰۰۰/۰۰۰ ریال
کالاهای مصرفی با دوام (خرید خودرو و لوازم خانگی)	۱۰۰/۶۴۶/۰۰۰/۰۰۰ ریال
سایر موارد	۹۷۴/۶۱۴/۰۰۰/۰۰۰ ریال

در بخش فارغ‌التحصیلان کشاورزی مبلغ ۲۲۱/۰۳۵/۰۰۰/۰۰۰ ریال تسهیلات در قالب اشتغالزایی فارغ‌التحصیلان جوانی کار به تعداد ۲۰۰ نفر پرداخت گردید باعث اشتغالزایی حدود ۴۰۰ نفر گردید. همچنین به منظور خوداشتغالی و خودکفایی زنان سرپرست خانوار روستایی (طرح حضرت زینب کبری) در قالب طرح‌های مربوط به امور تولیدی بخش کشاورزی و تسهیلاتی (فرض الحسنه) به زنان به مبلغ ۱۰۰

۸/۰۳۹/۰۰۰ ریال به تعداد ۸۲۴ نفر پرداخت گردید. در همین راستا به منظور مشارکت بیشتر زنان در عرصه فعالیت‌های اقتصادی به تعداد ۱۶۴ نفر تسهیلات طرح آبران (ویژه زنان) به مبلغ ۳/۶۵۸/۰۰۰/۰۰۰ ریال پرداخت گردید. شایان ذکر است به منظور حمایت از طرح آبراری تحت فشار با هدف استفاده بهینه از آب و خاک، افزایش بهره‌وری و کیفیت محصولات مقدار

دستورالعمل‌ها هماهنگی کامل دارد. اما گروه تجهیز منابع دارای یک مسؤول گروه و ۲۱ زیرگروه است. بنابراین اگر مسؤول گروه به مرخصی برود و یا به هر دلیلی مدتی در شعبه نباشد سایر افراد می‌توانند کارها را به تنهایی انجام دهند و شاید بتوان گفت که این یکی از مشکلات گروه تجهیز منابع است و این حجم نیرو در این گروه زیاد است. به‌طور مثال اغلب گروه‌ها ۵-۶ نفر نیرو دارند که نظارت مستقیم مسؤول گروه بر فعالیت آنها بسیار تأثیر دارد.

همچنین آقای مرونی، محاسن طرح پوشش را اینگونه عنوان می‌کند: از جمله مزایای طرح پوشش این است که کارها به‌صورت گروهی انجام می‌شود و حسن همکاری در بین همکاران بیشتر شده است. در گذشته یک شخص فقط مسؤول یک کار بود ولی با شروع طرح پوشش همه افراد مسؤول انجام کارهای مختلفی هستند. همچنین کلاس‌های آموزشی این طرح باید مستمر باشد تا کارایی لازم را داشته باشد.

گروه خدمات مشتریان

گروه مربوط به خدمات مشتریان فعالیت‌هایی از جمله حواله جات، فکس، برات و چک‌های رمزدار را بر عهده دارد و مسؤول این گروه آقای علی اصلاحی است. این مسؤول گروه نیز عدم وجود چنانچه برای مسؤول گروه‌ها را یکی از مشکلات شعبه عنوان می‌کند و در ادامه می‌گوید: گروه ما ۱۰ پرسنل دارد و این طرح از این لحاظ که افراد در انجام فعالیت‌هایشان می‌توانند جایگزین یکدیگر شوند خوب است. ولی مسؤول گروه وظایف سنگین و فشار کاری زیادی دارد و در عمل مسؤولیت‌های وی بیشتر شده است.

پیشنهاد آقای اصلاحی برای انجام هر چه بهتر طرح پوشش نیز اینگونه است: اگر ما یک یا دو نفر پرسنل انسانی در بانک داشته باشیم تا در غیاب کارکنان جایگزین آنها شود، با فشار کاری ناشی از کمبود نیرو مواجه نخواهیم شد و کارها به خوبی انجام می‌شود.



عملکرد صندوق بیمه محصولات کشاورزی در استان مازندران

در سال زراعی ۱۳۸۵-۱۳۸۴ در بخش دام، طیور و آبریزان تعداد کل بیمه گذار ۵۲۴۹ نفر بوده که مبلغ ۶/۴۸۴/۶۱۷۸۷۷ ریال غرامت پرداخت شده است که از این میزان بیمه بز و گوسفند، دام صنعتی، گاوهای بومی و آمیخته پروریندی ۷۷۱۸ رأس و میزان بیمه طیور (مرغ گوشتی، نیمچه گوشتی و تخمگذار تجاری) ۶۱۱۵۳۳۸۷ قطعه و میزان بیمه زنبور عسل ۴۲۱۴ فروند کندوی زنبور عسل می باشد. در بخش زراعت، باغداری و منابع طبیعی تعداد ۲۲۸۹۵ نفر بیمه گذار داشتیم. سطح خسارت دیده ۸۶۲۸۶/۷۵ هکتار تعداد ۲۰۷۸ نفر خسارت دیده و سطح خسارت دیده ۲۷۸۴/۸۵ هکتار می باشد و مبلغ ۱/۶۱۵/۴۴۹/۶۶۲ ریال غرامت پرداخت شده است.

۴۷۰۸ هکتار از اراضی تحت پوشش این طرح فرار گرفته و مبلغ ۱۰۰۰/۰۰۰/۹۲۱۶۸ ریال تسهیلات در این خصوص پرداخت گردید. در بخش بانکداری الکترونیکی بانک کشاورزی مازندران با ۱۹ شعبه مجهز به سیستم آنلاین مهر در استان در سال ۱۳۸۴ با صدور ۱۸ هزار کارت از انواع مهر کارت، ایران کارت، کارت اعتباری، کارت ملی جوان و مهر کارت نوجوان و جذب انواع سپرده پس انداز، جاری، کوتاه مدت و بلند مدت به میزان ۱۱۰ میلیارد ریال در سیستم مهر و همچنین با داشتن ۱۸ دستگاه خودپرداز در سال ۱۳۸۴ و ایام تعطیلات نوروزی ۱۳۸۵ بهترین سرویس دهی از نظر پرداخت وجه به دارندگان انواع کارت های بانک های عضو شتاب را داشته است به طوری که در بخش تجارت الکترونیک نیز بانک کشاورزی استان با نصب ۵۰۰ دستگاه P.O.S (پایانه فروش) در فروشگاه های معتبر استان در سال ۱۳۸۴ خدمات خرید الکترونیکی را به دارندگان کارت های عضو شتاب ارائه داده است.

بانک کشاورزی استان در نظر دارد در سال ۱۳۸۵ تعداد ۱۷ دستگاه خودپرداز ثابت دیواری و کمپویتی در تعدادی از شعب و مراکز مهم تجاری و پایانه ها (فرودگاه، هتل، مراکز خرید، دانشگاهی) نصب نماید و همچنین تعداد ۲۰۰۰ دستگاه P.O.S (پایانه فروش) در فروشگاه ها و مراکز خرید نصب نماید.

بانک کشاورزی استان آمادگی خود را برای انعقاد قرارداد و نصب دستگاه P.O.S (پایانه فروش) جهت فروشگاه های معتبر اعلام نموده و صاحبان محترم فروشگاه ها می توانند با مراجعه به شعب بانک کشاورزی در استان و با شماره تلفن ۲۲۶۹۷۷۵-۱۵۱ مدیریت شعب بانک کشاورزی در استان تماس گرفته تا در اسرع وقت نسبت به انعقاد قرارداد و نصب دستگاه مربوطه اقدام گردد.

گام نخست:

عقیده‌مندی

هیچ‌گاه بر سر باورهای خود مصالحه

نکنید

- رهبران کارآمد، به انجام رسالت ویزهای متعدد هستند.

- دشواری بسیاری از رهبران این است که برای خود رسالت ویژه‌ای برگزیده‌اند.

- رهبری یعنی حرکت دادن پیروان به سوی یک هدف - راهی روشن.

- انسان برای کارکرد درست، نیازمند و خواهان برخورداری از ایمان و باورهایی

است که راه روشن و مرزهای حرکت را نشان دهند.

- رود بدون کنارمردابی بزرگ است.

- هدف را به درستی به همگان نشان دهید.

- انسان بدون بینش، نابودشدنی است.

- نه پیروزی پایدار است، و نه شکست مرگ‌آور.

- به غوغای گسترده درباره شکست خویش چگونه واکنش نشان می‌دهید؟

- نگرش شما به رویدادها بسیار با اهمیت است.

- شخصیت، سرجمع باورها و کردار انسان است.

- خیرگان در هنر زندگی، به سادگی دیدگاه‌های برتر خود را همواره بی می‌گیرند و به دیگران فرصت می‌دهند تا

در کار با بازی، با این روند همراه شوند.

اگر برای خود رسالت ویزهای برگزینید به هر دلیلی خواهید افتاد. به ارزش‌ها و دیدگاه‌های خود بپنجه‌بندید و آنها را با

پیرامونتان در میان بگذارید. آیا به ارزش‌های بنیادینی پایبند هستید که

راهتمای گروهتان باشد؟ اگر چنین نیست، از هم‌اکنون روی این موضوع کار کنید. اندیشه پیرامونتان را جویا شود، به

دیدگاهی مشترک برسید. آنگاه خواهید دید که همگی با اهنگ یک طبل رژه

مدیر در نقش مربی

نویسنده: کان کن بلاچارد/دانشجویان شولا

مترجم: دکتر عبدالرشاد و ضابطی نژاد

تلفیقی: زهرا خیلری، کارشناس مرکز توسعه مدیریت و تحول سازمانی

از آنجا که بسیاری از مفاهیم مدیریت، برگرفته از مدیریت ورزشی است، سالیان درازی، نقش مدیر در یک سازمان را مانند یک فرمانده برای لشکر تحت فرماندهی‌اش می‌دیدند. با تغییر نگرش مدیریت، امروز، دیگر مدیر یک فرمانده، یک کنترل کننده، یا یک پلیس نیست؛ بلکه نقش مدیر بیشتر شبیه نقش یک مربی در تیم ورزشی، یک مرشد برای مدیران یا یک معلم برای دانشجویانش می‌باشد.

همان‌طور که مثلاً شنیدن واژه «فرمانده تیم فوتبال» به جای «مربی تیم فوتبال» بسیار عجیب می‌نماید، امروزه تصور وظیفه فرماندهی برای مدیر یک سازمان نیز دور از ذهن می‌باشد - اگرچه فایول زمانی «فرماندهی» را یکی از وظایف مدیران می‌دانست.

کتاب مدیر در نقش مربی، حاصل کار مشترک کن بلاچارد، صاحب‌نظر پرآوازه مدیریت، و دان شولا، مربی صاحب‌نام فوتبال، است که هر یک تجربیات اجرایی خود را - در زمینه‌های بسیار دور از یکدیگر ولی بسیار مرتبط با هم - به رشته تحریر در آورده و در اختیار خوانندگان قرار داده‌اند. مطالب و راهنمایی‌های این کتاب تنها به حوزه مدیریت سازمان‌ها محدود نمی‌شود. هر یک از ما در نقش‌های مختلفی که در زندگی خود ایفا می‌کنیم، می‌توانیم در نقش یک مربی ظاهر شده و زندگی افراد را به کلی دگرگون سازیم. باشد که همه مدیران مربی باشند.

پیام بنیادین کتاب در واژه COACH (مربی) گرد آمده است که هر حرف آن در زبان انگلیسی آغازگر عنوان یکی از کیفیت‌هایی است که در رهبران کارآمد وجود دارند.



خواهد رفت

اگر باورهای استوار، هدف مشخص و مرزهای روشنی نداشته باشید، نمی‌توانید رهبر پیروزمندی شوید. چرا که این باورها کار سازند و باورهای مربی رهبر، بسیار مهم‌اند؛ زیرا آنها هستند که پیاده می‌شوند و به بار می‌نشینند. باورهای نامناسب به کارکرد نامناسب می‌انجامد. در راه ساختن تیم همواره پیروز، این باورها را پیوسته به مربیان و بازیکنان نشان دهید.

بدون نفوذ حساس مربی، برترین کارکرد بهترین بازیکنان هوشمند نیز به نقطه نهایی قهرمانی ختم نمی‌شود.

با نگاهی به شعار رود بدون کناره مردانی بزرگ است به یاد شغل مربسگری می‌افتیم، مربی نیز همانند کناره رودخانه راه پیش‌رفتن، تمرکز بر کارایی نیروها، و هدایت همه کوشش‌ها به سوی هدف را فراهم می‌سازد.

برد، فرآورده جایی سخت‌کوشی است - برترین کوشش در هر روز، هر هفته و هر سال.

اعضای تیم پس از هر نشست مشورتی، اندکی آگاه‌تر و پس از هر تمرین اندکی بهتر و آماده‌تر برای بازی بیرون می‌آیند. اگر به هدفی تیراندازی می‌کنند، بایستی حلال میانه را نشانه بروید. چنانچه حلال میانه را نشانه بگیرید و تیرتان به خطا برود، باز هم در درون هدف خواهد بود ولی اگر هدف را در نظر بگیرید و خطا کنید، تیرتان به هر جایی ممکن است برخورد نماید.

امروزه رهبران بایستی با پیش و دیدگاهی بر توان یا به راه بگذرانند و گرنه پیروان را به نابودی خواهند کشاند. اگر چیزی برای بالا بردن روحیه آنان هنگام برخورد با دشواری‌ها در دست نداشته باشند، اندیشه پیروان به چالش دلخواه نمی‌پردازد. در گذر زمان، رسیدن به پیروزی یا در میانه ماندن، بستگی بدان

دارد که رهبری چگونه از دیدگاه خود برای الهام بخشی به پیروان سود می‌جوید.

بسیاری گمان می‌کنند که پیروزی با خود مشکلی نمی‌آورد، آنان نمی‌دانند که برای پاره‌ای از مردم، پیروزی و بران‌کننده‌تر از شکست است. نگرش ذهنی ما به پیروزی و شکست، بسیار با اهمیت است. به عنوان مربی یا رهبر، نباید از پیروزی بیش از اندازه مغرور و از شکست سرخورده شوید. اگر چنین کنید، توجهتان از کارهای جاری و آینده منحرف می‌گردد.

در دنیای کسب و کار امروز، پیروزی از آن رهبرانی است که پارتی هم‌دل و عقیده‌مند به دیدگاه‌ها و ارزش‌های ایشان داشته باشند. محرومیت از کسانی که شخصیت درونی آنان با خواست شما

همراه است. پیوسته دردسرافزین می‌شود. امروزه نمی‌توان به شخصیت همکاران بی‌توجه بود.

لذت مربیگری، یاد به غیبت انداختن نیست؛ عامل ظریفی است که همراه با برد می‌آید. پیروان دوست دارند که این احساس را در رهبر به چشم ببینند. انسان، رهبری گروهی را دوست دارد با ندارد اگر دوست دارد. بایستی لذت خود را نشان دهد و گرنه کار را به دیگری سپارد. معمای نهفته در «بیانیه‌های رسالت سازمانی»، جا دادن چیزهایی است که انسان‌ها دوست دارند و به هنگام اجرای آنها، از گذر زمان غافل می‌شوند. بخشی از رسالت سازمان، بایستی آرزوی بهسازی زندگی افراد باشد. اگر بیانیه رسالت سازمان یادآور احساس شما

نسبت به مسؤولیت و افرادتان باشد. رهبری پیروزمند در تصمیم گیری و اقدام خواهد بود.

گام دوم: یادگیری فراوان

آنقدر تمرین کنید تا کامل شوید
- رهبران کارآمد تیم خود را به تمرین کامل وامی دارند.
- اگر می خواهید در دنیای رقابتی امروز بهترین باشید، بایستی خود و بازیافتان سخت بکشید.
- کمالی نیست که به گام های بالا روندگان خیره شوید - بایستی خودمان نیز نزدیکان را بالا رویم
- پیگیری هدف های پیش از هدف گذاری اهمیت دارد.

- کمال در سلیه کار کردن ماهرانه حاصل می گردد.

- تمرین به کمال می انجامد. تمرین کامل کمال آفرین است.

سازمان های پیشتاز امروز، تمهید بهسازی پیوسته را پذیرفته اند. آنها می دانند که باید امروز بهتر از دیروز، هفته آینده بهتر از این هفته، ماه آینده بهتر از ماه جاری و سال آینده بهتر از امسال باشند. اگر می خواهید که بهترین شوید، بایستی خود و همراهانتان سخت بکشید.

به خاطر داشته باشید که راه برتری را آسان نمی توان پیمود. خودتان باید آنقدر تمرین کنید که در روز بازی، تقریباً کامل باشید. بهترین ها می دانند که راه بسیاری به این منظور وجود ندارد. نتیجه های برجسته تنها بر پایه تمرین و آمادگی بنا می شوند.

یادگیری فراوان به معنای هدایت مهارت و اعتماد لازم در بازیکنان و آمادگی برای انجام یک بازی بزرگ است. رهسازی در این مسیر - تمرین پیوسته توجه پیوسته و آموختن ریزه کاری ها -

انسان را تشنه تر می کند. هنگامی که بازیکنان به درستی بدانند به چه چیز نیاز دارند و راه به دست آوردن آنها را هم بیاموزند، هرگونه فشاری را تحمل می کنند.

کار رهبران، مربیان، مدیران، پدران و مادران که به پرورش انسان ها می پردازند، سخت تحت تأثیر تعیین هدف است. انسان هایی که بدانند؛ از آنان چه خواسته میاید، به خوبی پاسخ خواهند داد. رهبر باید انتظارات بالا و اعتماد کامل در پیروان به وجود آورد. تمرین و یادگیری فراوان سبب می شود که انسان ها بیش از حد انتظار کوشی کنند و استانداردهای تازه ای برای همگان بیافرینند.

اگر چه همه کارکردهای خوب با هدف گذاری روشن آغاز می گردد، اما پیگیری هدف ها از جمله توجه به ریزه کاری ها، درخواست تمرین تارسیدن به حد کمال، بیش از هدف گذاری اهمیت دارد.

پس از تنظیم برنامه بر پایه ارزش ها و هدف ها، باید پیوسته اشتباه های هر تمرین را برطرف کنید. کارکنان هر سازمان بایستی آنچه را کارایی ندارد، شناسایی نمایند. صرف وقت در حذف فعالیت های ناکارآمد، از حدمس زدن های بعدی و دوباره کاری ها می کاهشد. هر اشتباهی را باید در جا اصلاح نمود.

اغلب مدیران کمتر به کارها توجه دارند؛ و از شناسایی اشتباه ها بازمی مانند. دستورها را می دهند و صحنه را ترک می کنند. یک مربی یا مدیر خوب باید در میدان حاضر باشد و نکات مثبت و منفی را در جا تأیید یا اصلاح کند و از هیچ اشتباهی آسان نگذرد. زیرا اشتباه باعث کوچک وجود ندارد. اگر اشتباهی را بر طرف ننمایید، فرصت تکرار آن را فراهم آوردید.

گام سوم: گوش به زنگ بودن

بهنگام دگرگون شوید

- رهبران کارآمد، پیروان و تیم های آنان، پیوسته برای دگرگونی بهنگام نیاز آماده اند.

- همخوان شدن، تسلیم به رویدادها نیست؛ رویدادها را به خدمت پیروزی درآوردن است.

- ورود به جنگه نیاز به راهنما و پیروزی، نیاز به مشاوران بسیار دارد.

- برنامه سنجیده ای بریزید. در انتظار رویدادهای دور از انتظار بمانید و آماده دگرگونی در برنامه باشید.

در دنیای امروز ما، هیچ چیزی ثابت و تغییرناپذیر نمی ماند. گوش به زنگ بودن به معنای آمادگی برای دگرگون سازی برنامه ها پارامترها به هنگام نیاز است. در واقع کارکنان باید به آنچنان کیفیت بویا از تعطیلات پذیری دست یابند، که بتوانند با هر گونه تغییر همراه و همخوان شوند.

گوش به زنگ بودن چیزی شگفت انگیز نیست؛ راهی تازه، برای انجام کارهایی است که از پیش آموخته اید. بسیاری از سازمان ها، کارکنان را همچنان در چارخانه های مشخص نمودار سازمانی جا می دهند. شاید اینگونه نمودارها در فاب ورودی دیوارزها باشند، چنین ساختاری پویایی مورد نیاز کسب و کارهای امروزی را فراهم نمی آورد. سازمانهای پویا هستند که می توانند خود را با شرایط تغییر کنونی همخوان نمایند.

مربیان شایسته به همکاران خود خوب گوش می سیارند و پس از دریافت همه اطلاعات مهم در هر شرایطی آماده بهترین تصمیم گیری هستند و یا در اختیار داشتن مشاوران فراوان. گوش به زنگ بودن دشوار نیست.

از این رو در دنیای فناوری های پرشتاب امروز، سازمان ها باید پیوسته گوش به

می‌شود. پیامد مثبت، انگیزه تشبیه رفتار پسندیده می‌گردد.

از بی توجهی به کار دیگران و سرخورده کردن آنان میرهیزید و مذریت راهنمایی و تأیید مثبت را پیشه سازید.

گام پنجم: رانمردی

گفتارشان را کردار کنید

- رهبران کارآمد سخت درستکارند و پادشاهان گنشی و واکنش روشن و سنجیده‌ای دارند.

- با ساختگوشی تمام عیار، پیروزی در دسترس است.

- برای پیروز شدن بایستی پیوسته نبیعی از شبانه روز را کار کنید. انتخاب دوازده ساعت نخست یا دوم یا خود شمامست

- انسان برجسته‌ای می‌خواهد که به خطای خود اقرار کند و در پی اصلاح آن برآید.

- میزان شوخ طبعی، معرف شخصیت شمامست

- همه بستند بودن زودگذر است. محترم بودن جلودلی است.

- راهی جز انگو بودن، برای رهبری وجود ندارد.

- نتیجه معتبر، پلی است بر دره موجود میل گفتار و کردار.

- فروتنان خودکم‌بین نیستند. تنها کم به خود می‌اندیشند.

- به چیزی فراتر از خود پایور داشتن، بسیار بااهمیت است.

- انسان هنگامی می‌تواند بهترین کارایی خود را نشان دهد، که به خلوص کامل رسیده باشد. در آن صورت، هیچ نمی‌گوشد که کسی دیگر جلوه نماید، و نه تنها با دیگران که با خود نیز به امانت و راستی رفتار می‌کند.

رانمردان نیازی به صرف نیرو در پنهان کاری ندارند، زیرا نمی‌خواهند به

همواره تشویق کنیم و با آنها باشیم. این ناپایداری می‌باشد. پایداری رفتار پکسان در وضعیت‌های مشابه است. انسان مسکن است، پس از کار کرد با فعالیتش، چهار گونه پاسخ دریافت نماید:

- بسیاری از کار کردها بدون پاسخ می‌مانند. شما کاری می‌کنید و هیچکس چیزی نمی‌گوید.

- دومین گروه پاسخ منفی است - اینها از انسان نیروامی گیرند.

برخی از مدیران مانند چلچله دریایی هستند. همین که اشتباهی رخ داد، سروکله‌شان پیدا می‌شود. توفانی بر پا می‌کنند، به اشتباه کننده سخت می‌تازند و از صحنه پرواز می‌نمایند. این روش مدیریتش کار ساز نیست.

- دوباره راهنمایی کردن - پاسخ مثبت

دو مورد اخیر که کمتر به کار گرفته می‌شوند، بسیار مؤثر ترند. هنگامی که کسی اشتباه کند و او را به راه درست راهنمایی کنید، نیروی رفته او برمی‌گردد و به سوی هدف درست بسج می‌شود.

پاسخ مثبت نیز مناسب وقتی است که انسان کاری را خوب انجام داده یا پیشرفتی به دست آورده است. هنگامی که کار درست انسان‌ها را تأیید کنید به تکرار این روند تشویق می‌شوند.

تنها موارد استثنایی، افراد خود شکوفا هستند که بدون توجه به پاسخ دیگران، در ادامه بهسزای خود می‌کوشند.

در سازمان‌های معمولی، بیشترین پاسخ دریافتی کارکنان جنبه منفی دارد.

چرا؟ زیرا مدیران همواره در صحنه نیستند تا کارهای درست را ببینند. در حالی که مری خوب باید پیوسته در صحنه حاضر باشد و باز خورد های مناسبی به بازیکان بدهد. برای مثال، ستایش، اضافه حقوق یا فراهم آوردن فرصت انجام کارهای بهتر، بدین گونه انسان تشویق به تکرار کار کرد خوب

زندگ باشند. - نه تنها برای یک یا دو حرکت در بازی، بلکه در گونی سراسر برنامه در صورت نیاز.

گام چهارم: پایداری

هشیارتمه به گنشی‌ها واکنش دهید

- واکنش رهبران کارآمد به کار کرد خوب، قابل پیش‌بینی است.

- پایداری تکرار پیوسته یک راه نیست، رفتار پکسان در وضعیت‌های مشابه است.

- رفتار از پیامد و پاسخ دریافتی تأثیر می‌پذیرد.

- اگر برای دیدن کار کرد خوب انسان‌ها در کنارشان نباشید، نمی‌توانید آنان را به انجام کار خوب وادارید.

- به جای صرف وقت بر اینکه چه کاری فوری است، ببینید چه کاری مهمتر می‌باشد.

- لذتیه کوچک، وجود ندارد.

- چنان کنید که پس از سرزنش و مجازات نیز، افراد احساسی کنند که ارزش انسانی آنان را همچنان پلس می‌دارید.

واکنش مریبان بزرگ نسبت به افراد قابل پیش‌بینی است. توجه آنان به این است که هر فرد بهترین کارایی خود را

بروز دهد. پایداری اینگونه مریبان افسانه‌ای است. اگر کار کرد خوب باشد، بی‌درنگ آماده تشویق هستند. ولی

چنانچه فرد یا تیم کمتر از انتظار ایشان کار کند، به راهنمایی یا سرزنش خواهند پرداخت. در همه موارد مشابه پیوسته چنین رفتار می‌کنند. سنگی به حالات

کتونی آنان ندارد. کار کرد افراد است که چنلی حکم می‌کند.

بسیاری از مردم برداشت نادرستی از پایداری دارند. گمان می‌کنند، پایداری به معنای رفتاری پکسان در همه موارد

است. اگر افراد را برای کار کرد خوب و بد

دیگران جز راست بگویند. تنها در سایه رادمردی می‌توان بهترین کارگردار داشت. کسانی که از این ویژگی می‌بهرند، زندگی را خواهند باخت؛ زیرا اعتماد مردم را از دست می‌دهند هنگامی که اعتماد دیگران از شما سلب شود. همه چیز را از دست داده‌اید.

در نقش مربی، اقدام‌های آماده‌سازی شما در همه زمینه‌ها، سرمشق دیگران خواهد شد. بسیاری از رهبران خواهان انجام کاری از مردم می‌شوند بدون اینکه سرمشقی ارائه نمایند. به گفتار من، نه کردار من پیگرید کارآمد نیست.

امروزه یکی از موضوع‌های حساس رهبری در کشور ما، نبود احترام و مسؤولیت‌پذیری است. در سازمان‌های پرفرمانت امروز، کارکنان عادی در بالاسری‌ها کمتر احساس همدردی می‌بینند. مدیران آنچنان به کار خود سرگرم‌اند که فراموش می‌کنند انسان‌ها برتر از هر چیز به خود آنان نیاز دارند - ارزش‌ها، نگرش‌ها و شناخت مدیران از کارکنان، تو دراز مدت، این مهارت، دانش فنی، یا تجربه مدیران نیست که بزرگترین اثر را دارد - خود مدیر به‌دام اصلی است!

مربیان کارآمد با افراد خود برخورد می‌کنند. آنان را صمیمانه تقدیر می‌نمایند. راهنمایی می‌کنند و بدون آموزش مجزات می‌نمایند. ولی همواره نسبت به آنان همین ورور است هستند. در بسیاری از سازمان‌ها میان گفتار و ادعای مدیران با رفتارشان نسبت به انسان‌ها، تفاوتی آشکار به چشم می‌خورد. این گونه شکاف‌ها فریون بر سازمان، در زندگی شخصی افراد هم مشکل می‌آفریند. از آنجایی که همه ما به گونه‌ای یک مربی هستیم، باید

راهی میان بل زدن میان آنچه می‌گوییم و آنچه انجام می‌دهیم، بیابیم.

امروزه یکی از خردکننده‌ترین ویژگی‌هایی که می‌تواند در رهبران به وجود آید، خودبینی است - به گونه‌ای رفتار می‌کنند که انگار همواره در مست قدرت هستند. از سوی دیگر، یکی از کیفیت‌هایی که رهبران را بسیار عزیز و گرامی می‌سازد، توجه به آسیب‌پذیری است. این جنبه است که رهبران را از خرد شدن در زیر بار فشار رخدادهای ناخوشایند نکه می‌دزد. در حالی که چنانچه قدرت برتر را در بیس سازمان، پیروزی، یا از همه بدتر - شخص خودت بدلی، مربی کارآمدی نخواهی بود. باور به چشم‌اندازی بس بزرگتر، شما را از تابودی بر اثر سبه‌روزی، رویدادهای ناگوار، و حتی خودمخوری نجات می‌دهد.

چنین فردی به سردرگمی، تسلیم، خیلند، غلبه از دست دادن، پارفتن به راه‌های نادرست به منظور رسیدن به پیروزی فوری دچار نمی‌شود.

ایمان راستین سخت‌کار ساز است و آن منبع گسترده درونی در اختیار رهبران امروز نیز هست. ایمان چیزی برتر از شمع است؛ احساس ایستنا نیست، باوری پویاست که از شما می‌خواهد تا پایه‌راه بگذارید و گفتار خود را کردار کنید.

نتیجه‌گیری:

نکته برجسته درباره مربیگری، هوشمندی، مسؤولیت، افتخار، یا بلندپروازی نیست. ایمان داشتن به کسی است. آنگاه حرکت و یاری رساندن به او تا برترین توان و بازده خود را آشکار سازد.

تألیف و گردآوری، مهندس حاجت‌الله الله بیگی
کارشناس مشاوره‌ای، مدیریت اصفهان

قسمت اول

مهارت‌های مورد نیاز مدیران

پال هرسی و بلانچارد در مورد مهارت‌های مورد نیاز مدیران این گونه اظهار می‌دارند: «عموماً توافق بر این است که حداقل سه حوزه مهارتی در فراکرد مدیریت ضرورت دارد: فنی، لسانی، و ادراکی»

■ **مهارت فنی:** توانایی به کار بردن دانش‌ها، روش‌ها، فنون و ابزار که لازمه انجام وظایف خاص است و از طریق تجربه تحصیل و کارورزی کسب می‌شود.

■ **مهارت انسانی:** توانایی و قدرت تشخیص در کار کردن با مردم و انجام دادن کار به وسیله آنها که شامل درک و فهم انگیزش و به کار بردن رهبری موثر است.

■ **مهارت ادراکی:** توانایی فهمیدن پیچیدگی‌های کل سازمان و آگاهی از اینکه آیا خود شخص در خور شرایط عمل می‌کند یا نه. این آگاهی موجب می‌شود که فرد به جای اینکه فقط بر مبنای هدف‌ها و نیازهای گروه نزدیک و بلا فصل خود عمل کند اقدامات خود را بر هدف‌های کل سازمان استوار سازد. ترکیب مناسب و مقتضی این مهارت‌ها با ارتقای فرد در سطوح مدیریت از سرپرستی تا مدیریت کل تغییر می‌کند.

همچنان که شخص از سطوح پایین به سطوح بالای سازمان ارتقا می‌یابد به نظر

مهارت های مدیریتی

آرزنده ای را در پی دارد و عقاید بسیاری از مهارت های ارتباطی فرآیند دو طرفه است.

انگیزش و رفتار

مطالعه انگیزش و رفتار جستجویی برای یافتن پاسخ به سوالات پیچیده درباره طبیعت انسان است. با قبول اهمیت عنصر انسانی در سازمان ها، مدیران می توانند با فهمیدن رفتار انسان نه فقط "چراهای" رفتار گذشته را تشخیص دهند بلکه رفتار آینده را نیز تا حدی پیش بینی دگرگون و حتی کنترل کنند.

انگیزه ها

افراد نه فقط از لحاظ توانایی انجام کار بلکه از لحاظ "میل یا اراده انجام کار" یا انگیزش تفاوت دارند. انگیزش افراد به نیروی انگیزه وابستگی دارد. انگیزه ها را گاهی به عنوان نیازها تعریف می کنند. انگیزه هایی با محرکات درونی تعریف می کنند. انگیزه هایی که به سوی هدف ها معطوف می شوند ممکن است انگیزه ها یا ناخودآگاه باشند. انگیزه ها چراغهای رفتار هستند. انگیزه ها یا نیازها ماهیتاً دلایل اصلی عمل به شمار می روند.

قدرت انگیزه

هر سی و بلا نجره انگیزه ها یا نیازها را دلایل اساسی رفتار می دانند. هر فردی صدها نیاز دارد. همه این نیازها در شکل دادن به رفتار او رقابت می کنند. پس، چه عاملی موجب می شود که شخص از میان این نیازها، یکی را از

مناسب پیوند دارد.

بنا به پژوهش رزماری استوارت، مدیران بیش از دو سوم وقت خود را با دیگران صرف می کنند و یک سوم مانده را نیز در مطالعه و با آماده نمودن گزارش های مورد نیاز برای ارتباط با دیگران می گذرانند.

بنابراین می توان نتیجه گرفت که کار عمده مدیران، انجام ارتباطات در فرم های گوناگون همچون نشست ها، گوش دادن به گزارش ها، دستور دادن، دستور گرفتن، گفتگو با همکاران، مشتریان و تأمین کنندگان به صورت رودررو یا با تلفن می باشد.

مهارت گوش دادن مؤثر

یکی از توانایی های مدیر خوب، تأثیر بر کارکنان برای تغییر رفتار و موضع آنهاست و این در حالی است که ضمن حفظ رابطه با آنها، از آسیب رساندن به شخصیت ایشان نیز جلوگیری می کند. مدیر برای انجام این کار می تواند از تکنیک گوش دادن فعال و مؤثر بهره گیرد.

گوش دادن مؤثر، عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت و شنود؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش، یاری می کند. هدف از آن، تأمین این منظور است که گوش دهنده به آنچه گفته می شود، گوش دهد نه اینکه حدس بزند. گوش دادن مؤثر گرچه یک مهارت اکتسابی بوده و مستلزم تلاش فراوان است، ولی در عوض اطلاعات بیشتر، تفاهم متقابل و نتایج

می رسد که برای اعمال مدیریت اثر بخش به مهارت فنی کمتر ولی به مهارت انسانی بیشتری نیازمند است. سرپرستان در سطوح پایین تر به مهارت فنی قابل ملاحظه ای نیاز دارند زیرا که غالباً از آنها خواسته می شود که کارکنان قسمت های خود را تعلیم دهند. در مقابل، مدیران سطح بالای یک سازمان نیازی به دانستن مهارت های فنی برای انجام وظایف سطح عملیاتی ندارند. با این وجود آنها باید قادر باشند که رابطه متقابل همه این کارکردها و وظایف را در تحقق هدف های کل سازمان تشخیص دهند.

در حالی که میزان مهارت های فنی و ادراکی مورد نیاز در سطوح مختلف مدیریت متغیر است، شاخص مشترکی که در همه سطوح اهمیت دارد مهارت انسانی است.

مهارت ارتباط مؤثر انسانی

استادی در مهارت ارتباطات، شاید مهمترین نیاز مدیران باشد. همه مردم چنین نیازی را سخت احساس می کنند ولی اجرای آن دشوار است. مدیران بیشتر وقت خود را به گونه ای در فرآیند ارتباطات می گذرانند، حتی هنگامی که تنها کار می کنند؛ هنگام مطالعه و نوشتن گزارش نیز کار آنها بر کوشش افراد دیگری که در ارتباط با ایشان بوده و یا کسانی که مدیر می خواهد با آنها ارتباط برقرار نماید، استوار است. تصمیم گیری درست و بیجا با ارتباط های

طریق فعالیت ارضای کند؟ نیازی که بیشترین قدرت را دارد در لحظه خاصی از زمان موجب فعالیت می‌گردد.^۴ یک انگیزه اگر ارضا شود یا اگر در راه ارضا با مملعی روبه‌رو گردد، نیرویش کاهش می‌یابد.

ارضای نیاز: به‌عزم ابراهام مزلو، وقتی نیازی ارضا شود دیگر انگیزنده رفتار به حساب نمی‌آید. ارضای یک نیاز بدان معنی است که در حدی ارضا شده که نیاز رفاهت‌کننده دیگری که اینک قویتر است جاشمین آن خواهد شد.

انگیزش در عمل

با تجزیه و تحلیل فرآیند انگیزش توصیه‌هایی وجود دارد که پیروی از آنها توان مدیران را در علاقه‌مند کردن و برانگیختن کارکنان به گونه‌ای چشمگیر بالا خواهد برد که ما در اینجا به ذکر چند مورد اکتفا می‌کنیم:

۱. بکوشید تا نیازهای زیر دستانتان را بنا به دسته‌بندی مازلو شناسایی کنید.

۲. افزون بر نیازها، خواسته‌های آنها را نیز بفهمید. شاید نتوانید خواسته‌هایشان را برآورده کنید، ولی آشنایی با آنها راهنمای مناسبی در برگزیدن روش مناسب انگیزش خواهد بود.

۳. به تأثیر مهم انتظارهای فرد بر انگیزش او آگاه باشید. چنانچه فرد بداند که در برابر کوشش بیشتر و کارایی بهتر به چه نتیجه‌ای می‌رسد، یادانش موثرتر خواهد بود.

۴. همانگونه که داگلاس مک‌گریگو خاطر نشان کرده‌است، کوشش و هدف مدیر باید آن باشد که وضعیتی به وجود آورد تا کارکنان بر آوردن نیازها و خواسته‌های خود را در گروه پیروزی سازمان بدانند. باید فرصتهایی ایجاد کنیم تا کارکنان راه بهینه انجام کارها را همسوا با هدف‌های سازمان و خواسته‌های فرد پیدا کنند.

تیم‌سازی و اداره کار گروهی

مدیران بخش بزرگی از وقت خود را صرف راهبری تیم‌ها و ارتباط با گروه‌های انسانی می‌کنند. تشکیل دایره‌های کیفیت، گروه‌های نیمه مستقل، و یا گروه‌های خودگردان یکی از مهارت‌های مهم مدیریت منابع انسانی امروز است. به کارگیری گروه‌ها و ایجاد همکاری میان اعضای آنها به اندازه انگیزش افراد سازمان دارای اهمیت است.

تیم‌سازی بر پایه ایجاد اعتماد متقابل و همکاری صمیمانه میان اعضای گروه‌هایی که برای مدیر کار می‌کنند، استوار است. یک تیم منسجم در راه رسیدن به هدف احساس مشترکی را بروز می‌دهد.

روش‌های تیم‌سازی برای مدیران

برای پیروزی در تشکیل دادن یک تیم کارآمد باید مهارت‌های مدیریتی خود را به کار گرفته و به اعضای تیم نشان دهید که:

• می‌دانید چه راهی در پیش داشته‌و اعضا را به کجا خواهید برد.

• روش و راه رسیدن به هدف را می‌دانید.

• می‌دانید که از هر عضو چه می‌خواهید تا انجام دهد.

• می‌دانید که خود چه می‌کنید.

چنین روشی در رهبری-بنیالی استوار به وجود خواهد آورد که اجازه می‌دهد تا همه توان خود را به روی انجام کارهای زیر متمرکز نمایند.

۱. زمینه هماهنگی و توافق هدف‌ها و خواسته‌ها فراهم آورند.

۲. کارهای گروهی را به هم پیوند داده تا اعضا دریابند که با همکاری دیگران کارها آسانتر می‌شود.

۳. کارها و وظیفه‌ها میان اعضای گروه به گردش درآید، تا آنها احساس کنند که

کارها تیمی بوده و به افراد محدود نیستند.

۴. اطمینان یابید که ارتباط‌های میان گروهی به خوبی جریان دارد.

نشست‌های بین گروهی را به منظور حل مسائل موجود تشویق کنید.

مهارت ارزیابی صحیح کار و عملکرد کارکنان

منظور از ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که به وسیله آن کار کارکنان در فواصل معین و به طور رسمی مورد بررسی و سنجش قرار می‌گیرد.

شناخت کارکنان قوی و اعطای پاداش به آنها و از این طریق ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنان و سایر کارکنان، از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد است.

در گذشته، مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند. در حالی که امروزه جنبه راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته است.

هدف اصلی از ارزیابی عملکرد این است که اطلاعات ضروری درباره نیروهای شاغل در سازمان جمع‌آوری گردد و در دسترس مدیران قرار گیرد تا آنها بتوانند تصمیمات بجا و لازم را در جهت بالا بردن کمیت و کیفیت کار کارکنان اتخاذ نمایند. بنابراین، هدف نهایی از ارزیابی عملکرد، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است نه توییح و تنبیه کارکنان ضعیف.

بسیار در اکثر متفکر موفق و نظریه پرداز مبتکر در حوزه مدیریت در مورد ارزیابی عملکرد کارکنان این گونه اظهار نظر می‌دارد: «بیشتر مدیران، وقتی به طور ادواری کارکنانشان را ارزیابی می‌کنند، معمولاً روی اشتباهات و نقاط ضعف شان تکیه دارند. اما هر چه مدیر درباره ضعف زیر دستانش کمتر بداند بهتر است. مهم آن است که از نقاط

● **مسئولیت در قبال جامعه را می پذیرد**

● **نسبت به محیط خارجی سازمان حساس بوده و بر آن تمرکز دارد.**
(ب) برنامه ریزی کوتاه مدت

مدیران میانی و سرپرستان نیز به توبه خود برنامه ریزی هایی دارند که بیشتر کوتاه مدت و برای یک تا دو سال است. بودجه هدف ها و مأموریت این گروه از مدیران در برنامه دراز مدت سازمان منظور می گردد. برنامه کوتاه مدت که مدیریتی و عملیاتی نیز نامیده می شود. برای بهنگام رسیدن هدف و پیشگیری از صرف پیش از اندازه مجاز از منابع است.

این برنامه ها می گویند تا از رویارویی با بحران ها و هزینه های سنگین اضافی کاسته و راه های مبارزه با آنها را نشان دهند.

(ج) **برنامه ریزی ویژه و تخصصی**
مدیران صف در رده های میانی و پایه برای بیشتر عملیات سازمان مانند تولید فرآورده ها و خدمات گوناگون، برنامه ریزی های ویژه ای نیز تدوین می کنند. این برنامه ها شامل نقشه ها و گام های اجرایی برنامه های کوتاه مدت بنگاه است. برنامه ریزی نیروی انسانی، آموزش، کنترل کیفیت، ساخت هر فرآورده و مانند آن در این دسته اند.

مهارت حل مسئله و تصمیم گیری در دنیای کسب و کار بیشتر وقت ها مسأله ها را فرصت های مناسبی می دهند. البته همواره چنین نیست ولی تأکید بر این است که پیدایش مشکل موجب تفکر مثبت می شود و به جای پرداختن به اثلام متقابل باید راه چاره جستجو کرد. باید پذیرفت که کار همچون رودخانه ای در جریان بوده و مسأله ها و تصمیم گیری ها برای حل آنها پیرامین می آیند و حجم کار به اندازه ای است که گاهی باعث سردرگمی فرولان می شود.

مدیریت دانش را این گونه تعریف می کنند: **تولقایی یک سازمان در استفاده از سرمایه معنوی (تجربه و دانش نزد هر فرد) و دانش دسته جمعی به منظور دستیابی به اهداف از طریق فرایندی شامل تولید و توزیع دانش و استفاده از آن به کمک فناوری**

مهارت برنامه ریزی

در برپا کردن هر سازمانی، به ویژه بنگاه های اقتصادی، مهمترین نکته این است که به تفصیل مشخص کنیم که سازمان رو به کجا دارد؟ و چگونه می خواهد به آن هدف برسد؟ و این مفهوم برنامه ریزی است. بنابراین؟ تعیین هدف ها، یافتن و ساختن راه رسیدن به آنها و مجسم کردن وضعیت دلخواه در آینده، عناصر برنامه ریزی هستند. برنامه ها را می توان به سه گروه عمده بخش نمود: برنامه های درازمدت (راهبردی - بنیادی)، برنامه های کوتاه مدت (عملیاتی - اجرایی)، و برنامه های ویژه (تخصصی - موردی).

(الف) **برنامه ریزی راهبردی** (استراتژیک) عبارت است از فرآیند تعیین اهداف و مقاصد بلند مدت، انتخاب راهکار و تشخیص منابع در حصول به اهداف و ارائه سیاست های کلی به منظور برنامه ریزی اجرایی که اگر در سطح کشور باشد برنامه ریزی راهبردی کلان و اگر در سطح یک مؤسسه باشد برنامه راهبردی خرد، یا سازمانی نامیده می شود.

یک برنامه ریزی استراتژیک موفقیت آمیز برنامه ای است که :

- به عمل ختم شود
- پیش مشتری بر مبنای ارزش ها ایجاد کند
- فرایندی همگنی و مشارکتی است که کارکنان و مدیران احساس مالکیت مشترک نسبت به آن دارند

قوت آنها آگاهی باشد. دانستن اینکه یک شخص چه کارهایی می تواند انجام دهد به مراتب مهمتر از این است که بدانیم او چه کارهایی را نمی تواند انجام دهد.

مهارت آموزش کارکنان و زمینه توسعه افراد

اندیشمندان، عصر حاضر را عصر پرستگری نامیده اند و نظام هایی که نولسنه اند در این راستا از تائیدی استعداد و قابلیت های انسانی بهره های لازم را کسب کنند. انسان هایی سعادتمند و رشد یافته در اختیار جامعه قرار داده اند.

هدف های آموزشی و پرورشی کارکنان باید به منظور های زیر باشد:

۱. **تند نمودن شیب یادگیری**، یعنی کاستن از زمان آماده سازی و کار نمودن فرد.
۲. **کمینه کردن هزینه آموزش و پرورش**، سنجش هزینه یادگیری و بازده آینده.

۳. **بهسازی عملکرد** در شغل کنونی و ایجاد آمادگی بالقوه برای پذیرش **مسئولیت های بزرگتر**.
رسیدن به این هدف ها از راه آموزش، یعنی به کارگیری روش های نظام یافته آموزشی، و نیز پرورشی در حین کار با روش های مربی گروانه. امکان پذیر است.

مدیریت دانش

تغییرات سریع در دنیای امروز، سازمان ها را با چالش های مختلفی روبرو کرده است؛ اما در این میان سازمان هایی موفق هستند که به کمک **تیم های مدیریتی و فناوری های نوین** از فرصت های ایجاد شده به نفع خود استفاده کنند. مدیریت دانش یکی از این ابزارهاست. مدیریت دانش فرایند ایجاد ارزش از دارایی های نامرئی سازمان (سرمایه انسانی) است.

خنده، اکسیر جوانی

معاونت مسئول امور بهداشت و درمان

است و در جستجوی کسی باش که قلب
نورانه خنده و دارد.

- توانایی ایجاد و شوخ طبعی از
ویژگی های افراد خلاق است.

- پنج راه برای شاد بودن. قلبت را از
غرقت خالی کن. نعمت را از نگرانی خالی
کن. ساده زندگی کن. زیاد سخن کمتر
توقع داشته باش.

- اگر بر لب تبسمی نداشته باشی شبیه
انسان میلیونیتری هستی که میلیون ها
پول در حساب بانکی خود دارد ولی از آن
استفاده نمی کند.

- شادی و نشاط و سرور ناشی از کمک
به دیگران با هیچ چیز دیگری برابر
نمی کند.

- بخند در پایان یک روز پر تلاش و مؤثر
باشکوه ترین نسیمی است که می توان در
رخسار یک انسان موفق دید.

- هنگامی که غم و غصه شما را فرا
گرفت و چاره های جز قبول آن نداشتید.
غم را بپذیرید و مقابل آن نایستید
خودتان را کنار بکشید و بگذارید کاروان
غم و غصه با همه دردهای جانگازی که به
همراه دارد از کنارتان بگذرد و بعد جای
خود را به صاحب واقعی دل یعنی شادی
و سرور بدهد.

- دل خود را از کینه خالی کن و
صبوحم که از خواب برمی خیزی به خالق
هستی بگو که خدایا من هیچ کینه ای از

نخندم امید خواب.

- خنده موسیقی روح است منتظر
نیاشید که دیگران شما را بخنداند بلکه
خودتان قابلی از خنده را در تریای شادی
بفرستد تا این قابلی دوباره به سمت
خودتان برگردد.

- وقتی می خندیم تقریباً تبادل
شیمیایی جسم خود را تغییر می دهیم.
خنده موجب ترشح بهترین و آندروفین
در خون می شود و تأثیرات شفا بخش و
معجزه آسایی بر روی جسم ما پدید
می آورد. آیا تفاوت ترکیب شیمیایی
اشک غم نسبت به ترکیب شیمیایی
اشک شادی از نظر شما جالب نیست؟!
- انسان به وقت شادی و سعادت است
که باید خداوند را تحلیل و تسبیح کند.

- شادی می تواند محصول یک نیایش
بraz نیاز باشد بدون هیچ چشمداشتی به
اجابت از جانب خدا.

- وقتی شخصی می خندد وجودش از
احساساتی مثل آسودگی، گرمای، هیج و
سر حالی آکنده می شود و این ها همان
احساساتی هستند که در بردارنده مفهوم
کلی سلامت اند.

- خوشحالی انسان ها به اندازه کنجاش
مفرشان است.

با کسی عهد دوستی بپند که لبخند به
لب تو بیاورد. چرا که خرج تبدیل شدن
روزی تیره به روزی روشن فقط یک لبخند

شادی بزرگترین موهبت و عالی ترین
احساسی است که هر فرد می تواند از آن
بهره برد و لبخند. که زبان این احساس
است به افراد کمک می کند تا سلامتی
خود را حفظ و شادی را تجربه کنند. برای
شاد بودن نباید به دنبال پهنه بود بلکه
شادی در یک قدمی ماست. و می تواند
در هر زمان تجربه شود.

ارزش درمانی خنده فقط محدود به
فردی که می خندد نیست بلکه اصولاً
لبخند زدن امری مسری است و افرادی
که لبخند بر لب دارند می توانند حالت
افرادیان خود را تغییر دهند. در نتیجه
خنده بهترین بیخ شکن در
گروه های اجتماعی، خانواده،
محیط کار و... می باشد.

در این زمان که استرس به عنوان
بزرگترین عامل ایجاد بیماری مطرح
است اشکال مختلف اسماط که بهترین
نوع آن خنده است به همگان توصیه
می شود. ما در اینجا سعی می کنیم با
یادآوری چند نکته به این نتیجه برسیم
که انسانهایی که بیشتر می خندند
سالم ترند و زندگی طولانی تری دارند و
شادکامی امری درونی است و از درون
می روید. پس لطفاً بخندید و با لبخند
فاسله ها را کوتاه کنید.

- خداوند برای غلبه بر دشواری ها سه
روش در اختیار انسان قرار داده است

آسانتر می‌سازد. پنج دقیقه خنده از نه دل ۵ ساعت درد را تسکین می‌دهد.

- خنده قدرت یادگیری را افزایش می‌دهد.
- خنده نشانه رضایت از وضعیت موجود است.
- خنده برخلاف تصور عموم چروک صورت را از بین می‌برد ولی آنچه چین و چروک صورت را زیاد می‌کند بعد از سلامتی بزرگترین نعمت خدا خنده است.
- خنده یکی از مهم‌ترین ورزش‌هاست هیچ ورزشی نمی‌تواند مثل خنده بیشتر عضلات بدن را به جنبش در آورد. یک دقیقه خنده بدن برابر با چهل مرتبه نفس کشیدن است.
- اشخاص خندان، انسان‌های شادتر، آرام‌تر، منطقی‌تر، صمیمی‌تر، خوش‌چهره‌تر، با محبت‌تر و خیلی دل‌سوزتر از کسانی هستند که لب به خنده نمی‌کشند.
- یک دقیقه خنده برابر است با ۴۵ دقیقه پلک‌بستن و استراحت عمیق.
- هنر شاد زیستن این است که در کوره راه سختی‌های زندگی قادر باشیم که بخندیم آن هم از عمق وجود.
- اگر فقط اندای شاد بودن و خندیدن را در بیابوریم باز هم بدن ما هیرمون‌های شادی بخش تولید می‌کند.

است.

- شادترین انسان‌ها آنهایی هستند که بیشتر دریافت می‌کنند بلکه آنهایی هستند که بیشتر می‌بخشند.
- هیچ انسانی بدون دوست خوشحال نخواهد بود.
- هر روز را با لبخندی شروع کنید، در طول روز بخندید و روزتان را با لبخند خاتمه دهید.
- شادی عطری است که شما نمی‌توانید آن را بر دیگران بیفشاید مگر آنکه ابتدا چند قطره از آن را به خود بیفشاید.
- خنده زبانی مشترک همه جهانیان است.
- خنده آمویدن بی حرکت نام گرفته است و به این دلیل افراد لاغر را چاق و افراد چاقی را لاغر می‌کند.
- خنده نشانه باز اعتماد به نفس، سلامت روان و احساس امنیت است.
- خنده خاصیت درمانی دارد به طوری که امروزه در بیمارستان‌ها اتاق خنده ایجاد شده است.
- خنده، محبوبیت و جذابیت ایجاد می‌کند.
- خنده در بروز ایده‌های نو و خلاق مؤثر است و در برابر عصبانیت مثل یخ بر روی آتش است.
- خنده، تحمل دردهای جسمی را

هیچ کس و هیچ چیز ندارم. امروز همه را شاد کن و بگذار تا عشق در دنیا جاری گردد.

- شادی انفرادی نیست؛ شادی، انعکاس و نتیجه تلاش شادسازی و شادی آفرینی است. هر چه بیشتر دیگران را شاد سازید، هر آن بار بیشتر شادی و سرور وجودتان را در بر می‌گیرد.
- جسم خود را در شادی روح شریک کن، ورزش کن، غذای مناسب بخور، خوشحالی و شادمانی واقعی و تنها زمانی وجودت را در بر می‌گیرد که جسم و روح هر دو هم‌زمان و به یک اندازه در این شادی سهیم شوند.
- راضی و سبک‌گزار باشیم و از اتمام دل شکر گزار خالق هستی باشیم و بدانیم شادی نهایی مجموعه‌ای از تجربه‌های شاد بودن است.
- با خندیدن می‌توان چاقی را از بین برد. زیرا خنده سوخت و ساز بدن را افزایش می‌دهد و جریان خون و فرآیندهای هاضمه را سرعت می‌بخشد.
- خنده و شادی بهترین آکسیر جوانی است دارویی است بدون خرج و عوارض.
- خندیدن بر تمام اندام‌های بدن تأثیر می‌گذارد و هر چه خنده شدیدتر باشد، برای شخص مفیدتر است و به عنوان مسکن طبیعی عمل می‌کند.
- شادی توانایی لذت بردن از گذر زمان

چگونه خود را برای زلزله آماده کنیم

ژیلا و نعلب، مهدی ایرانش، بر گرفته از مقاله علیرضا سعیدی،
عضو هیئت مؤسس جمعیت کاهش خطرات زلزله ایران

ایمن سازی یعنی مشخص نمودن نقاط ضعف یک ساختمان در طراحی و اجرا و رفع آن کار. با توجه به پیچیدگی و تخصصی بودن آن باید توسط نیروهای که دارای تخصص ویژه زلزله هستند، انجام بگیرد.

ممکن است اکنون در ساختمانی زندگی کنید که به تازگی به پایان رسیده است و با چند سالی از ساخت آن گذشته باشد. برای چنین ساختمان‌هایی می‌توانید از تخصص‌های گروه ایمن سازی بهره ببرید. کارشناسان این رشته قادرند پس از بازدید از ساختمان برای ایمن سازی منازل شما طرح‌های مربوطه ارائه کنند. برای آشنایی با نحوه عملکرد این گروه به بخش ایمن سازی به سایت www.ehrs.com (جمعیت کاهش خطرات زلزله ایران) مراجعه کنید.

به ایمن سازی دکوراسیون و لوازم داخلی منزل

در صورتی که منزل شما در برابر زلزله دوام بیاورد، ممکن است لوازم و دکوراسیون منزل موجب صدمه به اعضای خانواده شما گردد. پس ایمن سازی در داخل منزل راه همان اندازه ساخت جدی بگیرد!

۱. تمام تابلوها را به دیوار مهار کنید و از نصب تابلو بالای مکان خواب خود و فرزندان خودداری کنید.
۲. کتابخانه کمد لباس، ساعت دیواری،



پیشنهاد می‌کنیم چگونه بسازیم را ضمن آشنایی با اصول اولیه محاسبات، طراحی، ساخت، و چگونگی نظارت و ویژه بر مراحل فوق از طریق ناظرین اداره کل مهندسی ساختمان و تأسیسات پیاموید تا اگر در حال ساخت خانه‌ای برای خود هستید چگونه بسازید که پس از زلزله باز در منزل خود و در کنار خانواده محترمان صحیح و سالم باشید.

چگونه آنچه ساخته‌ایم را ایمن سازی کنید:

الف - ایمن سازی سازه و بنا

برای آنکه متواتر با زلزله روبه‌رو شوید باید هر آنچه در مورد زلزله نیاز دارید را بساموزید. نگاه دیگر روبه‌رو شدن با آن غیرممکن نخواهد بود!

برای مقابله با زلزله چگونه بسازیم:
زلزله در کشورهای پیشرفته مثل ژاپن و آمریکا، خصوصاً در زمینه ساختمان که درگیری نزدیکی هم با زلزله دارند، تقریباً مهار شده است. آنان توانسته‌اند با بهینه سازی ساختمان‌هایشان و رعایت اصول ایمنی در ساخت و نظارت بر اجرا به جایی برسند که گویند در کشور ما زلزله بلا نیست. بنابراین در ابتدا به شما

بازدید مدیر عامل صندوق کمک به خسارت دیدگان از مناطق زلزله زده لرستان

مدیر عامل صندوق کمک به خسارت دیدگان بخش کشاورزی از مناطق زلزله زده لرستان بازدید کرد. مهندس نیکزادی پناه طی روزهای ۲۸ و ۲۹ و ۳۰ فروردین ماه از مناطق زلزله زده لرستان در شهرستانهای بروجرد، دورود و روستاهای دشت سیلاخور بازدید کردند و از نزدیک با خسارت دیدگان این حادثه آبراز همدری کردند. وی پس از ۳ روز اقامت در استان در مصاحبه با خبرنگار صدا و سیما مرکز استان خسارت وارده به بخش کشاورزی و دامی را تشریح کرد و گفت: از ابتدای وقوع زلزله علاوه بر مسئولین محلی و کشوری همکاران بانک کشاورزی شعب دورود، بروجرد و مدیریت استان و ادارات مرکزی بانک در قالب ۵ اکب در مناطق زلزله زده حضور فعال و شسته روزی داشته و در کنار ستاد بحران و حوادث غیر مترقبه و سازمان جهاد کشاورزی انجام وظیفه نمودند. وی افزود پیش بینی می شود که در این حادثه بیش از ۳۰۰ میلیارد ریال خسارت به بخش کشاورزی وارد شده باشد که پس از تعیین و قطعی شدن خسارت وارده به بخش کشاورزی، کمک های صندوق کمک به خسارت دیدگان در صورت تأمین اعتبار از سوی ستاد حوادث غیر مترقبه در اختیار حادثه دیدگان قرار خواهد گرفت. وی افزود با توجه به وضعیت اضطراری مبلغ ۱۰ میلیارد ریال از محل اعتبارات بلاعوض جهت تأمین هزینه های مربوط به تهیه و توزیع علوفه علی الحساب در اختیار آسیب دیدگان قرار می گیرد.

مهندس نیکزادی ضمن آبراز همدری با جانبازان زلزله لرستان گفت: بر اساس مقررات، صندوق کمک به تولید کنندگان بخش کشاورزی و دامی پس از برآورد خسارت وارده به این بخش که اعم از بخش دامی، طیور، زراعت، آبزیان، باغات و جایگاههای نگهداری دام می شود، تا سقف ۵ میلیون ریال به خسارت دیدگان کمک خواهد کرد.

افزوده می شود با زلزله ۶/۱ ریشتری لرستان که در روز جمعه مورخ ۱۳۹۱/۱۱/۱۸ وقوع پیوست تعداد ۶۲ نفر از مردم شهرستانهای دورود، بروجرد و روستاهای دشت سیلاخور کشته و ۱۴۱۸ نفر مجروح شدند همچنین ۴۲ هزار واحد مسکونی از ۱۰ تا ۱۰۰ درصد تخریب شد و ۷ هزار رأس دام سگ، ۱۲۰۰ رأس دام سنگین و میلیاردها ریال خسارت به بخش کشاورزی وارد شد.

تعبیر مسیر می دهد

حیوانات نیز در برابر زلزله از خود رفتارهای خاصی بروز می دهند. این رفتارها در حیوانات اهلی همچون خر، الاغ، و خرگوش فرار به سوی سر بالایی می باشد. آنان هیچگاه به سمت سوراخهایی حرکت نمی کنند. ترماسی ها مرگ گروهی و بی دلیل و تیر پرندگان اهلی همچون اردک و غاز که تیر مسیر ناشی امواج ماورا صوت قرار گرفته اند سوختگی در امعاء و اجشای داخلی و مرگ گزارش شده است.

حیواناتی که در منزل نگهداری می شوند همچون سگ ها به شدت پارس می کنند و مضطرب می گردند و گربه های خانگی با جمع کردن بدن بصورت گلوله و یا ناداشتن خود در داخل

از وقوع به این شرح است. دمای آب چشمه ها و قنات ها و چاه ها کاهش و با افزایش ناگهانی پیدا می کند. و از نظر طعم و حره دچار تغییراتی محسوس می شود همچنین در حجم و مقدار هم افزایش و با کاهش را خواهد داشت.

بیش از وقوع زلزله آذواری شکاف هایی در سنگ ها و پوسته زمین به وجود می آید که همگی در جهت خاصی هستند و بعد از وقوع شکاف های حاصل از زمین لرزه دقیقاً در امتداد شکاف های قبل از وقوع این امتداد می یابد.

در خصوص علائم غیر طبیعی همچون مشاهده شدن اشپای نورانی در شب های قبل از زلزله نیز گزارشات زیادی در یافت شده است این اشیا در جهت جنوب حرکت کرده و ناگهان به سمت شرق

کامپیوتر و هر چیزی که با سقوط آن موجب ستمه زدن به کودکان می گردد را مهر و از مکن خواب لودیر کنید.
۳- بخواب را در کنار بستره خصوصاً بستره های بدون پرده های کلفت قرار ندهید. شیشه های شکسته می تواند صدمات جبران ناپذیری به جانود، شما وارد کند. فراموش نکنید که مشکلات زلزله با بایان حرکت زمین، تازه آغاز می شود.

۴- میزتوالی همسرتان را در مسیر خروج از اتاق خواب فرزند هید.

۵- نحوه قطع جریان های آب و برق و شوفاژ و گاز را به اضری جانوده آموزش دهید تا در صورت عدم حضور شما هم بتوانند اقدامات لازم را انجام دهند.

۶- پس از پایان زلزله به دقت شیرهای اصلی گاز را قطع کرده و بسار دقت کنید که موجب آتش سوزی نگردد. یک جرقه می تواند خطرناک باشد. روشن کردن چراغ نفتی یا روشن کردن یک کبریت برای روشنایی می تواند خسارت جبران ناپذیری در پی داشته باشد. در صورت رویه رو شدن با آتش سوزی فراموش نکنید که به همان اندازه که خود آتش می تواند خطرناک باشد، دود نیز می تواند موجب خفگی شما گردد. در صورتی که با دود ناشی از آتش سوزی رویه رو شدید تا می توانید در سطوح پایین زمین حرکت کنید تا کمتر مواد سمی را استنشاق کنید.

۱۰- اگر در منزل ایگر مکن دارید، آن را حتماً به دیوار مهار کنید. سوختگی کم از آوار نیست.

برای قبل از زلزله به چه نیاز داریم؟

آشنایی با علائم زلزله

برای آشنایی کامل با علائم زلزله به بخش زلزله شناسی، سایت جمعیت کاهش خطرات زلزله ایران مراجعه کنید. اما به احتمال شرحی از علائم زلزله پیش

خرف های گود همچون سطل اشغال
رفلکس نشان می دهند.

علامت مشتمل و منتهی به آغاز زلزله

شاهدان زیادی پس از زلزله گفته اند که با صدایی عجیب رو به رو شده اند. بله درست است در ابتدا معمولاً صدای نامتعارفی شنیده می شود. در زلزله های بزرگ ابتدا صدای عجیبی همچون صدای باد و حرکت درختان و برگ ها و سپس صدای ضعیف شیشه های منزل شنیده می شود و به سرعت لرزش های اولیه که معمولاً با شدت بالا نیستند آغاز می گردد. پس از آن موج اصلی یا مدت زمان چند ثانیه ای و پس از آن پس لرزه هایی با شدت پایین و سپس انعام زلزله!

زلزله گلهی چند لحظه چند دقیقه و حتی همچون بم چند ساعت است. به صورتی که خود پیش لرزه ها را با زلزله اصلی اشتباه می گیریم. بم در ساعات پاهلی شب دوبار لرزیده بود. اما عزیزان ما با با بی توجهی به آن در منازل خود خوابیدند و یا چند ساعتی را که سرمایه بیرون به آنها امکان تحمل داده بود را در حیاط ها ماندند و به داخل باز گشتند. خوابیدند!

پس اول از همه اگر زلزله کوچکی را تجربه کردید فراموش نکنید که ممکن است موج اصلی در راه باشد. مکان های امن خانه را - که برایتان توضیح خواهیم داد - برای استراحت در نظر بگیرید. حتماً با هوشیاری بخواهید اگر امکان خوابیدن در حیاط را دارید به عنوان یک تفریح هم شده شبی را با عزیزان در حیاط بیدار بمانید. البته توجه کنید که از آوار دوارهای حیاط و خود ساختمان ایمن باشید.

در بم جوانی آواره را به جایی دعوت کردم. چشمان قرمز او نشانده از دست دادن عزیزانش بود. از خانواده او پرسیدم گفت که تا صبح در ماشین خوابیدیم

سردمان که شد به منزل بازگشتیم. چون خوابیم به هم خورده بود برای تعاز صبح به حیاط رفته تا وضو بگیریم که زلزله همه را با خود برد و من ماندم با وضو.

آشنایی با ساک و جعبه امداد و نجات زلزله

شما می توانید با صرف مبلغ اندکی یک ساک امدادی برای خود تهیه کنید. این ساک باید حداقل دارای لوازم زیر باشد:

- چند ظرف آب معدنی و غذاهای کنسرو شده که بتواند شمارا برای حداقل سه روز تأمین نماید.

- یک سری از داروهایی که توسط افراد خانواده هر روز مصرف می شود. همچون داروهای: فشار، قند، دیابت، قلب و... به همراه لوازم کمک های اولیه چراغ قوه، شمع، کبریت، چاقو، بشقاب و قاشق، درب بازکن، کنسرو، ظروف یکبار مصرف و کیسه فریزر (با کشیدن کیسه فریزر به روی بشقاب می توانید از یک بشقاب برای دفعات زیادی بدون نیاز به شستشو استفاده کنید)

- مواد شستشو و ضد عفونی کننده و گندزد. کیسه زباله بزرگ از نوع مرغوب (محکم و کلفت). از این کیسه می توانید بجز زباله در مواقع لزوم به عنوان بادگیر و یا بارانی استفاده کنید).

- لباس گرم و لباس زیر برای افراد خانواده و خصوصاً نوزادان و لوازم بهداشتی بانوان (لوازم بهداشتی و...)

- یک سوت برای زنده بلی (در صورتی که خدای ناکرده عزیزی در زیر آوار باشد صدای سوت بهتر به زیر آوار منتقل می گردد تا صدای انسان و یا حتی فریاد زن).

- یک نقشه شهر با جاسازی بیمارستان و مراکز دولتی مرتبط با زلزله که باید قبل از زلزله با کمک افراد خانواده تهیه کنید. اسناد مهم و شماره تلفن های ضروری یک رادیو ترانزیستوری به همراه باتری این ساک را یا در خارج از منزل (سندویچ

عقب ماشین به شرطی که در پارکینگ نباشد) و یا در مسیر خروج از منزل قرار دهید تا به راحتی بتوان از منزل خارج نمود.

و اما در صورتی که بخواهید به صورتی کامل به لوازم امدادی بپردازید لازم است با استفاده از یک جعبه فلزی محکم لوازم و تجهیزات لازم را برای پس از زلزله در حیاط منزل خود نگهداری کنید. این جعبه باید در محلی نصب شود که پس از زلزله در دسترس باشد. ایستای لوازم را در زیر خواهید دید اما توجه داشته باشید که لوازم ذکر شده چه کاربردهای مختلفی دارند لیست لوازم به شرح زیر می باشد.

کلاه ایمنی، کپسول آتش نشانی، چراغ قوه، آب معدنی حداقل یک بسته شش عددی برای یک خانواده چهار نفره برای دو روز، انواع کنسرو، (گردو، کشمش، نخودچی، چاقو، چنگال، فاشق، ناخن گیر، پنو، رادیو ترانزیستوری، یک بسته لنگ جامد، یک نقشه از شهر، لباس زیر، کیف کمک های اولیه با اضافه نمودن موارد (قرص های مسکن، تب بر، گرم های ضدخارج و ضد عفونی کننده برای بانوان، گرم ضد آفتاب برای مناطق گرم باشد. مواد ضد عفونی کننده گرم های ضد درد)، اگر کودک دارید لوازم کودک: چند متر نایلون یا عرض شش متر حداقل برای ساخت یک چادر موقت، مازیک، قلم و کاغذ، دپلم کوتاه، بیل دسته کوتاه، کلنگ، فرقره و طناب پنبه ای، یک شیشه لنگل یا نفت، مقداری یول نقد، آینه فتوگراف، اسناد شخصی خودتان بنا بر تشخیص، سوت، شماره تلفن های مورد نیاز خصوصاً شماره تلفن های بستگان و خویشان.

الف) نحوه عملکرد شمارد حین زلزله اگر شما از قبل مسیرهای خروج از ساختمان را در ذهن تکرار کرده باشید و با خانواده به صورت یک مانور چندبار خروج سریع از منزل را انجام داده باشید، می توانید با اولین لرزش برای خروج از

فراموش نکنید پس از زلزله آنچه بیشترین کمک را به شما می‌کند پول شما نیست اعتماد به نفس و روابط تسانی شخص شما می‌باشد. بنابراین بر روی این ثروت هم سرمایه‌گذاری کنید. با همسایه‌هایتان روابط بهتر و بیشتری داشته باشید و برای بحران دوستانی برای خود دست و پا کنید!

حالت دوم: ساختمان مسکونی شما در برابر زلزله مقاومت نکرده است و شما در زیر آوار گرفتار شده‌اید.

اولاً به جای اینکه از همان اول شروع به فریاد زدن نکنید ببینید در چه وضعیتی هستید. آیا هوا برای تنفس شما به مقدار کافی وجود دارد؟ در تاریکی مطلق در زیر آوار از صدا زدن به آرامی یا سوت زدن و کمک‌های صدا حجم فضا برایتان مشخص خواهد شد. اگر حجم هوای شما کم است، جد از سروصدای بیخود و ایجاد هیجان مضاغف خودداری کنید. هیجان شدید حرکت سریع و فریاد زدن به سرعت اکسیژن شما را پایین می‌آورد. به دقت گوش دهید تا صداهای پیرامونتان به شما اعلام کند کسی در نزدیکی شما بر روی آوار حرکت می‌کند. اکنون اگر می‌توانید فریاد بزنید اما توجه کنید فریاد بی‌دری و با شدت بالا صدا و قدرت حنجره شما را تحلیل می‌برد پس با دقت عمل کنید. به قول راننده کامیون‌ها (آند نرو) اتنمائی نکن!

اگر امکان فریاد زدن پنا به هر دلیلی ندارید، می‌توانید با سوت زدن کمک بخواهید و اگر امکان آن را هم ندارید از روش خربه زدن استفاده کنید. دست‌ها و پاها را در صورت امکان به‌اشیای کنارشان به شرط عدم ریزش بیشتر آوار، بزنید این صداها به شرط سکوت در بیرون قابل شنیدن هستند. پس دقت کنید صداهای آرام شما را در صورتی خواهند شنید که شما را توسط ابزار زنده‌یابی پیدا کرده باشند و الا در شلوغی و ازدحام از

هیچگاه پس از پایان زلزله در منزل نمانید. امکان پس‌لرزه‌های بعدی بسیار زیاد است و برای شما خطرناک می‌باشد!

با تشکیل هسته محلی در کوچه خود امکان تأمین امنیت را برای خانواده خود به‌وجود آورید (چند خانواده در کنار یکدیگر تشکیل هسته محلی را می‌دهند).

اگر مجروحی را در زیر آوار پیدا می‌کنید حتماً در هنگام بیرون آوردن او دقت داشته باشید تا بر اثر فشار به ستون فقرات او موجب شکستن و قطع نخاع شدن وی نگردید.

در صورتی که صدایی را در زیر آوار می‌شنوید با استفاده از هر آنچه در اختیار دارید نسبت به علامت‌گذاری محل آن صدا در همان لحظه اقدام کنید. چرا که ممکن است آن صدا را دیگر نشنوید و مجروح در زیر آوار از حل برود و یا بیهوش شود.

برای خارج شدن از شهر عجله نکنید. فراموش نکنید هر اتفاقی افتاده باشد شما پس از سرور می‌توانید به راحتی از شهر خارج شوید. در صورتی که در روز اول احتمال گم شدن اعضای خانواده شما و نیز تعرض به نواپس توسط اشرار حاشیه نشین بسیار زیاد است. بنابراین هر آنچه ابتدا مورد نیاز شماست را از زیر آوار خارج کنید و با استفاده از حمایت همسایه‌های خود هسته امنی برای کل اهالی محل به‌وجود آورید. و منتظر بمانید نیروهای انتظامی در شهر مستقر گردند.

برای اینکه ماشینتان را سرقت نکنند (احتمالاً پس از زلزله‌ها زورگیری هم روبرو خواهید شد) ماشین را در منزل پتجر کنید و یا با برداشتن قطعه مهمی از آن همچون چکش برقی و یا دو حلقه لاستیک آن را در برابر سورت بیمه کنید تا در زمان لازم بتوانید خود را از استفاده کنید.

منزل اقدام کنید. البته این در صورتی امکان پذیر است که شما در یک برج یا یک آپارتمان بلندمرتبه نیا باشید. البته باز هم اگر زلزله‌ای ضعیف را تجربه کردید پس از پایان آن حتماً از خانه بیرون بروید حتی اگر در برج زندگی می‌کنید!

نقاط امن: این نقاط می‌توانند در صورتی که شما فرصت خروج از منزل را نداشته باشید به داد شما برسند. به‌طور مثال یک میز محکم فلزی یا ناهار خوری گوشه‌های دیوارهای اصلی و چهارچوب درامی توال از نقاط امن نایب.

ب) نحوه عملکرد شما پس از پایان زلزله حالت اول: ساختمان مسکونی شما در برابر زلزله مقاومت کرده است.

برای شروع حرکت در منزل دقت کنید تا به علت شیشه‌های شکسته، پایتان صدمه نیند. این شیشه‌ها می‌توانند شکسته‌های شیشه یک تیلو عکس که بر روی دیوار محکم نشده بوده است و یا پارچ آب و آینه میز توالت خلم خفه باشد شما می‌توانید با استفاده از یک کتاب نازک و یا یک مجله به کمک ملحفه و یا یک تکه از لباس خود کفش بپارید.

به‌یوی گاز دقت داشته باشید. احتمال آتش‌سوزی بالاست! نسبت به روشن کردن چراغ برق باید وسواس نشان دهید و در صورتی که با آتش‌سوزی در ابتدای آن روبه‌رو شدید. حتماً در همان لحظات اول اقدام به خاموش کردن آن بکنید. خاموش کردن یک آتش کوچک می‌تواند از یک فاجعه جلوگیری کند.

در حرکت به بیرون، گروهی حرکت نکنید. شما ابتدا جاو بروید و بقره خانواده تک تک به دنبال شما حرکت کنند تا در صورت صدمه‌دهی در ب‌های چاه فاضلاب در مسیر حرکت شما، احتمال فروریختگی و ریزش کمتر باشد.

خانواده را در خیابان روبه‌روی منزلتان اسکان بدید. سپس برای جمع‌آوری وسایل مورد نیاز به داخل بازگردید.

صداهای آرام کاری بر نمی آید پس بهتر است در زمان سکوت خارج از ضربه های آرام کمک بگیرید.

البته زمان آرامش بیرون نشان دهنده رسیدن شب است و این زمانی است که گروه های زنده یاب در سکوت شب با روش اعلام حضور به مدت یک دقیقه و سکوت پس از ندا به مدت چهار دقیقه به دنبال علامتی همچون صداهای ضربهای و ناله ها هستند. البته اگر دوره های زنده یابی در شب موج پیشرو جمعیت کاهش خطرات زلزله ایران را ندهد باشند.

اما بخش دوم استقامت در زیر آوار روحیه و حفظ و تقویت آن است.

۱. ایمان به خدا از واجبات است و دعا بیشترین کمک را اگر دعایی زیبا بلدی که خوشا به حالش اگر بلد نیستی تجربه ای را یاد کن گفتن آغاز کن. ذکر، یعنی تکرار یکی از اسماع الهی با حضور قلب ما نام رحمان و رحیم خدا را پیشنهاد می کنیم. می توانید با تکرار ذکر (بار رحمان و بار رحیم) تمرکز خودتان را بر رحمت خداوند قرار داده و مطمئن باشید فوق العاده است و نتیجه خواهید گرفت.

۲. به یاد آوردن خاطرات خوب زندگی از کودکی تا بزرگی هم فوق العاده است هم زمان را می کشد و هم تو را به استقامت بیشتر برای تجربه های زیبای بعدی وادار می سازد.

۳. قابل توجه دوستان اهل عرفان از ایرانی تا سرخپوستی (مراقبه مدبته شن، تمرکز، ذکر و...) یادتان نرود.

۴. در ازمنستان شوروی پدری به پسرده ساله اش قول داده بود که همیشه به کمک او بیاید و در بدترین شرایط او را نجات دهد این قول آنچنان ایمانی در کودک به وجود آورده بود که همکلاسی هایش را هم در زیر آوار دانداری می داد که پدرم ما را نجات می دهد لو به من قول داده و حتماً خواهد آمد و البته

آن پدر به تنهایی و پس از یک ریز با صرف شش ساعت آواربرداری از روی کلاس پسرش او را به همراه دوستانش نجات می دهد. شما هم این کار را می توانید تجربه کنید حتی با افراد گروه امداد و نجات خودتان به یکدیگر قول دهید که پس از زلزله زنده و یا مرده همدیگر را قبل از خروج از شهر بیرون بیاورید.

ممکن است مکانی که شما در آن گیر افتاده اید فضایی با حجم مناسبی باشد. مثلاً در زیر یک قطعه سقف بتنی گیر افتاده باشید یا در زیر یک تخت فلزی و یا مشابه آن. همانند جوفانی که در داخل کمد دریم زنده مانده بود حتماً توضیح آن را در روزنامه ها خوانده اید.

شما می توانید از هر سه روش تقاضای امدادی که قبلاً برایتان نوشته ام استفاده کنید. اما یک نکته را فراموش نکنید همین که خداوند شما را در زیر یک سقف بتنی با فضای قابل توجه قرار داده یعنی لطف الهی نصیب شما شده است و امکان نجات شما درصد بالایی را پیدا کرده است بنابراین اول خدا را شکر کنید و بعد قدر این لطف را با رعایت نکات زیر بدانید. اگر شما تا روز سوم زنده بمانید قطعاً امدادگران شما را پیدا خواهند کرد.

۱. از انجام حرکت هایی که موجب ریزش آوار می شود خودداری کنید. اگر در زیر آوار سنگین باشید که مطمئناً کار پیچیده ای است. و اگر در سطح باشید می توانید پس از دو روز که ناله اید از کمک شده اید ریسک این کار را که بسیار بالاست قبول کنید.

۲. از اکسیژن موجود با پایین آوردن حرکت و آرامش بخشیدن به خود حداکثر استفاده را ببرید.

۳. بیشتر گوش دهید و کمتر صدا کنید و تا صدای مثبتی از بیرون نشنیدید از سروصدای بیجا خودداری کنید چون شما حداقل تا سه روز بر اثر تنشگی

نخواهید مرد و تا هفت روز غذا نخوردن را می توانید با هوشیاری تحمل کنید.

۴. حرکت بیجا موجب تعریق و از دست دادن آب بدن می شود پس مواظب باشید.

۵. اگر در فضای پیرامونتان مکانی را امن تر از بقیه جاها می بینید سرتان را در آن محل قرار دهید و با حداقل سرتان را به سمت شکم برده و به صورت چنین قرار بگیرید این حالت امکان محافظت را از سر شما بیشتر می کند توجه داشته باشید با توجه به ازدحام تماشاچیان عملیات امداد و نجات که متأسفانه بر روی آوار به تماشا می ایستند امکان ریزش مجدد به روی شما همیشه هست.

۶. وقتی قرار است در شرایط سخت زنده بمانید بدانید - اگر نکته ای موجب آزار و عصبی شدن شما می شود. شما را به سرعت به مرز ناامیدی و رها کردن مقاومت می برد این را گفتیم تا به عرق سوز شدن بدنتان و نیز التهاب پوستتان بر اثر تماس با درازراتان توجه کافی کنید. این مشکلات به طور غیرمستقیم بر سرنوشت شما تأثیر می گذارند.

۷. به رطوبت خاک های اطراف دقت کنید. احتمال شکستگی لوله های آب منزلتان همواره وجود دارد اگر به جریان آبی دسترسی پیدا کردید بدون هیچ شکی تا آنجا که امکان دارد آب بنوشید چون آبهای لوله های آب به سرعت با توجه به شکستگی های لوله در سطح شهر به پایان خواهد رسید.

در پایان به شما پیشنهاد می کنیم همچون کلاس های زبان و رقص و موسیقی که امروزه جزو واجبات شده است یک دوره آشنایی با بحران های پس از زلزله و امدادگیری مبتدی را حداقل برای خود یا یکی از اعضای خانواده محترمتان برنامه ریزی کنید. شاید روزی بیشتر از سه روز و - به کارتان بیاید.

همکارمان آقای اکبر افرائی، از استان هرمزگان، شعبه سیاهو، مطلبی برای صفحه شما فرستاده‌اند با عنوان «جایزه بزرگ» و با آن دو شعر همراه کرده‌اند. غزلی با عنوان «انتظار» و شعری نو با عنوان «آینه دل» قسمتی از «آینه دل» از نظر خوانندگان صفحه شما می‌گذرد.

آینه دل

دلها تهی از مهرند
اهل دلها مبهوت
روی این دلها لایه‌ای از خاک
- خاک سرد و مات
با نوک انگشت می‌کشم خطی

....
شاید این دل نیست
یا تکه سنگی است
جوی آب نزدیک است
سایه شمشادها پیداست
می‌روم من لب جو
تا بشویم دل را
ناگهان می‌بینم عکس خود را در آب
با خود می‌گویم: مگر این آینه است؟

فرزند همکار بازنشسته جناب اسماعیل شکیب، رئیس سابق شعبه ارومیه، سروده فرزند ۱۳ ساله خود را برای صفحه شما فرستاده‌اند. شعری که فرزند ایشان در ارتباط با بازنشستگی پدر سروده‌اند قسمتی از شعر ایشان (که مسأله نام کوچکشان را برای ما ننوشته‌اند) بدین قرار است:

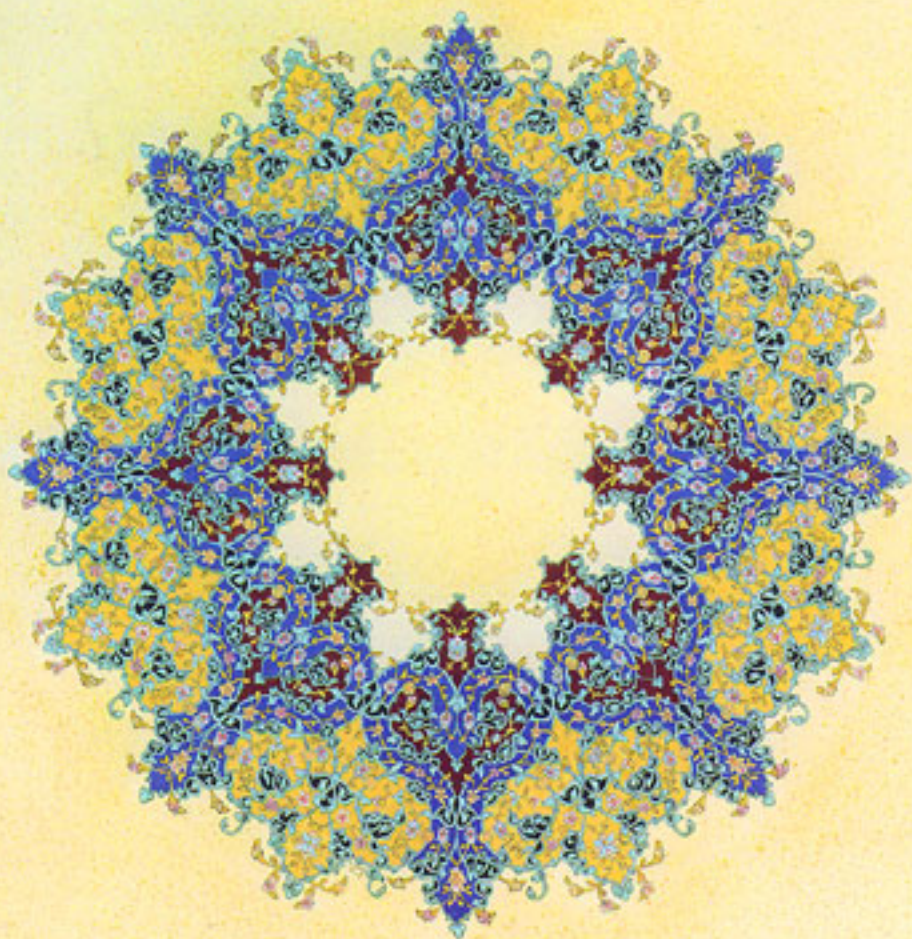
ایام بازنشستگی است، ایام رفتن
از کار در بانک همیشه رستن
تو با بانک بودی و بانک با تو بود
دوست داشتی کارت را با همه وجود



نام خانوادگی - نام	نوعت / محل خدمت	تشویق کننده	توضیحات
اکبرپناه - عزیز	رئیس دایرة آمار و اطلاعات سپردارها	روح الله خدابخس - مدیر امور ارتباطات و تجهیز منابع	همکاری با مبدل اسناد حساب فرش المصنعه ویژه کشاورزی سال ۱۳۸۴
ادبهان - علی	مسئول گروه تجهیز منابع و خدمات مشتریان شعبه خاص آباد	محمود صائقی - مدیر امور مالی	تلاش در تکمیل مشتریان، تجهیز منابع و هماهنگی با سیاست‌های بانک
ارجمند - محسن	معاون مسئول مرکز آموزشی و رفاهی پاناسر	حشمت الله نظری - عضو هیئت مدیره	تلاش در برگزاری اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
اردلان - علی	رئیس شعبه وزارت عیاد کشاورزی	محمدحسین رشوی - مدیر امور سرمایه انسانی	مساعدت و همکاری با کارکنان دفتر آمار و فناوری اطلاعات
اسکندریزاد مکی - پرویز	مسئول قسمت پانده شعبه تازه قلعه مگن	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب مقام قهرمانی در تیم وکیلان در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
انورامینی - محمد	رئیس شعبه وسال	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب مقام قهرمانی در تیم وکیلان در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
اویسی - مهرداد	مسئول گروه کنترل اسناد شعبه میدان توحید کرج	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نایب قهرمانی بانک در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
بصیرت - مهدی	مدیر ستادی شعبه بانک در استان یزد	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	انعام و تلاش در پرداخت تسهیلات ماده ۳۶ قانون برزنده سوم توسعه به منظور ایجاد اشتغال
پارمنا - علیرضا	کارشناس و رئیس دفتر مدیر امور مالی	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نایب قهرمانی بانک در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
نوری - سید محمود	مدیرعامل صندوق بازنشستگی	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نایب قهرمانی بانک در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
نوری - محمدرضا	کارشناس اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه گذاری	سیدحسین رشوی - مدیر امور سرمایه انسانی	کسب رتبه سوم در بیست و دومین دوره آموزشی روش بررسی و تهیه طرح‌ها
نقی‌نسب - رضا	مسئول امور فرهنگی و روابط عمومی مرکز آموزش و رفاهی پاناسر	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نایب قهرمانی بانک در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
زاهدی - سیدفرحان	تخصیص‌دهنده شعبه خاص آباد	محمود صائقی - مدیر امور مالی	تلاش در تکمیل مشتریان، تجهیز منابع و هماهنگی با سیاست‌های بانک
چهارمندی - محمدرضا	بازرس مدیریت استان ایلام	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	تلاش در برگزاری اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
جمالی - شمس‌الدین	نگارنده اداره کل راهانه و ارتباطات داخلی	حشمت‌الله نظری - عضو هیئت مدیره	لایحه برداشته دوم‌انباری برای آرشینو فرم‌های بانک
دبیری - داغده	رئیس دایرة اطلاعات مالی و منابع انسانی اداره کل آمار بانکی و اطلاعات مشتریان	حشمت‌الله نظری - عضو هیئت مدیره	تلاش در جمع آوری، پردازش و تالیف خلاصه حساب‌های ذاتر کل بانک
حدادزاد - حسین	کارشناس صندوق بیمه محصولات کشاورزی	سیدحسین رشوی - مدیر امور سرمایه انسانی	کسب رتبه سوم در بیست و دومین دوره آموزشی روش بررسی و تهیه طرح‌ها
حسن‌آبادی - حسین	مدیر ستادی شعبه بانک در استان خراسان شمالی	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	جدیت، پشتکار و حسن تدبیر در اجرای طرح تکمیل مردم و مشتریان
حسن‌نصیریان - امین	معاون اداره کل حقوق	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نایب قهرمانی بانک در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
حسینی - ترکیب	کارشناس اداره کل امور کارکنان	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نایب قهرمانی بانک در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
حسین‌پور - بابی	مسئول پانده شعبه خاص آباد	محمود صائقی - مدیر امور مالی	تلاش در تکمیل مشتریان، تجهیز منابع و هماهنگی با سیاست‌های بانک
خادری - نوید	کارشناس و رئیس دایرة امور مالی اداره کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب مقام قهرمانی در تیم وکیلان در اولین دوره آمپبلا ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور

کسب نایب قهرمانی بانگ در اولین دوره المپیک ورزشی ایثارگران سیستم بانگ کشور	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	فرمانده پایگاه مقاومت بسیج هیئت نسبی بانگ	ژنرال - کریم
جدیدت پشنگار و حسن تغییر در ادراک طرح تکريم مردم و مشنران	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	مدیر ستادی شعب بانگ در استان مسکن	دانشگانی - خدابخش
هنرهای کارکنان شصت با افتخار امور پشتیبانی و رفاه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	حسن شکمبه - مدیر امور نظارت و بازرسی	رئیس شعبه تمام ملی	رئیس - قاسم
نمایش مستند در پشتیبانی و سرویس دهی دستگاههای خودروها	محمود صالحی - مدیر امور مالی	مسئول پایه شعبه مرکزی	رئیس - مجید
کسب نایب قهرمانی بانگ در اولین دوره المپیک ورزشی ایثارگران سیستم بانگ کشور	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	معاون اداری کل و وصول مطالبات	رئیس هیئت مدیره - مهندسین
کسب مقام قهرمانی در تیم والیبال در اولین دوره المپیک ورزشی ایثارگران سیستم بانگ کشور	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	سرنگینان دفتر مرکزی مراعات	رئیس هیئت مدیره - قائم
ارتقاء پیشگامان در مورد افزایش میزان رضایت مشتریان و ارائه کیفیت خدمات بانگ	روح‌الله خدابخش - مدیر امور ارتباطات و تبلیغات	مسئول پایه میدان میوه و تره‌بار گلزارین	رئیس - ایوب
نمایش مستند در پشتیبانی و سرویس دهی دستگاههای خودروها	محمود صالحی - مدیر امور مالی	مسئول خزانه شعبه مرکزی	رئیس هیئت مدیره - زورقی
برنامه‌ریزی دقیق و تلاش مسؤله در برگزاری سمینار اعتبارات خرد	مرئیس شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	معاون اداری کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی	سلیمانی - عبدالله
نمایش در تکريم مشنران، انجمن منابع و هماهنگی با سیاستهای بانگ	محمود صالحی - مدیر امور مالی	مسئول گروه اعطای تسهیلات و خدمات بیمه‌ای شعبه خانی‌آباد	شاکری - حسین
نمایش در تکريم مشنران، انجمن منابع و هماهنگی با سیاستهای بانگ	محمود صالحی - مدیر امور مالی	منصدی امور بانگ شعبه خانی‌آباد	شهاب - حسن
نمایش در تکريم مشنران، انجمن منابع و هماهنگی با سیاستهای بانگ	محمود صالحی - مدیر امور مالی	مسئول پایه شعبه خانی‌آباد	شیری - حسن
کسب مقام قهرمانی در تیم والیبال در اولین دوره المپیک ورزشی ایثارگران سیستم بانگ کشور	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	منصدی امور بانگ شعبه مسکن	صالحی - عبدالله
جدیدت پشنگار و حسن تدبیر در ادراک طرح تکريم مردم و مشنران	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	مدیر ستادی شعب بانگ در استان قم	فانیری - علیرضا
انجام اصلاحات لازم در سیستم حقوق استان‌ها	محمد ایرانی‌گرد - مدیر امور روابط و بانکداری الکترونیک	کارشناس اداری کل روابط و ارتباطات دادگویی	عزایی - حواد
معاقد شعبه در ایجاد زیرساخت‌های مورد نیاز استان و مسؤله‌پذیری و -	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	مدیریت شعب بانگ در استان خراسان جنوبی	عزایی - عباس
نمایش ارزشمند در بهرگیری و حل مشکلات ایثارگران و خانواده آنها	مرئیس شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	مدیر ستادی شعب بانگ در استان خراسان جنوبی	عزایی - عباس
کسب نایب قهرمانی بانگ در اولین دوره المپیک ورزشی ایثارگران سیستم بانگ کشور	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	رئیس پایه بهداشت و درمان	عزایی - میرزاآقا
کسب نایب قهرمانی بانگ در اولین دوره المپیک ورزشی ایثارگران سیستم بانگ کشور	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کارشناس و رئیس دفتری صدور تکام اداره کل امور کارکنان	عسگرزاده - محمودرضا
مسلکد مشابهه در بررسی میزان رسیدگی به شکایات مردمی در ادراک طرح تکريم مردم و مشنران	مرئیس شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	مسئول امور مراعات خراسان جنوبی	عزایی - حسن
نمایش مستند در پشتیبانی و سرویس دهی دستگاههای خودروها	محمود صالحی - مدیر امور مالی	منصدی امور بانگ شعبه مرکزی	عزایی - رسول
ارتقاء خدمات بانگ به زائران و جذب رضایت ایشان	مرئیس شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	رئیس شعبه تمام رضای شعبه	عزایی - محمد
برنامه‌ریزی دقیق و تلاش مسؤله در برگزاری سمینار اعتبارات خرد	مرئیس شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	رئیس اداره کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی	شوری - مهندسین
نمایش در تکريم مشنران، انجمن منابع و هماهنگی با سیاستهای بانگ	محمود صالحی - مدیر امور مالی	منصدی امور بانگ شعبه خانی‌آباد	قلکنت - آیه

فرد محمدتو - ملی	مسئول قسمت پایه شعبه مردمان فاطمی	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب مقام قهرمانی تیم شطرنج در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
قلی زاده - شهناز	مستعدی امور اداری اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی	مرکزلی شهیدزاده - عضو هیئت مدیره	برنده نهمین بازی شطرنج و نقاش مسابقات در برگزاری مسابقات اختیارات خرد
گلشن - ابراهیم	مسئول گروه تجهیز منابع شعبه اقلیه	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
ماهنگار - داور	مدیر ستادی شعب بانک در استان گلستان	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	اعتماد و پیشگام در اجرای طرح تکمیل مردم و مشتریان
مروسی - معتمد	مسئول گروه تجهیز منابع شعبه مرکزی	محمود صالحی - مدیر امور مالی	نقاش مستعد در پشتیبانی و سرپرستی دفاتر دستگاههای خودپرداز
مظفری - پویا	رئیس شعبه مدیریت فارس	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
متکی - عادل حامد	تعمیرات راننده شعبه میانداوگ	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
میانپور - شمسالدین	ارزیاب شعبه شعبه آباد	محمود صالحی - مدیر امور مالی	نقاش در تکمیل مشتریان تجهیز منابع و هماهنگی با هیاتهای بانک
نجاشی - پویا	نگارنده اداره کل رسانه و ارتباطات داد های	دشمنگاه نظری - عضو هیئت مدیره	نیا برنامه نرم افزاری برای آرمیو فرم های بانک
نورمانی	رئیس شعبه آق قلا	سید حسین رفیعی - مدیر امور سرمایه انسانی	اعتماد و تلاش بیوقفه در اجرای طرح تکمیل مردم و مشتریان و...
نظری - سعیدرضا	رئیس دایره تربیت بدنی	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب مقام قهرمانی در تیم والیبال در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
هادی زاده - معتمد	کارشناس و رئیس دایره ایثار معاونت معطلی معصاب مرکز	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
هاشم زاده - گلشن - معتمدزاده	رئیس شعبه جهاد کشاورزی کرج	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
کاشانی - معتمدباقر	کارشناس شعبه فاضل آباد استان گلستان	سید حسین رفیعی - مدیر امور سرمایه انسانی	کسب رتبه اول در بیست و دومین دوره آموزش روشی بررسی و تهیه طرحها
کوهی - علین	کارشناس و رئیس دایره امور ایثارگران	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب مقام قهرمانی در تیم والیبال در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
کاشانی مقدم - معتمدعلی	کارشناس مدیریت خاندان داری	روح الله خداریسی - مدیر امور ارتباطات و تجهیز منابع	بازگویی و پویایی مستعد در بخش آمار و اطلاعات و...
پاشلی - زینب	مدیرعامل صندوق رفاه و تأمین آبیه	سیدحسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
بزدان شناس - محمد کاظم	ارزیاب شعبه آباد	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
یعقوبی - معتمدرضا	مدعو باشگاه فرهنگی و ورزشی مهر ۷۸	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور
پوشی - محمود	کارشناس و رئیس دایره حقوق و مزایا	سید حسن نوربخش - مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره	کسب نائب قهرمانی بانک در اولین دوره المپیاد ورزشی ایثارگران سیستم بانکی کشور



میلا د پیامبر اکرم (ص) گرامی باد



بانک کشاورزی
بانک همه مردم ایران

داناپی تعهد تلاش