



بنك تنمية المدن والقرى
CITIES & VILLAGES DEVELOPMENT BANK

بنك تنمية المدن والقرى خطة الاتصال الخارجي

فهرس المحتويات

الصفحة	الوصف
3	(1) المقدمة
3	(2) منهجية العمل
4	(3) الرؤيا والرسالة
5	(4) نقاط القوة والضعف (البيئة الداخلية) والفرص والتهديدات (البيئة الخارجية)
6	(5) اهداف خطة الإتصال الخارجي
7	(6) الفئة المستهدفة وجهات التنفيذ
7	(7) الرسائل المعرفية
8	(8) ادوات الاتصال
9	(9) آلية التنفيذ
10	(10) آلية التقييم والمراجعة
11	(11) المصفوفة

مقدمه :

تعريف الاتصال الخارجي

وظيفة من وظائف الإدارة التي تهدف إلى إيصال رسالة المؤسسة إلى جمهورها عبر برامج وخطط واليات ومتابعة تنفيذها لتحقيق القبول العام .

تتأثر خطط الاتصال الخارجي لاي مؤسسة بعدة عوامل منها طبيعة أهداف المؤسسة و العلاقة مع المستهدفين ونوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة و خبرة الكوادر البشرية بالإضافة إلى الإمكانيات المادية المتوفرة و الصلاحيات المتاحة و الأفكار والتصورات المتعلقة برؤية المؤسسة وما ستؤول إليه مستقبلا ومدى التأييد والدعم الذي تبديه الإدارة لتنفيذ الأنشطة الواردة في الخطه .

منهجية العمل:

- 1) تم اعداد خطة الاتصال الخارجي لدى البنك من قبل فريق العمليات بالتنسيق مع لجنة الاتصال الخارجي ومكتب العلاقات العامه وقسم الاعلام، استنادا الى الخطة الاستراتيجية للبنك (L-71) و استراتيجية ادارة المعرفة (K-141) .
- 2) تم استخدام اسلوب العصف الذهني في التفكير، المبني على اللقاءات و المقابلات والمعلومات المستمدة من ذوي العلاقه والاهتمام في البنك .
- 3) تم تحديد اهداف الخطه التي تعكس مفهوم الاتصال والتواصل ، وتحقق مصلحة البنك .
- 4) تم تحديد الانشطه والفعاليات و الوسائل اللازمه لتنفيذ البرامج.

- (5) تم تحديد مؤشر انجاز لكل هدف ورد في الخطة.
- (6) تم تقدير فترة الانجاز لكل هدف.
- (7) عرض الخطة على كبار موظفي البنك للاطلاع .
- (8) رفع الخطة للمدير العام للاقرار .
- (9) تعميم الخطة على جميع الموظفين .
- (10) متابعة تنفيذ الخطة من قبل فريق معيار العمليات ولجنة الاتصال الخارجي واية جهة اخرى ذات علاقه وتعديلها كلما استلزم ذلك .

الرؤيه :

تعزير منظومة الاتصالات الخارجيه للبنك ، للتعريف باهمية دوره التنموي، وانجازاته في خدمة البلديات.

الرساله :

تعزير جسور الثقة والتعاون بين البنك وشركائه (الرئيسين والفرعيين) و متلقي خدمه واي جهات اخرى مهتمه بالبنك .

التحليل الرباعي للبيئة الداخليه والخارجيه (SWAT):

نقاط الضعف	نقاط القوه
<ul style="list-style-type: none"> - نقص خبرة الكوادر البشرية في مجال الاتصالات الخارجيه. - ضعف الصلاحيات المتاحة للمعنيين بتنفيذ خطة الاتصال الخارجي. - ارتفاع التكاليف في ظل محدودية وضعف الامكانيات الماديه المتاحه. - عدم فهم البلديات لآليات ومحددات عمل البنك . 	<ul style="list-style-type: none"> - تبني خطة الاتصال الخارجي من قبل الاداره العليا. - وجود موقع الكتروني يتم تحديثه باستمرار يدعم خطة الاتصال الخارجي . - يعتبر البنك بالنسبه للبلديات الملاذ الآمن لهم (مصرفيا) بالمقارنه مع البنوك التجاريه. - العلاقة الطويله والمستمره التي تربط البنك مع البلديات .
التحديات	الفرص
<ul style="list-style-type: none"> - التغير في التشريعات والانظمه . - سياسة ضبط النفقات وتخفيض المخصصات اللازمه بموجب التوجهات الحكوميه وبلاغات رئاسة الوزراء . 	<ul style="list-style-type: none"> - التطور التكنولوجي الكبير في مجال الاتصالات .

التركيز الحكومي على تطوير الاداء
المؤسسي والشفافيه و الانفتاح من
خلال مشروع الحكومه الالكترونيه .

اهداف خطة الاتصال الخارجي :

- 1— نشر صورة ايجابية عن البنك لدى كافة الجهات الخارجيه بما يحقق
زيادة الوعي باهمية دوره في تنميه البلديات بشكل خاص والتنميه
المستدامه بشكل عام .
2. المحافظه على سمعة البنك الطيبه وتعزيز الثقه به وادامة العلاقات
الايجابيه بينه وبين متلقي الخدمه والشركاء .
3. فتح افاق التعاون والتنسيق مع الجهات التي ترغب بالتعامل مع البنك
بهدف المشاركه في تنمية المجتمع المحلي انطلاقا من المسؤولية
المجتمعيه التي يتبناها البنك كقيمة جوهرية في الاستراتيجيه.
4. استمرار تطبيق متطلبات الحكومه الالكترونيه.
5. التأهيل والتدريب وتقديم المشوره والمساعده الفنيه والماليه اللازمه لكوادر
وموظفي البلديات.
- 6 . جمع المعلومات اللازمه ونقلها وتداولها والاستفادة منها في عمليات
اتخاذ القرار على كافة المستويات الوظيفيه بما يخدم تحسين نتائج
الاداء الوظيفي لدى موظفي البنك ولتحسين رضی متلقي الخدمة .

7. توفير المعلومات المتعلقة بحاجة البنك من المواد و الخدمات المختلفه
والتعامل مع الموردين بوضوح وشفافية استنادا الى الانظمه المتعلقة
بذلك .

الفئات المستهدفه :

- . متلقي الخدمه (البلديات) استنادا الى وثيقة الشركاء و متلقي الخدمه
(L-91).
- . الشركاء الرئيسيين والفرعيين.
- . الوزارات والمؤسسات الحكوميه .
- . الموردون .
- . الجهات المانحه والمموله .
- . اي جهات اخرى مهتمه بالبنك .

جهات التنفيذ :

- كافة الوحدات الاداريه في البنك مع التركيز على الوحدات التاليه :
- . مكتب العلاقات العامه.
- لجنة الاتصال الخارجي .
- . قسم الاعلام .
- . لجنة النشاط الاجتماعي .

الرسائل المعرفيه التي سيتم نشرها او التعريف بها :

- . الرؤيه والرساله والقيم الجوهرية للبنك .
- . اهداف البنك .

- . انجازات البنك .
- . الدور التتموي للبنك في خدمة البلديات .
- . الانشطه والفعاليات والخدمات .
- . مجموعة الانظمه والقوانين والتعليمات .
- . دليل الخدمات .
- . دليل العمليات .
- . التقارير والبيانات السنويه .
- . الاستجابة للمبادرات الملكية المتعلقة بالتميز ورفع الكفاءه .
- . المساهمه في تبادل الخبرات مع المؤسسات الاخرى .
- . الشفافيه فيما يتعلق بسلامة الاجراءات التي يتبعها البنك للمشتريات والعطاءات التي يطرحها .
- ادوات الاتصال (وسائل وانشطه):
- . الموقع الالكتروني .
- . صندوق الاقتراحات والشكاوي .
- . النشرات الارشاديه والاعلاميه وادلة الخدمات .
- . اللقاءات المباشره مع الفئات المستهدفه .
- . مكتب خدمة الجمهور .
- . الزيارات والكشوفات الميدانيه التي يقوم بها موظفي البنك .
- . مشاركة مدراء الفروع في المجلس التنفيذي والمجلس الاستشاري في المحافظات والالويه بكافة مناطق المملكه .
- . التقرير السنوي للبنك .

- . الصحف اليومية والاسبوعية والمجلات المتخصصة .
- . اللقاءات مع المدير العام في الاذاعة والتلفزيون .
- . البرامج الوثائقية والافلام التسجيليه .
- . الهاتف (الهاتف الرسمي ، الهاتف مجاني) .

آلية التنفيذ :

- . اقتراح الانشطة المنبثقه عن اهداف خطة الاتصال والتنسيب بها للمدير العام .
- . تنظيم جدول زمني محدد لتنفيذ الانشطة الموافق عليها من قبل المدير العام خلال فترة الخطة .
- . تقدير تكلفة الانشطة ليتم رصد المخصصات اللازمه لتنفيذها .
- . تحديد الجهة او الجهات المكلفه بمتابعة تنفيذ الانشطة ضمن جدول زمني محدد لخطة الاتصال الخارجي .
- . عرض الخطه على كبار موظفي البنك للاطلاع عليها في اجتماع خاص .
- . ادراج بند خاص برضى متلقي الخدمة عن ادوات الاتصال المستخدمة في البنك في استبانه قياس رضى متلقي خدمه الدوري (P-120-1) لدراسة احتياجات المستهدفين واقتراحاتهم .
- . توقيع اتفاقيات تعاون وشراكه مع الجهات الحكوميه والهيئات غير الحكوميه .

آلية التقييم والمراجعة :

- . قياس رضى الفئات المستهدفه عن اداء ادوات الاتصال الخارجيه للبنك والانشطه المنفذه لديه من خلال تحليل الاستبانه ونشر نتائجها وتوصياتها للمتابعه .
- . متابعة اعداد الشكاوي والاقتراحات واستجابة البنك بخصوصها استنادا الى تقرير الشكاوي والاقتراحات المعد من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي رقم (رقم 2010/71 تاريخ 2010/6/15).
- . قياس تفاعل الجهات الخارجيه مع انشطة وفعاليات البنك ومدى استفادتهم من آليات الاتصال الخارجى من خلال مراقبة عدد الزوار للموقع الالكترونى ، وعدد المقترحات الوارده للبنك .
- . قياس تطور انشطة الاتصال الخارجى من خلال(عدد المحاضرات والندوات ، وعدد النشرات الصادره عن البنك) .