



## سند راهبردی شرکت خدمات و پشتیبانی توسعه تعاون

(مهر-۱۳۹۹)

سند راهبردی شرکت خدمات و پشتیبانی توسعه تعاون در پاییز سال ۱۳۹۹ مورد بازنگری و ویرایش قرار گرفته و مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۶ به تصویب هیأت مدیره محترم رسیده است. مطابق با این سند مفاهیم چشم انداز، مأموریت، ارزش و اهداف کلان این سازمان تلخیص و بر مبنای آن نقشه راه عملیاتی مطابق با توان ظرفیت ارتقاء کمی و کیفی ارائه خدمات ترسیم شده است. مفاهیم مذکور به شرح زیر است:

#### ❖ چشم انداز

استمرار تلاش مجدانه به جهت تحقق اهداف و انجام مأموریت های محوله در چارچوب محیط قانونی شرکت با ارائه خدمات با کیفیت و کسب رضایتمندی مشتریان (به ویژه بانک توسعه تعاون)

#### ❖ مأموریت

➤ مأموریت شرکت خدمات و پشتیبانی توسعه تعاون، ارائه خدمت در چارچوب اساسنامه و تأمین نیاز بانک توسعه تعاون است و اهم فعالیت های شرکت به جهت حسن انجام مأموریت، مطابق ماده (۲) اساسنامه و به استناد مصوبه مجمع عمومی فوق العاده مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۵ و مجوز شماره ۹۳/۰۰۴۳۵۰۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۹ پلیس پیشگیری تهران بزرگ و همچنین مجوز بانک مرکزی طی نامه شماره ۱۷۸۶۷۵ به تاریخ ۱۳۹۳/۰۷/۰۱ با موضوع ارائه خدمت، محدود به بانک توسعه تعاون به شرح زیر است:

- انجام و ارائه کلیه خدمات پشتیبانی، تدارکاتی و اداری به سازمانها، موسسات، بانکها، شرکتهای و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی.
- انجام و ارائه خدمات فنی در امور نگهداری، تعمیر و بازسازی ابنیه و ساختمانها.
- ارائه خدمات مدیریتی از قبیل مشاوره مدیریتی، مطالعه و اجرای طرحهای مختلف بخصوص طرحهای مربوط به موضوع شرکت.
- ارائه خدمات تحقیقاتی و پژوهشی در زمینه ارتقاء و بهبود کیفیت روشها، ارائه و اجرای طرحهای نوین در قالب سیستمهای مختلف و تدوین ساختار سازمانی مناسب جهت مؤسسات و شرکتهای.
- برگزاری همایشها، کنفرانسها، سمینارها و شرکت در نمایشگاههای داخلی و خارجی.
- اخذ وام و تسهیلات مالی و اعتباری اعم از ارزی و ریالی از کلیه بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری خصوصی و دولتی و اخذ ضمانتنامه.
- تأسیس شرکتهای جدید و مشارکت در شرکتهای و مؤسسات موجود.
- انجام امور مربوط به واردات و صادرات کلیه کارهای مجاز بازرگانی و ترخیص کالا از گمرک و اخذ نمایندگی از شرکتهای داخلی و خارجی.
- شرکت در مناقصات و مزایدهات داخلی و خارجی.
- انعقاد قرارداد با کلیه اشخاص حقوقی و حقیقی.

- تهیه و تأمین امکانات و تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی.

#### ❖ ارزش‌ها

- حفظ ارزش‌های اسلامی و انسانی
- خدمت به جامعه و تقویت آبادانی کشور
- حفظ و تکریم حقوق شرکت و بانک متبوع
- شایسته سالاری، حفظ احترام متقابل و رعایت حقوق ذینفعان
- پایبندی به اصول حرفه ای و شفافیت در امور
- رعایت استانداردها و مقررات مربوطه در ارائه خدمات
- رعایت صداقت و امانت داری در امور محوله
- تعالی کارکنان

#### ❖ اهداف کلان

- ارتقاء ظرفیت و کیفیت خدمات
- حفظ و توسعه منابع درآمدی ادارات درآمدساز به جهت تحقق سودپایدار
- اصلاحات ساختاری و تسهیل فرآیندهای داخلی
- ارتقاء نظام جذب، انباشت و کنترل سرمایه انسانی
- بهبود بهره‌وری و توسعه کیفی کارکنان
- بهبود تعاملات با بانک متبوع و سایر ذی‌نفعان
- توسعه و بهبود نرم افزاری ادارات مطابق با دانش روز
- ارتقاء سطح عملکرد مشارکتی و تقویت روحیه سازمانی کارکنان
- بهبود نظام ارزشیابی عملکرد

ارزیابی عوامل درونی و بیرونی موثر بر عملکرد شرکت و ماتریس IE و SWOT به تفکیک ادارات، استخراج و نقشه‌راه به انضمام برنامه‌های عملیاتی هر یک، به‌طور مجزا تنظیم شده‌است.