

عکس‌دبانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



در ارتباط با محورهای سیزدهمین کنفرانس مجمع عمومی آموذمان (بازرسان) آسیایی





بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

سیزدهمین کنفرانس مجمع عمومی آموذزمان (بازرسان) آسیایی

۱۵ الی ۱۸ مهر ۱۳۹۲

تهران

مدیریت کل بازرسی، پیگیری ویژه و نظارت بر امور اجرایی

۲	مقدمه :
۵	اداره بازرسی و حسابرسی داخلی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۵	کنترل‌های داخلی در بانک‌های مرکزی
۶	اهداف کنترل‌های داخلی در بانک‌های مرکزی
۶	رسالت سازمانی
۶	ساختار و جایگاه سازمانی
۸	اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرایی
۱۱	الف - عملکرد داخلی
۱۲	ب - عملکرد خارجی
۱۲	الف - سامانه بازرسی کل کشور
۱۳	ب - سامانه سامد:
۱۳	ج - سامانه پاسخگوئی به شکایات و ارتباط مردمی بانک مرکزی
۱۵	سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی
۲۱	آمار عملکرد این مدیریت در زمینه رسیدگی به شکایات و انتقادات
۲۲	* آمار کل شکایات دریافتی از سامانه‌های مستقر در این اداره
۲۳	د - پذیرش حضوری
۲۴	اداره روابط عمومی
۲۴	روابط عمومی و اطلاع‌رسانی
۲۷	دایره ارتباطات مردمی
۳۱	نامه های مردمی
۳۱	* پیام‌های صوتی
۳۲	* نظرها و پیام‌ها
۳۲	اهتمام به نیازها
۳۳	انتشار کتب و نشریات

مقدمه :

نگاهی به پیشینه بانکداری مصادف با قرن‌ها پیش نشان می‌دهد که جلب و حفظ اعتماد مردم به عنوان محوری‌ترین هدف، شالوده و اساس ایجاد نهادی به نام بانک بوده است. بانک مرکزی به موجب قانون پولی و بانکی کشور مصوب سال ۱۳۳۹ در ۱۸ مرداد ماه همان سال با عمده وظایف حفظ ارزش پول، اعمال سیاست‌های پولی و ارزی مناسب، نظارت بر صدور و ورود ارز و پول، تنظیم کننده نظام پولی و اعتباری کشور و نظارت بر بانک‌ها و موسسات اعتباری تشکیل شد.

حصول اطمینان از انجام وظایف قانونی محوله بانک مرکزی و حرکت در مسیر اهداف عالی آن مستلزم وجود فرایند کنترل داخلی کارآمد و اثر بخش است. به موجب ساختار سازمانی بانک مرکزی مسئولیت ارزیابی نظام کنترل‌های داخلی و نظارت مستمر و موثر بر واحدهای بانک و همچنین صیانت از حقوق شهروندی و پاسخگویی به شکایات مردمی برعهده مدیریت کل بازرسی، پیگیری‌های ویژه و نظارت بر امور اجرایی می‌باشد که به صورت واحدی مستقل زیر نظر مستقیم ریاست کل محترم بانک مرکزی ج.ا.ا. فعالیت می‌نماید. این مدیریت متشکل از ادارات زیر است:

۱ - اداره بازرسی و حسابرسی داخلی

۲ - اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرایی

مدیریت کل بازرسی، پیگیری ویژه و نظارت بر امور اجرایی با بهره‌مندی از نیروی انسانی متخصص دو اداره یاد شده و در چهار چوب وظایف عمده و کلیدی خود مشتمل بر حصول اطمینان از اثربخش بودن نظام کنترل‌های داخلی و پاسخگویی، نقش موثری را در تقویت محیط کنترلی و صیانت از حقوق شهروندان ایفا می‌کند. در سال‌های اخیر و با عنایت به تصویب قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد و همچنین الزامات مندرج در آن، این مدیریت تلاش و اهتمام بیشتری را در اجرای وظایف محوله در حرکت به سوی ساختار حاکمیتی شایسته و کاهش فساد اداری به عمل آورده است.

پدیده فساد اداری چه در محافل علمی و چه در مجامع بین‌المللی سال‌هاست که موضوع مباحث متعددی بوده است. در مورد فساد اداری تعاریف مختلفی ارائه شده لیکن، روح کلی حاکم بر آن‌ها تفاوت چندانی با هم ندارند. به طور کلی فساد اداری به معنای استفاده از امکانات اداری و منابع عامه در جهت منافع و سود شخصی مدیران و کارمندان اداری بوده و آن دسته از فعالیت‌های کارکنان و مسئولان را شامل می‌شود که/ولاً به منافع عمومی لطمه بزند و ثانیاً هدف از انجام آن، نفع رساندن به خود کارمند یا به شخص ثالث باشد. ماده ۱ " قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد " ضمن تعریف فساد از منظر حقوقی، مصادیق فساد اداری را بر شمرده است .

اثرات زیانبار فساد اداری به عنوان یک معضل جهانی در سوء استفاده از موقعیت‌های شغلی بر جامعه و نقض حقوق اجتماعی، اقتصادی و سیاسی شهروندان بر هیچکس پوشیده نیست. این پدیده با ایجاد فضای ناطمینانی و بی‌اعتمادی ساختار حاکمیتی ناسالم را گسترش می‌دهد. مقابله با این پدیده نامطلوب همواره مورد توجه دولتمردان بوده است، بانک جهانی به عنوان نهاد

بین‌المللی که برای نخستین بار مبحث حکمرانی شایسته را در اواخر دهه ۱۹۸۰ میلادی مطرح نموده، کنترل فساد را از این منظر که تا چه حد قدرت عمومی و دولتی مورد سوء استفاده و در خدمت منافع شخصی قرار می‌گیرد به عنوان یکی از شاخص‌های تعیین‌کننده حکمرانی شایسته بکار می‌برد.

در گذر بیش از سه دهه از عمر نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران با توجه به اهمیت موضوع، اقداماتی در خصوص مقابله با فساد اداری صورت گرفته است. لیکن فرمان هشت ماده‌ای مقام معظم رهبری به عنوان سران قوای سه‌گانه کشور که در آن نقشه راه مبارزه با فساد ترسیم شده، به عنوان منشور مبارزه با فساد اقتصادی و مالی شناخته می‌شود. مقابله با فساد همواره مورد تاکید مقام معظم رهبری بوده، آخرین بیانات ایشان در این ارتباط (به شرح ذیل) به نخستین دیدار رئیس‌جمهور منتخب و اعضای دولت یازدهم در تاریخ ۱۳۹۲/۶/۶ بر می‌گردد.

«منصب حکومتی، جایگاه وسوسه‌انگیز قدرت و منابع مادی است مانند یک چشم بصیر و یک نورافکن قوی و دائم مراقب باشید دستگاه تحت مدیریت شما از وسوسه فساد دور و در امان بماند. فساد همچون موربانه است با قاطعیت و تدبیر جلوی رخنه فساد، پارتی‌بازی، رشوه و اسراف را بگیرید تا اصولاً نیازی به ورود دستگاه‌های نظارتی به حیطة مدیریتی شما پیش نیاید.»

با نگاهی هرچند ساده و گذرا بر ارکان بیانات فوق مقام معظم رهبری، می‌توان کلیه ابعاد ماهیتی کنترل‌های داخلی از قبیل پیشگیرانه، ارشادی، کشف‌کننده و اصلاحی بودن را از آن‌ها استنتاج نمود. از سوی دیگر به استناد سند راهبردی کلان، دولت یازدهم مصمم است با بکارگیری روش‌های علمی، تجربه و دانش بشری و از طریق اتخاذ اقدامات همه‌جانبه (اصلاح ساختاری، فعالیت فرهنگی و نظارت و بازرسی هوشمند) در زمینه سلامت اداری اهتمام لازم را به عمل آورد. در این راستا بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با عنایت به اهمیت موضوع و مسئولیت خطیر خود در ثبات مالی کشور و رعایت حقوق شهروندی اقداماتی از قبیل ایجاد کمیته تخصصی سلامت اداری و مبارزه با فساد و ایجاد سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی را معمول داشته است.

در مجموعه پیش رو ابتدا پیام جناب آقای دکتر سیف ریاست کل محترم بانک مرکزی به سیزدهمین کنفرانس مجمع عمومی آموذزمان (بازرسان) آسیایی را ملاحظه می‌فرمایید. سپس خلاصه‌ای از نقش، وظایف و مأموریت محوله اداره بازرسی و حسابرسی داخلی بانک مرکزی ارائه گردیده است. در ادامه اقدامات اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرایی در پاسخگویی به شکواییه‌ها و نقطه نظرات مردمی تشریح شده و در خاتمه اقدامات اداره روابط عمومی بانک مرکزی در زمینه اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی تقدیم می‌شود. امید که با یاری خداوند بزرگ بتوانیم سهم خویش را در صیانت از حقوق هموطنان گرامی ادا نماییم.

مدیریت کل بازرسی، پیگیری ویژه و نظارت بر امور اجرایی

مهر ماه ۱۳۹۲

بسم الله الرحمن الرحيم

سلامت اداری به عنوان یکی از خواست‌های دیرینه جوامع بشری با مفهوم حاکمیت شایسته در آمیخته است. حکمرانی شایسته مشتمل بر مواردی از قبیل رعایت حقوق شهروندی، شفافیت و پاسخگویی در برابر جامعه و مبارزه با فساد می‌باشد. نظام اداری سالم تشکیلاتی است که می‌تواند به صورت موثر و کارآمد سازمان را در مسیر تحقق اهداف خود هدایت نماید. ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد از نشانه‌های بارز تحقق حکمرانی شایسته در یک سازمان محسوب می‌شود. در برنامه توسعه سازمان ملل متحد (UNDP) مؤلفه‌های حاکمیت قانون، عدالت، شفافیت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، مشارکت، اجماع محوری، کارایی و اثربخشی به عنوان عناصر اصلی حکمرانی شایسته برشمرده شده است. بهره‌مندی از این عناصر در کنار وجود یک واحد نظارتی و بازرسی داخلی مستقل و هوشمند - که از مؤلفه‌های اصلی نظام کنترل‌های داخلی به شمار می‌آید- در یک سازمان مستقل در تصمیم‌گیری و اجرا، زمینه ساز شکل‌گیری سازمانی کارآمد و شفاف خواهد شد که با فراهم شدن چنین بستری، حاکمیت قانون نیز به گونه‌ای متصفانه اعمال شده، سلامت اداری سازمان تضمین و زمینه بروز فساد تقلیل می‌یابد.

نهادهای آموذمان در سراسر دنیا به منظور تأمین حقوق شهروندی و در راستای تحقق شفافیت و پاسخگویی در نظام اداری، شکایات شهروندان از نهادهای دولتی (عمومی) را به شیوه‌ای غیرقضایی مورد رسیدگی قرار می‌دهند. رسیدگی به شکایات مردمی و پرداختن به حقوق شهروندی در ایران قدمتی دیرینه دارد و همواره مورد عنایت خاص مقامات کشوری بوده و در گذر زمان آموزه‌های دین مبین اسلام آن را پررنگ‌تر نیز نموده است. در دهه‌های اخیر فرمان هشت ماده‌ای مقام معظم رهبری، تصویب قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، عضویت ایران در کنوانسیون مبارزه با فساد سازمان ملل و همچنین قطعنامه کمیسیون حقوق بشر سازمان یاد شده مبنی بر تقویت حکمرانی شایسته در سطح ملی از طریق تأسیس نهادهای مؤثر و پاسخگو در راستای پیشبرد رشد و توسعه سرمایه انسانی و حمایت از حقوق شهروندان، ضرورت اتخاذ اقدامات همه جانبه برای تحقق سلامت اداری و مقابله با فساد و زمینه‌های آن را بیش از پیش اجتناب ناپذیر می‌نماید.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان نهاد اصلی و مادر در بخش پولی کشور مسئولیت برقراری ثبات مالی، رشد اقتصادی مستمر و حفظ نظم و انضباط در بازار پول را برعهده دارد. این مسئولیت خطیر تلاش بی‌شائبه و همه جانبه برای ایفای حاکمیت به نحو شایسته در بانک مرکزی را ایجاب می‌نماید. بی تردید تحقق این امر مستلزم پایبندی به سه رکن مهم استقلال، شفافیت و پاسخگویی و هم چنین نهادینه کردن این ارکان در ساختار تصمیم‌گیری و اجرایی بانک مرکزی می‌باشد. از سوی دیگر پاسخگویی به شهروندان، شفافیت در مدیریت و عرضه اطلاعات به ذینفعان در راستای رعایت حقوق شهروندی - به عنوان یکی از عناصر راهبردی دولت تدبیر و امید - از سیاست‌های مهم بانک مرکزی ج.ا.ا برای برقراری حکمرانی شایسته و جلب اعتماد عمومی به نظام بانکی کشور خواهد بود.

امید است در سال‌های پیش رو بانک مرکزی ج.ا.ا. بتواند کماکان در چارچوب وظایف قانونی و رسالت عالی خود با استعانت از خداوند بزرگ و تعامل و هم‌اندیشی سازنده‌تر با سایر نهادهای نظارتی از جمله سازمان بازرسی کل کشور گام‌های موثرتری را در راستای صیانت از حقوق شهروندان به ویژه مصرف‌کنندگان خدمات نظام بانکی و حفظ و برقراری اطمینان و اعتماد جامعه به سیستم بانکی بردارد.

ولی‌اله سیف

رئیس کل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

اداره بازرسی و حسابرسی داخلی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

بانک‌های مرکزی جهت ایفای نقش خود در برقراری ثبات اقتصادی و اجرای سیاست‌های پولی موظف به حفاظت از منابع می‌باشند. دستیابی به این مهم نیز بستگی به وجود فرآیندهای مناسب کنترل داخلی، گزارشگری مالی و سیستم‌های حسابرسی دارد. تجربیات صندوق بین‌المللی پول (IMF)، مبین این مهم می‌باشد؛ بانک‌های مرکزی که استانداردهای بین‌المللی در زمینه کنترل‌های داخلی را رعایت می‌نمایند از تسلط و کنترل بیشتری بر منابع برخوردار بوده و به تبع آن اعتبار افزون‌تر و تأثیر چشمگیرتری بر اقتصاد ملی خود دارند. و نهایتاً تصویری از حاکمیت شایسته در اداره بانک و کارآمدی در تحقق اهداف و مأموریت محوله را به نمایش می‌گذارند. از سوی دیگر ارزیابی‌های انجام شده در خصوص بانک‌های مرکزی کشورهای مقروض عضو صندوق بین‌المللی پول بیانگر کاستی‌های اساسی در فرآیند کنترل داخلی آن‌ها است. ضمن آنکه برخی بانک‌های مرکزی نیز اصولاً فاقد اداره بازرسی و حسابرسی داخلی که بتواند مدیران را قادر به تشخیص عدم کفایت نظام کنترل‌های داخلی و کارکرد صحیح آن بنماید، می‌باشند. عدم حضور چنین واحدهای نظارتی و بازرسی داخلی، محیط کنترلی بانک‌های مرکزی را تضعیف نموده و آسیب‌های جبران ناپذیری بر اقتصاد ملی وارد می‌سازد.

کنترل‌های داخلی در بانک‌های مرکزی

فرآیند کنترل‌های داخلی می‌تواند ماهیتی پیشگیرانه داشته باشد و یا اینکه کشف‌کننده و اصلاحی باشد، به طوریکه با شناسایی و تصحیح رویدادهای نامطلوب حادث شده موجبات بروز یک رویداد مطلوب را فراهم آورده و یا از بروز رویدادهای نامطلوب آتی جلوگیری به عمل آورد. کنترل داخلی می‌تواند ماهیت رهنمودی و یا ارشادی نیز داشته باشد. در هر حال کنترل داخلی فرآیندی است که توسط هیأت مدیره، مدیران و سایر کارکنان بانک مرکزی، به منظور کسب اطمینان معقول از تحقق اهداف سازمانی برقرار می‌شود. این تعریف مفاهیم اساسی و مشخص به شرح زیر را منعکس می‌نماید:

اولاً کنترل داخلی به خودی خود هدف نمی‌باشد بلکه وسیله‌ای برای رسیدن به هدف است.

ثانیاً این کنترل‌ها به کلیه کارکنان بانک مرکزی مربوط می‌شود.

ثالثاً کنترل‌های مذکور به هیأت مدیره و مدیریت بانک مرکزی تنها اطمینان معقول می‌دهند نه اطمینان کامل.

رابعاً کنترل داخلی ابزاری جهت دستیابی به اهداف متفاوتی است که با یکدیگر هم‌پوشانی دارند.

اهداف کنترل‌های داخلی در بانک‌های مرکزی

کنترل‌های داخلی اساساً اهداف زیر را در بانک‌های مرکزی تعقیب می‌نمایند:

- ۱ - حصول اطمینان از حفاظت از منابع بانک مرکزی شامل منابع انسانی، بانک‌های اطلاعاتی و همچنین حفظ شهرت آن.
- ۲ - حصول اطمینان از دقیق، قابل اعتماد و به هنگام بودن داده‌ها و اطلاعات مالی منتشره توسط بانک مرکزی.
- ۳ - حصول اطمینان از رعایت قوانین و مقررات موضوعه و همچنین سیاست‌ها و برنامه‌های بانک مرکزی توسط مدیریت ارشد، مدیران و کارکنان بانک.
- ۴ - حصول اطمینان از استفاده از دارائی‌های بانک مرکزی بصورت کارآ و سود آور.
- ۵ - حصول اطمینان از تحقق اهداف و برنامه‌های بانک مرکزی.

مسئولیت ارزیابی از کفایت، کارایی و موثر بودن عملیات سیستم‌های کنترلی در بانک مرکزی بر عهده اداره بازرسی و حسابرسی داخلی است. همانگونه که مورد اشاره واقع گردید از دیدگاه صندوق بین‌المللی پول (IMF) تشکیل ادارات نظارتی و بازرسی داخلی مدیریت ارشد بانک مرکزی را قادر به تشخیص کفایت و عدم کفایت نظام کنترل‌های داخلی و کارکرد صحیح آن می‌نماید. این مهم از بدو تأسیس بانک مرکزی ایران در سال ۱۳۳۹ مد نظر بوده و اداره بازرسی داخلی این بانک هم زمان با شروع فعالیت بانک مرکزی ایجاد و فعالیت خود را آغاز نموده است. این اداره در طی سال‌های فعالیت با عنایت به بازخوردهای دریافتی از محیط فعالیت تحولاتی داشته است که مهم‌ترین آن ایجاد بخش حسابرسی با رویکرد ارتقاء عملیاتی اداره و تغییر عنوان آن به اداره بازرسی و حسابرسی داخلی می‌باشد.

رسالت سازمانی

اداره بازرسی و حسابرسی داخلی از ابتدا حسب شرح وظایف خود مسئولیت ارزیابی کفایت و اثربخشی کنترل‌های داخلی موجود در بانک مرکزی را عهده‌دار بوده است و به موجب آخرین شرح وظایف مصوب، هدف و وظیفه عمده این اداره «رسیدگی به نحوه انجام وظایف ادارات و واحدهای بانک از نظر انطباق با قوانین، مقررات، آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و همچنین رسیدگی به دارایی‌های مالی و بررسی نظام‌های مالی و حسابداری بانک و همچنین ارزیابی کفایت و اثر بخشی کنترل‌های داخلی موجود در بانک.» می‌باشد.

ساختار و جایگاه سازمانی

حسب نمودار سازمانی بانک مرکزی ج.ا.ا، اداره بازرسی و حسابرسی داخلی و اداره پیگیری ویژه زیر نظر مدیریت کل بازرسی، پیگیری ویژه و نظارت بر امور اجرایی بانک مرکزی قرار دارد. این مدیریت بطور مستقیم زیر نظر ریاست کل بانک مرکزی فعالیت می‌نماید. شایان ذکر است بر اساس بررسی به عمل آمده توسط سازمان همکاری‌ها و توسعه اقتصادی (OECD) در تمامی بانک‌های مرکزی واحد بازرسی و حسابرسی داخلی زیر نظر بالاترین مقام اجرایی بانک فعالیت نموده ضمن آنکه این واحدها از امور عملیاتی و اجرایی نیز کاملاً منفک هستند. در واقع این موضوع از الزامات استقلال واحدهای بازرسی و نظارتی می‌باشد، که خوشبختانه از منظر جایگاه سازمانی و عملکردی اداره بازرسی و حسابرسی داخلی بانک مرکزی از استانداردهای

حرفه‌ای تبعیت می‌نماید. اداره بازرسی و حسابرسی مأموریت محوله خود را به موجب ساختار و شرح وظایف مصوب در قالب گروه‌های بازرسی و گروه‌های حسابرسی به انجام می‌رساند.

در خاتمه اضافه می‌نماید فرایند کنترل داخلی کارا و اثربخش از الزامات حاکمیت شایسته می‌باشد. از سوی دیگر با عنایت به شتاب روز افزون پیشرفت تکنولوژی و گسترش بهره‌مندی محیط‌های اداری و مالی از محصولات آن و تغییر قابل توجه شیوه‌های انجام کار برای هر سازمان پویا و فعال فرض است که همگام با تحولات، ساختار کنترل‌های داخلی خود را مورد بازبینی و اصلاح قرار داده و به تبع آن بازوی کنترلی و ارزیابی آن (واحدهای نظارتی و بازرسی داخلی) را با نظر داشت تغییرات و تحولات انجام شده بازنگری نموده و با جذب و آموزش کارکنان متخصص ارتقاء دهند که خوشبختانه این مهم نیز همواره مورد عنایت خاص مقامات ارشد بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران بوده است.

«احساس وجود ناظری دقیق و امانتدار، روحیه مقاومت در برابر فساد و وسوسه‌های آدم‌های ناباب را در انسان‌های سالم تقویت و روحیه متخلفان را تضعیف می‌کند»

رهبر معظم انقلاب مورخ ۱۳۸۳/۰۷/۱۱

اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرایی

«مقابله با فساد، ارتقاء نظام سلامت اداری، ارزیابی عملکرد، رسیدگی به شکایات، صیانت از حقوق شهروندی و پاسخگویی» چالش‌هایی هستند که دولت مردان در اعصار مختلف با آن مواجه بوده‌اند از لوح سنگی قانون حمورابی در حمایت از جامعه و نوشتن جام شوکران توسط سقراط به عنوان نماد احترام به قانون تا به امروز که سیستم‌های گوناگونی به همین منظور طراحی و پیاده‌سازی شده‌اند اما آن طور که می‌بایست بتوانند به انتظارات جوامع جامعه عمل بپوشانند گرچه موفق بوده ولی کافی نبوده است. از این رو افکار و مساعی آن‌ها، به دنبال ایجاد و تعریف ارتباطی بوده که بتواند بوروکراسی اداری را با دموکراسی مردمی پیوند داده تا بستری برای طرح مطالبات مردم و رسیدگی به انتظارات آن‌ها را فراهم نماید زیرا لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم «پاسخگویی» مناسب است، آن دموکراسی که مردم پالوده آن می‌باشند و به تبع افزایش سطح آگاهی آن‌ها، انتظارات عموم نیز افزایش یافته است.

فرمایشات مقام معظم رهبری، منویات ریاست کل بانک مبنی بر اهمیت موضوع؛ موجب گردید تا اقدامات صورت گرفته در حوزه‌های یاد شده توسعه یافته و با ایجاد بخش‌ها و طرح‌های جدید، راهکارهای موثرتری درخصوص عمل به توصیه‌های دلسوزان انقلاب و مردم، اعمال گردد.

بدیهی است ایجاد یک نظام بازرسی، پیگیری و رسیدگی به شکایات کارآمد که بتواند اهداف و مقاصد متصور را که نمونه آن صیانت از حقوق شهروندی است به طریق اثربخش و کارا جامه تحقق پوشاند، تشکیلات و تمهیدات را می‌طلبد.

به همین منظور، بانک مرکزی ج.ا.ا. به صورت هدفمند، نسبت به ایجاد و تقویت مدیریت کل بازرسی، پیگیری ویژه و نظارت بر امور اجرایی با رویکرد بازرسی و حسابرسی داخلی و رسیدگی به: شکایات، درخواست‌ها، انتقادات، پیشنهادات، گزارشات و اعلامات مبادرت نمود.

این امر با مصوبه مورخ ۱۳۸۹/۰۳/۱۰ کمیسیون برنامه‌ریزی نیروی انسانی و تحول اداری بانک مرکزی ج.ا.ا. و در تاریخ ۱۳۸۹/۰۱/۲۰ همگام با انتصاب مدیریت کل و تأسیس و فعالیت رسمی اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرایی آغاز گردید.

بی‌تردید، ایجاد مدیریت کل بازرسی، پیگیری ویژه و نظارت بر امور اجرایی؛ از گام‌های اساسی و مؤثر در رابطه با «ارتقاء نظام سلامت اداری و مبارزه با فساد، صیانت از حقوق شهروندی، شفاف‌سازی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع» می‌باشد.

رسیدگی به نحوه انجام وظایف ادارات و واحدهای بانک از نظر انطباق با قوانین، مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و همچنین رسیدگی به دارایی‌های مالی و بررسی نظام‌های مالی و حسابداری بانک و همچنین ارزیابی کفایت و اثربخشی کنترل‌های داخلی موجود در بانک، ارزیابی ساختار نظام کنترل‌های داخلی ادارات و واحدهای بانک بمنظور حصول اطمینان از کفایت، اثربخشی و کارایی کنترل‌های داخلی؛ هم چنین پیگیری امور ارجاعی از سوی ریاست کل بانک مرکزی و بررسی و پاسخگویی به مراجعات قوه قضائیه، نهاد ریاست جمهوری، سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات کشور، کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی، وزارت کشور و دیگر ارگان‌های مسئول در باب شکایات و خواسته‌های مردم و همچنین پذیرش ارباب رجوع؛ از اهم اهداف و وظایف این مدیریت کل می‌باشد.

پیگیری امور ارجاعی، رسیدگی به شکایات و پاسخ به آن‌ها و هم چنین اهتمام به تقاضاهای مردمی، همواره از اموری بوده‌اند که دولت‌مردان آن را از اهم وظایف و تکالیف خود دانسته و می‌دانند؛ در همین خصوص، هر وزارتخانه یا سازمانی، بخشی از تشکیلات خود را موظف نموده است تا مسایل مطرح شده از جانب مردم را بررسی و پاسخ دهند.

بانک مرکزی ج.ا.ا. این امر مهم و خطیر را به عهده اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرائی نهاده است. در این رویکرد، پاسخگویی به شکایات مردمی از اهمیت بسزایی برخوردار شده به گونه‌ای که تغییرات محسوس و ملموسی که قابل استناد می‌باشد بوجود آمده است.

برخی از شکایات از سوی دفتر ریاست جمهوری و مقامات ارشد دفتر ایشان از طریق سامانه ارتباط الکترونیکی مردم و دولت (سامد)، برخی دیگر از طریق سامانه سازمان بازرسی کل کشور و تعداد قابل توجهی نیز از طریق سامانه ایجاد شده در خود بانک مرکزی به این اداره ارجاع داده می‌شود. شایان ذکر است که مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری بخش قابل توجهی از شکایات مردمی را واصل و سپس به این حوزه ارسال می‌نماید.

به جهت ارتباط موضوع، اکثر تقاضاهای مردمی راجع به بانک مرکزی و سیستم بانکی کشور می‌باشد. بر همین اساس، نامه‌های مردم پس از دریافت و بررسی‌های لازم، به مراجع ذی‌ربط ارسال می‌گردد تا ضمن اهتمام به حل مشکلات مردم که صاحبان اصلی کشور و نظام هستند پاسخ‌های قانونی و مقتضی را با دید مثبت به اطلاع مردم برسانند.

با توجه به مراتب فوق و در پاسخ به مطالبات مردم، اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرائی بانک مرکزی ج.ا.ا. با هدف پیگیری امور ارجاعی از طرف ریاست کل بانک و تهیه گزارش‌های لازم برای ارائه به ایشان با شرح وظایف ذیل:

- ۱ - پیگیری امور خاصی که از جانب ریاست کل بانک ارجاع می‌گردد و ارائه گزارش از اقدامات انجام شده به ایشان
- ۲ - پیگیری دستورات ویژه مستقیم ریاست کل به ادارات و واحدهای بانک و کلیه سازمان‌ها و نهادهای خارج از بانک
- ۳ - تهیه گزارشات دوره‌ای از عملکرد این اداره و ارائه نتایج آن به ریاست کل بانک
- ۴ - پیگیری مکاتبات انجام شده با سازمان‌ها و نهادهای خارج از بانک در ارتباط با وظایف محوله از سوی ریاست کل بانک
- ۵ - برقراری ارتباط با مقام مافوق به منظور پیگیری دستورات ریاست کل بانک
- ۶ - بررسی اقدامات انجام شده توسط ادارات در ارتباط با اجرای دستورات ریاست کل بانک و تهیه گزارش جهت ارائه به آن مقام
- ۷ - همکاری با اداره بازرسی و حسابرسی داخلی بانک در صورت لزوم
- ۸ - ارزیابی تطبیقی عملکرد ادارات در ارتباط با نحوه اجرای دستورات ریاست کل بانک
- ۹ - رسیدگی به شکایات‌های کارکنان و ارباب رجوع بانک که از سوی ریاست کل ارجاع می‌گردد
- ۱۰ - شناسایی اشکالات و نارسائی‌های احتمالی و تجزیه و تحلیل علل مشکلات ایجاد شده در حدود وظایف اداره به منظور انعکاس به مراجع تصمیم‌گیری بانک

۱۱ - انجام سایر امور در حدود وظایف و مسئولیت‌ها؛

براساس مصوبه مورخ ۱۳۸۹/۰۳/۱۰ کمیسیون برنامه‌ریزی نیروی انسانی و تحول اداری تأسیس؛ و فعالیت رسمی خود را در تاریخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۲ همگام با انتصاب مدیریت، آغاز نمود.

از عمده وظایفی که در مصوبه مذکور برای این اداره در نظر گرفته شده است و مستند استقرار سامانه‌های پاسخگویی در زمینه‌های «شفاف‌سازی، ارتقاء نظام سلامت اداری، مقابله با فساد پاسخگویی و صیانت از حقوق شهروندی» بوده بند ۹ شرح وظایف می‌باشد که مقرر می‌دارد: **رسیدگی به شکایات‌های "کارکنان" و "ارباب رجوع" که از سوی رییس کل ارجاع می‌گردد از وظایف عمده اداره می‌باشد.**

با اشاره و استناد به موارد پیشگفت و بند ۱۰ شرح وظایف که مقرر می‌دارد: «شناسایی اشکالات و نارسایی‌های احتمالی و تجزیه و تحلیل مشکلات ایجاد شده» این اداره ضمن بررسی طرح‌های مطالعاتی در زمینه «ارتقاء نظام سلامت اداری و مقابله با فساد» با همکاری مدیران ارشد بانک، نهاد ریاست جمهوری، سازمان بازرسی کل کشور و سایر سازمان‌ها و نهادهای ذیربط؛ مقوله‌های «شفاف‌سازی، پاسخگویی و صیانت از حقوق شهروندی» را در کانون اقدامات و فعالیت‌ها خود قرار داده است.

بدون تردید توصیف موارد خواسته شده، فراتر از مجال این نوشتار بوده و تشریح کامل آن مستلزم وجود مقتضیات می‌باشد؛ لذا اهتمام دارد اثری که مبین تحقق اهداف مقرر در شرح وظایف موصوف که مرتبط با مقوله «پاسخگویی، شفاف‌سازی و صیانت از حقوق شهروندی» است، در قالب بیان «عملکردها» تهیه و ارائه نماید:

اقدامات صورت گرفته در حوزه عملکردها را می‌توان در دو بخش بررسی و تبیین نمود:

الف - عملکرد داخلی

ب - عملکرد خارجی

الف - عملکرد داخلی:

۱. جذب افراد براساس شایستگی

در جذب و انتخاب افراد برای سمت‌های پیش‌بینی شده، سعی شده است کسانی انتخاب شوند که تخصص، رشته تحصیلی و تجربه آن‌ها با اهداف اداره منطبق بوده و نسبت به سایر افراد از تعهد ویژه‌ای برخوردار بوده باشند به طوری که در گروه پیگیری ویژه، از متخصصین اقتصاد و بانکداری در گروه رسیدگی به شکایات از متخصصین در رشته‌های حقوق، اقتصاد و کامپیوتر و در قسمت ارزیابی عملکرد از متخصصین رشته مدیریت استفاده شده است تا هر کدام بتوانند با توجه به تخصص و دانش و تجارب خود، به نحو اعلی ایفای وظیفه نمایند.

۲. آموزش کارکنان:

به منظور ارتقاء دانش و به روز رسانی اطلاعات کارکنان گروه‌ها، این اداره اقدام به برگزاری آموزش‌های مرتبط از طریق اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی بانک مرکزی از جمله: برگزاری دوره‌های اعتبار اسنادی، بانکداری بین‌المللی، داخلی، مفاهیم ارزی و غیره نموده تا از این طریق، ضمن تقویت توانایی آن‌ها در ارائه عملکرد مطلوب، هزینه‌های تحمیلی ناشی از ضعف مهارت کارکنان در پاسخگویی مرتفع گردد.

۳. برگزاری جلسات:

پذیرفتن وجود نقاط ضعف و قوت در یک مجموعه، مؤید حصول یک موفقیت و مقدمه شروع بازسازی آن مجموعه یعنی اصلاح نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت است از این رو یکی از اقداماتی که در سطح این اداره انجام می‌شود برگزاری جلسات مقتضی جهت ارائه رهنمودها و استفاده از نظرات همکاران در راستای ارتقاء کیفیت و افزایش کمیت پاسخگویی است براین اساس، در این جلسه که با حضور همه کارکنان اداره تشکیل می‌شود نتایج حاصله به صورت توافق مقرر تصویب می‌گردد، و طی دستورالعملی به صورت راهکار در اختیار همکاران قرار می‌گیرد.

۴. نظارت و کنترل:

نظارت به معنای مشاهده وضعیت جاری و کنترل یعنی حصول اطمینان از اجرای صحیح برنامه‌هاست؛ نظارت و کنترل، ابزار قدرتمند مدیر برای هدایت یک تیم جهت نیل به اهداف مطلوب می‌باشد این مدیریت با استفاده از ابزار یاد شده، ضمن نظارت بر فعالیت گروه‌ها در انجام وظایف محوله، کلیه نامه‌های وارده و صادره را از ابعاد گوناگون از جمله تهیه پاسخ در بازه زمانی معین کنترل نموده و در صورت ایجاد تأخیر در تهیه پاسخ از سوی مراجع ذیصلاح، آن را پیگیری مجدد نموده و عوارض وجود تأخیر در پاسخ را به مراجع مربوط یادآوری می‌نماید.

ب - عملکرد خارجی

۱. تکریم ارباب رجوع:

تکریم ارباب رجوع برجسته‌ترین و شریف‌ترین نقطه پاسخگویی است، در برخورد با آن‌ها بایستی متواضع و فروتن بود چه آن‌هایی که دارای خواسته مشروع هستند و چه آن‌هایی که دارای خواسته غیر مشروع می‌باشند، تأمین رضایت آن‌ها اصلی‌ترین معیار سنجش عملکرد یک اداره می‌باشد برای نیل به این هدف باید از روی آگاهی و مؤدبانه، مقتضیات و موانع انتظارات ارباب رجوع را تشریح کرد؛ می‌توان قانون را به دو بخش در یک جسم تشبیه نمود، قانون صامت که همان کتاب است و قانون ناطق که عامل به قانون است در واقع رفتار و بیانات کارمند، روح قانون است چنانچه نرم و مؤدب باشد ارباب رجوع آن را خواهد پذیرفت اگر چه مطلوب ارباب رجوع نبوده باشد.

۲. اطلاع‌رسانی و شفاف سازی:

اطلاع‌رسانی مبنای شفاف‌سازی است چیزی که در این خصوص بایستی از آن اجتناب نمود افراط و تفریط است زیرا آفت‌های شفاف‌سازی هستند و پاسخ‌هایی که تهیه می‌شوند باید جامع و مانع باشد دامنه پاسخ‌ها از یک طرف نباید بیشتر از محدوده باشد و از طرف دیگر مجال سوء را بگیرد؛ در این زمینه ضمن اطلاع‌رسانی به تمام مراجعین در خصوص موضوعات مطرح، با راهنمایی درست در مسیر صحیح پیگیری مطالبات قرار می‌گیرند زیرا مسئولین و کارشناسان این اداره خود را وکیل معنوی آن‌ها در پیگیری خواسته‌هایشان می‌دانند.

۳. ایجاد سامانه‌های پاسخگویی:

در راستای «مقابله با فساد، ارتقاء نظام سلامت اداری، ارزیابی عملکرد، پاسخگویی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق شهروندی» سه سامانه در رابطه با موضوعات موصوف به این اداره متصل و راه‌اندازی شده و آماده پاسخگویی در زمینه‌های یاد شده با ماهیت: شکایات، اعلامات، درخواست، گزارش، پیشنهاد و انتقاد می‌باشد.

الف - سامانه بازرسی کل کشور:

به منظور تجمیع و سرعت بخشیدن به شکایت‌های مردمی و ارجاع سازمان یافته آن‌ها به دستگاه‌های دولتی، سازمان بازرسی کل کشور در اوایل سال ۱۳۸۹ اقدام به ایجاد و اتصال سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات در بانک مرکزی که متولی آن گروه رسیدگی به شکایات اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرایی این بانک می‌باشد نمود در این سامانه اشخاص حقیقی و حقوقی که از بانک مرکزی، بانک‌ها، مؤسسات، صندوق‌ها و به طور کلی از سیستم بانکی شکایت داشته یا مظنون به وجود سوءجریانی می‌باشند می‌توانند با ورود به سامانه نسبت به طرح موضوع اقدام نمایند؛ موضوعات مطرح شده اخذ و جهت تهیه پاسخ مقتضی به ادارات مختلف بانک ارجاع می‌شود؛ به طوری که در محدوده زمانی ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۲/۰۶/۲۰، ۲۷۰ موضوع از سامانه دریافت و پاسخ آن‌ها تهیه و ارسال گردیده است.

ب - سامانه سامد:

با توجه به رویکرد رسیدگی به شکایات و مشکلات مردم با نگرش حل مسئله، سامانه ارتباط الکترونیکی مردم و دولت (سامد) متعاقب برگزاری جلسات متعدد و تصمیمات متخذه بین نهاد ریاست جمهوری و بانک مرکزی، در تاریخ ۱۳۹۱/۰۴/۲۵ راه اندازی و مورد بهره‌برداری قرار گرفت در این سامانه اشخاص حقیقی و حقوقی که از بانک مرکزی، بانک‌ها، مؤسسات، صندوق‌ها و به طور کلی از سیستم بانکی شکایت داشته یا مظنون به وجود سوءجریانی بوده یا دارای پیشنهاد و انتقادی می‌باشند می‌توانند به سه شکل نسبت به طرح موضوع با ماهیت: شکایات، درخواست، گزارش، پیشنهاد و انتقاد به قید آنی، فوری و عادی اقدام نمایند: ۱- مراجعه حضوری؛ ۲- سایت؛

۳- تماس با شماره تلفن ۱۱۱.

این اداره موضوعات مطرح شده را اخذ و نسبت به تهیه پاسخ مقتضی اقدام یا به ادارات مختلف بانک ارجاع و پس از وصول پاسخ، در سامانه ثبت می‌نماید.

شایان ذکر می‌باشد که در بازه ۱۳۹۱/۰۴/۲۵ لغایت ۱۳۹۲/۰۶/۲۰ حدود دو هزار (۲۰۰۰) موضوع از سامانه دریافت و پاسخ آن‌ها تهیه و ارسال گردیده است.

ج - سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی بانک مرکزی:

اقدامی که می‌توان آن را به عنوان شاخص معرفی نمود ایجاد و راه اندازی سامانه "پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی" بر اساس جزء "۵" از بند "الف" هشتمین صورتجلسه "کمیته تخصصی ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد بانک مرکزی" موضوع الزامات ماده (۲۵) قانون "ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد" مبنی بر بازنگری و مهندسی مجدد سامانه می‌باشد، حسب پیگیری‌های انجام شده، در جهت اجرای ماده یاد شده "سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی" در پایگاه اطلاع‌رسانی بانک مرکزی ج.ا.ا. بازنگری، اصلاح و تقویت گردید. سامانه مذکور دارای حجم وسیعی از شکایات و درخواست‌های مردم درخصوص امور پولی و بانکی در اقصی نقاط کشور می‌باشد.

براساس نود و چهارمین جلسه کمیته اجرایی پایگاه‌های اطلاع‌رسانی بانک و پیگیری این مدیریت مقرر شد با توجه به الزام دستگاه‌های اجرایی به ایجاد سامانه پاسخگویی مختص به خود (ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت اداری) بخشی تحت عنوان "پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی" در صفحه اول پایگاه اطلاع‌رسانی بانک ایجاد شود. در این رابطه مقرر گردید اداره مهندسی نرم‌افزار با همکاری و هماهنگی این اداره و روابط عمومی ساز و کارهای لازم جهت درج مشخصات و عناوین مورد نظر در سامانه یاد شده را تهیه و به نحوی تنظیم نماید که امکان دسترسی ادارات روابط عمومی جهت پاسخگویی به درخواست‌های مردمی و این مدیریت جهت پاسخگویی به شکایات و انتقادات در سامانه فراهم گردد.

۱. با عنایت به ایجاد سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی بانک مرکزی در پایگاه اطلاع‌رسانی بانک مرکزی، ابتداءً ضمن تقسیم شکوائیه‌ها به کیفری و مدنی، آن دسته از شکایات را که به سبب ضعف نظارت سیستم بانکی و یا متأثر از

تخلفات اداری کارکنان یا اعمال سلیقه آنها بوده بررسی نموده و سپس برای هر کدام ساز و کار مناسب که منتج به پاسخ شفاف باشد به شرح ذیل تهیه می‌گردد:

از شکوائیه مرجوع، تصویربرداری شده و جهت بررسی به کارشناسان ارجاع می‌گردد؛ کارشناسان ضمن بررسی شکوائیه از لحاظ نوع شکوائیه و تعیین مرجع صالح جهت رسیدگی، ماحصل رسیدگی و تحلیل خود را به صورت گزارش، جهت استحضار و صدور دستور مقتضی به مسئولین اداره ارائه می‌نمایند.

الف - ابتداء مرجع صالح جهت رسیدگی به شکوائیه با توجه به حدود اختیارات قانونی تعیین می‌گردد، بدین صورت که گاهی اوقات شکایت‌هایی مطرح می‌شوند که در حوزه مسئولیت یا صلاحیت قانونی بانک مرکزی یا سیستم بانکی نمی‌باشد. در موارد یاد شده، این اداره ضمن تشریح موضوع، مرجع صالح رسیدگی کننده را با مستندات قانونی اعلام و برای ارباب رجوع یا همان شاکی معرفی می‌نماید. چنانچه شکایت‌هایی که مطرح می‌شوند در حوزه مسئولیت یا صلاحیت قانونی بانک مرکزی یا سیستم بانکی بوده باشد، آن را پذیرفته و جهت بررسی و تهیه پاسخ مناسب، اقدامات لازم را معمول می‌نمایند. مستندات قانونی اشاره شده، عبارت است از:

- کلیه قوانین موضوعه مانند قانون اساسی، قانون پولی و بانکی کشور، قانون عملیات بانکی بدون ربا، قانون برنامه پنج‌ساله توسعه، قوانین کیفری، مدنی، تجارت، ثبت و غیره.

- آیین‌نامه‌های هیأت وزیران، بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های سیستم بانکی.

ب - تعیین نوع درخواست و مرجع که بایستی پاسخگو باشد. در این مرحله درخواست‌ها توسط کارشناسان دسته‌بندی شده و پس از تشخیص ماهیت و تعیین مرجع پاسخگو، به صورت نامه اداری تهیه و جهت استحضار و استنتاج از طریق اتوماسیون اداری به ادارات ذیربط ارسال می‌گردد.

علی‌الاحوال روند پیگیری و رسیدگی به شکایات طی سلسله مراتب اداری تا حصول نتیجه از سوی این اداره مورد پیگیری و اقدام قرار می‌گیرد.

۲. از آنجاکه این سامانه سریعترین مسیر جهت حصول پاسخ مقتضی است و موضوعات بدون واسطه در اختیار مسئولین مربوطه قرار می‌گیرد به طوری که در بازه زمانی ۱۳۹۲/۳/۱۸ تا ۱۳۹۲/۶/۲۰ حدوداً ۱۲۰۰ مورد دریافت و برای آنها پاسخ مناسب تهیه و در سامانه ثبت شده است.

قابل ذکر است این شیوه ارتباطی به دلیل سرعت بالای ارسال و دریافت اطلاعات با استقبال قابل توجهی از سوی مردم مواجه شده است. همچنین به منظور تسریع در فرایند پاسخگویی و راهنمایی و هدایت درخواست‌ها و شکایات واصله در مسیر صحیح و منتهی به نتیجه مطلوب در این سامانه، راهنمایی‌هایی به شرح ذیل و با دسته‌بندی موضوعات مورد درخواست مردم در صفحه نخست با توضیحات لازم درج گردیده است:

سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی

هموطن گرامی،

لطفاً قبل از طرح هرگونه شکایت و درخواست، به نکات ذیل توجه فرمایید.

باسلام

«سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی» یکی از راه‌های ارتباطی بانک مرکزی با مردم شریف این مرز و بوم است که در مدت زمان کوتاهی توانسته است به خوبی جایگاه خود را پیدا نماید. نگاه کوتاهی به شکایات و درخواست‌های دریافتی در این سامانه نشان می‌دهد از جای‌جای کشور پهناور اسلامی، مردم مسائل و مشکلات خود را با این سامانه در میان می‌گذارند؛ جای خوشحالی و افتخار است که با راه‌اندازی این سامانه توانسته‌ایم گامی دیگر به شما نزدیکتر شویم انتظار داریم با همدلی و همکاری یکدیگر موجبات ارتقاء سامانه و افزایش بازدهی آن را فراهم کرده‌باشیم به همین منظور توجه شما مردم شریف را به نکات ذیل جلب می‌نماید:

- شایسته است در موارد مرتبط با بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، در وهله اول نسبت به مکاتبه و دریافت پاسخ از ادارات بازرسی بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری اقدام نموده و در صورت عدم دریافت پاسخ مناسب، همراه مستندات اقدام به ثبت شکایت در این سامانه نمایید. این امر به تسریع در روند پیگیری شکایات کمک شایانی می‌نماید.
- شکایات و درخواست‌ها می‌بایست به صورت شفاف و فقط توسط ذینفع همراه با مشخصات کامل فردی و اطلاعات شعبه بانک یا مؤسسه مورد نظر ارائه گردد.
- شکوایه‌هایی که در محاکم قضایی مطرح و در حال رسیدگی می‌باشد، بدلیل قاطع بودن احکام دادگاه‌ها، قابل طرح و رسیدگی توسط بانک مرکزی نمی‌باشند و فقط بصورت موارد اطلاعی به بانک‌ها و ادارات ذیربط منعکس می‌گردد.
- استدعا داریم اگر پاسخ مشکلات را در موارد ذیل یافتید، برای آن که فرصت کافی برای رسیدگی سریعتر به مشکلات سایرین را داشته باشیم، جداً از مکاتبه پرهیز نمایید.
- بدیهی است در صورت ثبت شکایت و درخواست درخصوص موارد ذیل، پاسخ این بانک دلالت شاکی به مطالعه مجدد بند یاد شده و اقدام از طریق مبادی ذیربط می‌باشد.

۱ - درخواست وام:

بانک‌های کشور در چارچوب ضوابط و مقررات قانون عملیات بانکی بدون ربا، مبادرت به اعطای تسهیلات از محل منابع داخلی خود می‌نمایند و حسب مقررات جاری، تصمیم‌گیری درخصوص پرداخت تسهیلات در حیطه وظایف ارکان اعتباری بانک‌ها است. از این‌رو، شما می‌توانید درخواستان را از طریق بانک‌های عامل و ترجیحاً نزد بانکی که حساب شما در آنجا متمرکز است، مطرح و پیگیری نمائید. چنانچه در جریان رسیدگی به تقاضای شما نیازی به کسب تأییدیه یا مجوز از طرف این بانک باشد بانک عامل رأساً در این خصوص اقدام خواهد نمود.

۲ - بخشودگی سود و تسهیلات:

منابع بانکها از وجوه سپرده‌گذاران تأمین می‌گردد و بانک‌ها و کیل سپرده‌گذاران در بکارگیری وجوه می‌باشند لذا به هیچ وجه مجاز به بخشودن سود نبوده و به لحاظ حفظ حقوق سپرده‌گذاران ناگزیر به وصول مطالبات خود می‌باشند.

۳ - استمهال - تقسیط مجدد تسهیلات - بخشودگی جرائم دیرکرد:

با عنایت به اینکه بانک‌ها دارای "شخصیت حقوقی مستقل" می‌باشند، و تسهیلات خود را از محل وجوه سپرده‌گذاران تامین و در اختیار متقاضی وام قرار می‌دهند، مکلفند برای وصول مطالبات خود اقدامات قانونی را اعمال نمایند.

بر اساس مقررات جاری: اعطای تسهیلات، بازپرداخت آن، استمهال، تقسیط مجدد تسهیلات و بخشودگی جرایم از اختیارات هیأت مدیره، مدیران عامل، مدیران امور شعب و رؤسای شعب بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری می‌باشند. لذا می‌بایست درخواست خود را به مسئولین ذیربط در بانک عامل یا مؤسسات مالی و اعتباری مورد نظر منعکس پیگیری نمایید.

۴ - تأمین ضامن:

مطابق ماده ۶ آئین نامه فصل سوم قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) اعطای تسهیلات عنداللزوم به تشخیص بانک، منوط به اخذ تأمین کافی برای حفظ منافع بانک و حسن اجرای قراردادهای مربوط می‌باشد. بنابه مراتب پذیرش یا عدم پذیرش ضامن به تشخیص بانک و مؤسسه اعتباری است.

۵ - مسئولیت ضامن:

مطابق قرارداد اعطای تسهیلات و پذیرش شرایط بندهای عمومی حساب‌های اشخاص، وام گیرنده و ضامن به بانک وکالت داده‌اند که بانک مطالبات ناشی از این قرارداد را از موجودی حساب‌ها و سپرده‌های متعلق به قرض گیرنده، متعهدین و گیرنده تسهیلات؛ نزد هر یک از شعب و واحدهای بانک و سایر بانک‌های کشور تأمین و برداشت نماید و رسیدگی به مسئولیت ضامن و اسناد رهنی، تابع قوانین موضوعه است و بانک مرکزی مطابق قوانین و مقررات نمی‌تواند وارد حوزه‌های یاد شده شود. لذا شایسته است موضوع از طریق مراجع قضایی مورد پیگیری قرار گیرد.

۶ - افزایش وام ازدواج:

باتوجه به بخشنامه شماره ۹۰/۱۴۱۷۲۰ مورخ ۱۳۹۱/۵/۲۸ مدیریت کل اعتبارات این بانک که به کلیه بانک‌های عامل ابلاغ شده است، بانک‌های عامل در صورت داشتن منابع قرض‌الحسنه نسبت به اعطای تسهیلات افزایشی وام ازدواج اقدام می‌نمایند،

شایان ذکر است مهلت تقاضای تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج، یک سال از تاریخ ثبت عقد نکاح بوده و به تقاضاهای خارج از آن رسیدگی نخواهد شد.

۷ - امور داخلی بانک‌ها و مؤسسات اعتباری:

با عنایت به اینکه "بانک‌ها و مؤسسات اعتباری دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشند"، امور مربوط به استخدام، نقل و انتقال، حقوق، دستمزد و ... در زمره امور داخلی بانک‌ها/ مؤسسات اعتباری قرار دارد و در این خصوص اقدامی از سوی بانک مرکزی متصور نیست.

۸ - ارز مسافرتی:

ارز مسافرتی فقط یکبار در سال و به مبلغ ۳۰۰ دلار به مسافران هوایی، زمینی، ریلی و دریایی پرداخت می‌شود.

۹ - ارز زائران حج و عتبات عالیات:

فروش ارز زائران حج و عتبات عالیات فقط پس از اخذ ویزا توسط شرکت‌های منتخب و اعزام‌کننده زائران و از طریق بانک ملت صورت می‌گیرد.

۱۰ - ارزش دانشجویی:

بر اساس تصمیمات متخذ و شرایط جاری کشور، در حال حاضر، امکان پرداخت ارز به دانشجویان مقطع لیسانس وجود ندارد.

بانک تجارت ارز دانشجویان بورسیه و غیربورسیه و بانک سامان منحصراً ارز دانشجویان غیربورسیه را پرداخت می‌نمایند.

۱۱ - فرصت‌های مطالعاتی اساتید دانشگاه‌ها:

پیرو دستور العمل شماره ۶۰/۱۰۲۵ اداره سیاست‌ها و مقررات ارزی این بانک پرداخت ارز بابت فرصت‌های مطالعاتی به بانک ملت واگذار گردیده است.

۱۲ - تقاضای تأسیس صندوق‌های قرض‌الحسنه:

با توجه به این که در حال حاضر سامان‌دهی مؤسسات اعتباری ثبت‌شده (شامل تعاونی‌های اعتبار، صندوق‌های قرض‌الحسنه، شرکت‌های لیزینگ و صرافی‌ها) در دستور کار این بانک قرار دارد، رسیدگی به درخواست تأسیس صندوق قرض‌الحسنه امکان‌پذیر نمی‌باشد.

بدیهی است پس از پایان برنامه سامان‌دهی مؤسسات مذکور و در صورت رسیدگی به تقاضاهای تأسیس صندوق قرض‌الحسنه، مراتب به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی خواهد شد.

۱۳ - تقاضای تأسیس صرافی:

کلیه متقاضیان تأسیس صرافی به منظور ارائه تقاضا، صرفاً می‌بایستی از طریق سامانه به نشانی Nbf.cbi.ir به «بخش صرافی‌ها» مراجعه کرده و نسبت به ثبت تقاضای تأسیس صرافی اقدام و پس از ثبت اطلاعات درخواستی، کد رهگیری اخذ می‌نمایند و از طریق این کد مراحل ثبت را پیگیری کنند.

شایان ذکر است پذیرش تقاضای تأسیس صرافی صرفاً از طریق سامانه مزبور امکان‌پذیر می‌باشد.

۱۴ - لیست بانک‌ها، مؤسسات اعتباری، صرافی‌ها و شرکت‌های لیزینگ دارای مجوز بانک مرکزی

برای دریافت اطلاعات بیشتر از مجوز سایر بانک‌ها و مؤسسات به پایگاه اطلاع‌رسانی این بانک به نشانی www.cbi.ir بخش نظارت بانکی مراجعه نمایید.

۱۵ - شکایات و درخواست‌ها در خصوص عملکرد صندوق‌های قرض‌الحسنه و مؤسسات مالی و اعتباری:

این قبیل موارد در صورتی قابل طرح و رسیدگی توسط بانک مرکزی می‌باشد که صندوق یا مؤسسه مذکور دارای مجوز فعالیت از بانک مرکزی باشند، در غیر اینصورت شکایات می‌بایست از طریق مراجع قضایی پیگیری شود.

۱۶ - راهنمای رفع سوءاثر از سوابق چک‌های برگشتی اشخاص:

بر اساس بخشنامه‌های بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران کلیه امور مربوط به رفع سوءاثر از چک‌های برگشتی اشخاص از طریق شعب و واحدهای تابعه بانک‌ها و به صورت ذیل امکان‌پذیر می‌باشد:

۱- تأمین موجودی: مشتری مبلغ کسری موجودی را به حساب جاری خود واریز کرده و پس از دریافت مبلغ مزبور توسط ذی‌نفع چک، بانک نسبت به رفع سوءاثر از سابقه چک برگشتی اقدام می‌نماید؛

۲- ارائه لاشه چک برگشتی: مشتری لاشه چک برگشتی را به بانک ارائه نموده که در قبال آن بانک مربوطه به مشتری رسید ارائه می‌دهد؛

۳- ارائه رضایت‌نامه محضری ذی‌نفع چک به بانک: در صورت عدم امکان ارائه لاشه چک برگشتی به بانک بنا به دلایلی نظیر مفقود شدن، به سرقت رفتن و سوختن، ذی‌نفع چک (شخصی که گواهی‌نامه عدم پرداخت وجه چک به نام او صادر شده است) می‌تواند ضمن توافق با صادر کننده چک و با حضور در دفترخانه اسناد رسمی، رضایت خود را اعلام نموده و بانک با دریافت رضایت‌نامه مزبور، نسبت به رفع سوء اثر از چک مورد نظر و ابطال آن اقدام نماید؛

- تبصره: چنانچه ذینفع چک شخص حقوقی دولتی و یا نهاد عمومی غیردولتی باشد، می‌تواند با ارائه نامه رسمی رضایت خود را اعلام کرده و بانک با دریافت رضایت نامه مزبور، نسبت به رفع سوء اثر از چک مورد نظر و ابطال آن اقدام می‌نماید؛

۴- واریز مبلغ چک به حساب جاری و مسدود نمودن آن به مدت ۲۴ ماه: چنانچه ارائه لاشه چک و یا رضایت نامه محضری ذی‌نفع به بانک امکان‌پذیر نباشد، مشروط به اینکه حساب جاری مشتری نزد شعبه مفتوح و توسط مراجع قضایی مسدود نشده باشد، مشتری می‌تواند با واریز معادل کسری موجودی به حساب جاری خود، درخواست مسدود شدن وجه مزبور را برای پرداخت چک برگشتی ذی‌ربط تا زمان تعیین تکلیف قطعی چک برگشتی و یا حداکثر به مدت ۲۴ ماه، به بانک ارائه و سپس بانک نسبت به رفع سوء اثر از سابقه چک برگشتی اقدام می‌نماید. در این شرایط بانک موظف است ظرف پنج روز کاری، طی نامه‌ای تأمین وجه چک را به اطلاع شخصی که گواهی‌نامه عدم پرداخت به نام وی صادر شده است، برای مراجعه به بانک و دریافت وجه چک، برساند؛

۵- ارائه حکم قضایی مبنی بر رفع سوء اثر از سوابق چک برگشتی.

۶- انقضای مدت نگهداری سوابق چک‌ها برگشتی:

* در صورت عدم اقدام مشتری نسبت به رفع سوء اثر، سابقه هر چک برگشتی صرفاً پس از انقضای مدت هفت سال از تاریخ

صدور گواهی نامه عدم پرداخت آن به صورت خودکار از سامانه اطلاعاتی بانک مرکزی رفع سوء اثر می‌گردد.

- توضیح ۱: در صورتی که مشتری ظرف مدت ده روز کاری پس از برگشت چک، اقدام به تأمین کسری موجودی حساب جاری یا ارائه لاشه چک یا رضایت‌نامه محضری از ذی‌نفع ننماید، بانک موظف است اطلاعات مربوط به گواهی‌نامه عدم پرداخت را به سامانه اطلاعاتی بانک مرکزی ارسال نماید.

- توضیح ۲: بانک مکلف است بنا به درخواست مشتری و به منظور آگاهی وی از سوابق چک‌های برگشتی خود در سامانه اطلاعاتی بانک مرکزی، اقدام به ارائه صورت کامل تعداد و مشخصات چک‌های برگشتی وی با درج تاریخ برگشت چک نماید.

شایان ذکر است به منظور ثبت و پیگیری استعلامات چک برگشتی و سامانه تسهیلات و جلوگیری از تشابهات اسمی اعلام مشخصات فردی (شماره شناسنامه، نام پدر، تاریخ تولد و محل صدور) الزامی است.

۱۷ - تراکنش و مغایرت‌های کارت‌های بانکی (شاپرک و شتاب):

- مشتریان شبکه بانکی به منظور ثبت انواع مغایرت‌های پیش آمده هنگام بهره‌برداری از ابزار بانکداری الکترونیکی، می‌توانند به دو روش زیر با میز امداد شتاب تماس حاصل نموده، اطلاعات مربوط به تراکنش را ثبت و کدرهگیری دریافت نمایند.

الف. از طریق تلفن ثابت با شماره ۲۹۹۱۱

ب. میز امداد شتاب تحت وب به آدرس www.emdadshetab.cbi.ir

- دارندگان کارتی که هنگام خرید الکترونیکی با مشکل مواجه شده‌اند، علاوه بر موارد فوق‌الذکر می‌توانند با شماره تلفن‌های میز امداد شاپرک ۴-۲۹۲۶۴۰۲ تماس حاصل نمایند و مغایرت‌های خود را با کارشناسان این مرکز در میان بگذارند.

- پذیرندگانی که هنگام بهره‌برداری از پایانه‌های فروش خود دچار مشکل شده‌اند، می‌توانند به دو صورت زیر اقدام به رفع مشکل نمایند:

الف. تماس با شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت طرف قرارداد:

۱- آسان پرداخت پرشین ۱۵۰۵ — ۸۳۳۳

۲- به پرداخت ملت ۲۷۳۱۲۱۲۱ — ۲۷۳۱۲۷۳۱

۳- پرداخت الکترونیک پاسارگاد ۲۳۵۰۵

۴- پرداخت الکترونیک سامان ۸۴۰۸۰

۵- پرداخت نوین آرین ۴۸۰۳۱۴۸۰

۶- تجارت الکترونیک پارسیان ۲۳۱۸

۷- داده‌ورزی سداد ۸۳۳۷۶ — ۸۳۳۸۶

۸- سایان کارت ۲۳۷۶۲۳۷۶

۹- فن‌آوا کارت ۸۲۱۸۵

۱۰- کارت اعتباری ایران کیش ۸۵۹۴۹

۱۱- کارت الکترونیک دماوند ۶۴۰۱۲

۱۲- مینا کارت آریا ۲۷۶۳۶۰۰۰

ب. مراجعه به سایت شاپرک به آدرس www.shaparak.ir و قسمت گزارش عملکرد پذیرندگان و یا مشاهده گزارش مغایرت‌ها؛ در هر یک از این بخش‌ها با ارائه مشخصات مختلف می‌توانند اطلاعات ثبت شده در سامانه شاپرک را مشاهده نمایند.

شایان ذکر است به منظور پیگیری اعلام شماره کارت بانکی، مبلغ و تاریخ تراکنش مزبور الزامی است.

۱۸ - بالا نرفتن سقف برداشت از خود پردازهای بانک‌ها:

هدف بانک مرکزی از ارائه ابزار و تجهیزات بانکداری الکترونیک جلوگیری از هدررفت سرمایه‌های ملی جهت چاپ اسکناس و سایر ابزارهای سنتی پرداخت است و افزایش سقف برداشت از دستگاههای ATM مغایر با اهداف کلان بانک مرکزی در جهت رشد و توسعه بانکداری الکترونیک می باشد. ضمناً دارندگان کارتهای بانکی برای پرداخت مبالغ درشت می توانند از کارتخوانهای فروشگاههای استفاده کنند.

۱۹ - استخدام در بانک مرکزی:

بر اساس ضوابط و مقررات هرگونه استخدام در بانک مرکزی منوط به تشخیص نیاز بانک، گذراندن مراحل مختلف آزمون استخدامی و گزینش می باشد.
مراتب با درج آگهی در روزنامه‌های کثیرالانتشار و سایت بانک به اطلاع عموم رسانده می شود.

آمار عملکرد این مدیریت در زمینه رسیدگی به شکایات و انتقادات:

۱. شکایات واصله از طریق سامانه سامد نهاد ریاست جمهوری:

از تاریخ ۱۳۹۱/۰۴/۲۵ لغایت پایان سال ۱۳۹۱

ردیف	موضوعات	تعداد	درصد
۱	کل شکایات دریافتی	۱۷۷۱	٪۱۰۰
۲	مختومه	۱۷۵۸	٪۹۹/۲
۳	در دست اقدام	۱۳	٪۰/۸

از ابتدای سال ۱۳۹۲ لغایت ۱۳۹۲/۰۶/۲۰

ردیف	موضوعات	تعداد	درصد
۱	کل شکایات دریافتی	۳۱۳	٪۱۰۰
۲	مختومه	۲۷۰	٪۸۶/۳
۳	در دست اقدام	۴۳	٪۱۳/۷

۲. شکایات دریافتی از سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی بانک مرکزی:

از تاریخ ۱۳۹۲/۰۳/۱۸ لغایت ۱۳۹۲/۰۶/۲۰

ردیف	موضوعات	تعداد	درصد
۱	کل شکایات دریافتی	۱۰۸۶	٪۱۰۰
۲	مختومه	۶۵۶	٪۶۱/۵
۳	در دست اقدام	۴۳۰	٪۳۹/۵

۳. شکایات دریافتی از سامانه سازمان بازرسی کل کشور:

سال ۱۳۹۱

ردیف	موضوعات	تعداد	درصد
۱	کل شکایات دریافتی	۱۲۰	٪۱۰۰
۲	مختومه	۱۰۱	٪۸۴/۲
۳	در دست اقدام	۱۹	٪۱۵/۸

سال ۱۳۹۲

ردیف	موضوعات	تعداد	درصد
۱	کل شکایات دریافتی	۳۳	٪۱۰۰
۲	مختومه	۲۴	٪۷۲/۷
۳	در دست اقدام	۹	٪۲۷/۳

* آمار کل شکایات دریافتی از سامانه‌های مستقر در این اداره:

ردیف	موضوعات	تعداد	درصد
۱	کل شکایات دریافتی	۳۳۲۳	٪۱۰۰
۲	مختومه	۲۸۰۹	٪۸۴/۵
۳	در دست اقدام	۵۱۴	٪۱۵/۵

د- پذیرش حضوری

علاوه بر دریافت شکایات و درخواست ها از سامانه های فوق، این اداره در راستای افزایش رضایت مندی مردم، ضمن انتخاب رویه تساهل و تسامح در این رابطه، اقدام به پذیرش مراجعین به صورت حضوری نموده است.

مراجعین محترم با راهنمایی کارکنان انتظامات مستقر در مبادی، در دبیرخانه ساختمان های این بانک حضور یافته و نسبت به تنظیم خواسته خود اقدام می نمایند؛ پس از تحویل شکوائیه منظم به دبیرخانه و اخذ شماره پیگیری مربوطه، منتظر دریافت پاسخ خواهند شد. این اداره ضمن دریافت شکایات وارده، طی فرایندی بررسی های لازم را اعمال و پاسخ مناسب را تهیه نموده و آن را در اختیار شاکی یا ذینفع قرار می دهد.

اداره روابط عمومی

روابط عمومی به عنوان عنصر و بازوی «شفاف‌سازی» و «اطلاع‌رسانی» سازمان‌ها، نقش عمده‌ای در مقوله «صیانت از حقوق شهروندی» داشته و از یک طرف موجب افزایش سطح آگاهی مردم نسبت به حقوق و اعاده آن شده و از طرف دیگر سبب پاسخگو شدن بیش از پیش مسئولین سازمان می‌گردد.

اهمیت روابط عمومی اثرگذار که بتواند فعالیت‌های صورت گرفته در سازمان را انعکاس داده و موجب تلطیف اذهان جامعه گردد بر هیچکس پوشیده نیست؛ این مهم زمانی برجسته می‌شود که گاهی اوقات روابط عمومی سازمان‌ها، موجب ترسیم خطوط جدید اهداف می‌گردند.

فضایی که به سبب افکار عمومی به تصویر کشیده می‌شود و از علل آن می‌توان به انتظارت مردم اشاره نمود، فضایی سنگین و پرمسئولیتی می‌باشد. مطالعات و تجارب نشان داده است اگر سازمانی در انجام امور و فعالیت‌ها حتی سرآمد بوده باشد اما چنانچه روابط عمومی آن سازمان ضعیف عمل نموده باشد نه تنها تلاش‌ها و اقدامات صورت گرفته دیده نخواهد شد چه بسا ممکن است موجب بی‌اعتباری سازمان گردیده در جامعه مطرود گردد. روابط عمومی هر سازمان، دارای وظایف متعدد و متنوعی می‌باشد اما مهمترین آن، ارتباط با داخل و خارج سازمان است؛ بدین معنی که رابط بین افکار عمومی و عملکرد سازمان بوده و انتقال دهنده انتظارات مردم به درون سازمان و ارائه‌کننده نتایج به جامعه است، خلاصه کلام اینکه روابط عمومی سازمان‌ها، به منزله قوه تکلم آن سازمان بوده و نقش اساسی در تنظیم مولفه‌های رفتاری سازمان و جامعه دارد.

روابط عمومی و اطلاع‌رسانی:

یکی از عواملی که در سرنوشت هر سازمان، اهمیت و ارزش خاصی دارد و به سازمان در نیل به اهدافش یاری می‌رساند، کیفیت ارتباط آن سازمان با دیگر سازمان‌ها و افکار عمومی جامعه است.

در واقع، به هر میزان این ارتباط مفید، مستمر و مؤثر باشد به همان اندازه نیز سازمان در دستیابی به اهداف خود، موفق‌تر عمل خواهد کرد.

در دنیای معاصر، وظیفه خطیر برقراری ارتباط میان سازمان و مخاطبان آن و ارتقاء بخشیدن کیفیت این ارتباط بر دوش روابط عمومی‌ها نهاده شده‌است و دست‌اندرکاران این حوزه راهبردی، همواره در تلاشند با بهره‌گیری از تکنیک‌ها و تخصص‌های حرفه‌ای، اطلاعات لازم را در اختیار مخاطبان، مردم و رسانه‌های جمعی قرار دهند و با حضور پررنگ در عرصه اطلاع‌رسانی، در راستای گسترش و عمق بخشیدن به تفاهم متقابل تلاش کنند؛ چرا که این اصل در میان اندیشمندان علوم اجتماعی و متفکران اقتصادی پذیرفته شده است که پیشبرد هر برنامه توسعه‌ای و عمرانی در گام نخست، مرهون کسب مشارکت، همراهی و همدلی مردم است.

روابط عمومی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با در نظر گرفتن این اصل بنیادین و راهبردی و لحاظ کردن جایگاه این بانک در عرصه تصمیم‌سازی‌های کلان اقتصادی کشور و به منظور دفاع همه‌جانبه از آرمان‌های این سازمان تاثیرگذار، تمام تلاش خود را به روشنگری و تنویر افکار عمومی در سریع‌ترین زمان ممکن معطوف کرده است؛ در این راستا، برنامه‌ها و اقداماتی برای شناخت

نیازهای مخاطبان و ارائه پاسخ‌های کارشناسی به نیازهای مردم و ایجاد تفاهم و درک متقابل با اهالی رسانه با هدف اطلاع‌رسانی شایسته، طراحی و اجرا کرده است.

مهم‌ترین فعالیت‌های روابط عمومی طی سال‌های ۱۳۹۱ موارد زیر است:

- ✓ در راستای برقراری ارتباط بیشتر با رسانه‌های عمومی و انتشار سریعتر اطلاعات و آمارهای مربوط به بانک مرکزی، شورایی با نام شورای راهبردی مطبوعات و اطلاع‌رسانی در این بانک تشکیل شد. این شورا، دو هدف تسهیل و تسریع ارتباط با رسانه‌های عمومی و به‌هنگام‌سازی اطلاعات پایگاه اطلاع‌رسانی بانک مرکزی را دنبال می‌کند.
- ✓ بانک مرکزی در راستای اجرای احکام سند چشم‌انداز بیست‌ساله و قانون برنامه پنجم توسعه کشور با موضوع کاهش اتکاء به درآمدهای حاصل از صادرات نفت، با استفاده از اختیارات قانونی خود راه‌اندازی مرکز مبادلات ارزی را در دستور کار قرار داد. با توجه به شرایط تحریم و محدودیت‌های ارزی، ضرورت حذف تقاضای سوداگرانه و کشف تقاضای واقعی در بازار ارز و به منظور حمایت از تولید ملی در چارچوب سیاست‌های ارزی، مرکز مبادلات ارزی در تاریخ ۱۳۹۱/۷/۱ به کمک سایر دستگاه‌های ذی‌ربط آغاز به کار کرد. راه‌اندازی مرکز مبادلات ارزی به عنوان نقطه‌عطفی در راستای حمایت بانک مرکزی از تولید ملی، تلاش برای تامین کالاهای ضروری مورد نیاز مردم و پوشش نیازهای ارزی واردکنندگان بود. بنابراین تلاش در جهت برقراری ارتباط مستمر رسانه‌ها در اطلاع‌رسانی اخبار و تصمیمات این مرکز با استفاده از پوشش خبری فراگیر و گسترده از عملکرد مرکز مبادلات ارزی و هماهنگی‌های لازم برای حضور پررنگ سخنگوی مرکز در برنامه‌های مختلف و متعدد رادیویی، تلویزیونی و رسانه‌ای انجام گرفت.
- ✓ شورای پول و اعتبار در یک‌هزارو یکصد و چهل و دومین جلسه خود در بیست و هفتم تیرماه ۱۳۹۱ مجوز انتشار ۱۰۰ هزار میلیارد ریال اوراق مشارکت بانک مرکزی را صادر کرد که طی سه مرحله عرضه اوراق مشارکت در بازار، حدود ۴۱/۵ هزار میلیارد ریال از آن به فروش رسید. محاسبات نشان می‌دهد این اقدام سبب انقباض ۵/۴ واحد درصدی پایه پولی و ۵/۶ واحد درصدی نقدینگی شده است؛ روابط عمومی بانک مرکزی با اطلاع‌رسانی از طریق وب‌سایت و تبلیغات رسانه‌ای در تحقق این امر تلاش‌های گسترده‌ای انجام داد. ۱۵۰ تبلیغ ۶۲ ثانیه‌ای از رادیو و تلویزیون و درج آگهی در چهار روزنامه طی سه مرحله و به مدت ۱۲ روز اقدامات تبلیغی بود که منجر به اعتماد آحاد جامعه برای خرید اوراق مشارکت منتشره شد.
- ✓ اقدام عمده دیگر بانک مرکزی در سال ۱۳۹۱ ساماندهی بازار غیرمتمشکل پولی بود. اسامی بانک‌ها و موسسات اعتباری دارای مجوز بانک مرکزی به صورت مستمر از طریق وب‌سایت اطلاع‌رسانی می‌شود و اخبار و اطلاعیه‌های مربوط به ساماندهی این بانک‌ها و مؤسسات با هدف تامین امنیت‌خاطر مردم و جلوگیری از ایجاد نگرانی در سطح جامعه به صورت مداوم توسط روابط عمومی منتشر شده و از ابهامات و سردرگمی مردم در خصوص موسسات دارای مجوز از بانک مرکزی تا حد قابل توجهی کاسته شده است.
- ✓ مشارکت در راه‌اندازی و فعالیت «پرتال طرح اصلاح پول ملی» با هدف اطلاع‌رسانی دقیق، شفاف و علمی به صاحب نظران اقتصادی، رسانه‌های جمعی و عامه مردم و فراهم آوردن بستر مطالعاتی و تحقیقاتی مناسب برای صاحب‌نظران و پژوهشگران عرصه‌های مختلف اقتصادی، طرح سوالات و دیدگاه‌ها و نیز انجام نظرسنجی‌های مختلف، اطلاع‌رسانی درباره نتایج حاصل از نظرسنجی‌ها و ارائه اخبار مرتبط از طریق وب‌سایت بانک مرکزی. اجرای موفقیت‌آمیز این طرح بیش از هر چیز مستلزم جلب افکار عمومی و کسب همراهی جامعه با اجرای طرح است. در همین راستا بانک مرکزی به فاصله چند روز پس از موافقت هیئت دولت با کلیات طرح، در اولین گام یک درگاه اینترنتی تحت عنوان «طرح اصلاح نظام پولی» را به منظور اطلاع‌رسانی، جلب مشارکت عمومی و پاسخگویی به سوالات مردم در این زمینه ایجاد کرد که اطلاعات زیادی را در رابطه با امور مختلف طرح از جمله آخرین اخبار، مطالعات صورت گرفته، قوانین و مقررات و ... را به مراجعه‌کنندگان ارائه می‌کند. علاوه بر این، درگاه یاد شده زمینه مناسبی را به منظور جلب آرای

عمومی در مواردی همچون چگونگی اجرای طرح، نام گذاری پول جدید و ... فراهم می‌کند. طرح مذکور در سال ۱۳۹۳ اجرا خواهد شد.

سایر اقدامات:

- ✓ شرکت فعال در جلسات شورای عالی اطلاع‌رسانی و برقراری ارتباط مستمر با پایگاه اطلاع‌رسانی دولت به منظور ارائه اطلاعات صریح و صحیح در خصوص فعالیت‌های مختلف بانک مرکزی
 - ✓ انتشار اخبار، اطلاعیه‌ها، قوانین و مقررات ادارات مختلف بانک، مصوبات شورای پول و اعتبار و... در پایگاه اطلاع‌رسانی بانک مرکزی به منظور دسترسی و آگاهی عموم و استفاده رسانه‌های جمعی
 - ✓ ایجاد و راه‌اندازی «سامانه ارتباط مردمی» به عنوان یکی از راه‌های ارتباطی موثر بانک مرکزی با مردم و با هدف حذف نامه‌های فیزیکی و افزایش رسیدگی به مشکلات
 - ✓ دریافت نظرات، پیشنهادات و انتقادات مردم و رسانه‌ها؛ ارسال آن‌ها به ادارات مربوطه و پیگیری دریافت پاسخ شفاف و صحیح
 - ✓ اختصاص پست الکترونیکی عمومی بانک مرکزی، پست الکترونیکی رییس کل، پست الکترونیکی دایره ارتباطات مردمی به منظور اخذ انتقادات، پیشنهادات و دیدگاه‌های مختلف و ارسال پاسخ کارشناسی دریافت‌شده از ادارات مختلف بانک با هدف حل مشکلات مردم و پاسخگویی به بیش از ۵ هزار و ۶۰۰ درخواست مردمی
 - ✓ نظرسنجی و آگاهی از نگرش مردم نسبت به عملکرد ادارات مختلف بانک با هدف برداشتن گام‌های عملی و موثر در راستای تکریم ارباب رجوع
 - ✓ تشکیل کارگروه حمایت از تولید ملی با حضور مدیران کل و مدیران بانکی، نخبگان اقتصادی و اطلاع‌رسانی از طریق وبسایت بانک مرکزی و انعکاس به رسانه‌های جمعی
 - ✓ اطلاع‌رسانی وسیع درباره فعالیت‌های گسترده بانک مرکزی در زمینه راه‌اندازی سامانه‌های مرتبط به بانکداری الکترونیک (شاپرک، سپام و ...) که منجر به اقبال مردم به استفاده از فناوری‌های نوین و سرویس‌های جدید در حوزه بانکداری الکترونیک شد.
 - ✓ پوشش خبری نشست‌های مطبوعاتی، همایش‌ها و سمینارهای ماهانه و سالانه بانک مرکزی
 - ✓ تعامل با شبکه بانکی کشور در قالب کمیته منتخب مدیران روابط عمومی بانک‌های دولتی، غیردولتی و موسسات اعتباری به منظور نیل به انسجام هر چه بیشتر فرآیند اطلاع‌رسانی در شبکه بانکی کشور
 - ✓ و ...
- روابط عمومی بانک مرکزی با استناد به مواد ۲ و ۱۱ قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب ۱۳۸۸ که مقرر می‌دارد:

ماده ۲: هر شخص ایرانی حق دسترسی به اطلاعات عمومی را دارد، مگر آن که قانون منع کرده باشد. استفاده از اطلاعات عمومی یا انتشار آن‌ها تابع قوانین و مقررات مربوط خواهد بود.

ماده ۱۱: مصوبه و تصمیمی که موجد حق یا تکلیف عمومی است قابل طبقه‌بندی به عنوان اسرار دولتی نمی‌باشد و انتشار آن‌ها الزامی خواهد بود.

بنابراین روابط عمومی همواره در کنار بدنه کارشناسی بانک، حضور دارد و منعکس‌کننده مصوبات، تصمیمات و فعالیت‌های مراجع قانونی است تا مردم کشور از طریق منبع رسمی از مصوبات و اخبار و اطلاعات دقیق و صحیح در خصوص مهم‌ترین

تصمیم‌های اقتصادی، آگاه شوند. از طرف دیگر دریافت‌کننده نظرات، انتقادات و پیشنهادات هموطنان گرامی به‌منظور تسهیل در امور و فعالیت‌های پولی و بانکی در سطح جامعه است.

همچنین روابط عمومی برنامه‌ها و اقداماتی برای شناخت نیازهای مخاطبان و ارائه پاسخ‌های کارشناسی به نیازهای مردم و ایجاد تفاهم و درک متقابل و بالا بردن همگرایی میان کارمندان بانک مرکزی طراحی و به‌مورد اجرا گذاشته‌است که از آن جمله می‌توان به «تکریم ارباب رجوع»، «رعایت حقوق شهروندی»، «طبقه بندی درخواست‌ها»، «نیازهای مطروحه مردم» و «هدایت آن‌ها» به کانال‌های درست و منتهی به «پاسخ» اشاره نمود.

مهم‌ترین سرفصل‌ها و مسیرهای دسترسی به پاسخ‌ها و راهنمایی‌های لازم در این بانک به شرح زیر می‌باشد:

- ۱- بسیاری از دانش جویان، دانش آموختگان رشته‌های اقتصادی و بانکداری و اقشار مختلفی از مردم تمایل به دریافت اطلاعات درباره بانک مرکزی، پیشینه، وظایف و اختیارات آن دارند که این اطلاعات جهت «صیانت از حقوق شهروندی» و «شفاف سازی» به صورت طبقه بندی شده، از طریق وب سایت بانک مرکزی به سهولت در اختیار مراجعین قرار گرفته است.
- ۲- بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به موجب قانون پولی و بانکی مصوب تیر ماه ۱۳۵۱ به عنوان تنظیم کننده نظام پولی و بانکی کشور و بانکدار دولت می باشد از طرفی عملکرد بانک مرکزی و تصمیمات مقامات این بانک بطور مستقیم و غیرمستقیم در زندگی آحاد مردم تاثیرات انکارناپذیری دارد، بنابر این به منظور اطلاع رسانی و شفاف سازی اطلاعات و دسترسی سریع مخاطبین، بانک مرکزی کلیه اخبار و اطلاعیه‌های جدید در حوزه کاری خود از جمله آخرین تغییرات در موسسات اعتباری دارای مجوز بانک مرکزی، تغییرات مربوط به شرایط و ضوابط ایجاد صندوق‌های قرض الحسنه، شرایط و ضوابط دریافت وام ازدواج، آخرین تغییرات مربوط به ارزش شامل نرخ ارز، میزان ارزش دانشجویی، مسافری، همچنین آمارهای اقتصادی، حساب‌های ملی ایران، بانک اطلاعات سری‌های زمانی و ... و کلیه اطلاعات از این دست را در قسمت خبرها و رویدادها ی این وب سایت در دسترس عموم قرار می دهد.
- ۳- از آن جا که اکثر مراجعین غالباً در مراجعه به سازمان‌ها برای طرح شکایات، ارسال درخواست و دریافت پاسخ‌های خود دچار مشکلات و سردرگمی می شوند، تدابیر لازم برای به حداقل رساندن این سردرگمی‌ها در بانک مرکزی اندیشیده شده و با توجه به وجود دایره ای به نام دایره ارتباطات مردمی در اداره روابط عمومی این بانک، مطالبات ارباب رجوع در این بخش به نحو احسن پاسخ گویی شده تا از اتلاف وقت شهروندان محترم جلوگیری به عمل آید.

دایره ارتباطات مردمی

«ارتباطات مردمی» در زمره مهمترین فعالیت‌های روابط عمومی قرار دارد و در دنیای پر شتاب کنونی، جلب نظر مخاطبان، عمده‌ترین اولویت هر سازمان کارآمد به شمار می‌آید چرا که آگاهی از نقطه نظرات مردمی؛ ارائه خدمات مطلوب‌تر و افزایش رضایت‌مندی مردمی را به دنبال خواهد داشت.

به جرات می‌توان گفت چنانچه روابط عمومی یک سازمان در جلب رضایت مخاطبان خود عملکرد مطلوبی نداشته باشد، فعالیت‌های ارزشمندش در سایر عرصه‌ها نیز چندان به چشم نخواهد آمد.

«دایره ارتباطات مردمی» اداره روابط عمومی با در اختیار داشتن سامانه ارتباط مردمی، تلفن گویا، ایمیل اختصاصی، دریافت نامه‌های فیزیکی و... پل ارتباطی بانک با مردم شناخته می‌شود و پس از هر تصمیم‌سازی بانک در زمینه مسائل مختلف پولی، بانکی، اقتصادی، ارزی، اعتباری، نظارتی و... این دایره در ارتباط مستقیم با قشرهای مختلف مردمی قرار می‌گیرد و نخستین درگاه بانک است که از نظرات و رویکرد مردم آگاهی می‌یابد.

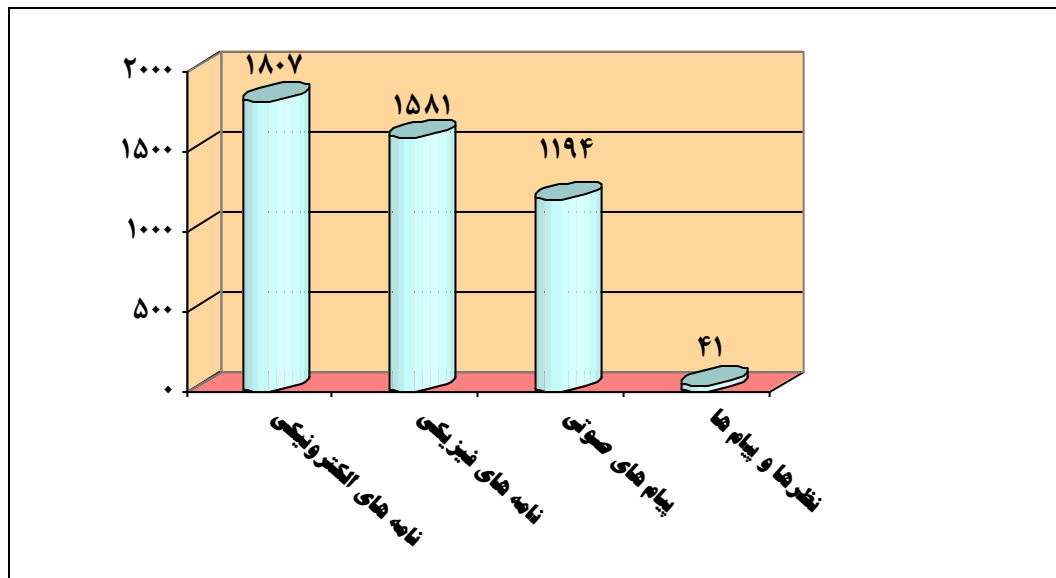
گزارش عملکرد سال ۱۳۹۱ دایره ارتباطات مردمی نشان می‌دهد این دایره طی سال گذشته در ایجاد تعامل سازنده بین مردم و ادارات مختلف بانک نهایت سعی و تلاش خود را به عمل آورده و مسائل و مشکلات مردمی را در قالب «نامه‌های الکترونیکی»، «نامه‌های فیزیکی»، «پیام‌های صوتی» و دیدگاه‌های کارکنان بانک از طریق بخش «نظرها و پیام‌ها» شبکه اینترنت، دریافت کرده و برای پاسخگویی و رفع تنگناها، به کارشناسان و دست‌اندرکاران مربوطه ارجاع داده و پس از اخذ پاسخ نیز به سرعت آن را در اختیار متقاضیان و افراد ذینفع قرار داده است.

جدول حجم فعالیت‌های انجام شده به تفکیک نامه‌های الکترونیکی، مردمی، پیام‌های صوتی و نظرها و پیام‌ها :

ردیف	موضوع	ارسالی به ادارات	پاسخ‌های دریافتی از ادارات	در دست اقدام توسط ادارات
۱	نامه‌های الکترونیکی	۱۸۰۷	۱۴۸۴	۳۲۳
۲	نامه‌های فیزیکی	۱۵۸۱	۱۱۳۶	۴۴۵
۳	پیام‌های صوتی	۱۱۹۴	۷۸۵	۴۰۹
۴	نظرها و پیام‌ها*	۴۱	۲۷	۱۴
	جمع کل	۴۶۲۳	۳۴۳۲	۱۱۹۱

* شایان ذکر است از مجموع ۱۰۸۰ پیام دریافتی در بخش نظرها و پیامها، تعداد ۴۱ مورد از آنها به منظور بررسی و پیگیری به ادارات ذیربط ارسال و تعداد ۱۰۳۹ مورد نیز پس از بررسی توسط دایره ارتباطات مردمی اداره روابط عمومی در بخش یادشده منتشر شده است.

نمودار حجم فعالیت‌های انجام شده به تفکیک نامه‌های الکترونیکی، مردمی، پیام‌های صوتی و نظرها و پیام‌ها :



• نامه‌های الکترونیکی

یکی از کانال‌های رسیدگی به نظرات مردم و همکاران، نامه‌های الکترونیکی است که از طریق پست‌های الکترونیکی Ertebatat@cbi.ir، G.SecDebt@cbi.ir، Governor@cbi.ir و سامانه ارتباط مردمی دریافت می‌شود. این شیوه ارتباطی به دلیل سرعت بالای ارسال و دریافت اطلاعات با استقبال قابل توجهی از سوی مردم مواجه شده است.

کلیه افراد درون سازمانی و بیرون سازمانی اعم از مردم عادی، نهادها و سازمان‌ها به طرق زیر نامه‌های الکترونیکی خود را به دایره ارتباطات مردمی اداره روابط عمومی ارسال می‌نمایند:

۱. پست الکترونیکی Governor@cbi.ir

این نشانی، پست الکترونیکی برای ارتباط با رئیس کل محترم بانک مرکزی است و از طریق وب سایت بانک به دو طریق قابل دسترسی می‌باشد: افراد می‌توانند با مراجعه به صفحه نخست سایت در سمت چپ پائین صفحه قسمت ارتباط مستقیم با رئیس کل و نیز در قسمت "درباره بانک" بخش "تماس با ما" با رئیس کل بانک ارتباط برقرار نمایند. پیام‌های ارسالی به این پست الکترونیکی را اداره روابط عمومی بررسی و پاسخ می‌دهد.

۲. پست الکترونیکی G.SecDebt@cbi.ir

این نشانی، پست الکترونیکی عمومی بانک مرکزی (ایمیل عمومی) می‌باشد و در قسمت "درباره بانک" بخش "ارتباط با ما" تعریف شده است. نامه‌های این بخش توسط دایره رسیدگی رمز و مشخصات اسنادلاتین اداره دبیرخانه مرکزی واموراسناد دریافت و سپس در سیستم اتوماسیون وارد و به اداره روابط عمومی جهت پاسخگویی ارسال می‌شود.

۳. پست الکترونیکی ertebatat@cbi.ir

نشانی فوق مربوط به ارتباط مردمی با بانک می‌باشد که از طریق قسمت "درباره بانک" بخش "ارسال پیام" در دسترس عموم افراد و همکاران می‌باشد. لازم به توضیح است که نامه‌های ارسالی به این آدرس مستقیماً توسط دایره ارتباطات مردمی اداره روابط عمومی دریافت می‌شود.

۴. سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی www.cbi.ir

نشانی فوق مربوط به سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی می‌باشد که از طریق قسمت "تماس با ما" بخش "پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی" در دسترس عموم افراد می‌باشد. لازم به توضیح است نامه‌های ارسالی، توسط اداره پیگیری ویژه، رسیدگی به شکایات و نظارت بر امور اجرایی و دایره ارتباطات مردمی اداره روابط عمومی دریافت می‌شود.

نامه های مردمی

نامه های مردمی، نامه هایی هستند که به صورت فیزیکی توسط افراد عادی یا از طریق نهادها و وزارتخانه هایی همچون نهاد ریاست جمهوری، دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت امور اقتصادی و دارایی، استانداری تهران و سایر نهادها به بانک مرکزی ارجاع می شود.

این نامه ها از طریق اداره دبیرخانه مرکزی و امور اسناد بانک وارد سیستم اتوماسیون اداری شده، سپس جهت بررسی به اداره روابط عمومی ارجاع می گردد. نامه های یادشده در دایره ارتباطات مردمی تفکیک و به برخی از آنها مستقیماً پاسخ داده می شود و برخی دیگر نیز جهت بررسی و اعلام نظر به ادارات مسئول ارسال می شود.

شایان ذکر است تعدادی از درخواستها نیز به دلیل اهمیت و حساسیت موضوع، جهت کسب نظر مقام محترم ریاست کل یا اعضای محترم هیات عامل ارسال می گردد و در نهایت پس از دریافت پاسخ، با افراد ذینفع مکاتبه می شود.

* پیام های صوتی

به منظور تسریع و سهولت در برقراری ارتباط افراد داخل و بیرون از سازمان با مسئولین بانک مرکزی شماره تلفن ۲۹۹۵۴۸۵۵ به مرکز خدمات مخابرات (۱۱۸) معرفی و به عنوان «تلفن پیغامگیر اداره روابط عمومی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران» ثبت شده است.

شماره تلفن فوق به صورت شبانه روزی آماده دریافت دیدگاهها، انتقادها و پیشنهادهای مردمی است و از آغاز ساعت کار اداری، همکاران دایره ارتباطات مردمی پس از شنیدن تماس های ضبط شده، به بخشی از تقاضاها پاسخ داده و راهنمایی های لازم را ارائه می نمایند. سپس سایر تماس ها را پیاده کرده و جهت اخذ پاسخ کارشناسی در اختیار ادارات مسئول قرار می دهند. این دایره در گام بعدی، پاسخ های دریافتی را در اختیار متقاضیان قرار می دهد.

* نظرها و پیام‌ها

در شبکه اینترنت بانک، فضایی به نام "نظرها و پیام‌ها" ایجاد شده است که از طریق آن همکاران می‌توانند دیدگاه‌ها، پیشنهادهای و انتقادات خود را در زمینه مسائل مختلف مطرح کنند.

یکی از وظایف این دایره، پایش دیدگاه‌ها و نقطه نظرات مطرح شده همکاران در فضای "نظرها و پیام‌ها" است و در اسرع وقت آن‌ها را جمع‌آوری نموده و در اختیار مقامات مسئول قرار می‌دهند تا برای رفع مشکلات کارکنان چاره‌اندیشی شود.

اهتمام به نیازها

در این مورد نیز مسئولین بانک، این موضوع را مد نظر داشته‌اند که این وب سایت باید بتواند خواسته‌ها و نیازهای مخاطبین را تا حد مطلوبی تامین نماید. از این رو و با هدف به حداقل رساندن ضعف‌ها و کاستی‌های موجود در سایت، این بانک اقدام به درج «نظرسنجی در مورد وب سایت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران» نموده که نتایج آن مرتباً بررسی و موارد مطروحه در صورت قابلیت استفاده، در به روز رسانی‌ها و تغییرات سایت لحاظ می‌شوند.

تدوین منشور اخلاقی، فرهنگی و اداری بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

بنا به پیشنهاد شورای فرهنگی، منشور اخلاقی، فرهنگی و اداری بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به تصویب کمیسیون برنامه ریزی نیروی انسانی و تحول اداری و تایید ریاست کل بانک تدوین گردیده است. این منشور به منظور اشاعه و اعتلای فرهنگ اسلامی و ارزش‌های انسانی و سازمانی در بانک مرکزی و نهادینه کردن ابعاد آن در اندیشه و عمل کارکنان بانک در ۱۲ اصل و ۲۴ مفاد تدوین گردیده است و طی آن کلیه کارکنان این بانک با اتکال بر اصل خدامحوری و صداقت ملزم به تکریم ارباب رجوع و حفظ حقوق شهروندی از ابتدای استخدام و شروع به کار در بانک مرکزی می‌شوند و در این رابطه سوگند یاد می‌کنند.

انتشار کتب و نشریات

«استانداردهای بین‌المللی مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم»، «مجموعه مقالاتی درباره پیش نویس قانون بانکداری»، «به مناسبت پنجاهمین سالگرد تاسیس بانک مرکزی - مجموعه اسکناس‌ها و مسکوکات منتشر شده توسط بانک مرکزی»، «پنجاه سال بانک مرکزی - هفتاد و پنج سال آمارهای اقتصادی» عناوین کتاب‌هایی هستند که ضمن مروری فشرده بر وظایف و مأموریت‌های بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، در اختیار عموم مردم علی‌الخصوص فعالان اقتصادی کشور، اندیشمندان، محققان، دانشجویان به منظور ارتقاء سطح آگاهی آنان قرار گرفته است. همچنین نماگرهای اقتصادی، مجله بانک مرکزی، خلاصه تحولات اقتصادی کشور، گزارش اقتصادی و ترازنامه، مجله روند و گزیده آمارهای اقتصادی و سایر کتابچه‌ها، بروشورها، راهنماها و دیگر نشریات ادواری و موردی بانک به سهولت از طریق درگاه الکترونیکی بانک در اختیار عموم قرار دارد.

«و من الله توفیق»