

# فصل دوم

## سازمان و وضع اداری

### بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

#### اهم فعالیت‌های اداره سازمان و روشها

#### الف- اقدامات و بررسیهای انجام شده در زمینه طراحی نظام سازمانی متناسب با اهداف و وظایف بانک:

- ایجاد تغییرات سازمانی در ادارات مختلف بانک
- بررسی نحوه واگذاری امور خدماتی بانک در تهران و شهرستانها به بخش خصوصی
- بررسی و تهیه گزارشهای مربوط به پستهای بلا تصدی بانک
- تفکیک اداره حقوقی به دو اداره بررسیهای حقوقی و دعاوی حقوقی، ایجاد اداره نظارت بر صندوقهای قرض الحسنه و صرافیها و حذف ستاد پشتیبانی جنگ
- بررسی جامع در خصوص حذف و ادغام کمیته‌ها و کمیسیونهای مختلف در بانک
- بررسی و تهیه گزارش مربوط به بازرسی و حسابرسی داخلی در بانک

#### ب- اقدامات و بررسیهای انجام شده در زمینه طبقه‌بندی و ارزیابی مشاغل و بهره‌وری حقوق و مزایای کارکنان:

- بررسی افزایش فوق‌العاده جذب شاغلین مشاغل تحقیقی و تخصصی
- بررسی به اجرا درآوردن طرح طبقه‌بندی مشاغل و نظام پرداخت متناسب با ماهیت کار واحدهای تولیدی در کارخانه تولید کاغذ اسناد بهادار (تکاب) و سازمان تولید اسکناس و مسکوک با استفاده از طرح ارائه شده توسط سازمان مدیریت صنعتی و قوانین و مقررات وزارت کار و امور اجتماعی و همچنین آیین‌نامه‌های استخدامی بانک
- بررسی تغییر سطح و شرایط احراز تحصیلی مشاغل بانک بر اساس نوع وظایف و ماهیت شغل
- بررسی و تهیه شرح مشاغل و مزایای شغلی ادارات تجدید سازمان یافته
- بررسی و پیشنهاد صرفه‌جویی در هزینه‌های جاری بانک از جمله ایاب و ذهاب و اضافه کار
- بررسی در زمینه امتیازات مربوط به کسب رتبه‌های تشویقی و افزایش امتیاز آثار علمی و پژوهشی کارکنان
- بررسی و تهیه دستورالعمل ماموریت داخل کشور و هزینه‌های مربوط در کارخانه تولید کاغذ اسناد بهادار (تکاب)
- بررسی و تهیه جدول بندی پرداخت فوق‌العاده‌های سه‌گانه محرومیت از تسهیلات زندگی، بدی آب و هوا و محل خدمت در بانک
- اصلاح دفترچه طبقه‌بندی مشاغل بانک با توجه به آخرین تغییرات در عناوین مشاغل و فوق‌العاده‌های مربوط
- بررسی و تهیه جداول موجود شرایط احراز تحصیلی مشاغل بانک و تجدید نظر در زمینه رشته‌های تحصیلی تعدادی از مشاغل بانک براساس نوع شغل و وظایف ادارات
- بررسی در مورد تغییر محل استقرار تعدادی از ادارات در ساختمانهای بانک
- انجام تغییرات لازم در درصد فوق‌العاده سختی شرایط کار با توجه به محل استقرار کارکنان در ساختمانهای مختلف و نوع مشاغل و به روز درآوردن جدول مربوط
- بررسی و اعلام هم‌ترازی پستهای سازمانی مامورین مواد ۲۳، ۲۴ و ۲۵ آیین‌نامه استخدامی بانک با مشاغل بانک براساس ضوابط جاری
- بررسی بودجه ایاب و ذهاب ادارات بانک برای ماموریت‌های اداری و درون شهری

### ج- اقدامات و بررسیهای انجام شده در زمینه بررسی و تدوین روشهای انجام کار:

- تهیه گزارش ضوابط واگذاری اینترنت به واجدین شرایط
- تهیه گزارش وضعیت بهینه «سیستم خرید، تعمیر و تعویض دستگاههای رایانه»
- بررسی و تدوین روشهای انجام کار وضعیت موجود اداره معاملات ریالی
- تهیه گزارش بررسی روش صدور اسناد انتظامی، اوراق بهادار و طلا
- تهیه گزارش ضوابط واگذاری تلفن همراه به واجدین شرایط
- بررسی و تدوین روشهای انجام کار اداره اعتبارات
- تکمیل وضعیت موجود اداره اطلاعات بانکی
- تهیه گزارش نحوه استفاده از کد ملی برای افتتاح حساب جاری و رفع سوء اثر
- تهیه گزارش نحوه تقدیر از بازنشستگان
- بررسی و تدوین روشهای انجام کار اداره تدارکات
- بررسی تجهیزات مورد درخواست اداره بانک حسب مورد
- بررسی و تدوین روشهای انجام کار اداره رفاه
- انجام بررسیهای مشترک با اداره مهندسی نرم افزار به منظور انتخاب سیستم مورد نیاز بانک جهت اتوماسیون اداری و مکاتبات
- بررسی و تهیه گزارش جهت اخذ تصمیم در مورد فرمهای بلااستفاده

### اهم فعالیتهای اداره کارگزینی

#### اطلاعات و آمار کلی کارکنان

در پایان سال ۱۳۸۳ جمع کل کارکنان بانک مرکزی به ۳۸۳۷ نفر بالغ گردید که از این تعداد ۲۸۵۸ نفر رسمی، ۴۲ نفر قراردادی، ۳ نفر فاقد حکم، ۱۸ نفر مامور در بانک، ۴۸۸ نفر غیررسمی و ۴۲۸ نفر نیروی ثابت بوده‌اند.

#### الف- اقدامات اجرایی

اقدامات اجرایی اداره کارگزینی در سال ۱۳۸۳ مشتمل بر مواردی همچون صدور، ابلاغ و اجرای احکام مختلف پرسنلی مانند احکام تغییر ضریب، ماموریت، ترفیع، پرداخت حق بیمه، پرداخت فوق‌العاده بهره‌وری افزایش سنواتی، بازنشستگی، صدور کارت‌های بهداری و شناسایی، انجام امور مختلف کارکنان غیررسمی و بازنشستگان و انعقاد قرارداد بیمه عمر و حادثه کارکنان بانک می‌باشد. علاوه بر اقدامات مذکور اقدامات رفاهی در زمینه پرداخت تسهیلات مختلف به کارکنان شاغل و بازنشسته انجام گرفت. در این رابطه ۱۱۲۳ نفر از کارکنان از وام تعاون استفاده نمودند و به ۷۵۷ نفر وام اضطراری پرداخت گردید. پرداخت ۱۴۳۳ فقره تسهیلات خرید مسکن از دیگر اقدامات انجام شده بود. علاوه بر تسهیلات فوق‌الذکر مبالغ مختلفی نیز در قالب حقوق و مزایای ماهیانه، عیدی، پاداش ناشی از سود ویژه، تسهیلات قرض‌الحسنه، تسهیلات جعاله تعمیرات مسکن، هدیه ازدواج، هزینه تدفین و کمک هزینه لباس و خواربار پرداخت شد.

اداره کارگزینی در سال ۱۳۸۳ دو دوره آزمون استخدامی برگزار نمود که از طریق آن ۴۰ نفر جذب بانک شدند.

#### ب- طرحهای مطالعاتی و تحقیقاتی

- در سال ۱۳۸۳ در زمینه بهبود وضعیت پرسنلی کارکنان بانک مطالعات زیر توسط اداره کارگزینی انجام پذیرفت:
- تهیه و تنظیم دستورالعمل تطبیق وضعیت کارکنان کارخانه تولید کاغذ اسناد بهادار متناسب با نظام پرداخت طراحی شده
- ارائه گزارش هم‌ترازی حقوق بازنشستگان با شاغلین براساس ماده ۲۶ آیین‌نامه بازنشستگی

- تهیه و تدوین دستورالعمل تطبیق حقوق کارکنان بازنشسته در سال ۱۳۸۳
- ارائه گزارش در خصوص ساماندهی امر ورود و خروج کارکنان و اصلاح دستورالعمل نحوه حضور و غیاب
- بررسی راهکارهای پیش رو به منظور واگذاری مشاغل خدماتی به بخش خصوصی
- پیگیری و پیشنهاد درخصوص درج برخی مواد قانونی، آیین‌نامه‌ها و حقوق اداری کارکنان در راستای اتوماسیون اداری در اینترنت
- اظهار نظر درخصوص طرح انتقال کارکنان دولت و نهادهای عمومی غیردولتی ارسالی از معاون حقوقی و امور مجلس نهاد ریاست جمهوری
- اظهار نظر درخصوص بخشنامه ریاست جمهوری در مورد نظام جامع تامین اجتماعی
- ارائه گزارش تحلیلی درخصوص لایحه جامع ارائه خدمات به ایثارگران
- پیگیری و انعکاس مراتب مربوط به طرح تکریم ارباب رجوع در بانک.

### اهم فعالیتهای اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی

فعالتهای انجام شده توسط اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی در سال ۱۳۸۳ در چارچوب ذیل گروه‌بندی شده اند:

#### الف - برنامه‌ریزی

- طراحی و تدوین دوره‌های آموزشی برای سیستم بانکی کشورهای عضو سازمان همکاریهای اقتصادی (ECO)
- بررسیهای لازم به منظور ایجاد موسسه مالی بین‌المللی اسلامی (با همکاری موسسه آموزش و پژوهش بانک توسعه اسلامی)
- تدوین برنامه سطح‌بندی نیازهای آموزشی و تسهیلات قابل ارائه به مشاغل بانک مرکزی و سازمان تولید اسکناس و مسکوک در زمینه زبان انگلیسی عمومی
- تدوین کلیات، اهداف و چارچوب برنامه‌های آموزشی پروژه نظام جامع پرداخت
- برنامه‌ریزی و برگزاری آزمون علمی پذیرش دانشجو در مقطع دکتری خارج از کشور
- بررسی درخواستهای متقاضیان تسهیلات آموزشی و انطباق آنها با آیین‌نامه، دستورالعمل‌های اجرایی و مصوبات
- استخراج گزارشهای مختلف از پایگاه اطلاعاتی شناسنامه آموزشی کارکنان
- طراحی و تدوین دوره‌های تخصصی مورد نیاز اداره بررسیها و سیاستهای اقتصادی
- استخراج اطلاعات مورد نیاز ادارات مختلف از یافته‌های نیازسنجی
- ارائه اطلاعات مورد نیاز به کمیسیون برنامه ریزی نیروی انسانی جهت مصاحبه با کارآموزان اعزامی به خارج از کشور
- طراحی و تدوین دوره آموزش مدیریت ریسک برای کارکنان حوزه نظارت بانک مرکزی و مدیران شبکه بانکی
- بررسی مدارک و رشته‌های تحصیلی کارکنان دانش آموخته در رشته‌های غیر مرتبط جهت تطبیق وضعیت استخدامی
- بررسی محتوایی برنامه‌های آموزشی خارج از بانک.

#### ب - اجرا

##### ۱- آموزشهای کوتاه مدت

- اجرای برنامه‌های آموزشی در داخل بانک
- اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی در سال ۱۳۸۳ مبادرت به برگزاری ۸۹ برنامه آموزشی عمومی و تخصصی برای سطوح مختلف سازمانی نمود. پوشش آموزشی این برنامه‌ها ۴۸۰۲۸ نفر ساعت بوده است.
- اعزام کارآموز به برنامه‌های آموزشی خارج از بانک
- اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی علاوه بر آموزشهای داخل بانک، با توجه به نیاز ادارات و تنوع دوره‌های آموزشی و عدم امکان برگزاری تمام دوره‌ها در داخل بانک از برنامه‌های آموزشی کوتاه مدت تخصصی و حرفه‌ای موسسات آموزشی معتبر خارج از بانک نیز استفاده نمود. پوشش آموزشی این برنامه‌ها بالغ بر ۲۵۴۵۰ نفر ساعت بوده است.

## - برنامه های آموزشی اجرا شده با همکاری بانکهای مرکزی سایر کشورها (داخلی و بین المللی)

در سال ۱۳۸۳ اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی، ۱۰ برنامه آموزشی تخصصی با دعوت از اساتید خارجی برگزار نمود که پوشش آموزشی آنها برای ۲۰۷ نفر شرکت کننده، ۷۷۰ نفر روز بوده است.

## - برنامه های آموزشی خارج از کشور

طی این سال اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی از ۵۰ برنامه آموزشی خارج از کشور در قالب ۸۱۴ نفر روز استفاده نموده است.

## - دوره های آموزشی برگزار شده برای شبکه بانکی

طی این سال اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی در راستای آموزش سیستم بانکی کشور، اقدام به برگزاری ۳۲ برنامه آموزشی و ۳۰۸۱۷ نفر ساعت پوشش آموزشی برای سطوح سازمانی مختلف در شبکه بانکی نموده است.

## ۲- آموزشهای بلندمدت

طی سال مورد بررسی اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی به ۶۷ نفر از کارکنان دانشجو در مقاطع تحصیلی مختلف (دکتری ۷ نفر، کارشناسی ارشد ۳۱ نفر، کارشناسی ۲۷ نفر و کاردانی ۲ نفر) در رشته های تحصیلی مرتبط با نیازهای شغلی بانک تسهیلات آموزشی ارائه داده است. تعداد دانشجویان شاغل به تحصیل در خارج از کشور ۳ نفر و مقطع تحصیلی آنان دکتری می باشد.

## اهم فعالیتهای اداره نظامهای پرداخت

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با توجه به مسایل و چالشهای پیش روی شبکه بانکی کشور و لزوم حرکت آن به سوی تحول در راهبردها و شیوه های خدمت رسانی به مشتریان، با تجدید ساختار اداره شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی (شتاب)، اداره نظامهای پرداخت را ایجاد نمود. این اداره علاوه بر تکالیف مربوط به انجام تهاوت و تسویه ریالی بین بانکها (ناشی از عملیات مرکز شتاب) دو وظیفه عمده تدوین مقررات و استانداردها و همچنین نظارت بر حسن اجرای آنها را بر عهده دارد تا با ایجاد محوری در میان شبکه بانکی، موجبات ایجاد هماهنگی در حرکت بانکهای کشور به سوی بانکداری مبتنی بر فن آوری را فراهم سازد. از زمان تاسیس واحد مزبور گامهای موثری در زمینه استانداردسازی شیوه بهره گیری بانکهای کشور از امکانات فن آوری ارتباطات و اطلاعات در انجام امور مربوط به پرداخت برداشته شده است.

## الف - طرح نظام جامع پرداخت

- تنظیم، بازبینی و نهایی سازی راهبرد نظام جامع پرداخت در جمهوری اسلامی ایران
- مطالعه، تنظیم، بازبینی و نهایی سازی مشخصات کارکردی و فنی سیستمهای محوری نظام جامع پرداخت، شامل سیستم تسویه ناخالص و بلادرنگ<sup>(۱)</sup>، سیستم تسویه اوراق بهادار غیر کاغذی<sup>(۲)</sup>، اتاق پایاپای خودکار<sup>(۳)</sup>
- مطالعه، تنظیم، بازبینی و نهایی سازی مشخصات کارکردی و فنی سیستمهای پشتیبان نظام جامع پرداخت، شامل زیرساخت کلید عمومی<sup>(۴)</sup>، سیستم تصویر برداری از چک<sup>(۵)</sup> و سیستم مبارزه با پولشویی

## ب - سوئیچینگ تبادلات بین بانکی کارتی (مرکز شتاب)

- ارتقای مشخصات فنی سوئیچ شتاب به منظور پشتیبانی از تراکنش های مجازی (ایترنتی)
- ارتقای مشخصات فنی سوئیچ شتاب به منظور پشتیبانی از تراکنش های کارت بانکهای هوشمند و تراکنش های برون خطی
- عملیاتی نمودن تسویه ریالی بین بانکی از طریق شبکه SWIFT از تاریخ ۱۳۸۳/۹/۲۳

۱- Real Time Gross Settlement (RTGS)

۲- Script-less Securities Settlement System (SSSS)

۳- Automated Clearing House (ACH)

۴- Public Key Infrastructure (PKI)

۵- Check Imaging System (CIS)

### تعداد بانکهای عضو

سال	تعداد کل	بانکهای عضو
۱۳۸۱	۳	صادرات، کشاورزی، توسعه صادرات
۱۳۸۲	۴	سامان
۱۳۸۳-۱	۷	ملی، صنعت و معدن، کارآفرین
۱۳۸۳-۲	۱۲	سپه، تجارت، ملت، پارسینان، پستبانک

### رفع مغایرتهای بین بانکی

سال	تعداد مغایرتها	ضریب مغایرتها به تراکنش (درصد)
۱۳۸۱-۱۳۸۲	۸۴۶	۰/۰۲۲۳
۱۳۸۳	۴۷۳۹	۰/۰۱۲۳

### تعداد تراکنشها

سال	خودپرداز	پایانه فروش	جمع	درصد تغییر	میانگین روزانه
۱۳۸۱	۳۶۰۳۴۱	۰	۳۶۰۳۴۱	-	۱۵۳۴
۱۳۸۲	۳۴۳۰۲۲۸	۱۸۳۶	۳۴۳۲۰۶۴	۸۵۲	۹۴۶۱
۱۳۸۳	۳۸۳۳۳۰۹۳	۲۳۵۰۷۶	۳۸۵۶۸۱۶۹	۱۰۲۲	۱۴۲۶۸۹

### حجم اسناد مبادله شده از طریق تسویه بین بانکی

سال	جمع خالص مبالغ (ریال)	درصد تغییر
۱۳۸۱	۲۸۳۲۸۰۰۷۵۲۵	-
۱۳۸۲	۳۱۱۸۴۹۵۳۷۰۶۴	۱۰۰۰
۱۳۸۳	۱۳۲۳۳۲۹۶۶۸۰۹۰	۳۲۴

### ج- تدوین مقررات، دستورالعملها و استانداردها

- تدوین پیش نویس، اصلاح و ابلاغ مقررات ناظر بر ارائه دهندگان خدمات پرداخت (PSP) مطابق با نظرات کمیته اجرایی نظامهای پرداخت
- همکاری با گروههای کاری ده گانه طرح نظام جامع پرداخت جهت تدوین راهکارهای حقوقی، مقرراتی و اجرایی پیاده سازی سیستمهای محوری نظام جامع پرداخت
- تعیین و ابلاغ استانداردهای مربوط به صدور و پذیرش، کاربردهای هوشمند کارت برداشت و کارت اعتباری و کاربرد کیف پول الکترونیک
- تعیین و ابلاغ مشخصات فنی سوئیچ کارت بانکی، پایانههای فروش واقعی و پایانههای فروش مجازی (اینترنتی)
- تعیین و ابلاغ مشخصات پیام، مشخصات و الزامات پرداختهای مجازی (اینترنتی)
- تدوین و ابلاغ دستورالعمل رفع مغایرت در پرداختهای مربوط به کارت بانکی
- تدوین و اجرایی نمودن دستورالعمل بررسی اعطای مجوز به ارائه دهندگان خدمات پرداخت

### د- نظارت بر نظامهای پرداخت

- بررسی فعالیت بانکهای کشور در خصوص راهبری و کاربری شبکه کارت بانکی
  - بررسی و بازبینی خدمات نوین ارائه شده توسط بانکها و کنترل اثر آنها بر ایمنی و حفاظت شبکه پرداخت الکترونیک کشور
  - مراقبت از سلامت شبکه پرداخت از طریق رصد و کشف سوءاستفاده کنندگان و کلاهبرداران، سایت های غیرمجاز پرداخت و اقدام در جهت توقف فعالیت آنها و اطلاع رسانی به موقع به عموم
  - بازرسی و بازبینی موسساتی که به طور غیرقانونی ابزار پرداخت در قالب کارت صادر کرده اند، جهت ممانعت از ادامه فعالیت آنها
  - ترغیب موسسات فنی فوق به قانونمند نمودن فعالیتها در قالب ارائه دهندگان خدمات پرداخت
  - نظارت بر توقف کامل فعالیتهای غیرقانونی و تخلفات رخ داده در شبکه پرداخت کشور
  - بازرسی و بازبینی امکانات فیزیکی و انسانی متقاضیان مجوز فعالیت به عنوان ارائه دهندگان خدمات پرداخت
- علاوه بر موارد مذکور اداره نظامهای پرداخت در سال ۱۳۸۳ اقداماتی در خصوص اعطای صدور مجوز برای ارائه دهندگان خدمات پرداخت، ایجاد مرکز گواهی برای کارت بانکی هوشمند و تحقیقات و اطلاع رسانی به عمل آورده است.