سی‌ودومین همایش بانکداری اسلامی: نظارت و تطبیق شرعی در بانکداری اسلامی: مبانی نظری، تجارب جهانی و توصیه‌های سیاستی
۸ و ۹ شهریور ماه ۱۴۰۱، صص. ۱۰۵-۱۲۵

به‌کارگیری سازوکار افشاگری در نظارت درون سازمانی بانک‌ها و مؤسسات اعتباری (با الگوگیری از سند استاندارد ایزو ۳۷۰۰۲)

دنیا حاجی شاه‌وردی[۱]

چکیده

در سنوات اخیر، کاربرد سازوکار افشاگری در راستای استفاده از توان جمعی برای مبارزه با تخلف و به‌ویژه مصادیق پدیده‌ی فساد، مورد توجه و تأکید بسیاری از نهادهای ذی‌صلاح بین‌المللی و داخلی قرار گرفته است. از این سازوکار می‌توان متناسب با هر نظام قضایی، حقوقی و نظارتی استفاده کرد. در این مقاله، ضمن تشریح ضرورت به‌کارگیری این سازوکار در مبارزه با تخلف، به‌بررسی پیشینه‌ی به‌کارگیری این سازوکار در سطح کلان نظام بانکی و الزامات ناظر بر این موضوع پرداخته شد و ضرورت به‌کارگیری آن به‌عنوان نوعی سازوکار نظارت درون‌سازمانی مؤثر همراه با نظام رسیدگی به‌شکایات، مدیریت اعتراضات کارکنان و مدیریت رعایت تشریح شد. همچنین، با الگوگیری از سند استاندارد ایزو ۳۷۰۰۲، چارچوبی برای طراحی، استقرار و اجرای سازوکار افشاگری سازمانی در نظام بانکی کشور معرفی شد و در ادامه نیز نحوه‌ی ارزیابی و تعیین ریسک رفتارهای مخرب شناسایی‌شده از طریق این سازوکار، تشریح شد.

واژه‌های کلیدی: افشاگری، تخلف، نظارت بانکی

JEL: G18, G28, G32

---

[۱] دکترای مهندسی مالی، مدرس دانشگاه آزاد اسلامی، (نویسنده مسئول)؛ donyahajishahverdi@yahoo.com

مقدمه

موضوع افشاگری در ادبیات اخلاق سازمانی از ابتدای دهه ۱۹۷۰ مطرح و امروزه به یکی از مباحث چالش برانگیز این حوزه مبدل شده است. در یک تعریف عام، افشاگری (سوت‌زنی) را می‌توان گزارشگری موارد واقعی و مشکوک به تخلف دانست. واژه تخلف دربرگیرنده هرگونه نقض قوانین نظیر تقلب و فساد، نقض اصول اخلاقی و خط‌مشی‌های سازمانی، سهل‌انگاری فاحش، قلدری، آزار و اذیت، تبعیض، استفاده غیرمجاز از منابع، سوءاستفاده از قدرت، تعارض منافع، اتلاف فاحش یا سوءمدیریت، اقدام یا عدم اقدام مسبب آسیب یا خطر آسیب به حقوق بشر، محیط‌زیست، بهداشت و ایمنی عمومی، شیوه‌های کار ایمن و منافع عمومی و ... است. مطالعات، حاکی از آن است که با وجود به‌کارگیری انواع سازوکارهای معمول کشف تخلف در سازمان‌ها نظیر استقرار کنترل‌های داخلی، به‌کارگیری حسابرسان و بازرسان درون و برون‌سازمانی، بیش از نیمی از تخلفات حادث شده یا در شرف وقوع با استفاده از توان جمعی و از طریق سازوکار افشاگری شناسایی می‌شوند.

شایان ذکر است، واژه (Whistle-blowing) در متون تخصصی اغلب با معادل‌هایی نظیر «سوت‌زنی»، «گزارشگری تخلف»، «اعلان جرم»، «افشاگری»، «جمع‌سپاری کشف تخلف»، «گزارشگری تخلف»، «استفاده از توان مردمی در گزارشگری تخلف»، «ابراز نگرانی از تخلف» و ... مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این مجموعه، از آن، تحت عنوان «افشاگری» یاد خواهد شد. در ادامه، ضمن تشریح چهارچوب کلی سازوکار افشاگری به بررسی ضرورت به‌کارگیری آن در نظام نظارت بانکی کشور پرداخته خواهد شد.

کاربرد سازوکار افشاگری در مبارزه با تخلف

واژه افشاگری[1] (سوت‌زنی) در ادبیات مبارزه با فساد، ریشه در سنت دیرینه پلیس انگلستان در مواجهه با افراد خلافکار یا مشکوک به خلاف دارد. حسب این سنت، پلیس در مواجهه با افراد خلافکار یا مشکوک به خلاف با هدف مطلع ساختن مردم و سایر همکاران، ضمن تعقیب فرد خلافکار یا مشکوک به خلاف، در سوت[2] خود نیز می‌دمید.

وولف، یانگ و دریفوس[3] نیز با تمرکز بر افعال غیراخلاقی و غیرقانونی، به بررسی سازوکار افشاگری به‌عنوان نوعی فراخوان افراد دارای قدرت تأثیرگذاری، برای مقابله با رویدادهای حادث شده و ممانعت از

[1] Whistleblowing
[2] Whistle
[3] Wolf, Yang & Dreyfus, 2014

تحمیل زیان به سازمان و جامعه پرداختند. چن[1] نیز با بسط دامنه شمول پدیده افشاگری، به بررسی کاربرد این سازوکار به‌عنوان ابزاری برای جلب نظر مقامات صلاحیت‌دار به هرگونه تخلف حادث شده، چه در بخش عمومی، خصوصی یا غیرانتفاعی پرداخته است.

سازمان همکاری و توسعه اقتصادی[2] نیز افشاگری را به‌عنوان نوعی از افشا یا گزارشگری عملی غیرقانونی، نامشروع، غیراخلاقی و کج‌اخلاقی حادث شده به مقامات و نهادهای دارای قدرت تأثیرگذاری مورد توجه قرار داده است. سازمان بین‌المللی کار[3] نیز با محدود کردن دامنه شمول افشاگری به تخلفات سازمانی، از آن به‌عنوان نوعی از گزارشگری عملکرد غیرقانونی و خلاف مقررات، غیراخلاقی و خطرناک کارفرمایان و سایر کارکنان سازمان یاد کرده است. سازمان شفافیت بین‌الملل نیز با تمرکز بر افشاگری درون‌سازمانی، آن را یکی از سازوکارهای مؤثر در شناسایی و مبارزه با فساد مبتنی بر اطلاعات و گزارشگری درون‌سازمانی دانسته است. سازمان بین‌المللی استانداردسازی (ایزو) نیز با بسط تعریف افشاگری در سند استاندارد ایزو ۳۷۰۰۲ به‌تشریح این سازوکار به‌عنوان روشی برای گزارشگری موارد واقعی و مشکوک به تخلف می‌پردازد.

انجمن بررسی‌کنندگان خبره تقلب[4] در سال ۲۰۱۲ با انتشار گزارشی با عنوان «گزارش به ملیت‌ها درخصوص تقلب و سوءاستفاده شغلی[5]»، بر اهمیت به‌کارگیری سازوکار افشاگری به‌عنوان نوعی بسیج همگانی در مبارزه با این معضل تأکید کرد. نتایج ارزیابی‌های این سازمان گویای آن بود که با وجود به‌کارگیری انواع سازوکارهای معمول کشف تقلب در سازمان‌ها نظیر استقرار کنترل‌های داخلی، به‌کارگیری حسابرسان و بازرسان درون و برون‌سازمانی و ... بیش از نیمی از تقلب‌های حادث شده یا در شرف وقوع در سازمان‌های مورد مطالعه از طریق فرایندهای افشاگری و با مشارکت کارکنان، گروه‌های ذی‌نفع و سایر اشخاص مرتبط شناسایی شده است.

در یک تعریف عام، افشاگری (سوت‌زنی) را می‌توان گزارشگری موارد واقعی و مشکوک به‌تخلف دانست. هر چند، واژه تخلف دربرگیرنده هرگونه نقض قوانین نظیر تقلب و فساد، نقض اصول اخلاقی و خط‌مشی‌های سازمانی، سهل‌انگاری فاحش، قلدری، آزار و اذیت، تبعیض، استفاده غیرمجاز از منابع، سوءاستفاده از قدرت، تعارض منافع، اتلاف فاحش یا سوءمدیریت، اقدام یا عدم اقدام مسبب

[1] Chen, 2018
[2] The Organization of Economic Cooperation and Development (OECD)
[3] International Labor Organization
[4] Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)
[5] Report to the Nations on Occupational Fraud and Abuse

آسیب یا خطر آسیب به حقوق بشر، محیطزیست، بهداشت و ایمنی عمومی، شیوه‌های کار ایمن و منافع عمومی و ... است، اما در فرهنگ عامه، اغلب کاربرد این واژه به دامنه شمول پدیده فساد محدود می‌شود.

امروزه با توجه به تبعات سنگین وقوع مصادیق مختلف پدیده تخلف بر نظام‌های اداری و اقتصادی و ضرورت مشارکت همگانی در شناسایی و مبارزه با آن‌ها، اغلب از سازوکار افشاگری به‌عنوان ابزاری مؤثر برای سهیم کردن جامعه مدنی در امر نظارت و مبارزه با این معضلات استفاده می‌شود. به‌کارگیری این سازوکار ضمن افزایش اعتماد عمومی به عملکرد سازمان‌ها، نهادهای ناظر و نیز دولت‌ها، می‌تواند موجب ارتقای فرایند نظارت و بهبود شفافیت شود.

پیشینه به‌کارگیری سازوکار افشاگری در مبارزه با تخلف

همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد، افشاگری ریشه در سنت دیرینه پلیس انگلستان در مواجهه با افراد خلافکار یا مشکوک به خلاف دارد. این کشور برای نخستین‌بار در قرون وسطی با هدف بهره‌گیری از مشارکت جمعی در مبارزه با فساد، قانونی تحت عنوان کوی تام[1] را در سال ۶۹۵ میلادی تصویب کرد. حسب این قانون، شخص افشاگر به‌عنوان پاداش مشارکت در کشف و مبارزه با فساد، در نیمی از سود ناشی از کشف شریک می‌شد.

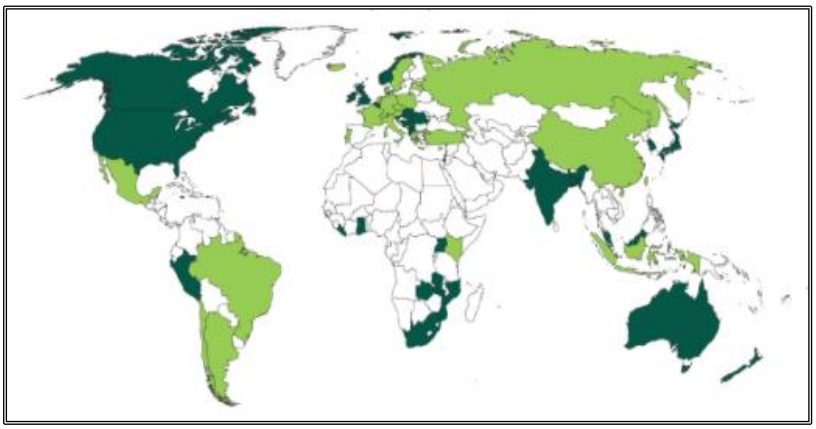
در سنوات اخیر نیز می‌توان ایالات متحده آمریکا را با تصویب قانون اظهارات نادرست[2] در سال ۱۸۶۳ م. در امر استفاده از توان جمعی برای مبارزه با فساد پیشگام دانست. حسب این قانون، در صورت افشای اطلاعات درباره اظهارات نادرست پیمانکاران و تأمین‌کنندگان کالا برای ارتش نظیر کم‌اظهاری بدهی به دولت یا اظهار نادرست درخصوص قیمت و کیفیت کالا، مبالغی به‌عنوان پاداش پرداخت می‌شد. این قانون با توجه به‌تأثیر بسزای آن در مواجهه با فساد و نیز وجود تفاسیر متعدد از مفاد آن، بارها (برای نمونه در سال ۱۹۸۶) مورد بررسی مجدد و تفسیر قرار گرفت. انتشار نسخه ۱۹۸۶ این قانون و لازم‌الاجرا شدن آن نقش بسزایی در مبارزه با فساد و اعاده منابع ضایع شده به دولت آمریکا داشت. چنان‌که به موجب آن در سال ۱۹۸۶ بیش از ۸۶ میلیون دلار، در سال ۱۹۸۹ بالغ بر ۳۰۰ میلیون دلار، در سال ۱۹۹۴ بیش از یک میلیارد دلار و در سال ۲۰۰۳ بالغ بر ۲.۲ میلیارد دلار از

[1] Qui Tam Rulings
[2] False Claims Act (FCA)

اموال دولت (که به‌صورت نامشروع منتقل شده بود)، مسترد شد. حسب گزارش پایگاه افشاگران بین‌الملل[1]، اجرای این قانون در بازه زمانی ۱۹۸۶ لغایت ۲۰۲۰ موجب کسب درآمدی بالغ بر ۴۶.۵ میلیارد دلار برای وزارت خزانه‌داری ایالات متحده آمریکا شده است.

سازمان همکاری و توسعه اقتصادی در گزارشی با عنوان «متعهد شدن به حفظ مؤثر افشاگران[2]» که در ۱۶ مارچ ۲۰۱۶ منتشر کرد، ضمن اشاره به ادبیات افشاگری، به بررسی عملکرد کشورهای عضو در استقرار فرهنگ افشاگری و اعمال حمایت‌های کارا از اشخاص افشاگر پرداخت. همچنین، گزارش پایگاه افشاگران بین‌الملل در سال ۲۰۱۸ حاکی از آن است که ۵۹ کشور تا پایان سال ۲۰۱۷ با هدف ترغیب و حمایت از افشاگران و نیز فرهنگ‌سازی مشارکت جمعی در کشف فساد، به وضع و اجرای قوانین مختص این موضوع اقدام کردند. همچنین این پایگاه، وضعیت کشورها در مواجهه با موضوع افشاگری را تا پایان سال ۲۰۱۷ در سه سطح «بدون هیچ قانون ملی ناظر بر موضوع افشاگری»، «توجه به موضوع افشاگری در سایر قوانین» و «دارای قوانین اختصاصی افشاگری» بررسی کرده که نتایج این بررسی در نقشه گسترده زیر به‌ترتیب با سه رنگ بسیار تیره، خاکستری و سفید به تصویر کشیده شده است.

شکل شماره ۱: نقشه گسترده وضع قوانین مرتبط با افشاگری



NWC, 2017

[1] National Whistleblower Center (NWC)
[2] Committing to Effective Whistleblower Protection

حسب نقشه گسترده بالا، کشورهایی که با رنگ سفید مشخص شدند مانند ایران، فاقد هرگونه قانون ناظر بر موضوع افشاگری، چه در مباحث مرتبط با محافظت از افشاگران و چه در مباحث مرتبط با ترغیب افشاگران و تسهیل امر افشاگری هستند. شایان ذکر است، حسب گزارش سال ۲۰۲۰ سازمان شفافیت بین‌الملل درخصوص ارزیابی شاخص ادراک فساد[1]، کشور ایران در این ارزیابی در کنار سایر کشورها نظیر کامرون، گواتمالا، لبنان، ماداگاسکار، موزامبیک، نیجریه و تاجیکستان با کسب نمره ۲۵ از ۱۰۰ در رتبه ۱۲۴ از ۱۸۰ قرار گرفته که این ارزیابی، خود حاکی از ضرورت توجه بیشتر به امر مبارزه با فساد است.

جایگاه سازوکار افشاگری در نظام نظارت بانکی

الزامات ناظر بر مدیریت افشاگری در هر سازمان، نظام حقوقی، قضایی یا نظارتی می‌بایست حسب شرایط و محدودیت‌های حاکم تدوین شود. هر چند، حسب گزارش پایگاه افشاگران بین‌الملل، کشور ایران در زمره کشورهای فاقد قوانین ناظر بر ادبیات افشاگری قرار می‌گیرد، اما بررسی قوانین و مقررات داخلی حاکی از آن است که در برخی از اسناد و قوانین داخلی که بانک‌ها نیز مشمول آن می‌شوند، تلویحاً به موضوع افشاگری و مباحث مرتبط با آن اشاره شده است. برای نمونه می‌توان به آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی، قانون الحاق دولت جمهوری اسلامی ایران به کنوانسیون سازمان ملل متحد، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، قانون مجازات اسلامی، آیین‌نامه اجرایی حمایت از شهود و مطلعان، لایحه شفافیت، طرح حمایت و تشویق مطلعین مفاسد اداری و اقتصادی و طرح حمایت و صیانت از کاشفان و گزارشگران فساد اشاره کرد. در این میان، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب ۱۳۹۰ را می‌توان یکی از اصلی‌ترین قوانین داخلی ناظر بر موضوع افشاگری دانست. در این قانون، ضمن تأکید بر ضرورت اطلاع‌رسانی عمومی مجوزها، اطلاعات مرتبط با قراردادها و دستورالعمل‌ها و سایر اسناد مرتبط با حقوق شهروندی، اشخاص مشمول این قانون از انعقاد قرارداد، دریافت تسهیلات، شرکت در مزایده، تأسیس شرکت، صادرات، عضویت در هیئت‌های رسیدگی به تخلفات و قبول ارکان مدیریتی منع می‌شوند.

حسب ماده ۱۳ این قانون، ضمن اشاره به برخی از مصادیق فساد نظیر ارتشا، اختلاس، کلاهبرداری، تبانی در معاملات دولتی، اخذ درصد (پورسانت) در معاملات اعم از داخلی یا خارجی، اعمال نفوذ برخلاف

[1] CPI

حق و مقررات قانونی، دخالت در معاملات دولتی در موارد وجود منع قانونی، تحصیل مال نامشروع، استفاده غیرمجاز یا تصرف غیرقانونی در وجوه یا اموال دولتی یا عمومی یا تضییع آن‌ها، تدلیس در معاملات دولتی، اخذ وجه یا مال غیرقانونی یا امر به اخذ آن، منظور کردن نفعی برای خود یا دیگری تحت هر عنوان اعم از کمیسیون، پاداش، حق‌الزحمه یا حق‌العمل در معامله یا مزایده یا مناقصه و سایر جرایم مرتبط با مفاسد اقتصادی، مسئولان دستگاه‌های مشمول ملزم به گزارشگری سریع این موارد به مقامات قضایی و اداری رسیدگی به جرایم و تخلفات هستند که انتظار می‌رود این امر از طریق مسیرهای افشاگری معمول درون و برون سازمانی اجرایی شود.

حسب ماده ۱۵ نیز مقامات و مدیران و سرپرستان مستقیم سازمان‌های دولتی ملزم به نظارت بر عملکرد واحدهای تحت پوشش، پیشگیری و مقابله با فساد اداری و شناسایی و گزارشگری موارد حادث شده هستند. همچنین، در ماده ۱۷ این قانون ضمن به رسمیت شمردن نقش افشاگران (مخبران) در شناسایی و مبارزه با فساد، به تشریح ضرورت اجرای اقدامات حمایتی در محافظت از ایشان در قبال اقدامات تلافی جویانه و سایر رفتارهای مخرب پرداخته شده است. در «بند د» از ماده مذکور نیز به برخی از رفتارهای تبعیض‌آمیز احتمالی با افراد افشاگر نظیر اخراج، بازخرید کردن، بازنشسته کردن پیش از موعد، تغییر وضعیت، جابه‌جایی، ارزشیابی غیرمنصفانه، لغو قرارداد، قطع یا کاهش حقوق و مزایای مخبر اشاره شده است. عدم افشای اطلاعات مرتبط با هویت، مشخصات خانوادگی، محل سکونت یا فعالیت اشخاص، فراهم کردن موجبات انتقال، جبران صدمات و خسارات مالی یا جانی و ممانعت از بروز رفتارهای تبعیض‌آمیز از روش‌های حمایتی مورد اشاره در این ماده است. از نکات قابل توجه در این سند آن است که حسب ماده ۲۴ آن، گزارشگری خلاف واقع و ارایه اسناد و مدارک غیرواقعی، جرم تلقی شده است. همچنین، قانونگذار برای شاهدان خاموش نیز مجازات یک تا سه سال انفصال موقت از خدمات دولتی و عمومی را لحاظ کرده است.

در ماده ۲۶ این قانون نیز بر ضرورت ترغیب و تشویق مدیران، سرپرستان، کارکنان و سایر اشخاص برای مشارکت در فرایند افشاگری و شناسایی، کشف و معرفی افراد متخلف تأکید شده است، هر چند درخصوص نحوه اعمال این مشوق‌ها صراحتاً توضیحی ارایه نشده است. بر این اساس، با هدف تشریح روال اجرایی به‌کارگیری مشوق‌ها در اجرای الزامات این قانون، هیئت وزیران در مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۱۵، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد را مصوب کرد. در این آیین‌نامه، نحوه استفاده از مشوق‌های قابل اجرا برای جلب مشارکت افراد در اجرای الزامات قانون مذکور نظیر اعطای تشویق‌نامه، گروه تشویقی یا طبقه و مانند آن، حق تقدم در

انتصاب به مشاغل مدیریتی یا بالاتر در موقعیت مساوی و پرداخت وجه نقدی معادل دو ماه حقوق فرد در زمان پرداخت نیز تشریح شده است.

بر این اساس، وزارت امور اقتصادی و دارایی جمهوری اسلامی ایران با ملحوظ نظر قرار دادن اسناد بالادستی مانند این قانون و در راستای بهره‌گیری از مشارکت جمعی در شناسایی مصادیق فساد، سامانه‌ای تحت عنوان «گزارش‌های مردمی مبارزه با فساد (سوت‌زنی)» را طراحی و اجرا کرده است. این سازمان با صدور «دستورالعمل اجرایی سامانه گزارش‌های مردمی مبارزه با فساد (سوت‌زنی)»، مجموعه تحت راهبری خود نظیر بانک‌های ملی ایران، کشاورزی، مسکن، توسعه صادرات ایران، سپه، صنعت و معدن و پست‌بانک و بانک‌های تجاری واگذار شده در راستای اصل ۴۴ قانون اساسی (ملت، تجارت و صادرات ایران) را ملزم به انجام دادن اقدامات لازم در راستای اجرا و به‌کارگیری این سامانه در شناسایی و گزارشگری مصادیق فساد کرده است.[۱]

ضرورت به‌کارگیری سازوکار افشاگری سازمانی در نظام بانکی

همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد، علاوه بر نظام‌های قضایی، حقوقی و سطوح کلان راهبری کشورها، امروزه بسیاری از سازمان‌ها نیز از سازوکار افشاگری با هدف بهبود فرایند نظارت و شناسایی موارد تخلف حادث شده یا مشکوک به تخلف در مجموعه تحت نظارت خود استفاده می‌کنند. امروزه، افشاگری سازمانی[۲] به یکی از مباحث چالش‌برانگیز علم مدیریت و رفتار سازمانی مبدل شده است. سازمان‌ها اغلب کاربرد این سازوکارها را به‌عنوان سیستم دربرگیرنده مجموعه‌ای از عناصر مرتبط یا دارای تعامل متقابل به‌منظور سازماندهی خط‌مشی‌ها و اهداف و فرایندهای افشاگری مورد توجه قرار می‌دهند. کاربرد این سازوکار علاوه بر یاری رساندن به ایفای حقوق ذی‌نفعان برون سازمانی، می‌تواند نقش بسزایی نیز در کاهش هزینه‌های مرتبط با محصولات و خدمات، ارتقای شرایط کاری، پیشگیری از وقوع مصادیق تخلف اداری و فساد و مبارزه با آن‌ها، کاهش تبعیض و بی‌عدالتی سازمانی و بهبود فرایند نظارت و ... داشته باشد.

فرانسیس و آرمسترانگ[۳] از افشاگری سازمانی به‌عنوان ابزار برای مدیریت تعارض درون سازمانی[۴] و سازوکار ضدفساد[۵] و اقدامی برای ترویج آزادی بیان یاد می‌کنند. نتایج بررسی ۳۶۰ پرونده فساد سازمانی

---

[۱] دستورالعمل مذکور طی نامه ۶۹۲۵۹ مورخ ۱۳۹۹/۰۵/۱۴ به مجموعه تحت راهبری این وزارت ابلاغ شده است.

[2] Organizational Whistleblowing

[3] Francis & Armstrong, 2017

[4] Internal Conflict Management Tool

[5] Anti-corruption Mechanism

توسط شرکت بین‌المللی (KMPG) گویای آن بود که بیش از یک چهارم این تخلفات توسط کارکنان سازمان و با استفاده از سازوکار افشاگری شناسایی و گزارشگری شدند. (Kaptein, 2011)

بر این اساس، بسیاری از نهادهای ذی‌صلاح بین‌اللملی، کاربرد این سازوکار را در راستای حصول به اهداف نظارتی توصیه می‌کنند. امروزه، با توجه به جایگاه ویژه بانک‌ها در هر نظام مالی و اقتصادی و ضرورت اجرای مؤثر نظارت بانکی، به‌ویژه در حوزه‌های مرتبط با رعایت طراحی و اجرایی، این سازوکارها در فهرست اقدامات مورد نیاز در راستای بهبود نظارت بانکی و ارتقای سلامت نظام اداری و بانکی مبدل شده است. حسب سند استاندارد (ISO۱۹۶۰۰) با عنوان «راهنمای سیستم‌های مدیریت رعایت»، ریسک رعایت به‌عنوان اثر عدم اطمینان نسبت به اهداف رعایت مورد توجه قرار گرفته که از طریق شناسایی و اجرای تکالیف رعایت[۱] مترتب بر سازمان، اعم از تکالیف الزام‌آور (الزامات رعایت[۲]) و تکالیف داوطلبانه (تعهدات رعایت[۳])، مدیریت می‌شود.

عدم رعایت قوانین و مقررات ناظر بر وام‌های رهنی، تخطی از نرخ‌های پرداخت در مبادلات مالی بین‌المللی، عدم رعایت تحریم‌های اقتصادی[۴]، فرار مالیاتی[۵] (عدم رعایت قوانین مالیاتی) و عدم رعایت قوانین ناظر بر اعمال مجرمانه در کشور میزبان[۶]، عدم‌کفایت کنترل‌ها به‌ویژه درخصوص سلامت پرداخت‌ها و عدم رعایت قوانین مبارزه با پولشویی از اهم مصادیق عدم رعایت پیش‌روی صنعت بانکداری در سنوات اخیر هستند. (Thomas Baxter, 2014)

قوانین و مقررات، انواع مجوزها، دستورالعمل‌ها، مقررات و راهنماهای منتشره نهادهای نظارتی، آرای مقام‌های قضایی، معاهدات، کنوانسیون‌ها و پروتکل‌ها از اهم الزامات رعایت ناظر بر فعالیت سازمان هستند که هر سازمان حسب عوامل ناظر بر فعالیت خود، می‌بایست نسبت به شناسایی و به‌روزرسانی این الزامات اقدام کند. علاوه بر آن، سازمان‌ها می‌توانند در راستای اهداف استراتژیک و عملیاتی خود، نسبت به تعریف تعهدات رعایت به‌عنوان تکالیف داوطلبانه اقدام کنند. انواع توافق‌ها با گروه‌های اجتماعی، مشتریان، سازمان‌های دولتی و غیردولتی، الزامات سازمانی نظیر خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و استانداردها، اصول داوطلبانه، آیین‌نامه‌های اجرایی، اقدامات داوطلبانه بشردوستانه، تعهدات زیست‌محیطی، تکالیف ناشی از توافق‌های مندرج در قراردادهای سازمان و برخی از استانداردهای سازمانی و صنعتی در زمره

[1] Compliance Obligations
[2] Compliance Requirement
[3] Compliance Commitment
[4] Economic Sanctions
[5] Tax Evasion
[6] Foreign Corrupt Practices

این تعهدات قرار می‌گیرند. بدیهی است در هر نظام بانکی، حسب الزامات و تعهدات رعایت موجود و سایر الزامات ناظر، می‌بایست دامنه شمول موارد تخلف موضوعه سازوکار افشاگری، تعیین شود.

در سنوات اخیر، ورشکستگی‌های زنجیره‌وار در صنعت بانکداری و نیز انتشار اخبار منفی از عملکرد بانک‌ها، موجب افت شدید سطح اعتماد عمومی جامعه به فعالان این بازار شده است. به‌گونه‌ای که نتایج یک نظرسنجی در صنایع ۲۸ کشور در سال ۲۰۱۷ حاکی از عدم اعتماد عمومی جامعه به فعالان صنعت بانکداری و کسب کمترین امتیاز پس از صنایع مواد غذایی و آشامیدنی، خدمات عرضه محصول و بخش انرژی است. این امر می‌تواند نشان‌دهنده اهمیت توجه بیشتر فعالان این صنعت به مباحث مرتبط با حسن شهرت، بهبود عملکرد و ارتقای سطح اعتماد عمومی باشد. بدیهی است، کاربرد سازوکار افشاگری در شناسایی موارد عدم رعایت و وقوع تخلف می‌تواند نقش بسزایی در ارتقای این جایگاه داشته باشد.

در ادامه، حسب سند استاندارد ایزو (۳۷۰۰۲)، چهارچوبی برای طراحی سازوکار افشاگری سازمانی در غالب سیستم‌های مدیریت معرفی می‌شود.

معرفی چهارچوبی برای افشاگری سازمانی

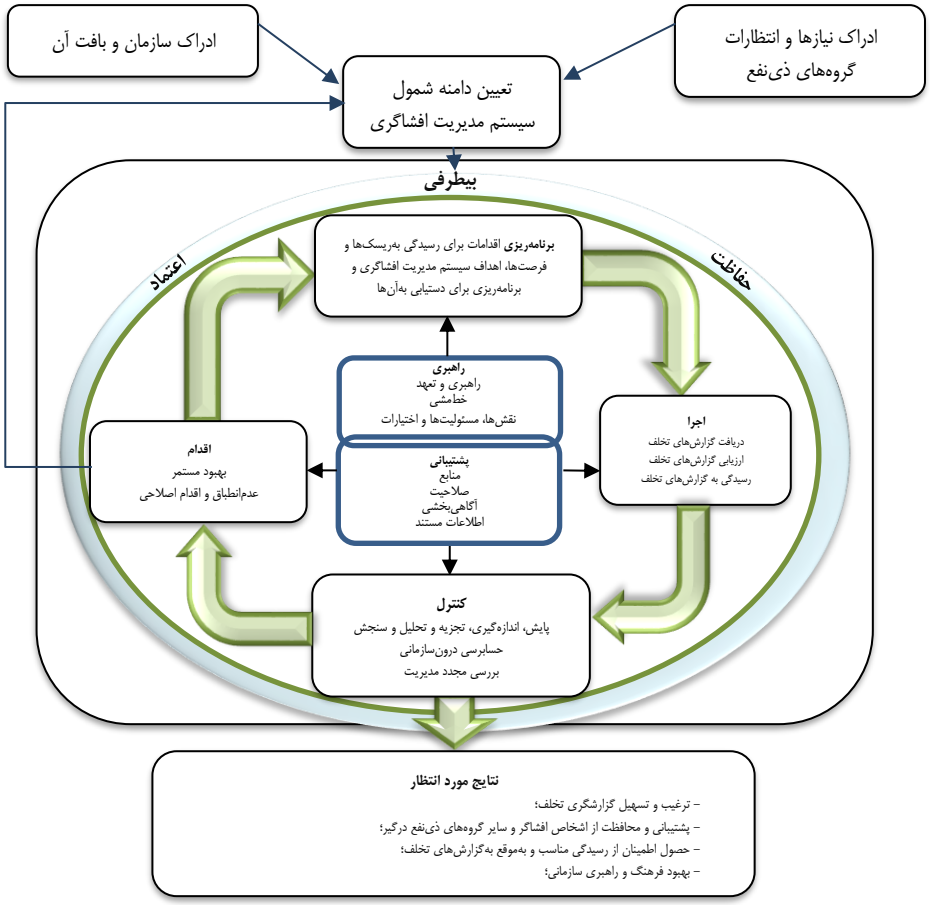
سازمان بین‌المللی استانداردسازی (ایزو) در ۲۷ جولای سال ۲۰۲۱ با هدف یاری رساندن به سازمان‌ها در امر پیشگیری، کشف و واکنش به هرگونه تخلف[1] مانند مصادیق فساد، سند استاندارد ایزو (۳۷۰۰۲) را تحت عنوان «سیستم‌های مدیریت افشاگری–رهنمودها[2]» منتشر کرد. این سند که توسط کمیته فنی (ISO/PC 309) راهبری سازمان‌های[3] این سازمان تهیه شده، راهنمایی برای استقرار، اجرا، نگهداری، بررسی مجدد و بهبود مستمر سیستم‌های مدیریت افشاگری مبتنی بر اصول «اعتماد»، «بیطرفی» و «محافظت» در انواع سازمان‌هاست، صرف‌نظر از نوع، حجم، اندازه، ماهیت و پیچیدگی فعالیت‌ها.

سیستم مدیریت افشاگری مورد اشاره در این سند، گویای مجموعه‌ای از عناصر مرتبط و دارای تعامل متقابل است که با هدف سازماندهی خط‌مشی‌ها و اهداف و فرایندهای افشاگری مورد استفاده قرار می‌گیرند. منظور از افشاگری در این سند، گزارشگری موارد واقعی و مشکوک به تخلف توسط اشخاص افشاگر است. این سازمان در تعریف از تخلف به‌عنوان هرگونه اقدام یا مأموریتی که می‌تواند

[1] Wrongdoing
[2] Whistleblowing Management Systems-Guidelines
[3] Technical Committee ISO/TC 309, Governance of Organizations

موجب آسیب شود، نقض قوانین نظیر تقلب و فساد، نقض اصول اخلاقی و خط‌مشی‌های سازمانی، سهل‌انگاری فاحش، قلدری، آزار و اذیت، تبعیض، استفاده غیرمجاز از منابع مالی یا سایر منابع، سوءاستفاده از قدرت، تعارض منافع، اتلاف فاحش یا سوءمدیریت، اقدام یا عدم اقدام مسبب آسیب یا خطر آسیب به حقوق بشر، محیط‌زیست، بهداشت و ایمنی عمومی، شیوه‌های کار ایمن یا منافع عمومی را از مصادیق آن برشمرده است. در شکل زیر، نمایه کلی سیستم مدیریت افشاگری توصیه شده سازمان ایزو به تصویر کشیده شده است.

شکل شماره ۲: نمایه کلی سیستم مدیریت افشاگری



در ادامه، حسب این سند استاندارد، شرح مختصری از مراحل استقرار، اجرا، سنجش، نگهداری، بررسی مجدد و بهبود مستمر سیستم مدیریت افشاگری ارایه می‌شود.

❖ گام اول: تعیین بافت سازمان

در گام نخست برای اجرای سیستم مدیریت افشاگری می‌بایست بافت سازمان را با لحاظ کردن موارد زیر تعیین کرد:

- درک سازمان و بافت آن از طریق بررسی عوامل درون و برون سازمانی مرتبط با اهداف سازمان و تأثیرگذار بر توانایی دستیابی به اهداف مورد انتظار از سیستم مدیریت افشاگری؛
- تعریف گروه‌های ذی‌نفع مرتبط با سیستم مدیریت افشاگری اعم از درون و برون سازمانی و درک نیازها، انتظارات و الزامات ایشان در ارتباط با این سیستم؛
- تعیین دامنه شمول سیستم مدیریت افشاگری با در نظر گرفتن عوامل درون و برون سازمانی مؤثر، الزامات ناظر، دامنه شمول افشاگران و تخلفات موضوعه این سیستم و نتایج ارزیابی ریسک‌های رعایت سازمان[۱]؛
- تعیین سایر فرایندها و سیستم‌های سازمانی موجود یا برنامه‌ریزی شده برای رسیدگی به انواع تخلف گزارش شده خارج از دامنه شمول سیستم مدیریت افشاگری نظیر سیستم پاسخگویی به شکایات[۲] و سیستم مدیریت اعتراض کارکنان[۳] و نحوه هماهنگ‌سازی آن‌ها؛

در این سند، سازمان ایزو، رابطه میان سیستم مدیریت افشاگری و سایر فرایندها و سیستم‌های سازمانی موجود یا برنامه‌ریزی شده برای رسیدگی به تخلفات را در قالب شکل زیر مورد بررسی قرار می‌دهد.

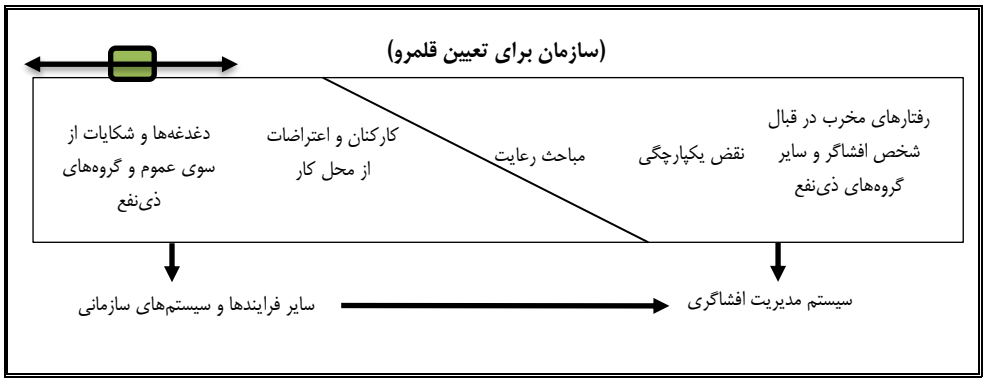
---

[۱] برای مطالعه بیشتر درباره سیستم‌های مدیریت رعایت می‌توانید به کتب «مدیریت ریسک رعایت (تطبیق) در چهارچوب سند استاندارد ایزو (۱۹۶۰۰)» و «مدیریت ریسک رعایت (تطبیق) در چهارچوب سند استاندارد ایزو (۳۷۳۰۱)» مراجعه کنید.

[2] Complaints

[3] Grievances

شکل شماره ۳: ارتباط میان سیستم مدیریت افشاگری و سایر فرایندها و سیستم‌های سازمانی



حسب این سند، موارد تخلف گزارش شده در قالب اعتراضات کارکنان از محل کار و نیز ابراز دغدغه و شکایات از سوی ارباب رجوعان، مشتریان و سایر گروه‌های ذی‌نفع، خارج از دامنه شمول سیستم مدیریت افشاگری هستند و می‌بایست ضمن برنامه‌ریزی برای استقرار و اجرای فرایندهای سازمانی مورد نیاز برای شناسایی و مدیریت این دسته از گزارش‌های دریافتی، نحوه تعامل آن‌ها با سیستم‌های مدیریت افشاگری و مدیریت رعایت، تعیین شود.[۱]

- استقرار سیستم مدیریت افشاگری مبتنی بر اصول، اطمینان، بی‌طرفی و محافظت در قالب گام‌های دریافت، ارزیابی و رسیدگی به‌گزارش‌های تخلف و خاتمه دادن به‌پرونده‌های طرح شده.

❖ گام دوم: راهبری سیستم مدیریت افشاگری

در راستای راهبری سیستم مدیریت افشاگری، انتظار می‌رود پس از تعیین بافت سازمانی مورد نیاز برای اجرای این سیستم حسب گام پیشین، وظایف و مسئولیت‌های مرتبط با آن در سطوح راهبری، مدیریت ارشد، واحد متولی اجرای این سازوکار و بدنه عملیاتی سازمان تخصیص داده شود.

❖ گام سوم: برنامه‌ریزی

سازمان در مرحله برنامه‌ریزی با مدنظر قرار دادن عوامل درون و برون سازمانی، الزامات ناظر و فرصت‌های بهبود، می‌بایست اقدامات لازم برای استقرار، اجرا، نگهداری، سنجش، به‌روزرسانی و بهبود مستمر سیستم مدیریت افشاگری را در قالب موارد زیر اجرایی کند:

---

[۱] برای مطالعه بیشتر درباره مدیریت شکایات می‌توانید به کتاب «مبانی مدیریت شکایات در چهارچوب سند استاندارد (ایزو ۱۰۰۰۲)» مراجعه کنید.

- برنامه‌ریزی برای رسیدگی به‌ریسک‌ها و فرصت‌های افشاگری با هدف حصول اطمینان از دستیابی به اهداف افشاگری مورد انتظار سازمان از به‌کارگیری این سیستم؛
- برنامه‌ریزی برای تعیین نحوه یکپارچه‌سازی و اجرای اقدامات در فرایندهای سیستم مدیریت افشاگری، سنجش اثربخشی این اقدامات، در نظر گرفتن کارکنان و گروه‌های ذی‌نفع مرتبط در برنامه‌ریزی این سیستم، رسیدگی به موارد تخلف گزارش شده به بیرون از سازمان، تعیین درجه محرمانگی، پشتیبانی و محافظت ارایه شده در مدیریت افشاگری و ارایه بازخورد به اشخاص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط؛
- تعیین اهداف سیستم مدیریت افشاگری و برنامه‌ریزی برای دستیابی به آن‌ها؛
- برنامه‌ریزی برای اجرای تغییرات مورد نیاز در سیستم مدیریت افشاگری سازمان.

❖ گام چهارم: پشتیبانی از سیستم مدیریت افشاگری

در سازمان، پشتیبانی از سیستم مدیریت افشاگری را می‌توان در قالب مراحل زیر بررسی کرد:

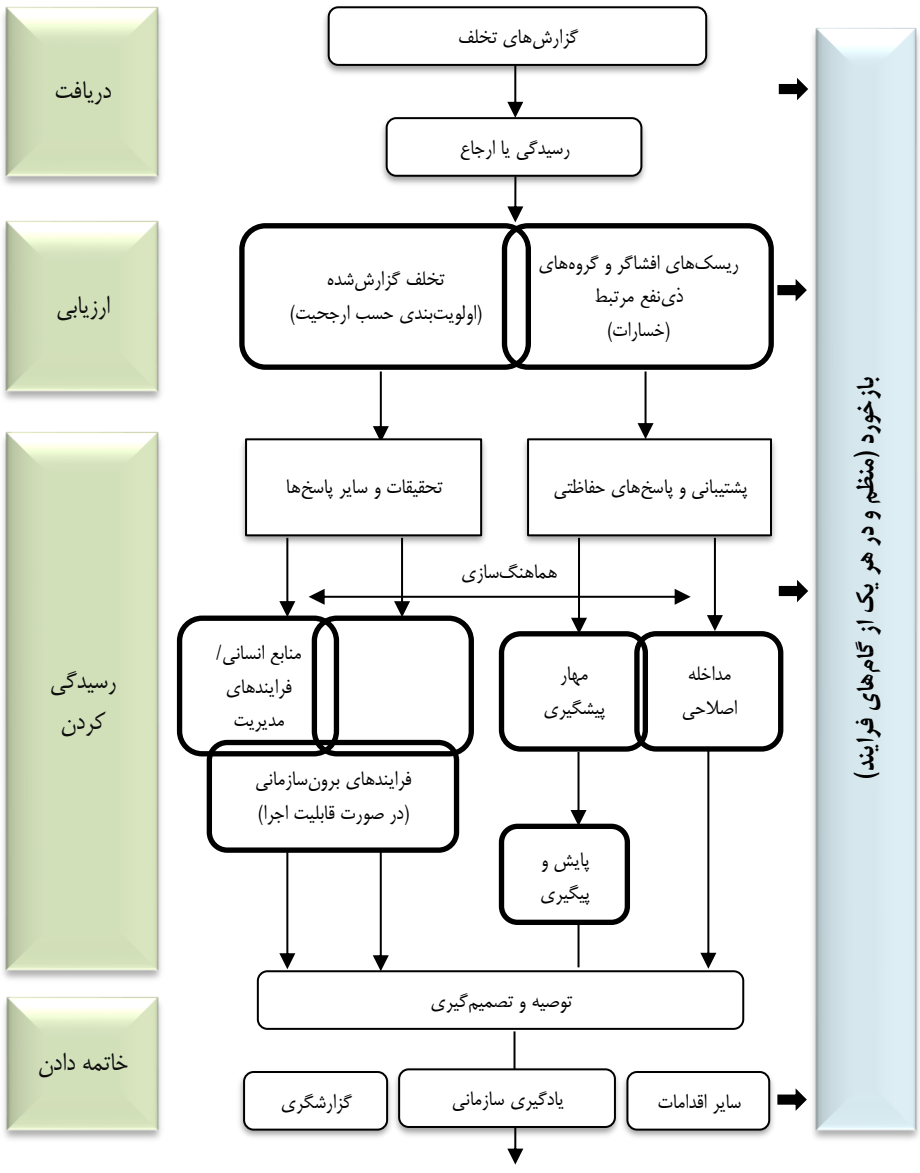
- تأمین منابع مورد نیاز برای استقرار، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر این سیستم نظیر مالی، انسانی، امکانات فناوری اطلاعات، مهارت‌های خاص، زیرساخت‌های سازمانی؛
- تأمین صلاحیت لازم کارکنان به‌معنای حصول اطمینان از برخورداری ایشان از تحصیلات، آموزش، تجربه و توانایی‌های شخصی لازم برای پذیرش و یادگیری الزامات نقش محوله و ایفای مناسب آن؛
- حصول اطمینان از افزایش آگاهی کارکنان و همکاران تجاری درخصوص مباحث مرتبط با افشاگری از طریق ارایه آموزش‌های مستمر و دوره‌ای درخصوص انواع تخلف، خط‌مشی افشاگری، وظایف ایشان در قبال سیستم مدیریت افشاگری و نحوه شناسایی، مواجهه و گزارشگری موارد واقعی و مشکوک به تخلف، تشریح عواقب ارایه گزارش‌های نادرست و انجام دادن اقدامات مخرب؛
- ارایه آموزش‌های خاص برای راهبران و اشخاص دارای نقش ویژه در مدیریت افشاگری سازمان شامل بدنه راهبری، مدیریت ارشد، کارکرد مدیریت افشاگری، مدیران و سایر اشخاص دارای نقش، مسئولیت و اختیار در این سیستم درخصوص نحوه دریافت، ارزیابی، رسیدگی، خاتمه دادن به گزارش‌های تخلف، سطوح محرمانگی و اهمیت آن، انواع تخلف و نحوه تشخیص آن‌ها، انواع رفتارهای مخرب، نحوه برقراری ارتباط با اشخاص افشاگر و ارایه بازخورد به ایشان و ...؛

- برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی مرتبط با سیستم مدیریت افشاگری با کلیه کارکنان و گروه‌های ذی‌نفع درگیر؛
- انجام دادن اقدامات لازم در راستای ایجاد، به‌روزرسانی، کنترل و محافظت از اطلاعات مستند مورد نیاز برای پشتیبانی از این سیستم شامل خط‌مشی‌ها و روش‌های اجرایی، اهداف عملیاتی و رفتاری، ساختار و محتوای سیستم، تخصیص نقش‌ها و مسئولیت‌ها، شناسایی انواع تخلف، سوابق آموزشی مرتبط و مستندات فرایندهای حسابرسی؛
- استقرار فرایندها و روش‌های اجرایی مقتضی در راستای حصول اطمینان از اجرای فرایند افشاگری با حفظ محرمانگی.

❖ گام پنجم: اجرای عملیات

اجرای سیستم مدیریت افشاگری مطرح شده در این سند را می‌توان در قالب چهار مرحله دریافت، ارزیابی، رسیدگی به گزارش‌های واصله و خاتمه دادن به پرونده‌های تخلف به‌شرح شکل زیر بررسی کرد. در ادامه، شرح مختصری از هر یک از این گام‌ها ارایه خواهد شد.

شکل شماره ٤: مراحل عملیاتی سیستم مدیریت افشاگری



- **مرحله اول: دریافت گزارش‌های تخلف**

سازمان‌ها می‌بایست با هدف بهره‌برداری از سازوکار افشاگری و دریافت گزارش‌های تخلف، مسیرهای گزارشگری مشهود، در دسترس و ایمنی را شناسایی، اجرا، اطلاع‌رسانی و نگهداری کنند. تا حد امکان مسیرهای گزارشگری نیز می‌بایست از سلسه مراتب مدیریتی متمایز باشند. هر چند، مسیرهای گزارشگری می‌توانند جایگزین مسیرهای گزارشگری درون سازمانی یا مسیرهای گزارشگری اجرا شده توسط تأمین‌کننده خدمات افشاگری برون سازمانی شوند. گفت‌وگوی حضوری، استفاده از خطوط تلفن درون یا برون‌سازمانی، برخط، ایمیل، برنامه‌های گزارشگری دیجیتالی یا موبایل و استفاده از صندوق پست داخلی از روش‌های رایج سازمانی برای دریافت گزارش‌های تخلف هستند.

- **مرحله دوم: ارزیابی گزارش‌های تخلف (رده‌بندی حسب ارجحیت)**

سازمان‌ها می‌بایست برای حصول اطمینان از ارزیابی بی‌طرفانه گزارش‌های تخلف واصله و نیز اولویت‌بندی و مدیریت آن‌ها حسب ارجحیت، فرایندهایی را شناسایی، اجرا و نگهداری کنند. در سیستم مدیریت افشاگری می‌بایست فرایندی برای ارزیابی گزارش‌های دریافتی شامل جنبه‌هایی نظیر اولویت، کامل بودن و مربوط بودن اطلاعات مشخص شود و به‌صورت همزمان ریسک‌های مرتبط و سطوح محافظت و پشتیبانی مورد نیاز برای اشخاص افشاگر و سایر افراد درگیر نیز تعیین شود.

در بخش آتی به تشریح نحوه ارزیابی گزارش‌های دریافتی از طریق این سازوکار و تعیین احتمال وقوع رفتارهای مخرب پرداخته خواهد شد.

- **مرحله سوم: رسیدگی به گزارش‌های تخلف**

سازمان‌ها می‌بایست فرایندهایی را برای حصول اطمینان از اجرای تحقیقات لازم در راستای ارزیابی گزارش‌های دریافتی، طراحی و اجرا کنند. انتظار می‌رود این رسیدگی‌ها نسبت به واحد کسب‌وکار مربوط، شخص افشاگر و موضوع گزارش، به‌صورت منصفانه و بی‌طرفانه اجرایی شوند.

- **مرحله چهارم: خاتمه دادن به پرونده‌های افشاگری**

خاتمه دادن به پرونده افشاگری، پایان رسیدگی به گزارش تخلف محسوب می‌شود. این مرحله می‌تواند دربرگیرنده طیف گسترده‌ای از اقدامات شامل انتشار یافته‌ها، اقدام در پاسخ به هرگونه توصیه (نظیر بررسی مجدد خط‌مشی، انجام دادن اقدامات انضباطی)، برقراری ارتباط با کارکنان مسئول پشتیبانی و محافظت از اشخاص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط، شناسایی هرگونه اقدامات محافظتی در حال اجرا، گردآوری بازخورد از اشخاص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط، شناسایی درس‌های آموخته شده و کنترل‌های نیازمند بهبود و محافظت از اطلاعات مستند مرتبط باشد.

❖ گام ششم: سنجش عملکرد افشاگری در سازمان

پس از استقرار و اجرای سیستم مدیریت افشاگری در سازمان، انتظار می‌رود عملکرد سازمان در اجرای این سیستم از طریق اجرای مراحل زیر مورد سنجش قرار گیرد:

- پایش، اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و سنجش کارایی عملکرد سازمان و سیستم مدیریت افشاگری در مبارزه با تخلف و امر افشاگری؛
- استقرار، اجرا، سنجش و نگهداری فرایندهای گزارشگری و اخذ بازخورد مقتضی؛
- تعریف و توسعه شاخص‌های لازم برای سنجش میزان دستیابی سازمان به اهداف افشاگری؛
- اجرای حسابرسی‌های درون‌سازمانی در بازه‌های زمانی از پیش تعیین شده، حسب الزامات این سند استاندارد و سایر الزامات انحصاری سازمان[۱]؛
- بررسی مجدد سیستم مدیریت افشاگری سازمان در فواصل برنامه‌ریزی شده با هدف حصول اطمینان از تناسب، کفایت و اثربخشی مستمر آن، حسب وضعیت اقدامات صورت گرفته، تغییرات درون و برون سازمانی مرتبط و فرصت‌های بهبود مستمر.

❖ گام هفتم: بهبود مستمر سیستم مدیریت افشاگری

با هدف بهبود مستمر عملکرد سیستم مدیریت افشاگری در سازمان، انتظار می‌رود ضمن ارزیابی تناسب، کفایت و اثربخشی این سیستم، اقدامات اصلاحی لازم در واکنش به موارد عدم انطباق حادث شده و مدیریت پیامدهای ناشی از وقوع آن‌ها، تعیین و اجرایی شوند.

نحوه تعیین ریسک رفتارهای مخرب در افشاگری سازمانی

یکی از مباحث چالش برانگیز در به‌کارگیری سازوکار افشاگری سازمانی، نحوه ارزیابی گزارش‌های دریافتی و تعیین ریسک‌های محتمل است. معمولاً این ارزیابی‌ها با هدف حصول اطمینان از ارایه بی‌طرفانه و مستند گزارش‌های تخلف و ارزیابی و اولویت‌بندی آن‌ها حسب ارجحیت، به‌عنوان مبنایی برای مدیریت گزارش‌های واصله اجرایی می‌شوند. انتظار می‌رود با ارزیابی گزارش‌ها، تخلفات شناسایی

---

[۱] برای مطالعه بیشتر درباره نحوه حسابرسی سیستم‌های مدیریت می‌توانید به کتاب ««حسابرسی سیستم‌های مدیریت در چهارچوب سند استاندارد ایزو ۱۹۰۱۱» مراجعه کنید.

شده حسب ریسک ناشی از آن‌ها، اعم از احتمال وقوع و اثر بالقوه وقوع، اولویت‌بندی شوند تا حسب اولویت‌های لحاظ شده، منابع موجود برای مدیریت و مواجهه با آن‌ها تخصیص داده شوند.

همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد، در طراحی و استقرار و به‌کارگیری سازوکار افشاگری سازمانی می‌بایست فرایندها و روش‌های کاری مورد نیاز با رویکردی یکپارچه با سایر حوزه‌های مرتبط نظیر مدیریت رعایت، مدیریت اعتراضات کارکنان و مدیریت شکایات، طراحی و اجرایی شود. باید در نظر داشت که موارد تخلف گزارش شده در قالب اعتراضات کارکنان از محل کار و نیز ابراز دغدغه و شکایات از سوی ارباب رجوعان، مشتریان و سایر گروه‌های ذی‌نفع، خارج از دامنه شمول این سیستم هستند. سازمان‌ها در ارزیابی گزارش‌های تخلف دریافتی از طریق این سیستم می‌بایست موضوعاتی نظیر موارد زیر را مد نظر قرار دهند:

- آیا تخلف گزارش‌شده در دامنه شمول خط‌مشی افشاگری سازمان است؟ در صورتی که موضوع خارج از دامنه شمول این خط‌مشی است، آیا نیاز است که مطابق با سایر روش‌های اجرایی سازمان با آن برخورد شود؟
- چگونه شخص افشاگر به اطلاعات درباره تخلف گزارش شده دست یافته است؟
- آیا اطلاعات تکمیلی بیشتری درخصوص تخلف گزارش شده در دسترس هست؟
- آیا تخلف موضوع گزارش، پیش‌تر نیز گزارش شده است؟
- ماهیت تخلف چیست؟ (شامل اطلاعاتی درباره نوع، فراوانی، شیوع، نقش و اولویت حسب ارجحیت)
- آیا تخلف گزارش شده نوعی جرم محسوب می‌شود؟ در صورتی که تخلف حادث شده جرم محسوب می‌شود، آیا روش‌های اجرایی مقتضی برای مواجهه با آن، اجرایی شده است؟
- چه هنگامی تخلف حادث شده یا وقوع آن محتمل است؟
- آیا تخلف گزارش شده، تداوم کسب و کار سازمان را تحت تأثیر قرار خواهد داد؟
- آیا به‌دلیل تخلف گزارش شده، نیاز فوری به توقف یا تعلیق فعالیت‌های کسب‌وکار مطرح است؟
- آیا تخلف گزارش شده موجب بروز خطر جدی برای سلامت و ایمنی یا حقوق انسانی و زیست‌محیطی شده است؟
- آیا تخلف گزارش شده علاوه بر گزارشگری از طریق مسیرهای افشاگری درون سازمانی از طریق مسیرهای افشاگری برون سازمانی نیز به مقامات مجری قانون یا نهادهای قانونگذار ارجاع شده است؟
- آیا نیاز فوری به امنیت و محافظت از شواهد قبل از حذف یا تخریب آن‌ها مطرح است؟
- آیا امکان برقراری ارتباط با شخص افشاگر وجود دارد؟

- آیا بازخورد مناسبی از فرایند ارزیابی تخلف و نتایج آن به شخص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط ارایه شده است؟
- آیا شخص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط به‌دلیل ارایه گزارش تخلف با انواع رفتارهای مخرب مواجهند؟
- آیا نیاز فوری به محافظت و حمایت از شخص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط مورد نیاز است؟
- آیا حسب گزارش تخلف دریافتی، تهدیدی برای کارکردها، خدمات یا حسن شهرت سازمان مطرح است؟
- واکنش سازمان در قبال گزارش‌های تخلف واصله چیست؟
- و ...

همچنین می‌بایست احتمال بروز رفتارهای مخرب علیه شخص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط با گزارش‌های دریافتی اعم از شاهدان، کارکنان، نمایندگان کارگران، تأمین‌کنندگان، اشخاص ثالث، عموم، رسانه‌ها، نهادهای قانونگذار و ... ارزیابی شود.

رفتارهای مخرب در ادبیات افشاگری سازمانی می‌تواند دربرگیرنده هرگونه تهدید یا انجام دادن یا ترک فعلی باشد که می‌تواند به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم موجب آسیب به شخص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط با موضوع افشاگری شود. منظور از آسیب در این تعریف، هرگونه پیامدهای نامطلوب اعم از شغلی یا شخصی نظیر اخراج، تعلیق، تنزل رتبه، انتقال، تغییر وظایف، تغییر شرایط کار، رتبه‌بندی نامطلوب عملکرد، برخورد انضباطی، کاهش فرصت پیشرفت، محرومیت از خدمات، قرار گرفتن در لیست سیاه، در حصر قرار دادن، آسیب به حسن شهرت، افشای هویت شخص افشاگر، زیان مالی، پیگرد یا اقدام قانونی، آزار و اذیت، انزوا، تحمیل هرگونه آسیب جسمی یا روانی و ... است.

سازمان‌ها می‌بایست حسب نتایج ارزیابی‌های انجام شده، اقدامات اصلاحی مقتضی را برای حمایت و محافظت از هویت اشخاص افشاگر و سایر گروه‌های ذی‌نفع مرتبط و ارایه پشتیبانی از ایشان در طول فرایند رسیدگی، حصول اطمینان از اشتراک‌گذاری ایمن اطلاعات و ارایه هشدار به اشخاص موضوع گزارش یا سایر گروه‌های ذی‌نفع درگیر درخصوص عواقب هرگونه رفتار ناقض محرمانگی یا رفتار مخرب علیه اشخاص افشاگر، اجرایی کنند.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در سنوات اخیر، کاربرد سازوکار افشاگری در راستای استفاده از توان جمعی برای مبارزه با تخلف و به‌ویژه مصادیق پدیده فساد مورد توجه و تأکید بسیاری از نهادهای ذی‌صلاح بین‌المللی و داخلی

قرار گرفته است. بررسی پیشینه موضوع نیز حاکی از انجام دادن اقداماتی از سوی مقام‌های ذی‌صلاح داخلی برای ایجاد زمینه مناسب برای به‌کارگیری این سازوکار در شناسایی و مبارزه با انواع مصادیق تخلف است. این در حالی است که استفاده از این سازوکار در سازمان‌ها و طراحی و استقرار زیرساخت‌های مناسب برای به‌کارگیری از آن می‌تواند ضمن بهبود وضعیت سلامت اداری، به شناسایی و مبارزه با انواع مصادیق تخلف و نیز اجرای مؤثرتر نظام رسیدگی به شکایات، اعتراضات و مدیریت رعایت یاری رساند.

بر این اساس، هر چند در سنوات اخیر شاهد آن هستیم که سامانه‌های افشاگری با اهداف کلان راهبردی و نظارتی توسط نهادهایی نظیر بازرسی کل کشور، وزارت امور اقتصادی و دارایی و ... در کشور راه‌اندازی شده، اما با توجه به نقش بانک‌ها در نظام اقتصادی کشور و ضرورت اجرای مؤثر نظارت بانکی، به‌ویژه در حوزه‌های مرتبط با مفاسد اداری، مالی، رعایت و ...، طراحی و اجرای این سازوکار همچنان در فهرست اولویت اقدامات مورد نیاز برای بهبود نظارت بانکی و ارتقای سلامت نظام اداری و بانکی است. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود تا با الگوگیری از سند استاندارد ایزو ۳۷۰۰۲ و سایر اسناد منتشر شده در این حوزه و نیز با بهره‌گیری از تجارب موفق سایر کشورها، چهارچوبی برای استقرار این سازوکار، متناسب با نیاز نظام بانکی کشور طراحی و مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

منابع و مآخذ

1- Haji shahverdi. Donya. (2022). Whistleblowing management systems in the framework of the ISO 37002. Arnabook. (In Persian)
2- Haji shahverdi. Donya. (2022). The basics of whistleblowing management in anti-corruption Arnabook. (In Persian)
3- Hanifi. Farhad, Haji shahverdi. Donya. (2020). Compliance risk management in the framework of the ISO 37301. Arnabook. (In Persian)
4- https://www.blueprintforfreespeech.net.
5- http://www.iso.org/directives.
6- http://www.iso.org/patents.
7- http://www.nwc.com.
8- http://www.oecd.org.
9- http://www. rc.majlis.ir.
10- https://www.whistleblowers.org.