

## اخلاق حرفه‌ای در نظارت و بازرسی (راهبردها و راهکارهای سیاستی)

وحید آرابی<sup>۱</sup>

حسینعلی احمدی گرجی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف این مقاله که نظر به اینکه بازرسی به عنوان کسی است که به ارزیابی عملکرد افراد و سازمان می‌پردازد تا در صورت صحت اعمال آنان، موجبات تشویق و ارتقای سلامت نظام اداری را فراهم نماید و در صورتی که در فرایند بازرسی به تخلف عاملان پی ببرد، با گزارش خود زمینه تنبیه و مجازات متخلفین را فراهم می‌سازد، هدف این مقاله بررسی ویژگیهای اخلاق حرفه‌ای بازرسان در نظارت و بازرسی است. روش تحقیق و گردآوری اطلاعات، روشی توصیفی-تحلیلی و متشکل از قلمرو پیش-میدانی بود. نتایج نشان داد که اخلاق حرفه‌ای در نظارت و بازرسی منوط به توجه نهادهای نظارتی و بازرسان به راهبردهای اسلامی نظیر ویژگی‌های قلبی (اخلاص، توکل، نصیحت و خیرخواهی، کینه و دشمنی)، قولی (صمت، رازداری، عیب‌پوشی، راستگویی) و عملی (تواضع، صبر و پشتکار، پرهیز از رشوه، خوشخویی، علم و آگاهی) و پیشنهادها و راهکارهای سیاستی در دو سطح فردی و سازمانی نظیر دانش و اطلاعات تخصصی حوزه مورد بازرسی، شنیدن اظهارنظرهای مختلف در خصوص موضوع، داشتن صبر و حوصله در جهت کشف حقیقت، داشتن دیدی سیستمی، تمایز بین نظارت و تجسس، خودحسابرسی و خودکنترلی، عدم تعصب و جانبداری، حساسیت در برابر پدیده‌های پیرامونی، داشتن شجاعت برخورد با تخلف و متخلفان، داشتن مهارت‌های ارتباطی و ادراکی، برخورداری از تفکر استراتژیک و کلان‌نگر، داشتن قدرت تجزیه و تحلیل، توانایی جمع‌آوری اطلاعات، تسلط بر چگونگی اخذ توضیح و استراتژی نفوذ، ایجاد کدهای رفتاری، تعهد سازمانی، ترویج اخلاق بازرسی، برگزاری همایش‌ها و گردهمایی‌های آموزشی دوره‌ای است.

### واژگان کلیدی

اخلاق، اخلاق حرفه‌ای، نظارت، بازرسی، توصیه‌های سیاستی.

۱- دانشجوی دکتری علوم سیاسی دانشگاه تهران و مدرس دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه مازندران. (araei@ut.ac.ir)

۲- دانشجوی دکتری مدیریت راهبردی دانشگاه عالی دفاع ملی. (dr.gorji136@gmail.com)

رعایت اخلاق و حفظ ارزشهای اخلاقی به صورت یکی از مهمترین پدیده‌ها در بیشتر سازمانهای پیشرو مورد توجه قرار گرفته و اصول اخلاقی به بخشی از سیاستهای رسمی و فرهنگ غیررسمی این سازمانها تبدیل شده است. اصول اخلاقی در سازمان، چراغ راهنمای تصمیم‌گیری و رفتارها خواهد بود. امروزه مسائل اخلاقی از چند جهت حائز اهمیت است: نخست اینکه عوامل و انگیزه‌های فساد و انحراف در عصر ما از هر زمانی بیشتر است. اگر در گذشته برای تهیه مقدمات بسیاری از مفاصد اخلاقی هزینه‌ها لازم بود، امروزه به دلیل پیشرفت صنایع بشری این روند فراگیر شده است. دوم اینکه روزگار ما عصر بزرگ شدن مقیاسهاست. آنچه در گذشته محدود انجام می‌شد، امروزه نامحدود انجام می‌گیرد. مفاصد اخلاقی و اداری بسیار گسترش پیدا کرده و مرزها را درهم شکسته است و تا اقصی نقاط جهان پیش می‌رود. سرانجام همان‌گونه که علوم و دانشهای مفید و سازنده در زمینه‌های مختلف پزشکی و صنایع و حوزه‌های دیگر حیات بشری گسترش فوق‌العاده‌ای پیدا کرده، راهکارهای رسیدن به مسائل غیرانسانی و غیراخلاقی نیز بمراتب از سابق گسترده‌تر شده است به گونه‌ای که به دارندگان فساد اخلاق اجازه می‌دهد به شیوه‌های مرموزتر، پیچیده‌تر و گاه ساده‌تر به مقصود خود برسند. از اینرو، اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزشها، بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان، مشخص، و عمل بد از خوب متمایز می‌گردد. به‌طور کلی انسانها در بعد فردی و شخصیتی، ویژگیهای خاص اخلاقی دارند که پندار، کردار و رفتار آنها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند، عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزنند که این ویژگیهای انسانی بر میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد. رفتارهای متفاوت اخلاقی افراد به عنوان کارمندان سازمان در گستره‌ای خطی، که یک سر آن سلامت اداری و سر دیگر طیف فساد اداری است، قابل تحلیل است. میزان سلامت اداری در میزان موفقیت سازمان در مأموریتها، اجرای راهبردها و برنامه‌ها و در نهایت دستیابی به اهداف سازمانی نقش بسزایی ایفا می‌کند. اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت اخلاقی فرد از دیدگاه شغل است. هر بازرس به عنوان شخصی حقیقی، مسئولیت اخلاقی دارد. مسئولیتهای اخلاقی وی از شغلی برخاسته که بر دوش گرفته است. بازرس به دلیل موقعیت شغلی خویش ممکن است بر بسیاری از مطالبی آگاه شود که از دید دیگران پنهان باشد یا گاهی لازمه کار او این است که ضرر به منافع افراد یا گروه‌هایی وارد شود و به همین

دلیل امکان دارد آنها در صدد نفوذ در او بر آیند و بخواهند با تهدید و تطمیع، او را از وظیفه خودش بازدارند. این امر می‌طلبد که بازرس ضمن کار خویش به مبانی اخلاق حرفه‌ای و اسلامی توجه بیشتری نشان دهد. از اینرو اولین گام در دستیابی به این اهداف، درک صحیح از مفاهیم اخلاق، اخلاق حرفه‌ای در نظارت و بازرسی و ضرورت شناخت آن در سازمانهای دولتی و هم‌چنین شناسایی راهبردها و عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای بازرسان در نظارت و بازرسی به منظور ارتقای سلامت نظام اداری است که در این مقاله سعی شده است به آن پرداخته شود. جامع این عوامل بر شمرده، و طبقه بندی و سپس راهکارها و توصیه هایی برای بهبود اخلاق حرفه ای ارائه شود.

### ضرورت شناخت مفاهیم (اخلاق، اخلاق حرفه‌ای، نظارت و بازرسی)

اخلاق<sup>۱</sup> از نظر لغوی جمع خُلق و خَلق است. اولی به معنای خوی، صفات و سرشت و جنبه رفتاری و ویژگیهای خاص فردی در رفتار و عادات، و دومی به معنای قیافه و شکل مانند زیبایی اندام و صورت است که هنگام خلقت نصیب فرد می‌شود (مدرسی، ۱۳۷۱: ۱۷ و ۱۶). در عمده تعریفهایی که از اخلاق شده دو مقوله درونی بودن و سر و کار داشتن با ارزشها در آن نهفته است. اخلاق بیشتر، اجتماعی است تا فردی و در واقع بستر مناسب اجتماعی است که زمینه های رشد و توسعه اخلاقی خاص یا وابستگی و پایبندی به ارزشی خاص را فراهم می‌کند (محسنیان راد، ۱۳۷۵). با توجه به تعریف اخلاق به عنوان ابزاری برای شناخت صحیح از ناصحیح و سپس رفتار صحیح و ترک ناصحیح، می‌توان گفت که اخلاق در سازمان نیز از همین تعریف پیروی می‌کند. سازمان با به‌کارگیری اخلاق می‌باید صحیح را از ناصحیح تشخیص دهد و ارزشها را شناسایی، و اولویت‌بندی کند تا قادر به کنترل و هدایت رفتارها باشد. در این راستا اخلاق حرفه‌ای مطرح می‌شود که سازمان می‌تواند از آن به عنوان اهرم پیش برنده اهداف خود استفاده کند و به سمت موفقیت قدم بردارد. اخلاق حرفه‌ای<sup>۲</sup> مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌نماید؛ به عبارت دیگر، فرایندی عقلانی است که هدف آن محقق کردن این است که در سازمان چه ارزشهایی را چه موقع باید حفظ کرد و اشاعه

---

<sup>۱</sup> - Ethics.

<sup>۲</sup> - Professional Ethics.

داد(قراملکی، ۱۳۸۵: ۱۰۲). مراد از اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت اخلاق فرد از دیدگاه شغل است؛ نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به هر نوع کار، وظیفه و مسئولیت است. هر پزشک به عنوان شخص حقیقی مسئولیت اخلاقی دارد. مسئولیتهای اخلاقی او برخاسته از شغلی است که بر دوش گرفته است به گونه‌ای که اگر شغل دیگری را می‌پذیرفت، مسئولیتهای اخلاقی وی تغییر می‌کرد. هر شغلی به اقتضای خود، مسئولیتهای اخلاقی ویژه‌ای می‌آفریند. از اینرو، اخلاق حرفه‌ای ترکیبی است از موقعیتی که فرد در محیط سازمان با افرادی خواهد داشت که در محیط با او مشترک کند، و تنظیم‌کننده روابط فرد با دیگران در چارچوب اهداف سازمانی است؛ به عبارت دیگر، سازمان و تعاملات انسانها در رابطه‌ای جمعی و در عین حال روابط انسانی، که بر اساس احترام متقابل و شناخت یکدیگر به عنوان انسان شکل می‌گیرد، مجموعه اخلاق حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد.

نظارت و کنترل<sup>۱</sup> از نظر استونر<sup>۲</sup> فعالیتی منظم است که در قالب استانداردهای عملیات، نتایج مورد انتظار تعیین می‌شود؛ سیستم دریافت اطلاعات طراحی می‌گردد، عملیات پیش‌بینی شده و انجام شده با هم مقایسه، و اختلافات و انحرافات مشاهده شده ارزیابی، و میزان اهمیت آنها مشخص می‌شود و در نهایت اصلاحات لازم برای تحقق اهداف و مأموریت‌های سازمان انجام می‌گیرد (دادگر، ۱۳۸۰: ۴۲). در تعریف دیگر، نظارت، مقایسه عملکرد هر مجموعه با آن چیزی است که باید انجام می‌شد(رخشنده‌رو، ۱۳۷۸: ۱۴۹). بنابراین در تعریفی جامع می‌توان گفت نظارت یعنی استفاده از راهکارهای علمی و مهارت‌های عملی برای بررسی انطباق فعالیتها با قوانین و مقررات مورد عمل و کفایت آنها به منظور ارزیابی میزان تحقق اهداف، پی بردن به نقاط ضعف و قدرت عملکردها، ارائه راه‌حلهای اصلاحی و افزایش بهره‌وری (Barlol & Martin, 1994: 510). نظارت در این نوشتار همراه با بازرسی آمده است. بازرسی<sup>۳</sup> فرایند نظام‌دار جمع‌آوری اطلاعات و تفسیر آنها به منظور بررسی انطباق هر محصول یا رفتار با ضوابط از پیش تعیین شده است که در نهایت به تأیید یا رد انطباق می‌انجامد. بنابراین اولین عنصر در تعریف بازرسی، فرایند نظام‌دار است؛ یعنی هدفدار در طول زمان و با برنامه‌ریزی انجام می‌گیرد تا نتایج از دقت کافی برخوردار باشد. دومین عنصر کلیدی در بازرسی، تفسیر است. اطلاعات جمع‌آوری شده از بازرسی بدون تفسیر،

<sup>1</sup> - Monitoring.

<sup>2</sup> - Stoner.

<sup>3</sup> - inspection.

مفهوم و معنایی ندارد. نکته مهم در تفسیر اطلاعات، هدف فعالیت بازرسی است که عنصر کلیدی بررسی انطباق را نشان می‌دهد (Becker, 2002).

### اهمیت و ضرورت اخلاق حرفه‌ای در سازمانهای دولتی

در دنیای امروز مشاغل غالباً از سازمان‌ها و نهادهای ویژه خود برخوردارند. این سازمانها وظیفه نظم‌بخشی و نظارت بر اجرای درست این مشاغل را عهده‌دار است. اجرای درست وظایف از سوی مشاغل مختلف نه تنها به قوانین و مقررات نیاز دارد بلکه مستلزم رعایت اخلاقیات است. قوانین و مقرراتی که هر فرد در زندگی روزمره خود در کارهای شخصی، کاری و اجتماعی به آن عمل می‌کند به اخلاق شخصی مربوط است؛ به عنوان مثال رعایت اخلاق در بازرسی، رعایت قوانین و مقررات مربوط است که بازرسان به آن سوگند یاد کرده‌اند. رعایت اخلاقیات در مدیریت، راستی، درستی و رعایت عدل و انصاف در امور مدیریتی و تصمیم‌گیریهای مربوط است که شامل مسائلی از قبیل توجه به رشد و تعالی مرئوسان، استفاده بهینه از امکاناتی که در اختیار دارد، عدم پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در خصوص نیازهای اساسی و انتظارات جامعه، ایجاد رقابتهای سالم، تبلیغات درست، روابط عمومی مؤثر، تکریم ارباب رجوع و ... می‌گردد (ابطحی، ۱۳۸۳: ۱۸۷ و ۱۸۶).

اخلاق حرفه‌ای را به نوعی همان اخلاق سازمان می‌دانیم؛ زیرا اخلاق سازمان، مسئولیتهای اخلاقی سازمان و افراد را در بر می‌گیرد. سازمان متشکل از افرادی است که بر اساس شغل خود، مسئولیتهایی را در برابر کارکنان و غیرکارکنان سازمان پذیرا است؛ لذا اخلاقی باید بر سازمان و افراد آن حاکم باشد که بتواند اخلاق سازمان و اخلاق کاری مربوط به آن افراد را پوشش دهد و در سطحی بالاتر از سازمان (محیط بیرونی سازمان) نقش آفرینی کند تا سازمان را به سمت موفقیت سوق دهد؛ یعنی علاوه بر پوشش دادن مسئولیتهای افراد و سازمان در برابر هم، بتواند مسئولیتهای آنها را نسبت به محیط درونی در برگیرد که از آن به عنوان اخلاق حرفه‌ای یاد می‌شود و حافظ سازمان در ارتباطات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی است. با ورود به هر سازمان به رفتار ویژه آن سازمان پی می‌بریم. این رفتار در کارکنان سازمان نیز قابل مشاهده است و از آن به عنوان فرهنگ سازمانی یاد می‌شود که باعث ایجاد تعقیب کار و وظیفه در میان گروه‌ها و سازمانها می‌گردد به نوعی که هر فرد احساس مسئولیت در برابر وظیفه خود دارد و سعی می‌کند وظیفه خود را به بهترین نحو انجام دهد. اخلاق حرفه‌ای به سازمان کمک می‌کند تا در هر وضعیتی عملکرد اخلاق

خود را حفظ کند و باعث شکل‌گیری کارهای گروهی قوی، کاهش فساد اداری و افزایش بهره‌وری شود و رفتارهای کارکنان را در راستای اهداف و ارزشهای سازمان، کنترل و هدایت کند. سازمانها روز به روز پیچیده‌تر می‌شوند و همزمان، میزان وقوع کارهای غیراخلاقی و غیرقانونی در محیط‌های کاری افزایش می‌یابد. بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی به از بین رفتن سازمان منجر می‌شود و عامل مؤثری در نابودی عملکرد، موقعیت و جایگاه سازمان است (قراملکی، ۱۳۸۵). از اینرو یکی از اهداف اصلی در تدوین و استفاده از اخلاق حرفه‌ای، ایجاد رضایتمندی در اعضای سازمان اعم از کارکنان، مدیران و مراجعان و ذی‌نفعان از طریق بهبود فرایندها و عملکرد سازمان و ارتباطات درون و برون‌سازمانی است. معیارهای اخلاقی، چارچوبی را برای ارزشها، اصول، مسئولیتها و حقوق ارائه می‌کند؛ سازمانی را معرفی می‌کند و مشخص می‌سازد که سازمانها چه تصمیماتی بگیرند و به اعضای سازمان کمک می‌کند تا وظایف و مسئولیت‌های خود را بخوبی بشناسد و آنها را صحیح انجام دهد؛ این چارچوب، همان اخلاق حرفه‌ای است که پایه و اساس موفقیت سازمانها می‌باشد. با توجه به این نکات، حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمانهای دولتی می‌تواند به میزان بسیار چشمگیری سازمان را در جهت کاهش تنش‌ها و موفقیت در تحقق اثربخش هدف، یاری و سازمان را پاسخگو کند. موفقیت در سازمان ناشی از ایجاد و به‌کارگیری مدیریت اخلاق در سازمان است. اخلاق سازمانی از اعتمادآفرینی شروع می‌شود. هر چه اعتماد به سازمان، برنامه‌ها و مدیران بیشتر باشد، میزان تعهد به سازمان و وظایف بیشتر خواهد شد. امروزه نقش بی‌بدیل هر نظام اداری برخوردار از افراد اخلاقی و حرفه‌ای در ارائه خدمات به شهروندان بر کسی پوشیده نیست و به علت گستردگی و تنوع خدمات، این نظام در معرض انواع مختلف فساد و کژکارکردی قرار دارد. از اینرو نظارت بر عملکرد آن سازمان و منابع انسانی آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و کشورهای مختلف، سازمانهایی به منظور این مأموریت تأسیس می‌کنند. در جمهوری اسلامی ایران، سازمان بازرسی کل کشور مطابق اصل ۱۷۴ قانون اساسی عهده‌دار این مسئولیت است. این سازمان وظیفه خود را به شیوه‌های مختلف انجام می‌دهد که در رأس آنها بازرسیهای مستمر، فوق‌العاده و موردی است (<http://www.gio.ir/?view=1>). مسلماً این بازرسیها توسط بازرسانی صورت می‌گیرد که دوره‌های تخصصی ویژه‌ای را طی می‌کنند. در کنار این دوره‌های تخصصی، بازرسان برای اینکه بتوانند کارهای خود را تا حد ممکن عاری از نقص و کاستی انجام دهند، باید معیارهایی را به کار بگیرند. یکی از راهبردهایی که به ارتقای هر چه بیشتر بازرسیها کمک می‌کند، تأکید بر اخلاق

حرفه‌ای در این مسئولیت است. اهمیت و نقش اخلاق حرفه‌ای به منظور موفقیت سازمانهای دولتی را می‌توان به صورت ذیل ترسیم کرد:



### اخلاق حرفه‌ای در نظارت و بازرسی و معیارهای آن

هر چند داشتن اخلاق شایسته وظیفه همگان است و به صنف و گروه خاصی مخصوص نیست، رعایت برخی از فضایل اخلاقی برای گروه‌های خاص ضرورتی دو چندان پیدا می‌کند؛ زیرا نقاط آسیب‌پذیر هر گروه با گروه دیگر تفاوت دارد. در مقوله نظارت و بازرسی از آنجا که جامعه و سازمان

نظارت‌شونده و پیشبرد امور و تحقق اهداف در جامعه به طور کامل از این امر تأثیر می‌پذیرد، وجود اخلاق و برخی ویژگیهای خاص برای نظارت و بازرسی الزامی و بدیهی است. بازرسان باید بیشتر از هر گروه دیگری از جامعه، خود را به رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای در کار ملزم کنند؛ زیرا مشکلات در این امر باعث به‌وجود آمدن خطرهای بسیاری خواهد شد که هم به ضرر بازرسان و سازمان مربوط و هم به ضرر سازمانهای نظارت‌شونده است. وجود اخلاق در هر شغل و حرفه‌ای بویژه در کار نظارت و بازرسی می‌تواند عامل بازدارنده بسیار خوبی برای وقوع سهل‌انگاری و تخلفات شود و هم‌چنین راهنمای خوبی برای به انجام رساندن کارها باشد به گونه‌ای که هم خود و هم مسئولان و مردم از روند اجرای کار رضایت داشته باشند. به این ترتیب به مهمترین ویژگیهای اخلاق حرفه‌ای در بازرسی و نظارت از نگاه اسلامی اشاره می‌شود که بازرسان با داشتن این صفات و ویژگیها می‌تواند ضمن اجرای دقیق وظایف خود یعنی نظارت بر حسن اجرای امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه‌های اداری از فساد اداری پیشگیری کند.

**۱- صفات و ویژگیهای قلبی:** نیت و گرایشهای درونی است که بازرسان باید به آنها متصف باشند و یا از برخی آنها دوری جویند.

۱-۱- اخلاص: به این معناست که انسان، عمل خود را تنها برای رضای خداوند انجام دهد و خشنودی دیگران را در نیت خود نیاورد. اگر در دستور الهی به پیامبر اکرم (ص) نیز دقت شود، ملاحظه می‌گردد که آن حضرت مأمور بود که همه ابعاد زندگی اعم از عبادات و غیر آن را در راه خدا قرار دهد و همه آنها را برای جلب رضایت حق انجام دهد: «قل ان صلاتی و نسکی و محیای و مماتی الله رب العالمین»: «بگو نماز و تمام عبادات من و زندگی و مرگ من، همه برای خداوند پروردگار جهانیان است» (سوره انعام، آیه ۱۶۲). از اینرو، اگر بازرسان در کار خود دارای نیت خالص باشد، علاوه بر برخورداری از مزایای مادی از ثواب الهی نیز برخوردار خواهد شد؛ هم‌چنین کسی که به حق می‌اندیشد و برای رضای خدا کار می‌کند، نظر اشخاص برای او تفاوتی ندارد و ملاحظه افراد و اشخاص سبب نمی‌شود که از اجرای حق دست بردارد. باید دانست که اگر در انعکاس کارها، رضای الهی ملحوظ باشد، خداوند متعال بازرسان را از گزند مخالفتها و دشمنیهای کسانی مصون می‌دارد که به زیان آنان اخباری منعکس می‌شود، پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «کسی که خدا را از



خود راضی نگه دارد، (گرچه) مردم از دست او ناراحت باشند، خداوند شر آن مردم را از او نگه می‌دارد» (القرشی، ۱۴۰۷: ۱۲).

۱-۲- توکل: توکل به معنای اعتماد داشتن بر خدا است. با توجه به مشکلاتی که در راه بازرسی صحیح پیش می‌آید، توکل بر خداوند می‌تواند روحیه بازرسان را به حدی تقویت کند که در رویارویی با مشکلات، توان مضاعف بیابند و در برابر آنها تسلیم نشوند. امام علی (ع) در مورد توکل می‌فرماید: «من توکل علی الله ذلت له الصعاب و تسهلت علیه الاسباب»: «کسی که بر خدا توکل کنند از او نیرو می‌گیرند و در برابر وسوسه‌های شیطان و نفس اماره مقاومت می‌کنند. قرآن کریم می‌فرماید: «انه لیس له سلطان علی الذین آمنوا و علی ربهم یتوکلون»: «او بر کسانی که ایمان دارند و بر پروردگارشان توکل می‌کنند، تسلطی ندارد» (سوره نمل، آیه ۲).

۱-۳- نصیحت و خیرخواهی: یکی دیگر از صفاتی که برای بازرسان ضرورت دارد، داشتن روحیه خیرخواهی نسبت به عموم جامعه اسلامی اعم از مسئولان و آحاد جامعه اسلامی و بویژه افرادی است که اعمال آنان بازرسی می‌شود. نصیحت عملی بازرسان به این است که در عمل، بیشترین دقت را به کار بندند و سستی در کارها به خود روا ندارند. این گونه عملکرد، بهترین خیرخواهی عملی برای جامعه اسلامی است؛ زیرا بازرسی صحیح هم موجب شناسایی بسیاری از فسادها و خرابیهای ارگانهای جامعه می‌شود که مسلماً به درمان آنها خواهد انجامید و هم سبب پیشگیری بسیاری از انحرافها خواهد شد. بازرسان باید توجه کنند که دیدن همه مسائل با عینک بدگمانی و بدبینی برای همه مؤمنان و از جمله بازرسان ممنوع است اما این مطلب بدین معنا نیست که اگر بازرسی در مورد خاص نسبت به عملکرد مدیر یا مسئولی گمان به وقوع اشتباه و خطا یافت، آن را حمل بر صحت، و تحقیق و پیگیری را رها کند بلکه در چنین مواردی قطعاً باید با هوشیاری به وظیفه خود اقدام کند.

پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «ایما و ال ولی شیئاً من امر المسلمین فلم یجهد لهم نصحه جهده لنفسه کبه الله علی وجهه یوم القیامه فی النار»: «... هر والی که... نصیحت را مراعات ننماید و نهایت جد و جهت در نصیحت را به اندازه‌ای که برای خود نصیحت می‌کرد، رعایت نکند، خداوند او را در قیامت به جهنم می‌اندازد» (سیوطی، ۱۴۱۶: ۱۲).

۱-۴- کینه و دشمنی: از دیگر ردایل اخلاقی که بازرسان باید مراقب آن باشند که بر آنها تأثیر نگذارد و آنان را از خط مستقیم اجرای وظیفه منحرف نکند، کینه ورزی و دشمنی است. بازرسان

باید توجه کنند که چه بسا دشمنی با گروهی در عمل آنان تأثیر گذارد و در مسیر بازرسی آنان خلل ایجاد کند. عدم تأثیر حب و بغض در قضاوت انسان از عهده کسانی ساخته است که تنها رضایت خداوند را ملاحظه می‌کنند. در مورد نقش خشم در عمل بازرسان باید توجه کرد که نباید خشم خود را در بازرسی دخالت دهند و وظیفه آنهاست که در کمال آرامش به موضوع رسیدگی، و نتایج بازرسی و بررسیهای خود را به مقامات ذیصلاح گزارش کنند. حضرت علی (ع) می‌فرماید: «الحق‌دام العیوب» کینه ورزی، مادر همه عیبهاست (محمدی ری شهری، ۱۳۶۳: ۳۵۶).

**۲- صفات و ویژگیهای قولی:** صفاتی است که به مرحله سخن گفتن انسان مربوط است. بازرسان با اتصاف به آنها می‌توانند هم در کار خود موفقتر عمل کنند و هم رضای الهی را به دست آورند.

۱-۲- صمت: یکی از صفات برجسته مؤمنان، سکوت آنان در مواقعی است که نباید لب به سخن بکشایند. در حدیث قدسی معراج، خداوند متعال به پیامبرش می‌فرماید: «الصمت بورث الحکمه و تورث الحکمه المعرفه و تورث المعرفه الیقین...» «سکوت، حکمت و معرفت، معرفت و معرفت، یقین به بار می‌آورد» (سعادت‌پور، ج ۱، ۱۱۵). از اینرو، این ویژگی برای بازرسان حائز اهمیت است؛ زیرا بازرسان از سویی وظیفه دارند که قضایا را پیگیری، و با کلام و نوشته خویش آن را به مسئولان منتقل کنند و از سوی دیگر باید مواظب باشند که از جاده حق و حقیقت خارج نشوند و در بیان واقعیتها، زیاده‌گویی یا کم‌گویی نکنند تا حق افراد و جامعه پایمال نگردد.

۲-۲- رازداری: رازداری از ویژگیهای خدا و مؤمنان، نشانه کمال عقل انسان و منبع نیکیها شناخته شده است. از اینرو، حضرت علی (ع) می‌فرماید: «جمیع خیرالدنیا و الاخره فی کتمان السر»: «خیر دنیا و آخرت در رازداری گرد آمده است» (قمی، ۱۳۸۶: ۴۳۶). از اینرو، بازرسان برای از میان بردن تلاش خود و مقرون به موفقیت ساختن آن، باید حاصل تحقیقات خود را پیوسته مخفی نگه دارد؛ زیرا بی‌تردید اگر آن را بازگو کند، مقاومتها و موانع بسیاری برای او فراهم می‌آید و دستیابی به نتیجه را دشوار، و احیاناً محال می‌سازد.

۳-۲- عیب‌پوشی: در آیات و روایات اسلامی بر هر دو جنبه عیب‌جویی و عیب‌پوشی اشاره شده است. پیامبر اکرم (ص) پوشاندن عیب مؤمنان را از حقوق آنان بر همدیگر می‌داند و می‌فرماید: «عیب للمؤمن علی المؤمن ان یستر علیه سبعتین کبیره»: «بر مؤمن واجب است که هفتاد گناه

کبیره مؤمن دیگر را بپوشاند» (مجلسی، ۱۴۰۳: ۳۲۲). قرآن کریم در مورد عیب‌جویی می‌فرماید: «ویل لکل همزه لمزه»: «وای بر هر عیب‌جوی مسخره‌کننده» (سوره همزه، آیه ۱). در فرهنگ اسلامی بین عیب‌جویی و بیان عیوب دیگران با نهی از منکر و انتقاد سازنده تفاوت هست؛ زیرا غرض عیب‌جو، تنقیص شخصیت افراد است در حالی که غرض نهی از منکر و یا انتقاد کننده و بازرسی، کمک به افراد و جامعه در برطرف کردن عیوب است. از سوی دیگر وظیفه کسانی که با بیان عیوب خود از سوی دیگران روبه‌رو می‌شوند- بویژه زمانی که کسی که عیب را مطرح می‌کند قصد خیرخواهی دارد - این است که از آنان استقبال، و همین امر را وسیله‌ای به منظور آگاهی از عیوب خویش و سپس برطرف کردن آنها کنند. یکی از مصداقهای این استقبال برخورد با گزارشهای بازرسان است. از نظر اخلاقی و ایمانی نیز وظیفه کسانی که گزارش بازرسان را بر ضد عمل خویش می‌یابند این است که سخن خیرخواهانه آنها را بپذیرند و به برطرف کردن عیب خویش پردازند.

۲-۴- راستگویی: یکی از صفات پسندیده، که موافق فطرت و سرشت انسانی است، راستگویی است. قرآن کریم می‌فرماید: «... وکونوا مع الصادقین...»: «و با راستگویان باشید» (سوره توبه، آیه ۱۱۹). اهمیت راستگویی برای بازرسان به این دلیل است که اگر کلمه‌ای خلاف واقع در گزارش خود منعکس کنند و یا کلمه‌ای از آن بکاهند، حقوق فرد و جامعه را ضایع می‌کنند. بنابراین، بازرس باید گزارش خود را طبق واقعیت و آنچه مشاهده کرده است بیان کند؛ در غیر این صورت، انعکاس اخبار خلاف واقع، عده‌ای را از نظام دلسرد می‌کند و به فساد اداری و در نتیجه تضعیف نظام منجر می‌گردد.

**۳- صفات و ویژگیهای عملی:** صفاتی است که بازرسان باید در مقام عمل به آنها متصف شوند تا در حرفه خود به موفقیت برسند.

۳-۱- تواضع: قرآن کریم در وصف بندگان خداوند به رفتار متواضعانه آنها اشاره می‌کند و می‌فرماید: «وعباد الرحمن الذین یمشون علی الارض هونا و اذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما»: «بندگان خداوند رحمان کسانی هستند که با تواضع روی زمین راه می‌روند و چون نادانان، خطابشان کنند، سخن نرم و مسالمت‌جویانه گویند» (سوره فرقان، آیه ۶۳). هر چند تواضع از صفات نیکو برای همه است برای کسانی که در جامعه مسئولیت و مقام دارند، شایسته‌تر و نیکوتر است. بازرسان هنگام رسیدگی به تخلفات و جرمهای متهمان به هیچ وجه نباید خود را از آنان بهتر

بینند؛ هم چنین بازرسی برای موفقیت خویش به همکاری مجموعه‌ای نیاز دارد که عمل بازرسی نسبت به آنها اقدام می‌شود. یکی از بهترین راه‌های جلب همکاری، ایجاد محبت در دل افراد است.

۳-۲- صبر و پشتکار: از دیگر ویژگی‌هایی که مورد تأکید آیات و روایات اسلامی است، صابر بودن و تحمل سختیها در زندگی بشر است. امام علی (ع) می‌فرماید: «من استوطامر کب الصبرظفر» «کسی که بر مرکب صبر و بردباری سوار شود به پیروزی خواهد رسید» (خوانساری، ۴۷۳). از اینرو بازرسان باید با صبر و حوصله کامل به سخنان طرفین مورد بازرسی گوش فرا دهند و همه مسائل را کامل انتقال دهند. تفاوت مقام، منصب و موقعیت شاکیان، شاهدان و متشاکیان نباید در توجه بازرسان به آنها تأثیر گذارد و به عبارت دیگر معروف بودن و حتی مسئول بودن یکی از اطراف مسئله نباید بازرسی را تحت تأثیر قرار دهد و سبب شود بازرسی بدون وجود دلایل قوی، سخن او را بپذیرد. هم‌چنین بازرسی باید در سلامت کامل باشد و در مواقعی که ناراحتی و عصبانیت خاصی دارد نباید بازرسی انجام شود. سرانجام بازرسان هنگام جمع‌بندی مطالب بازرسی شده نباید شتاب و عجله کنند؛ زیرا شکل تنظیم و کیفیت گزارش نقش عمده‌ای در جهت‌دهی به قضاوت کسانی دارد که پس از آنها این پرونده را مورد مطالعه قرار می‌دهند.

۳-۳- پرهیز از رشوه: یکی از علل موفقیت بازرسان در شغل خود، بریدن طمع نسبت به کسانی است که عمل بازرسی در مورد آنها انجام می‌گیرد؛ زیرا طمع سبب می‌شود که بازرسی در مقابل آنها افتادگی از خود نشان دهد و از اعمال قاطعیت و پافشاری بر حق خودداری کند. پیامبر اکرم (ص) در مورد رشوه می‌فرماید: «الراشی و المرثشی و الماشی بینهما ملعونون»: «رشوه‌دهنده، رشوه‌گیرنده و کسی که بین آنها رابطه برقرار می‌کند، همگی مورد لعنت (خداوند) هستند» (مجلسی، ۱۴۰۳: ۲۷۴). به همین دلیل است که هنگام انتخاب بازرسی، ویژگی‌هایی نظیر وارستگی از هوی و هوس و تحت تأثیر قرار نگرفتن تطمیع و تهدید، مورد توجه قرار می‌گیرد.

۳-۴- خوشخویی: از رموز موفقیت حضرت رسول اکرم (ص) در دعوت و رسالت خویش، اخلاق نیکو و برخورد شایسته و جذاب با مردم بود. پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «اول مایوضع فی میزان العبد یوم القیامه حسن خلقه»: «اول چیزی که در روز قیامت در ترازوی عبد می‌نهند، حسن خلق اوست». بنابراین برخورد شایسته و نیکو و گشاده رویی با افراد مورد بازرسی باید در دستور کار بازرسان قرار گیرد.

۳-۵- علم و آگاهی: بازرسی از جمله حرفه هایی است که مباشر آن علاوه بر داشتن تخصص و تجربه در موضوع مورد تحقیق باید با کلیات برخی علوم دیگر نیز آشنایی نسبتاً خوبی داشته باشد. از اینرو بازرس باید نگرشی علمی و راهبردی نسبت به مسئله مورد تحقیق داشته تا توانایی شناخت بموقع معضلات اخلاقی و حل اثربخش آن را داشته باشد.

به این ترتیب، با توجه به موارد گفته شده در خصوص اخلاق حرفه‌ای، بازرس موفق کسی است که الف) از بهترین‌ها در دینداری و تقوا و محاسن اخلاقی مانند تواضع، امانتداری، صبوری، خوش‌برخوردی و ... باشد. ب) به امور و قوانین و مقررات اداری محل خدمت خود و محیط بازرسی آگاه باشد. ج) روانشناس و دارای روحیه تعامل و مثبت‌گرا باشد. د) عامل و مقید مشهود به رعایت قوانین در محیط کاری باشد. سازمان بازرسی کل کشور به عنوان سازمانی کاملاً تخصصی و ناظر بر عملکرد دستگاه‌ها در راستای حسن اجرای کارها و اجرای صحیح قوانین به منظور پیشگیری از فساد اداری باید به عنوان سازمانی تکامل یافته جلوه‌گر شود. بازرسان سازمان، که نمایندگان سازمان تلقی می‌شوند، مسئولیت خطیر معرفی سازمان را بر عهده دارند. نظامهای نظارت و بازرسی در صورتی سالم و کارآمد خواهد بود که ناظران و بازرسان، انسانهایی با صفات و ویژگیهای ارزنده باشند. اخلاق حرفه‌ای به دلیل هویت اسلامی، ملاک نهایی اخلاق و اصول راهبردی آن را از قرآن و روایات به دست می‌آورد و جدول فضایل و رذایل را نیز از آنها استنباط می‌کند و تکالیف اخلاقی موردی را نیز با مراجعه به آنها به دست می‌آورد. هم‌چنین، روش اخلاق و زبان آموزشهای اخلاقی را نیز از زبان وحی می‌آموزد. بنابراین، اخلاق حرفه‌ای که بتواند این انتظارات را برآورد، باید در عین حرفه‌ای بودن، اسلامی باشد. مراد از اسلامی بودن، بهره‌مندی از منبع بسیار مهم قرآن و روایات است و البته این به معنی بی‌نیازی از سایر منابع نیست (قراملکی، ۱۳۸۵: ۲۰۵).

به طور کلی، هر بازرس باید اخلاق حرفه‌ای خاصی به منظور نظارت و بازرسی در دستگاه‌های اجرایی داشته باشد که به طور خلاصه می‌توان آنها را به شرح ذیل برشمرد:

۱- تمایز قائل شدن بین نظارت و تجسس: یکی از ویژگیهای مهم اخلاقی بازرس، تمایز قائل شدن بین مفهوم نظارت و کنترل با تجسس و ورود به حریم شخصی افراد است؛ چرا که عدم رعایت این مسئله فرایند نظارت را به نتایج زیانبار اخلاقی می‌کشاند. بنابراین باید در فرایند نظارت از تجسس در کار دیگران و ورود به حریم شخصی افراد بپرهیزیم که به طور صریح در آیه ۱۲ سوره مبارکه حجرات منع شده است (ساجدی‌نیا، ۱۳۸۳: ۷۳).

۲- دارا بودن نگرش راهبردی و استراتژیک: نگرش راهبردی بازرس سبب می‌شود که تصویری کامل و حداکثرگرایانه از اخلاق حرفه‌ای داشته باشد و آن را از اخلاق سازمانی فراتر ببیند و تنها به مسئولیت اخلاقی فرد در شغل کاهش ندهد.

۳- داشتن دیدی سیستمی: یکی از ویژگیهای بسیار مهم برای بازرس یا مدیر، داشتن نگاهی سیستمی و چندبعدی به سازمان است؛ چرا که مدیری که فاقد چنین ویژگی باشد، توانایی شناخت بموقع معضلات اخلاقی و حل اثربخش آنها را ندارد. مدیری که دید سیستمی و چندبعدی دارد، می‌تواند مشکلات اخلاقی را بموقع تشخیص دهد و آن را به مسئله تبدیل کند و سپس برای حل آن اقدام نماید. یکی از بزرگترین ابعاد تک بعدی‌نگری، کاهش مسئولیتهای اخلاقی به مسئولیتهای حرفه‌ای است؛ به عنوان مثال مدیری که در رویارویی با معضلات کارمندان می‌گوید: «من مسئول تأمین اجتماعی و امور خیریه نیستم، بلکه تنها عهده‌دار اداره شرکت هستم»، در واقع دچار این عارضه شده است.

۴- خودحسابرسی و خودکنترلی: از معیارهای دیگر تأکید بر خودحسابرسی و خودکنترلی و ترس از خدا در رفتارهایی چون بازرسی، ارزشیابی و ... است که سبب افزایش حساسیت و دقت نظر بازرسان در اجرای وظایف و پرهیز از هر گونه خطا می‌شود. امام علی (ع) در این مورد می‌فرمایند: «وَاعْلَمُوا أَنَّهُ مَنْ لَمْ يَعْنِ عَلَى نَفْسِهِ حَتَّى يَكُونَ لَهُ مِنْهَا وَاعِظُ وَ زَا جِرُ لَمْ يَكُنْ لَهُ مِنْ غَيْرِهَا لَا زَا جِرُ وَ لَا وَاعِظُ» (نهج‌البلاغه، خطبه ۹۰): ای بندگان خدا قبل از اینکه مورد سنجش قرار گیرید، خود را بسنجید و قبل از اینکه شما را به پای حساب ببرند، حساب خود را برسید... و آگاه باشید آن که به خویشتن کمک نکند و واعظ و مانعی از درون جانش برای او نباشد از دیگران واعظ و مانعی برای او نخواهد بود».

۵- عدم تعجیل و شتابزدگی: هر قضاوت و اظهارنظری، مقداری معین، زمان و مدارک لازم دارد و در صورت نبود مدارک هرگونه اظهارنظری به شتابزدگی و لغزش اندیشه می‌انجامد. خداوند در قرآن، بندگان خویش را با دو آیه اختصاص می‌دهد و تأدیب می‌فرماید: یکی اینکه تا به چیزی علم پیدا نکرده‌اند، تصدیق نکنند (شتابزدگی در تصدیق) و دیگر اینکه تا به چیزی علم پیدا نکرده‌اند رد و نفی نکنند (شتابزدگی در انکار).

۶- عدم تعصب و جانبداری: یکی از معیارهای اخلاقی بسیار با اهمیت در بازرسی حفظ اصل بی‌طرفی است. انسان در قضاوت صحیح باید کوشش کند تا حقیقت‌خواه باشد و خود را تسلیم دلایل و مدارک کند؛ لذا در نظارتها و قضاوتها باید بی‌طرفی نسبت به نفی یا اثبات مطلبی حفظ شود و بدون جهتگیری پیشین به بازرسی و ارزشیابی اقدام شود.

۷- بهره‌مندی از تخصص و تعهد: بازرس باید به قوانین آشنایی داشته، و درک کاملاً درست و صحیحی از اهداف و ساختار آن داشته باشد؛ و هم چنین باید از برنامه‌های طولانی و کوتاه مدت، عواملی که به قانونگذاری منجر شده است، ملاحظات و نگرانیهای مدیریت خرد و کلان و خطرپذیریهای آگاه باشد که هست. به طور کلی اینکه بازرس باید کار را درک کند یا قبل از اینکه فرایندهای بازرسی را حسب دستورالعملهای بازرسی طی کند، به جزئیات موضوع و اهداف بازرسی کاملاً واقف باشد و از مهارتهای نظارتی، انگیزه کافی، رضایت شغلی، وابستگی شغلی، تعهد سازمانی مناسبی برخوردار باشد.

۸- عدم تأثیر شخصیت بر ارزیابی: امام علی (ع) این نکته مهم را به مالک اشتر یادآور شده و او را از انجام دادن این گونه ارزیابیها بشدت نهی کرده است. آن حضرت می‌فرماید: «وَلَا يَدْعُوَنَّكَ شَرَفُ امْرِئٍ إِلَىٰ أَنْ تُعْظِمَ مِنْ بَلَاءِهِ مَا كَانَ صَغِيرًا وَلَا ضَعْفُ امْرِئٍ إِلَىٰ أَنْ تَسْتَصْغِرَ مِنْ بَلَاءِهِ مَا كَانَ عَظِيمًا» (نهج‌البلاغه، خطبه ۹۰): همانا شرافت و آبروی کسی باعث نگردد که کار کوچک و کم ارزش او را بزرگ و پرارزش بشماری و حقارت و کوچکی کسی باعث نگردد که خدمت پراج او را کوچک به حساب آوری». بر این اساس، هنگام ارزیابی، بازرسان باید توانایی این را داشته باشند که شخصیت افراد مورد بازرسی بر ارزیابی آنان تأثیر نگذارد و مانع ارزیابی صحیح و دقیق از عملکرد و توانایی آنها شود.

۹- عدم توجه به ظاهرسازی افراد: یکی دیگر از محدودیتها و موانع ارزیابی درست و مطلوب، «ظاهرسازی افرادی است که مورد ارزیابی قرار می‌گیرند». امام علی (ع) خطر ارزیابی این گونه افراد را به مالک گوشزد، و به او توصیه می‌کنند هنگام ارزیابی آنان، دقت لازم را به کار گیرد. آن حضرت می‌فرماید: «ثُمَّ لَا يَكُنْ اِخْتِيَارُكَ اِيَّاهُمْ عَلَىٰ فِرَاسَتِكَ وَ اسْتِنَامَتِكَ وَ حُسْنِ الظَّنِّ مِنْكَ، فَإِنَّ الرَّجَالَ يَتَعَرَّفُونَ لِفِرَاسَاتِ الْوُلَاهِ بِتَصْنَعِهِمْ وَ حُسْنِ خِدْمَتِهِمْ وَ لَيْسَ وَرَاءَ ذَلِكَ مِنَ النَّصِيحَةِ وَ الْأَمَانَةِ شَيْءٌ» (نهج‌البلاغه، خطبه ۹۰): در گزینش آنها بر فراست و اعتماد و حسن ظن خود تکیه کنی؛ زیرا

مردان با ظاهر آرایبی و نیکوخدمتی، خویشتن را در چشم والیان عزیز گردانند ولی در پس این ظاهر آراسته و خدمت نیکو، نه نشانی از نیکخواهی است و نه امانت».

۱۰- دقت در ارزیابی: امام علی (ع) این نکته را نیز به مالک اشتر توصیه کرده‌اند و می‌فرمایند: «ثُمَّ اعْرِفْ لِكُلِّ امْرِئٍ مِنْهُمْ مَا أَوْلَىٰ وَ لَا تُضَيِّقَنَّ بِلَاءَ امْرِئٍ إِلَىٰ غَيْرِهِ (نهج البلاغه، خطبه ۹۰): سپس رنج و زحمت هر یک از آنان را در نظر بگیر و رنج و تلاش کسی را به حساب دیگری مگذار». بر این اساس، بازرسان هنگام بازرسی بویژه هنگام بازرسیهای گروهی و جمعی، باید دقت کافی کنند و تلاش و کوشش هر فردی را برای خود او در نظر بگیرند؛ نه اینکه در اثر کم‌دقتی و بی‌مبالاتی، تلاش و زحمت کسی را به فرد دیگری نسبت دهند و امتیاز او به ناحق برای فرد دیگری درج شود.

### راهکارهای سیاستی به منظور بهبود و گسترش اخلاق حرفه‌ای در نظارت و بازرسی

نظارت و بازرسی، بسیار مهم و دشوار است. درست عمل نکردن در این زمینه، می‌تواند باعث ناهنجاریها و مشکلات زیادی در جامعه گردد در حالی که اجرای صحیح نظارت و بازرسی می‌تواند به رشد و شکوفایی و ایجاد نظم در کشور کمک شایان و قابل توجهی کند؛ لذا به منظور ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظارت و بازرسی، توجه به راهکارهای ذیل ضروری است:

۱- فراهم ساختن بستر آموزش: مهمترین مانع سازمان در دستیابی به اخلاق سازمانی، ناتوانی در تغییر رفتار نهادینه شده در فرهنگ سازمانی است. تغییر رفتار ماند هر تغییر دیگری نیازمند برنامه‌های نظام مند آموزشی است. آموزش اخلاق در میان هر برنامه‌های آموزشی، پیچیدگیهای خاصی دارد و نیازمند رویکردی علمی است. ضعف عملکرد اخلاقی در هر دو سطح فردی و سازمانی، غالباً ناشی از ناآشنایی با مبانی و روشهای صحیح رویارویی اخلاقی است و همین موضوع نیازمندی سازمان و منابع انسانی را به آموزش پیوسته بهبود عملکرد اخلاقی نشان می‌دهد. بسیاری از افراد وظیفه اخلاقی خود را تشخیص می‌دهند اما نمی‌توانند انجام دهند؛ یعنی اخلاقی عمل کردن بویژه در موقعیت پیچیده کسب و کار، که به مهارتهای فراوانی هم نیازمند است، دشوار است. آموزش اخلاق در جهت تغییر و اصلاح رفتار است و این تغییر مستلزم فعلیت یافتن مهارتهای رفتاری است. برنامه‌های آموزشی باید موجب افزایش توانایی فرد در زمینه رفتار اخلاقی در موقعیتهای مختلف شود. سازمان‌های دولتی باید دستورالعملهایی به منظور رعایت اصول اخلاقی



صادر ، و آنها را به افراد و کارکنان با تشکیل همایش‌ها، کارگاه‌ها و برنامه‌های آموزشی ارائه کنند؛ اشخاصی را به عنوان مشاور به سازمان دعوت نمایند تا بتوانند درباره مسائل اخلاقی، افراد را راهنمایی، و در این زمینه نکات لازم را گوشزد کنند. به این ترتیب، ایجاد رعایت اصول اخلاق حرفه ای در کار در قالب آموزش و برگزاری همایش‌ها و سمینارها برای کارکنان و بازرسان و همچنین افزایش حس پاسخگویی مسئولان در نظارت و بازرسی به مردم از طریق حضور در رسانه‌های جمعی به صورت مکرر و شفاف‌سازی مشکلات و موانع موجود برای همگان به دلیل رفع ابهامات و رفع سوء تعبیر مردم از برخی از رفتارهای مسئولان، ضروری است.

۲- ایجاد شناسه های اخلاقی: یکی از ابزارهای رایج برای ارتقای اخلاق حرفه‌ای، شناسه های رفتاری یا آیین‌نامه‌های اخلاقی است؛ اینها یکی از ابزارهای سازمانی است برای تحقق اخلاق حرفه ای، تدوین، آموزش، اعمال و نظارت بر پیروی از شناسه ها و استانداردهای رفتاری. مدیرانی که از دغدغه های اخلاقی برخوردار بوده اند، تمام تلاش خود را صرف تهیه فهرستی از بایدها و نبایدهای رفتاری کرده اند. رعایت این بایدها و نبایدها، الگوی رفتار ارتباطی افراد سازمان با یکدیگر و نیز با ارباب رجوع و سایر افراد ذی نفع را در موقعیت های مختلف ترسیم می کند. شناسه های رفتاری، بیان رسمی ارزشهای سازمانی درباره موضوعات اخلاقی و اجتماعی معین است. شناسه ها معیار صحت رفتارهای حرفه‌ای در موقعیتهای مختلف را بیان، و معین می‌کند آیا در اخلاق حرفه‌ای سرپیچی یا تخلف صورت گرفته یا خیر و اگر صورت گرفت چه مجازاتی باید در نظر گرفته شود. این امر ویژگی مهم شناسه‌های رفتاری است که تنها به بیان اصول و کلیات اخلاقی بسنده نمی‌کند و در هر شغلی دقیقاً رفتارهای درست و نادرست را تعیین می‌کند به گونه‌ای که در تشخیص رفتار غیراخلاقی ابهام چندانی باقی نماند. این ویژگی امکان نظارت بر رفتار حرفه ای کارکنان سازمانها را فراهم می‌سازد. در این راستا، توجه به موارد ذیل ضروری است:

- تهیه و تدوین شناسه اخلاقی و منشور اخلاقی به صورت سوگندنامه برای سازمان بازرسی کل کشور و جامعه ناظران و بازرسان در کشور
- شناسه ها و منشور اخلاقی باید توسط مسئولان بازرسی و کارشناسانی که سالها تجربه در این زمینه دارند، با اعمال نظر و دریافت پیشنهادهای از جمعی از بازرسان (در گروه‌های سنی مختلف و با آگاهیهای مختلف) تدوین و تهیه شود.

- این شناسه ها و منشور اخلاقی باید مورد توافق همگان باشد و از اعمال سلیقه شخصی در آن بشدت جلوگیری شود.

- تعیین شرح وظایف و مسائل اخلاقی در منشور در مورد چگونگی برخورد و ارتباط مسئولان با کارکنان و مردم جامعه و اعمال مجازات برای مسئولان در صورت رعایت نکردن اصول اخلاقی و وظایف محول شده به آنان در برابر مردم در منشور

- اجرایی کردن و عملیاتی کردن شناسه اخلاقی به صورت ضابطه و قانونی منظم و فراگیر برای همه بدون اعمال تبعیض و دخالت ندادن و وارد نکردن بحث اخلاقیات به گستره زندگی و حریم خصوصی و شخصی کارکنان و افراد

- برخورد قاطعانه با افرادی که اصول و شناسه اخلاقی را در محیط کار رعایت نمی کنند به صورت یادآوری، اعمال جرائم مادی و هم چنین توقیف و تعلیق از کار و در نهایت، اخراج از کار هنگام مشاهده تخلفات شدید و چندباره (برای ایجاد نظم در سازمان و همداری برای کارکنان به منظور بهتر انجام دادن وظیفه شان)

- مشخص کردن دقیق این موضوع که هنگام وقوع تخلفات اخلاقی و عدم رعایت شناسه های اخلاقی در سازمان، چه نهاد و افرادی حق صدور حکم و اعمال مجازات را برای تخلفات درون سازمانی خواهند داشت.

۳- توجه به راهبرد توضیح خواستن به عنوان یکی از ابزارهای استراتژی نفوذ: اعمال نظارت، بازرسی و ارزیابی بدون استراتژی مدون ممکن نخواهد بود. حوزه نفوذ سازمانهای نظارتی بویژه «سازمان بازرسی کل کشور»، بسیار گسترده و بی مانند است. لذا برای اعمال نظارت استراتژیک به «استراتژی نفوذ» نیازمند است. یکی از شیوه های نفوذ، گفتگو و ارتباط چهره به چهره با مخاطب (مدیر یا کارمند) است. با توجه به ویژگیهای شخصیتی، روحی، روانی، فیزیولوژیکی و عاطفی هر فرد در گفتگو می توان با جمع بندی این ویژگیها به درون او نفوذ، و با آگاهی بیشتری با او ارتباط برقرار کرد و به اهداف مورد نظر دست یافت. با تحقق استراتژی نفوذ در فرایند توضیح خواستن، شاهد فراهم شدن زمینه تحقق نظارت استراتژیک خواهیم بود که ضمن مدیریت بر نظارت، افزایش اثربخشی و ارتقای اخلاق حرفه ای را در پی خواهد داشت؛ زیرا با رعایت این اصول، طی برگزاری جلسه اصلاح کارها ( توضیح خواستن) و در جریان دفاعیات، توضیحات و نظارت اقناعی درصد پذیرش پیشنهادها افزایش خواهد یافت. به گونه ای که بهانه ای برای عدم اجرای پیشنهادها

گزارش نهایی نخواهند داشت و از افزایش هزینه‌های مادی و معنوی جلوگیری خواهد شد (رمضانپور، ۱۳۸۷: ۱۴۳). هرگاه به تشخیص سازمان بازرسی کل کشور برای تصمیم‌گیری یا تنظیم گزارش (اصلاحی، تخلف اداری یا کیفری) در خصوص موضوعی ابهام باشد برای روشن شدن آن، توضیح خواسته می‌شود. از اینرو با توجه به اینکه در گزارشهای بازرسی افرادی که از قوانین و مقررات تخلف کرده باشند، پیشنهاد معرفی آنها به مراجع قضایی، هیأت‌های تخلفات و کمیته‌های انضباطی داده می‌شود. ممکن است آنها در پاسخ به این موارد، اعلام کنند که برای اقدام خود دلیل قانونی دارند و سازمان بازرسی از آنها سؤال نکرده است؛ لذا به دلیل جلوگیری از این اتفاق، سازمان بازرسی کل کشور به این مسئله توجه کند که قبل از فرستادن گزارش، توضیح موضوع را از مسئول مربوط بخواهد و پاسخ را در متن گزارش درج کند. بنابراین اهمیت و جایگاه توضیح در گزارشهای بازرسی کاملاً مشاهده می‌شود. با توجه به اینکه گزارش بازرس نباید جنبه توضیحی داشته باشد و تطبیق عملکرد هر دستگاه از ارکان اصلی آن گزارش است؛ یعنی اگر توضیح خواسته شود، گزارش بازرسی فاقد اعتبار خواهد بود و بیشتر جنبه سلیقه‌ای و نظریه‌ای پیدا می‌کند و گزارشها به نوعی دچار پیشداوری می‌گردد که بازرس بر اساس نظریات غیرمستدل و مستند گزارش تهیه می‌کند، توضیح خواستن هم جنبه کسب اطلاعات و هم جنبه اطلاع از موضوعات مطرح شده در پرونده‌ها را دارد. از نظر خبرگان سازمان، توضیح خواستن در روند جمع‌آوری مستندات و مدارک بازرسی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. بازرسان در مواردی به منظور تسریع در مأموریت خود و عدم تطویل مدت بازرسی و موشکافی پاسخهای رسیده به توضیح خواستن از مسئولان اقدام می‌کنند. از سوی دیگر وجه تمایز توضیح خواستن با دیگر وسائل و روشها، وجود بازرس و سؤالهای مکتوب در رفع ابهام پاسخ‌دهنده است که با همکاری و تشریح موضوع، شخص پاسخگو به معنا و مفهوم سؤالات بهتر پی خواهد برد. در بسیاری از بازرسیها به علت گستردگی موضوع و ارتباط پیچیده مسائل با یکدیگر، طرح سؤالها و پاسخهای گوناگون، راهگشای تصمیم‌گیری و اخطارنظر قطعی بازرسان در پرونده‌ها نمی‌تواند باشد. لذا با این روش (توضیح خواستن)، تشریح خواسته و یافته‌ها (دوباره) نظر مقام مسئول گرفته می‌شود و بازرسان به نقاط پنهان موضوع و صنفهای احتمالی گزارش آگاه می‌شوند و در نهایت اظهارنظر متقن و بایسته‌ای ارائه خواهند کرد. (احمدی گرجی، ۱۳۸۹).

۴- ضرورت توجه به اخلاق از دیدگاه فرهنگ اسلامی: در کشور ما به لحاظ بهره‌مندی از فرهنگ اسلامی و هم چنین آموزه‌های فرهنگ سنتی و اسلامی، اخلاق و رعایت اصول اخلاقی همواره از

جایگاه ارزنده‌ای در زندگی و کسب و کار مردم برخوردار بوده است. از یک سو خداوند در قرآن کریم هدف از رسالت پیامبران را تبیین و تشریح مکارم اخلاقی بر می‌شمرد و سیره، احادیث و روایات مربوط به رعایت اخلاق در معامله و کسب و کار از این بزرگان، خود مؤید این است. هر حرفه و شغلی از جمله نظارت و بازرسی از آداب و اصول خاصی پیروی می‌کند. این اصول حاکم بر حرفه، زمانی که با فرهنگ جامعه ترکیب می‌شود، مورد تأیید آن جامعه قرار می‌گیرد.

۵- ایجاد تعهد در سازمان: تعهد یکی از ارکان اصلی اخلاق است که عضویت محوری در تمام نظریه‌های اخلاقی دارد. مدیران یعنی کسانی که عهده‌دار تصمیماتی هستند که رفتار سازمان را هدایت می‌کنند، باید مطمئن باشند که چارچوب اخلاقی آنان در کل سازمان تعمیم می‌یابد. مدیران باید نقش الگو را برای تمامی اعضای سازمان داشته باشند. آنان باید متعهد شوند که سازمان هم در جهت افزایش بهره‌وری و هم در جهت اهداف مربوط به مسئولیت‌های اجتماعی سازمان گام بر می‌دارد. یک کنترل داخلی برای اعمال مسئولیت اجتماعی سازمان، داشتن شخصی به نام هشدار دهنده است. این شخص تمامی اعمال خلاف سازمانی را بررسی، و از جنبه ضوابط اخلاقی آن را ارزیابی، و سازمان را از خطرهای اقدامات غیرقانونی و سایر ضربات حفظ می‌کند. اخلاق حرفه‌ای برای هر فرد زمانی معنی می‌یابد و زمانی فرد تمامی قوانین و مقررات فردی و اجتماعی را رعایت می‌کند که این اطمینان را یابد که با اجرای صحیح وظیفه خود، از نظر جسمی و روحی متضرر نمی‌شود و به خود و افراد وابسته‌اش آسیب و یا تهدیدی مبنی بر صحیح انجام دادن کارها نخواهد رسید. اگر چنین احساس امنیت و اطمینانی برای بازرسان باشد، فرد به طور طبیعی اخلاق را رعایت می‌کند و اعتماد به بازرسان افزایش می‌یابد و نظارت بر بازرسان بسیار کم و راحت تر خواهد شد. فرد بازرس برای اجرای کامل اخلاق حرفه‌ای باید از همه لحاظ چه مادی و چه معنوی در آسایش و امنیت تمام باشد.

۶- لزوم رعایت اخلاق شغلی: اخلاق کاری، مجموعه‌ای از بایدها و نبایدها است که کارکنان هر سازمان در جهت تحقق کامل شرایط کمی و کیفی که تعهد کرده‌اند، باید رعایت کنند. هر فردی علاوه بر زندگی خویش در برابر بخشی از محیطی مسئول است که در آن زندگی می‌کند (محیط شخصی و کاری). فرد می‌باید رابطه خود را با محیط با توجه به شغلی که دارد به گونه‌ای تنظیم کند که همزمان با ایجاد وجدان اخلاقی، وظیفه و مسئولیت اصلی خویش را در برابر دیگر افراد بخوبی انجام دهد. به‌کارگیری اخلاق صحیح شغلی در محیط کار، اعتماد دیگران را جلب می‌کند و باعث

ایجاد فرصتهای اجتماعی و اقتصادی بیشتر می‌شود؛ مسئولیت‌پذیری فرد در محیط کار و در برابر شغل افزایش می‌یابد. دسترسی به تمام این عوامل مستلزم رعایت حقوق دیگران و ادای وظیفه شغلی به بهترین صورت ممکن به همراه به‌کارگیری وجدان اخلاقی است.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

اخلاق در هر شغل و حرفه‌ای، بویژه در نظارت و بازرسی می‌تواند عامل بازدارنده بسیار خوبی برای وقوع سهل‌انگاری‌ها و تخلفات شود و هم‌چنین راهنمای خوبی برای به‌انجام رساندن کارها باشد به گونه‌ای که هم خود و هم مسئولان و از همه مهم‌تر، مردم جامعه از روند اجرای کار رضایت کافی داشته باشند و هم نتایج خوبی در صورت اجرای صحیح کار در جامعه مشاهده گردد. از اینرو، در خصوص اخلاق حرفه‌ای در نظارت و بازرسی، نهادهای نظارتی و بازرسان می‌بایست به راهبردهای اسلامی نظیر ویژگی‌های قلبی (اخلاص، توکل، نصیحت و خیرخواهی، کینه و دشمنی)، قولی (صمت، رازداری، عیب‌پوشی، راستگویی) و عملی (تواضع، صبر و پشتکار، پرهیز از رشوه، خوشخویی، علم و آگاهی) و راهکارهای سیاستی در دو سطح فردی و سازمانی نظیر دانش و اطلاعات تخصصی حوزه مورد بازرسی، شنیدن اظهارنظرهای مختلف در خصوص موضوع، داشتن صبر و حوصله در جهت کشف حقیقت، داشتن دیدی سیستمی، تمایز بین نظارت و تجسس، خودحسابرسی و خودکنترلی، عدم تعصب و جانبداری، حساسیت در برابر پدیده‌های پیرامونی، داشتن شجاعت برخورد با تخلف و متخلفان، داشتن مهارت‌های ارتباطی و ادراکی، برخورداری از تفکر استراتژیک و کلان‌نگر، داشتن قدرت تجزیه و تحلیل، توانایی جمع‌آوری اطلاعات، تسلط بر چگونگی اخذ توضیح و

استراتژی نفوذ، ایجاد کدهای رفتاری، تعهد سازمانی، ترویج اخلاق بازرسی،  
برگزاری همایش‌ها و گردهمایی‌های آموزشی دوره‌ای توجه نمایند.

## منابع فارسی

۱. ابطحی، سیدحسین (۱۳۸۶)، «رابطه میان تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی».
۲. احمدی گرجی، حسینعلی (۱۳۸۹)، «راهبرد نفوذ در نظارت استراتژیک»، تهران، نشر فرمنش.
۳. خوانساری، محمدباقر، روضات الجنات، اسماعیلیان قم.
۴. دادگر، داود (۱۳۸۰)، «مبانی بازرسی و تهیه گزارش‌های ویژه نظارتی»، مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی، تهران، سازمان بازرسی کل کشور.
۵. رخشنده‌ور، علیرضا (۱۳۷۸)، «جایگاه و نقش نظارت در نظام ج.ا.ایران»، مجموعه مقالات چهارمین اجلاس بازرسان کل آسیا.
۶. رمضانپور نرگسی، محمود (۱۳۸۷)، «مبانی نظارت و بازرسی»، تهران، نشر پلک.
۷. ساجدی‌نیا، محمدحسین (۱۳۸۳)، «اصول و مبانی مدیریت در اسلام»، شهر آشوب.
۸. سعادت پرور، علی، سرالاسرار، ج ۱.
۹. طباطبایی، محمدحسین (۱۳۹۴-۱۳۹۰)، «المیزان فی تفسیرالقرآن»، بیروت.
۱۰. فرامرز قراملکی، احد (۱۳۸۵)، «اخلاق حرفه‌ای»، تهران، نشر مجنون.
۱۱. القرشی (ابن اخوه)، محمد (۱۴۰۸ق)، «معالم القریه»، قم، دفتر تبلیغات اسلامی.
۱۲. قمی، شیخ عباس، سفینه البحار، ج ۷.
۱۳. کلینی، محمدبن یعقوب (۱۳۶۵)، «الاصول من الکافی»، دارالکتب الاسلامیه، تهران.
۱۴. لورنژ، پیترو و دیگران (۱۳۸۵)، «کنترل استراتژیک»، ترجمه سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۵. مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۳ق)، «بحارالانوار»، بیروت، مؤسسه الوفاء.
۱۶. محسنیان‌راد، مهدی (۱۳۷۵)، «مدلی برای روزنامه‌نگاری در جوامع اسلامی»، رسانه، شماره

۱۷. محمدی ری شهری، محمد (۱۳۶۳)، «میزان الحکمه»، مکتبه الاعلام الاسلامی.
۱۸. مدرسی، سید محمدرضا (۱۳۷۱)، «فلسفه اخلاق»، سروش، تهران.
۱۹. سیوطی، جلال الدین، الدیباچ علی صحیح مسلم، ج ۱، باب ۶۵، حدیث ۲۹.

### منابع انگلیسی

1. Becker, Norman, "The Complete Book of Home Inspection", (2002) McGraw-Hill Professional.
2. Kathrine M. Barlol and David C. Martin (1994). "Management", Mc Graw-Hill.

