

Przeciwdziałanie (zapobieganie i wykrywanie) nadużyciom, a także korupcji, wymaga wykorzystywania wielu różnych rozwiązań, zazwyczaj działających w ścisłym powiązaniu.

Bez świadomości istnienia problemów nie da się im zapobiegać, dlatego też organizacje, w tym firmy, w ramach budowanych **Systemów Compliance (CMS - Compliance Management System)** kładą nacisk na wprowadzanie punktów kontaktowych dla sygnalistów czyli osób będących świadkami lub wręcz uczestnikami niepożądanych sytuacji. Poufność i anonimowość są szczególnie ważnymi wymaganiami stawianymi przez osoby chcące podzielić się swoją wiedzą.

T-Mobile Polska do zbierania tego typu zgłoszeń wykorzystuje kilka kanałów - bezpośrednio, które z założenia nie zapewniają anonimowości (kontakt osobisty, wewnętrzny numer telefonu), oraz pośrednio, z wbudowanymi mechanizmami poufności (adres e-mail, dostępny także z zewnątrz firmy) i anonimowości (dedykowany portal internetowy, dostępny dla wszystkich). Mimo tego, że część z kanałów komunikacji nie może zapewnić anonimowości osobie zgłaszającej nieprawidłowość, to jej dane, pozwalające na identyfikację, są trzymane w poufności tak długo, jak jest to możliwe ze względu na prowadzone prace wyjaśniające.

Samo przygotowanie i uruchomienie punktów kontaktowych nie jest jednak wystarczające i nie zapewnia odpowiedniego efektu w organizacji. Konieczne jest przekonanie użytkowników tych narzędzi, że podejmowane przez nich ryzyko (związane ze stereotypowym odbiorem działań sygnalisty) będzie zrównoważone poprzez działania podjęte w celu wyjaśnienia potencjalnych nieprawidłowości. Dlatego też wprowadzając w **T-Mobile Polska system CMS** równolegle prowadziliśmy działania komunikacyjne i edukacyjne, służące przełamaniu istniejących stereotypów.

W ramach prowadzonej akcji informacyjnej przeprowadziliśmy szkolenia dla pracowników, których zakres obejmował informacje dotyczące technicznych rozwiązań dotyczących zgłaszania nieprawidłowości, włącznie z wyjaśnieniem sposobów pomagających w zapewnieniu różnych poziomów poufności i anonimowości zgłoszeń. Kolejnym elementem szkoleń było przedstawienie konkretnych czynności i zasad, które są stosowane przez pracowników Compliance w przypadku otrzymania zgłoszenia od sygnalisty - podstawową zasadą jest traktowanie każdego zgłoszenia z takim samym zaangażowaniem oraz traktowanie osoby zgłaszającej z szacunkiem. Także dzięki temu, że nasze rozwiązanie daje możliwość kontaktu zwrotnego nawet dla osób dokonujących anonimowych zgłoszeń, jesteśmy w stanie prowadzić konwersacje z osobami zgłaszającymi nieprawidłowości i wyjaśniać decyzje podejmowane w ramach postępowań.

Dlatego też rozwiązanie dla sygnalistów nie jest jedynie kwestią technologii (choć ta jest bardzo ważna, szczególnie, gdy chcemy zapewnić anonimowość zgłaszającym), ale także odpowiednich procesów dotyczących postępowania z napływającymi zgłoszeniami. Innymi słowy, nie wystarczy samo uruchomienie punktów kontaktowych. Trzeba także stale pracować nad sposobem rozwiązywania zgłaszanych kwestii.