



INTERNATIONAL OMBUDSMAN ASSOCIATION

STANDARDELE DE PRACTICĂ

PREAMBUL

Standardele de practică ale IOA se bazează și derivă din principiile etice enunțate în Codul deontologic al IOA.

Fiecare birou de Ombudsman ar trebui să aibă o Cartă Organizațională sau Termeni de Referință, documente aprobate de conducerea superioară, care să sublinieze principiile funcției de Ombudsman în organizația respectivă și conformitatea acestora cu Standardele de Practică ale IOA.

STANDARDE DE PRACTICĂ INDEPENDENȚĂ

- 1.1 Biroul Ombudsmanului și Ombudsmanul sunt independenți de alte entități organizatorice.
- 1.2 Ombudsmanul nu deține în cadrul organizației nicio altă poziție care i-ar putea compromite independența.
- 1.3 Ombudsmanul decide discreționar dacă și cum să acționeze în ceea ce privește îngrijorarea unei persoane, tendințele sau îngrijorările comune unui grup de persoane, în timp. Ombudsmanul poate, de asemenea, iniția o acțiune privind o anumită îngrijorare, bazată pe directă observație a Ombudsmanului.
- 1.4 Ombudsmanul are acces la toate informațiile și persoanele din organizație, în conformitate cu legea.
- 1.5 Ombudsmanul are autoritatea de a selecta personalul Biroului Ombudsmanului și de a gestiona bugetul și operațiunile Biroului Ombudsmanului.

NEUTRALITATE ȘI IMPARTIALITATE

- 2.1 Ombudsmanul este neutru și imparțial.
- 2.2 Ombudsmanul militează pentru imparțialitate, echitate și obiectivitate în ceea ce privește tratamentul oamenilor și considerarea problemelor. Ombudsmanul pledează pentru echitabilitate și procesele administrate în mod echitabil și nu este reprezentantul niciunei persoane din cadrul organizației.
- 2.3 Ombudsmanul este un raportor neutru către cel mai înalt nivel posibil din organizație și operează independent de ierarhia obișnuită și de liniile de personal. Ombudsmanul nu ar trebui să raporteze către nicio funcție de conformitate din organizație și nici să fie afiliat structural acesteia.
- 2.4 Ombudsmanul nu are niciun rol suplimentar în cadrul organizației, care ar compromite neutralitatea Ombudsmanului. Ombudsmanul nu ar trebui asociat cu orice canale formale sau informale din cadrul organizației într-un mod care ar putea crea conflicte de interese reale sau percepute pentru Ombudsman. Ombudsmanul nu ar trebui să aibă niciun interes personal sau vreo miză în rezultatul unei probleme și nu ar trebui să aibă niciun câștig sau pierdere din rezolvarea unei probleme.
- 2.5 Ombudsmanul are responsabilitatea de a lua în considerare preocupările și interesele legitime ale tuturor persoanelor afectate de problema expusă.
- 2.6 Ombudsmanul ajută la dezvoltarea unei game de opțiuni responsabile pentru rezolvarea problemelor și facilitează discuțiile pentru a identifica cele mai bune opțiuni.

CONFIDENȚIALITATE

- 3.1 Ombudsmanul realizează toate comunicările cu cei care solicită asistență, asigurând încredere și ia toate măsurile rezonabile pentru a proteja confidențialitatea, inclusiv următoarele:
Ombudsmanul nu dezvăluie și nu trebuie să se solicite să dezvăluie identitatea niciunei persoane care contactează Biroul Ombudsmanului, Ombudsmanul nu dezvăluie informații furnizate în mod confidențial care ar putea conduce la identificarea vreunei persoane care contactează Biroul Ombudsmanului, fără permisiunea expresă a persoanei respective, permisiune acordată în cadrul discuțiilor informale cu Ombudsmanul; Ombudsmanul ia măsuri specifice legate de problema unei persoane numai cu permisiunea expresă a acesteia și numai în limitele mandatului acordat și chiar și atunci este decizia exclusivă a Ombudsmanului, cu excepția cazului în care o astfel de acțiune poate fi întreprinsă într-un mod care protejează identitatea persoanei care contactează Biroul Ombudsmanului. Singura excepție de la privilegiul confidențialității este reprezentată de situația în care se constată că există risc iminent de vătămare gravă, precum și de situația care nu există altă opțiune rezonabilă. Ombudsmanul este cel care determină existența acestui risc.
- 3.2 Comunicările dintre Ombudsman și alte persoane (realizate în timp ce Ombudsmanul desfășoară activitate în această calitate) sunt considerate privilegiate. Privilegiul aparține Ombudsmanului și Biroului Ombudsmanului, mai degrabă decât oricărei părți implicate în problemă. Alte persoane nu pot renunța la acest privilegiu.
- 3.3 Ombudsmanul nu depune mărturie în cadrul unui proces formal în cadrul organizației și se opune să depună mărturie în orice proces formal din afara organizației cu privire la contactul vizitatorului cu Ombudsmanul sau cu privire la informații confidențiale comunicate Ombudsmanului, chiar dacă i se acordă permisiunea sau i se solicită acest lucru. Cu toate acestea, Ombudsmanul poate furniza informații generale, neconfidențiale, despre Biroul sau profesia de Ombudsman.
- 3.4 Dacă Ombudsmanul urmărește o problemă sistemică (de exemplu, oferă feedback cu privire la tendințe, probleme, politici și practici), Ombudsmanul o face într-un mod care protejează identitatea indivizilor.
- 3.5 Ombudsmanul nu păstrează în numele organizației înregistrări care să conțină informații de identificare.
- 3.6 Ombudsmanul păstrează informațiile (de exemplu, note, mesaje telefonice, calendare de întâlniri) într-o locație și o manieră sigure, protejate de inspecția altor persoane (inclusiv personalul de conducere) și are o practică consecventă pentru distrugerea acestor informații.
- 3.7 Ombudsmanul pregătește orice date și/sau rapoarte într-un mod care protejează confidențialitatea.
- 3.8 Comunicările făcute ombudsmanului nu reprezintă notificări oficiale ale organizației. Ombudsmanul nu acționează ca agent, nu acceptă notificarea în numele organizației și nu trebuie să se regăsească într-o funcție sau să dețină vreun rol care pentru organizație echivalează cu primirea de notificări oficiale. Cu toate acestea, ombudsmanul poate să îndrume persoanele interesate către locul adecvat unde poate fi făcută notificarea oficială.

INFORMALITATE ȘI ALTE STANDARDE

- 4.1 Ombudsmanul funcționează în mod informal utilizând mijloace precum: ascultarea, furnizarea și primirea de informații, identificarea și reformularea problemelor, dezvoltarea unei game de opțiuni responsabile și - cu permisiunea și decizia Ombudsmanului - implicarea în intervenții informale ale unor terți. Când este posibil, Ombudsmanul îi ajută pe oameni să dezvolte noi modalități de rezolvare a problemelor.
- 4.2 Ombudsmanul, ca resursă informală și neînregistrată, urmărește rezolvarea preocupărilor și analizează neregulile procedurale și/sau problemele sistemice, atunci când este cazul.
- 4.3 Ombudsmanul nu ia decizii obligatorii, nu mandatează politici sau nu soluționează în mod formal probleme pentru organizație.
- 4.4 Ombudsmanul completează, dar nu înlocuiește, niciun canal formal. Utilizarea Biroului Ombudsmanului este voluntară și nu reprezintă un pas necesar în niciun proces de plângere sau politică organizațională.
- 4.5 Ombudsmanul nu participă la nicio procedură formală de investigație sau de judecată. Investigațiile formale ar trebui să fie efectuate de către alte canale. Atunci când este solicitată o anchetă formală, Ombudsmanul recomandă persoanelor care au solicitat ancheta să se îndrepte către birourile sau persoana corespunzătoare.
- 4.6 Ombudsmanul identifică tendințele, problemele și preocupările legate de politici și proceduri, inclusiv potențiale viitoare probleme și preocupări, fără a încălca confidențialitatea sau anonimatul și oferă recomandări pentru abordarea lor responsabilă.
- 4.7 Ombudsmanul acționează în conformitate cu Codul deontologic și Standardele de practică ale IOA, își actualizează cunoștințele profesionale, urmărind o pregătire continuă și oferă personalului oportunități de formare profesională.
- 4.8 Ombudsmanul se străduiește să fie demn de încrederea acordată biroului Ombudsmanului.