

# Стандарты работы Международная ассоциация омбудсменов

## Введение

Стандарты работы МАО основаны на моральных принципах и вытекают из Морального кодекса МАО.

В каждом офисе омбудсмента должен быть одобренный старшим руководством Устав, или Список обязанностей, в котором изложены принципы работы омбудсмента в этой организации и их соответствие Стандартам работы МАО.

## Стандарты работы

### Независимость

- 1.1 Офис омбудсмента и омбудсмен независимы от других организационных структур.
- 1.2 Омбудсмен не может занимать другую должность в организации, которая могла бы скомпрометировать его независимость.
- 1.3 Омбудсмен сам принимает решение, предпринимать или нет какие-либо действия в отношении конкретной жалобы, тенденции или нескольких жалоб с течением времени. Омбудсмен также может предпринять действия по поводу, выявленному им самим.
- 1.4 Омбудсмен имеет доступ ко всей информации и ко всем сотрудникам организации в рамках закона.
- 1.5 Омбудсмен имеет полномочия отбирать работников в офис омбудсмента и управлять сметой и работой офиса омбудсмента.

### НЕЙТРАЛИТЕТ И БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ

- 2.1 Омбудсмен нейтрален, беспристрастен и независим.
- 2.2 Омбудсмен борется за беспристрастность и объективность в общении с людьми и при рассмотрении их дел. Омбудсмен выступает за справедливое и равноправное ведение процессов и не выступает на стороне ни одного из работников организации.
- 2.3 Омбудсмен является назначенным нейтральным лицом, отчитывающимся на самом высоком уровне в организации и действующим независимо от обычных линейных и кадровых структур. Омбудсмен не должен отчитываться перед внутренним контролем или быть структурно связан с какой-либо функцией внутреннего контроля организации.
- 2.4 Омбудсмен не занимает никаких дополнительных должностей в организации, которые могли бы скомпрометировать нейтралитет омбудсмента. Омбудсмен не должен быть связан с какими-либо формальными или неформальными ассоциациями в организации, которые могли бы привести к конфликту интересов или быть восприняты как конфликт интересов. Омбудсмен не должен иметь личных материальных и нематериальных интересов или ожидать прибыли или убытков от результатов дела.
- 2.5 Омбудсмен отвечает за рассмотрение законных жалоб и интересов всех лиц, имеющих отношение к разбираемому делу.
- 2.6 Омбудсмен помогает разработать надежные варианты решения проблем и проводит обсуждение для выявления наилучших вариантов.

### КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 3.1 Омбудсмен держит весь обмен информацией с теми, кто ищет помощи, в строгой секретности и принимает все необходимые меры для обеспечения конфиденциальности, включая следующее: Омбудсмен не раскрывает конфиденциальную информацию, если не получит на то разрешение во время неформального обсуждения, и даже в этом случае это остается на его усмотрение; омбудсмен не раскрывает, и его нельзя заставить раскрыть, имена людей, связавшихся с офисом омбудсмента; омбудсмен также не раскрывает предоставленную по секрету информацию, которая могла бы привести к раскрытию людей, связавшихся с офисом омбудсмента, без явного выраженного разрешения этих людей; омбудсмен предпринимает конкретные действия по индивидуальному делу только с явного разрешения этого человека и только в разрешенной степени, если только подобное действие может быть предпринято таким образом, чтобы скрыть имя человека,

связавшегося с офисом омбудсмена. Единственным исключением из этой привилегии является неминуемая угроза серьезного ущерба и отсутствие какого-либо другого разумного варианта. Решение о том, существует ли такая угроза, принимает омбудсмен.

- 3.2 Контакты между омбудсменом и другими людьми (пока омбудсмен находится в этой должности) считаются привилегированными. Привилегия принадлежит омбудсмену и офису омбудсмена, а не сторонам в деле. Другие лица не могут отвергнуть эту привилегию.
- 3.3 Омбудсмен не выступает свидетелем ни в каких формальных процессах внутри организации и отказывается выступать свидетелем в каких бы то ни было формальных процессах за пределами организации, даже если ему будет дано на то разрешение или его попросят об этом.
- 3.4 Если омбудсмен систематически занимается вопросом (т.е., предоставляет информацию о тенденциях, проблемах, политике и практике), то он делает это, не раскрывая имен.
- 3.5 Омбудсмен не ведет записей, которые могли бы сделать информацию открытой для организации.
- 3.6 Омбудсмен хранит информацию (например, записи, телефонные сообщения, календари встреч) в надежном месте, защищенном от просмотра другими лицами (включая руководство) и придерживается стандартной практики уничтожения такой информации.
- 3.7 Омбудсмен готовит любую информацию и/или отчеты так, чтобы сохранить конфиденциальность.
- 3.8 Информация, полученная омбудсменом, - не для сведения организации. Омбудсмен не является уполномоченным организацией, не принимает сведения от лица организации, и не выступает в роли или должности, назначенной организацией для получения сведений от лица организации. Однако омбудсмен может направить людей в соответствующее место для получения формальных сведений.

## **НЕФОРМАЛЬНОСТЬ И ДРУГИЕ СТАНДАРТЫ**

- 4.1 Омбудсмен действует на неформальной основе следующим образом: слушает, предоставляет и получает информацию, выявляет и переформулирует вопросы, разрабатывает комплекс ответных мер и - с разрешения и по усмотрению омбудсмена – неформально привлекает к участию третьи стороны. При возможности омбудсмен помогает людям разработать новые способы решения проблем.
- 4.2 Омбудсмен как неформальный и непротокольный источник стремится разрешить конфликтные ситуации и изучает процедурные нарушения и/или более широкие системные проблемы, когда это целесообразно.
- 4.3 Омбудсмен не принимает обязывающих решений, не задает линию поведения и не принимает формальных решений за организацию.
- 4.4 Омбудсмен дополняет формальные каналы, но не заменяет их собой. В любом спорном вопросе или организационной политике обращение в офис омбудсмена является добровольным, но не обязательным.
- 4.5 Омбудсмен не участвует ни в каких формальных расследованиях или судебных процессах. Формальные расследования должны проводиться другими. Если поступил запрос о формальном расследовании, омбудсмен направляет людей в соответствующие офисы или к соответствующим лицам.
- 4.6 Омбудсмен выявляет тенденции, проблемы и жалобы о политике и процедурах, включая возможные будущие проблемы и жалобы, не нарушая конфиденциальности или анонимности, и дает рекомендации для надежного их решения.
- 4.7 Омбудсмен действует в соответствии с Моральным кодексом и Стандартами работы МАО, поддерживает свой профессиональный уровень, продолжая свое образование, и предоставляет возможность профессиональной подготовки для работников.
- 4.8 Омбудсмен прикладывает все усилия, чтобы оправдать доверие, возложенное на офис омбудсмена.