

# КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ

## ПРЕАМБУЛА

Цель Международной ассоциации омбудсменов (IOA) — обеспечить соответствие деятельности организационных омбудсменов высоким стандартам<sup>1</sup>. В Кодексе поведения изложены принципы работы и основные ценности, которые лежат в основе стандартов практической деятельности IOA.

Настоящий Кодекс поведения отражает приверженность ассоциации IOA цели создания последовательно структурированных программ омбудсменов, а также установления принципов этичного поведения и добросовестности деятельности организационных омбудсменов.

## ОСНОВНЫЕ ЦЕННОСТИ

Для выполнения своей функции омбудсмены должны вести себя как подобает профессионалам. Для деятельности омбудсмена важное значение имеют следующие основные ценности:

- действовать честно и добросовестно;
- обеспечивать объективность и придерживаться принципов справедливости;
- оставаться непредвзятым, проявлять эмпатию и уважение к индивидуальным особенностям;
- поощрять уважение человеческого достоинства, обеспечение многообразия, равенства, инклюзивности и принадлежности;
- демонстрировать точное понимание посредством активного слушания;
- расширять права и возможности, поощрять самоопределение и коллективное решение задач; и
- стремиться быть доступным, надежным и авторитетным неформальным ресурсом.

## ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### **САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ**

Омбудсмен независим от структуры подотчетности, функциональных подразделений, а также в своих заявлениях и в вопросах принятия решений. Омбудсмен подотчетен руководителям наиболее высокого ранга внутри организации и не отчитывается перед функциональным подразделением или организацией, которые могут повлиять или быть восприняты, как оказывающие влияние, на независимость омбудсмена.

### **БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ**

Омбудсмен — назначенный нейтральный и беспристрастный ресурс, который не принимает чью-либо сторону и не выступает в качестве защитника какого-либо физического или юридического лица. Омбудсмен избегает возникновения конфликтов интересов и действий, которые могут быть восприняты как конфликт интересов.

### **НЕФОРМАЛЬНОСТЬ**

Омбудсмен не принимает участия в каких-либо оценочных, дисциплинарных, юридических или административных разбирательствах, связанных с вопросами, доведенными до сведения омбудсмена. Омбудсмен не уполномочен принимать деловые и политические решения или проводить официальные

---

<sup>1</sup> Термин «омбудсмен» охватывает все применимые обозначения, используемые в отношении организационного омбудсмена.

расследования от имени организации. Омбудсмен не выступает в качестве агента организации для получения заявлений о претензиях к организации и не имеет права быть официальным каналом представления данных для организации по вопросам, доведенным до сведения омбудсмена, за исключением случаев, когда это прямо и конкретно предусмотрено законом.

### **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Обеспечение конфиденциальности — определяющая характеристика деятельности омбудсмена. Личность тех, кто обращается за помощью к омбудсмену, и все коммуникации с ними являются конфиденциальными в максимально возможной степени, разрешенной законом. Омбудсмен вправе по своему усмотрению раскрывать конфиденциальную информацию, если обращающееся за помощью лицо предоставляет на это разрешение; если невыполнение такого раскрытия может привести к неминуемому риску причинения серьезного ущерба; или если это необходимо для защиты в связи с официальной жалобой относительно ненадлежащего осуществления профессиональных функций.