የተግባር ደረጃዎች

መግቢያ

የተግባር ደረጃዎች በአለም አቀፍ የእንባ ጠባቂ ማህበር (International Ombuds Association, IOA) የስነምግባር ደንብ ውስጥ በተገለጹ መሰረታዊ መርሆዎች እና ዋና ዋና እሴቶች ላይ የተመሰረተ ነው። እነዚህ መርሆዎች ራስን መቻል፣ አለማዳላት፣ የአሰራር ቀላልነት እና ሚስጥራዊነት ናቸው። እነርሱ ትክክለኛ የሆነ የእንባ ጠባቂ ፕሮግራም ለማከናወን አስፈላጊ የሆኑ አካላትን እና መስፈርቶችን ይገልጻሉ። ዋና ዋና እሴቶች የእንባ ጠባቂ ስራን የሚያጎሉ ባለሙያዊ ጥራቶች ላይ አጽንዖት ይሰጣሉ። መርሆዎች እና ዋና ዋና እሴቶች እንባ ጠባቂ[1] በሁሉም የድርጅት ደረጃዎች ላይ ያሉ ግለሰቦችን መርዳት፤ ግጭቶችን መፍታት፤ ተግባቦትን ማሳለጥ እና ጉዳዮችን በማቅረብ እና እያደጉ በመጡ ወይም ሥርዓታዊ አሳሳቢ ጉዳዮች ላይ በሚሰጥ ግብረመልስ በኩል ድርጅትን መርዳት የመሳሰሉ ኃላፊነቶችን እንዲወጣ ይመራሉ። እነዚህ በተለያዩ አቀማመጦች እና ስልጣኖች ውስጥ ሊተገበሩ ይችላሉ።

በስነምግባር ደንቡ ውስጥ ከተካተቱት ዋና ዋና የእሴቶች ጥምረት ጋር፣ እነዚህ የተግባር ደረጃዎች ስፖንሰር በሚያደርግ ድርጅት ውስጥ ለእንባ ጠባቂ ልዩ እና ዋጋ ያለው ሚና አስፈላጊ የሆነ መሰረትን ይቀርጻል።

1. አጠቃላይ የተግባር ደረጃዎች

1.1 እንባ ጠባቂ ለአንድ ድርጅት ራሱን የቻለ፣ የማያዳላ፣ ቀላል አሰራር ያለው እና ሚስጥራዊ ሃብት ነው። የእነዚህ የተግባር ደረጃዎችን ማክበር ለማንኛዉም የእንባ ጠባቂ ፕሮግራም አስፈላጊ ነው።

1.2 እንባ ጠባቂው ሰዎችን በፈቃደኝነት በማማከር በኩል ይረዳል እና አሳሳቢ ጉዳዮቻቸውን ለመፍታት አማራጮችን ለማጎልበት መረጃን፣ መመሪያን እና እርዳታን ያቀርባል። በሚቻልበት ጊዜ፣ የእንባ ጠባቂው እምነትን የሚገነቡ፣ ግንኙነቶችን የሚያጎለብቱ እና በድርጅት ውስጥ ግንኙነትን የሚያሻሽሉ ውጤቶችን ያሳልጣል።

1.3 እንባ ጠባቂው የሂደት አለመስተካከሎችን እና ሥርዓታዊ ችግሮችን በመለየት ድርጅቱን ይረዳል። ይህ እያደጉ ያሉ አዝማሚያዎችን፣ የፖሊሲ ክፍተቶችን እና ሚስጥራዊ ግንኙነቶችን ወይም መረጃን በማይገለጹ መንገዶች ውስጥ ያሉ የችግር ፈጣሪ ባህርይ አካሄዶችን ሊያካትት ይችላል። የእንባ ጠባቂው እነዚህን አሳሳቢ ጉዳዮች ለመፍታት ጠቃሚ የሚመከሩ ሀሳቦችን ለድርጅቱ ሊያቀርብ ይችላል።

1.4 እያንዳንዱ የእንባ ጠባቂ ፕሮግራም ቻርተር፣ የማጣቀሻ ውሎች ወይም የIOA የስነምግባር ደንብ ድንጋጌዎችን እና የተግባር ደረጃዎችን የሚያከብር እንዲሁም እንባ ጠባቂው የሚንቀሳቀስበትን መሰረት የሚገልጽ በድርጅቱ ሥራ አስፈጻሚ አመራር የተፈቀደ ዝርዝር የፕሮግራም መግለጫ ሊኖረው ይገባል።

1.5 እንባ ጠባቂው አግባብነት ባለው የተከታታይ ትምህርት በኩል ሙያን ይጠብቃል እና ለእንባ እጠባቂው ሰራተኛ የሙያ እድገት እድሎችን ያቀርባል።

2. ራስን መቻል

2.1 እንባ ጠባቂው በአቋም፣ በአላማ፣ በተግባር እና በውሳኔ ማስተላለፍ እራሱን የቻለ ነው። እንባ ጠባቂው ከመስመሩ እና ከሰራተኛ ሪፖርት አደራረግ መዋቅሮች ራሱን ችሎ እና በድርጅቱ ውስጥ ካሉ ሌሎች ተግባራት ወይም አካላት ተጽዕኖ ውጪ ሆኖ ይንቀሳቀሳል።

2.2 የእንባ ጠባቂው ፕሮግራም በድርጅቱ ውስጥ ላለ ለሚቻለው ከፍተኛ ባለስልጣን ሪፖርት ያደርጋል። የእንባ ጠባቂውን ሚናዎች እና ኃላፊነቶች በሚፈጽምት ጊዜ፣ እንባ ጠባቂው ራሱን መቻሉ ላይ ተጽዕኖ ሊያደርግ ወይም ተጽዕኖ እንደሚያደርግ ግንዛቤ የተደረገበት ማንኛዉንም ተግባር በፕሮግራም ሪፖርት አያደርግም።

2.3 እንባ ጠባቂው ራሱን መቻሉን የሚያመቻምች ወይም እንዳመቻመቸ በምክንያታዊነት ግንዛቤ እንዲደረግበት የሚያስችል ሌላ ማንኛዉም አቋም አይዝም። እንባ ጠባቂው ሌሎች የእንባ ጠባቂ ግዴታዎች ከሌሉት፣ እነዚያ ግዴታዎች ከእንባ ጠባቂ ግዴታዎች ጋር ጣልቃ መግባት አይገባቸውም። እንባ ጠባቂው እንደ እንባ ጠባቂነት እየተገበረ እና ሳይተገበር ሲቀር፣ በግልጽ ማቅረብ ይገባዋል።

2.4 እንባ ጠባቂው የእንባ ጠባቂ ፕሮግራም ሰራተኛ የመምረጥ እና የእንባ ጠባቂ ፕሮግራም በጀት እና ክንውኖችን ያለምንም ያልተገባ ውጫዊ ተጽዕኖ ወይም ገደቦች የማስተዳደር ስልጣን አለው። ይሁን እንጂ፣ እንባ ጠባቂው በእንባ ጠባቂው ፕሮግራም ውስጥ በውስጣዊነት ካልሆነ በቀር መደበኛ የሆነ የፖሊሲ ማዘጋጀት፣ አፈጻጸም ወይም የቅጣት ሚና የለውም።

2.5 እንባ ጠባቂው የግለሰብ፣ የቡድን ወይም ሥርዓታዊ አሳሳቢ ጉዳዮችን በተመለከተ እንዴት እንደሚሳተፉ ብቸኛ ውሳኔ አለው። በራሳቸው ተነሳሽነት ላይ በመተግበር፣ አንድ እንባ ጠባቂ አግባብነት ወዳላቸው ግለሰቦች አሳሳቢ ጉዳይን እንዲመለከቱት ወደ ትኩረታቸው ሊያመጣ ይችላል።

2.6 እንባ ጠባቂው እንደአስፈላጊነቱ ቀላል አሰራር ያለው ሚናቸውን ለማሟላት እና በህጉ በተፈቀደው መሰረት በድርጅቱ ውስጥ አግባብነት ያላቸውን ግለሰቦች እና መረጃን ማግኘት ይችላል።

3. አለማዳላት

3.1 እንባ ጠባቂው የማያዳላ፣ ገለልተኛ እና አድልዎ የማያደርግ ግብዓት ሆኖ ተግባሩን ይፈጽማል።

3.2. እንባ ጠባቂው ምንም አይነት ግላዊ ፍላጎት የለውም እናም ከአንድ ጉዳይ ውጤት የሚያገኘው ወይም የሚያጣው ምንም አይነት ነገር የለም። እንባ ጠባቂው እውነተኛ ወይም ከግንዛቤ ውስጥ የሚገባ የፍላጎት ግጭት መኖሩን ካረጋገጠ መሳተፉን ውድቅ ያደርገዋል።

3.3. እንባ ጠባቂው ተጽዕኖ ሊደርሱባቸው የሚችሉ ጉዳዮችን እና ሰዎችን በፍትሃዊነት እና በምክንያታዊነት ከግምት ውስጥ ያስገባል። እንባ ጠባቂው በፍትሃዊነት የሚተዳደሩ ሂደቶችን ያበረታታል፣ ነገር ግን ማንንም ሰው ወክሎ አይከራከርም።

[1] "እንባ ጠባቂ" የሚለው ቃል ለድርጅታዊ እንባ ጠባቂ ግለሰብ ጥቅም ላይ የሚውል የሚመለከተውን ሁሉንም ስያሜ ያካትታል።

3.4. እንባ ጠባቂው መግባባትን፣ ውይይትን እና የትብብር ችግር ፈቺነትን ያመቻቻል እንዲሁም ችግሮችን ወይም አሳሳቢ ጉዳዮችን ለመግለጥ ወይም ለመፍታት ምክንያታዊ የሆኑ የአማራጭ አይነቶችን በመለየት ይረዳል።

4. የአሰራር ቀላልነት

4.1 እንባ ጠባቂው ቀላል አሰራርን የሚተገብር እና ከመዝገብ ውጪ የሆነ ግብዓት ነው። እንባ ጠባቂው የንግድ ወይም የፖሊሲ ውሳኔዎችችን አያደርግም፣ ጉዳዮች ላይ አይፈርድም፣ በስነምግባር ወይም በቅሬታ ሂደቶች ውስጥ አይሳተፍም ወይም ለድርጅት መደበኛ የሆኑ ምርመራዎችን አያደርግም።

4.2 ከእንባ ጠባቂው ጋር ምክክር ማድረግ በማንኛዉም መደበኛ የስነምግባር እርምጃ ሂደት ወይም የቅሬታ ፖሊሲ ውስጥ አስፈላጊ የሆነ ደረጃ አይደለም።

4.3 የእንባ ጠባቂው በግለሰቡ የተገለጸ ፈቃድ ብቻ እና እስከፈቀደው ድረስ ብቻ ከግለሰቡ ጉዳይ ጋር በተገናኘ ብቻ የተወሰነ እርምጃ ይወስዳል፣ እንዲሁም ያም ሆኖ እንኳን፣ የእንባ ጠባቂው ቢሮን የሚያነጋግረው የግለሰቡን ማንነት በሚያስጠብቅ መንገድ እንዲህ አይነቱ እርምጃ ካልተወሰደ በስተቀር፣ በእንባ ጠባቂው ግላዊ ውሳኔ ላይ በመመስረት ይሆናል።

4.4 ከእነዚህ ደረጃዎች ጋር ወጥነት ያለው በመሆን፣ ከእንባ ጠባቂው ጋር ምክክር ማድረግ ፍጹም በፈቃደኝነት ላይ የተመሰረተ ነው። የእንባ ጠባቂውን አገልግሎቶች የሚጠቀሙ ሰዎች ፕሮግራሙ የተፈጠረባቸውን ውሎች፣ ሁኔታዎች እና መርሆዎች ለማክበር እንዲሁም በማንኛዉም መደበኛ፣ ህጋዊ ወይም ሌላ ጉዳይ ላይ ለመመስከር ወይም ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ለማድረግ እንባ ጠባቂውን እንደማይጠሩ ተስማምተዋል።

4.5 እንባ ጠባቂው በህግ ተለይቶ እና በግልጽ እስካልተቀመጠ ድረስ የድርጅቱን የይገባኛል ጥያቄዎች፣ ቅሬታዎችን ወይም አሳሳቢ ነገሮች ማሳሰቢያ ለመቀበል ስልጣን ያለው የድርጅት ወኪል አይደለም። እንባ ጠባቂው መደበኛ የይገባኛል ጥያቄዎች ሊቀርቡ የሚችሉበት አግባብነት ወዳለው ቦታ ግለሰቦችን መላክ ይችላል።

4.6 እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን የያዘ ዘላቂነት የሌላቸው መዝገቦችን አያዘጋጅም። እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን በወቅቱ ለማጥፋት ወጥነት ያለው ተግባር አለው።

5. ሚስጥራዊነት

5.1 ከእንባ ጠባቂው እርዳታን የሚፈልጉ ሰዎች ማንነት እንዲሁም፣ ግንኙነቶች እና በተለይ ከእነርሱ ጋር የተያያዙ መረጃዎች ሚስጥራዊ መረጃ ናቸው።

5.2 በህግ በተፈቀደው ከፍተኛው መጠን ድረስ፣ እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን መጠበቅ ይገባዋል እንዲሁም ሌሎች ይህንን መስፈርት ሊያስቀሩት አይችሉም። እንባ ጠባቂው እና ፕሮግራሙን የመሰረተው ድርጅት የሚስጥራዊ መረጃን ደህንነት ለመጠበቅ ምክንያታዊ የሆኑ እርምጃዎችን መውሰድ አለባቸው።

5.3 በእነዚህ ደረጃዎች ላይ ካልተቀመጠ በስተቀር፣ እንባ ጠባቂው በድርጅቱ ውስጥ ባለ በማንኛዉም ጉዳይ ላይ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ አያደርግም።

5.4 አግባብነት ያለው የዳኝነት ወይም የህግ አውጪ ባለስልጣን መረጃ ይፋ መደረጉ እየታየ ከሚመጣ ኢ-ፍትሃዊነት የሚከላከል ሆኖ ካገኘው ወይም ይፋ መደረጉ በይፋዊ መልኩ የሚቀርቡ ፍላጎቶች ከእንባ ጠባቂው በሚስጥራዊነት ከሚቀርቡ ፍላጎቶች በግልጽ በመብለጡ ምክንያት ይፋ መደረግ ያስፈልገዋል ካልተባለ በስተቀር እንባ ጠባቂው በማንኛዉም መደበኛ የአስተዳደር ወይም ህጋዊ ጉዳይ ከድርጅቱ ውጪ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ማድረግን ይቃወማል።

5.5 እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ አለማድረጉ የማይቀር ከባድ ጉዳት የሚያመጣ ሆኖ ካገኘ፣ እንደ አስፈላጊነቱ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ሊያደርግ ይችላል።

5.6 እንባ ጠባቂው ከባለሙያ ስነምግባር ጥሰት መደበኛ ቅሬታ እራሱን ለመከላከል አስፈላጊ ነው ብሎ የእንባ ጠባቂው እስከወሰነበት መጠን ድረስ የተወሰነ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ሊያደርግ ይችላል።

5.7 ከአንድ ግለሰብ ጋር የተገናኘ ሚስጥራዊ መረጃ ኢ-መደበኛ የሆኑ አሳሳቢ ጉዳዮችን ለመፍታት እንዲረዳቸው በሰጠው ፈቃድ መሰረት ይፋ ሊሆን ይችላል ነገር ግን በእንባ ጠባቂው ብቸኛ ውሳኔ ላይ የተመሰረተ ይሆናል።

5.8 የእንባ ጠባቂው በማንኛዉም አግባብነት ያለው ፎረም ውስጥ ስለእንባ ጠባቂው ፕሮግራም ሚስጥራዊ ያልሆኑ መረጃዎችን ሊያቀርብ ይችላል። የእንባ ጠባቂው ውሂብን፣ አዝምሚያዎችን ወይም ሪፖርቶችን ሚስጥራዊ መረጃን በሚጠብቅ መልኩ ያጋራል።

በአለም አቀፍ የእንባ ጠባቂ ማህበር የዳይሬክተሮች ቦርድ በ 17 ማርች 2022 ላይ ተቀባይነት አግኝቷል። ከ 17 ማርች፣ 2022 ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል።