

# มาตรฐานการปฏิบัติ

## บทนำ

มาตรฐานการปฏิบัติตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการพื้นฐานและค่านิยมหลักที่ระบุไว้ในหลักจริยธรรมของสมาคมผู้ตรวจการนานาชาติ (IOA)

หลักการเหล่านี้คือความเป็นอิสระ ความเป็นกลาง ความเป็นทางการ และการเก็บรักษาความลับ

โดยจะอธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญและข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับการดำเนินงานในโปรแกรมผู้ตรวจการ

ค่านิยมหลักจะเน้นย้ำถึงคุณภาพทางวิชาชีพที่เป็นรากฐานการทำงานของผู้ตรวจการ

หลักการและค่านิยมหลักเป็นแนวทางให้แก่ผู้ตรวจการ<sup>1</sup> ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น การช่วยเหลือบุคคลในทุกระดับขององค์กร

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร และการช่วยเหลือองค์กรโดยการชี้ให้เห็นปัญหา

และการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อกังวลที่เกิดขึ้นใหม่หรือในเชิงระบบ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในสภาพแวดล้อมและเขตอำนาจทางกฎหมายที่ต่างกัน

มาตรฐานการปฏิบัติเหล่านี้ เมื่อใช้ร่วมกับค่านิยมหลักที่อยู่ในหลักจริยธรรม

จะเป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่โดดเด่นและมีคุณค่าของผู้ตรวจการในองค์กรที่สนับสนุน

## 1. มาตรฐานการปฏิบัติทั่วไป

- 1.1 ผู้ตรวจการเป็นแหล่งข้อมูลอิสระ เป็นกลาง ไม่เป็นทางการ และเก็บรักษาความลับสำหรับองค์กร การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับ โปรแกรมผู้ตรวจการทุกโปรแกรม
- 1.2 ผู้ตรวจการช่วยเหลือผู้ผ่านการให้คำปรึกษาโดยสมัครใจ และให้ข้อมูล คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการพัฒนาทางเลือกเพื่อจัดการกับข้อกังวลของพวกเขา หากเป็นไปได้ ผู้ตรวจการจะช่วยเหลือให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างความไว้วางใจ กระชับความสัมพันธ์ และปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร
- 1.3 ผู้ตรวจการช่วยเหลือองค์กรโดยการระบุถึงความคิดปกติกของกระบวนการและปัญหาของระบบ ซึ่งอาจรวมถึงการระบุแนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่ ช่องว่างของนโยบาย และรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นปัญหา ในลักษณะที่ไม่เปิดเผยการสื่อสารหรือข้อมูลที่เป็นความลับ ผู้ตรวจการอาจให้คำแนะนำทั่วไปแก่องค์กรในการจัดการกับข้อกังวลเหล่านี้
- 1.4 โปรแกรมผู้ตรวจการแต่ละโปรแกรมจะต้องมีกฎบัตร ร่างขอบเขตงาน หรือคำอธิบายรายละเอียดของโปรแกรมที่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของหลักจริยธรรมและมาตรฐานการปฏิบัติของ IOA และแสดงให้เห็นถึงพื้นฐานการดำเนินงานของผู้ตรวจการ
- 1.5 ผู้ตรวจการต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในทางวิชาชีพอยู่เสมอผ่านการศึกษาค้นคว้าความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และให้โอกาสสำหรับการพัฒนาทางวิชาชีพแก่พนักงานของผู้ตรวจการ

## 2. ความเป็นอิสระ

- 2.1 ผู้ตรวจการเป็นอิสระในด้านภาพลักษณ์ วัตถุประสงค์ การปฏิบัติ และการตัดสินใจ ผู้ตรวจการดำเนินการอย่างเป็นอิสระจากโครงสร้างการรายงานของสายงานและพนักงาน และปราศจากอิทธิพลจากส่วนงานหรือหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร
- 2.2 โปรแกรมผู้ตรวจการจะขึ้นตรงต่อผู้มีอำนาจสูงสุดภายในองค์กร ในการดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของผู้ตรวจการ การทำงานในโปรแกรมของผู้ตรวจการไม่ได้ขึ้นตรงกับส่วนงานใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อมุมมองว่าส่งผลกระทบต่อความเป็นอิสระของผู้ตรวจการ
- 2.3 ผู้ตรวจการต้องไม่ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ลบลบหรืออาจถูกมองว่าลบลบความเป็นอิสระของผู้ตรวจการหากผู้ตรวจการมีหน้าที่ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ตรวจการ หน้าที่เหล่านั้นจะต้องไม่แทรกแซงหน้าที่ของผู้ตรวจการ ผู้ตรวจการต้องสื่อสารอย่างชัดเจนเมื่อกำลังทำหน้าที่และไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจการ

<sup>1</sup> คำว่า "ผู้ตรวจการ" จะรวมถึงคำเรียกชื่อทั้งหมดที่นำมาใช้สำหรับผู้ตรวจการองค์กร

- 2.4 ผู้ตรวจการมีอำนาจในการเลือกเจ้าหน้าที่ของ โปรแกรมผู้ตรวจการและจัดการงบประมาณและการดำเนินงานของ โปรแกรมผู้ตรวจการ ได้เอง โดยปราศจากอิทธิพลหรือข้อจำกัดจากภายนอกที่ไม่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการไม่มีบทบาทที่เป็นทางการในด้านการกำหนดนโยบาย การบังคับใช้ หรือการลงโทษทางวินัย ยกเว้นการดำเนินการเป็นการภายในของ โปรแกรมผู้ตรวจการ
- 2.5 ผู้ตรวจการมีอำนาจใช้ดุลยพินิจของตนเพียงผู้เดียวว่าจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับบุคคล กลุ่ม หรือข้อกังวลอย่างเป็นระบบหรือไม่หรือด้วยวิธีการใด ผู้ตรวจการอาจจะแจ้งข้อกังวลต่อบุคคลที่เหมาะสมได้ โดยดำเนินการตามความคิดริเริ่มของตนเอง
- 2.6 ผู้ตรวจการสามารถเข้าถึงบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรได้ตามความจำเป็น เพื่อให้บรรลุบทบาทที่ไม่เป็นทางการของตนและดำเนินการตามที่กฎหมายอนุญาต

### 3. ความเป็นกลาง

- 3.1 ผู้ตรวจการต้องทำหน้าที่ในฐานะแหล่งข้อมูลที่เป็นกลาง ยุติธรรม และตรงไปตรงมา
- 3.2 ผู้ตรวจการต้องไม่มีผลประโยชน์ส่วนบุคคล และไม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์หรือการสูญเสียใด ๆ จากผลของเหตุการณ์ ผู้ตรวจการจะปฏิเสธการมีส่วนร่วม หากพิจารณาแล้วว่าอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนที่ชัดเจนจริงหรือถูกมองว่ามีผลประโยชน์ทับซ้อนเกิดขึ้น
- 3.3 ผู้ตรวจการจะพิจารณาปัญหาและบุคคลที่อาจได้รับผลกระทบอย่างเป็นธรรมและเป็นกลาง ผู้ตรวจการจะร่วมส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการอย่างเท่าเทียมกัน แต่ไม่ได้สนับสนุนการดำเนินการในนามของใครเป็นการเฉพาะ
- 3.4 ผู้ตรวจการจะอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร การสนทนา และการแก้ปัญหาพร้อมกัน และช่วยระบุตัวเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาหรือข้อกังวล

### 4. ความไม่เป็นทางการ

- 4.1 ผู้ตรวจการเป็นแหล่งข้อมูลที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ ผู้ตรวจการไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจทางธุรกิจหรือนโยบาย ไม่ได้ตัดสินปัญหา ไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการลงโทษทางวินัยหรือการร้องทุกข์ และไม่ได้มีหน้าที่สืบสวนปัญหาอย่างเป็นทางการสำหรับองค์กร
- 4.2 การขอคำปรึกษาจากผู้ตรวจการ ไม่ได้เป็นขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกระบวนการลงโทษทางวินัยอย่างเป็นทางการหรือนโยบายการร้องทุกข์
- 4.3 ผู้ตรวจการจะดำเนินการในสิ่งที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับปัญหาของบุคคล ก็ต่อเมื่อได้รับอนุญาตอย่างชัดแจ้งจากบุคคลนั้น ๆ และเฉพาะในขอบเขตที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น และจะไปตามดุลยพินิจของผู้ตรวจการแต่เพียงผู้เดียว เว้นแต่การดำเนินการดังกล่าวจะสามารถกระทำได้ในลักษณะที่ช่วยปกป้องตัวตนของบุคคลที่ติดต่อสำนักงานผู้ตรวจการ
- 4.4 การขอคำปรึกษากับผู้ตรวจการจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานเหล่านี้และเป็นไปโดยความสมัครใจอย่างแท้จริง ทั้งนี้เป็นที่เข้าใจได้ว่า ผู้ที่ใช้บริการของผู้ตรวจการได้ตกลงที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด เงื่อนไข และหลักการที่เป็นที่มาของโปรแกรม และไม่เรียกร้องให้ผู้ตรวจการรับรองหรือเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับอย่างเป็นทางการ ในทางกฎหมาย หรือเรื่องอื่น ๆ
- 4.5 ผู้ตรวจการไม่ใช่ตัวแทนขององค์กรที่ได้รับอนุญาตให้รับแจ้งการเรียกร้อง การร้องเรียน หรือการร้องทุกข์ต่อองค์กร เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดไว้อย่างชัดแจ้งเป็นการเฉพาะ ผู้ตรวจการอาจส่งต่อบุคคลไปยังหน่วยงานที่เหมาะสมซึ่งสามารถยื่นหนังสือแจ้งการเรียกร้องอย่างเป็นทางการได้
- 4.6 ผู้ตรวจการต้องไม่จัดทำบันทึกถาวรที่มีข้อมูลที่เป็นความลับ ผู้ตรวจการมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกันสำหรับการทำลายข้อมูลที่เป็นความลับในเวลาที่เหมาะสม

### 5. การเก็บรักษาความลับ

- 5.1 ตัวตนของผู้ที่ขอความช่วยเหลือจากผู้ตรวจการ รวมถึงการสื่อสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพวกเขาเป็นการเฉพาะ จะถือเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ
- 5.2 ภายใต้อุปขេตสูงสุดที่กฎหมายอนุญาตผู้ตรวจการจะต้องปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับ และไม่มีฝ่ายใดที่จะละเว้นข้อกำหนดนี้ได้ ผู้ตรวจการและองค์กรที่จัดตั้งโปรแกรม จะต้องใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ
- 5.3 ยกเว้นตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานเหล่านี้ผู้ตรวจการจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับภายในองค์กร ไม่ว่าในกรณีใดก็ตาม
- 5.4 ผู้ตรวจการ จะต้องคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับในเรื่องทางการ การบริหารจัดการ หรือกฎหมายใด ๆ ออกภายนอกองค์กร เว้นแต่หน่วยงานตุลาการหรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เหมาะสมจะพิจารณาแล้วว่า การเปิดเผยข้อมูลนั้นจำเป็นเพื่อป้องกันความยุติธรรมที่ชัดเจน หรือการเปิดเผยข้อมูลนั้นเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเปิดเผยข้อมูลมีความสำคัญอย่างชัดแจ้งมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้ ผู้ตรวจการจะได้รับจากการรักษาความลับของข้อมูล
- 5.5 ผู้ตรวจการอาจเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับได้ตามความจำเป็น หากผู้ตรวจการพิจารณาแล้วว่า การไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงที่เป็นภัยจนตัวร้ายแรง

- 5.6 ผู้ตรวจการอาจเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเกี่ยวกับเรื่องเฉพาะด้านได้ โดยจะต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ตรวจการพิจารณาแล้วว่าจำเป็นต่อการปกป้องตนเองจากการร้องเรียนอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบทางวิชาชีพ
- 5.7 สามารถเปิดเผยข้อมูลความลับที่เกี่ยวกับบุคคลได้ หากได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล ทั้งนี้ต้องเป็นไปเพื่อช่วยสนับสนุนกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างไม่เป็นทางการ แต่จะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ตรวจการแต่เพียงผู้เดียว
- 5.8 ผู้ตรวจการสามารถให้ข้อมูลที่ไม่เป็นความลับเกี่ยวกับโปรแกรมผู้ตรวจการได้ในฟอรัมใดก็ตามที่เหมาะสม ผู้ตรวจการจะแบ่งปันข้อมูลแนวโน้มนำหรือรายงานในลักษณะที่ปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับ

นำมาใช้เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2565 โดยคณะกรรมการบริหารของสมาคมผู้ตรวจการนานาชาติ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2565