

የስነምግባር ደንብ

መግቢያ

አለም አቀፍ የእንባ ጠባቂ ማህበር (International Ombuds Association, IOA) በድርጅታዊ እንባ ጠባቂ¹ ልምምድ ለልህቀት የተሰጠ ነው። የስነምግባር ደንቡ ለIOA የተግባር ደረጃዎች መሰረት የሆኑ የተግባር መርሆዎችን እና ዋና ዋና እሴቶችን ያቀርባል።

የስነምግባር ደንቦች ያለማቋረጥ የሆኑ መዋቅራዊ የእንባ ጠባቂ ፕሮግራሞች፣ በእንባ ጠባቂዎች ስነ ምግባራዊ ተግባር እና የድርጅታዊ እንባ ጠባቂ ሙያ ታማኝነት ምስረታ ላይ የIOA ቁርጠኝነትን ያንጸባርቃል።

ዋና ዋና እሴቶች

የእንባ ጠባቂ ሚና እንባ ጠባቂዎች እራሳቸውን እንደባለሙያ አድርገው እንዲንቀሳቀሱ ይጠይቃል። የሚከተሉት ዋና ዋና እሴቶች ለእንባ ጠባቂ ስራ ወሳኝ ናቸው፡-

- ቦታማኝነት እና በሐቀኛነት መተግበር፤
- ፍትሃዊነትን ማበረታታት እና ፍትሃዊ የሆነ ሂደትን መደገፍ፤
- ርህራሄ በተሞላበት እና ለግለሰብ ልዩነቶች ክብርን በመስጠት፣ ፍርድን ሳይሰጡ መቆየት፤
- ክብርን፣ ብዝሃነትን፣ ፍትህን፣ ሁሉን አካታችነትን እና አካል መሆንን ማበረታታት፤
- በንቁ ማዳመጥ በኩል ትክክለኛ ግንዛቤን ማስተላለፍ፤
- ግላዊ መጎልበትን፣ የራስን ዕድል በራስ መወሰን፣ እና የትብብር ችግር አፈታትን ማበረታታት፤ እና
- ተደራሽ የሆነ፣ የሚታመን እና የተከበረ ኢ-መደበኛ የመረጃ ምንጭ ለመሆን መጣር።

መሰረታዊ መርሆዎች

ራስን መቻል

እንባ ጠባቂዎች በመዋቅር፣ በስራ፣ በአቋም እና በውሳኔ አስጣጥ ራሱን የቻለ ነው። የእንባ ጠባቂ በድርጅቱ ውስጥ በተቻለ መጠን ለከፍተኛው ደረጃ ሪፖርት ያደርጋል እና የእንባ ጠባቂን በራስ መቆም ላይ ተጽዕኖ የሚያደርግ ወይም ተጽዕኖ ሊያደርግ ይችላል ተብሎ ለሚታሰብ ተግባር ወይም ወገን ሪፖርት አያደርግም።

አለማዳላት

እንባ ጠባቂ ለማንኛውም ሰውም ሆነ ወገን ድጋፍ ሳያደርግ ወይም ተሟጋች ሆኖ ሳይቆም ገለልተኛ እና የማያዳላ ግብዓት ተደርጎ የተሰየመ ነው። እንባ ጠባቂ የጥቅም ግጭቶችን እና እንደ ጥቅም ግጭት ሊወሰድ የሚችል ባህርይን ያስወግዳል።

የአሰራር ቀላልነት

ወደ እንባ ጠባቂው ትኩረት የቀረቡ ማናቸውም ግምገማዎች፣ ስነምግባራዊ፣ ህጋዊ ወይም አስተዳደራዊ ሂደቶች ውስጥ እንባ ጠባቂው አይሳተፍም። እንባ ጠባቂ የንግድ እና የፖሊሲ ውሳኔዎችን እንዲያደርግ ወይም በድርጅቱ ስም መደበኛ የሆኑ ምርመራዎችን እንዲያከናውን ፈቃድ የተሰጠው አይደለም። እንባ ጠባቂ በአንድ ድርጅት ላይ የሚነሱ ጥያቄዎችን ማሳወቂያ ለመቀበል አላማ የተቋቋመ የድርጅት ወኪል አይደለም፤ እንዲሁም በህግ በተለየ መልኩ እና በግልጽ ለእንባ ጠባቂዎች ትኩረት እንዲቀርብ ካልተገደደ በስተቀር ለድርጅት መደበኛ የሪፖርት አደራረግ ጣቢያ እንዲሆን ፈቃድ የለውም።

ሚስጥራዊነት

ሚስጥራዊነት የእንባ ጠባቂን ተግባር የሚገልጽ የባህርይ ነው። ከእንባ ጠባቂ እርዳታን የሚፈልጉ ሰዎች ማንነት እና ከእነርሱ ጋር የሚደረጉ ግንኙነቶች ሁሉ በህግ አስከተረቀቀው ከፍተኛው መጠን ድረስ ሚስጥራዊ ናቸው። እንባ ጠባቂ፣ በራሱ ውሳኔ ላይ በመመስረት፣ እርዳታ የሚፈልገው ግለሰብ እንዲደረግ ሲፈቅድ፣ ይህንን አለማድረግ የማይቀር ከባድ አደጋን ሊያመጣ በሚችልበት ጊዜ፣ ወይም እንዳስፈላጊነቱ የባለሙያ ስነምግባር ጉደለት ላይ የቀረበ መደበኛ ቅሬታን ለመከላከል፣ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ሊያደርግ ይችላል።

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