

# CODICE ETICO

## PREMESSA

L'International Ombuds Association (IOA) è dedicata all'eccellenza nella <sup>1</sup> pratica dei difensori civici delle organizzazioni. Il Codice etico fornisce i Principi della pratica e i Valori fondamentali che sono alla base degli Standard della pratica della IOA.

Questo Codice etico riflette l'impegno di IOA per la creazione di programmi per difensori civici strutturati in modo coerente, la condotta etica da parte dei difensori civici e l'integrità della professione di difensore civico delle Organizzazioni.

## VALORI FONDAMENTALI

Il ruolo di difensore civico richiede a queste figure di comportarsi da professionisti. I seguenti Valori fondamentali sono essenziali per il lavoro dei difensori civici:

- Agire con onestà e integrità;
- Promuovere l'equità e sostenere un processo equo;
- Rimanere imparziali, mostrando empatia e rispetto per le differenze individuali;
- Promuovere dignità, diversità, equità, inclusione e appartenenza;
- Comunicare una comprensione accurata attraverso l'ascolto attivo;
- Promuovere la crescita individuale, l'autodeterminazione e la risoluzione collaborativa dei problemi; e
- Cercare di costituire una risorsa informale accessibile, affidabile e rispettata.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### INDIPENDENZA

Il difensore civico è indipendente per struttura, funzione, aspetto e processo decisionale. Il difensore civico riferisce al livello più alto possibile all'interno dell'organizzazione e non riferisce a una funzione o entità che potrebbe influenzare, o essere percepita come in grado di influenzare, l'indipendenza dei difensori civici.

### IMPARZIALITÀ

Il difensore civico è una risorsa designata neutra e imparziale che non prende posizione o non funge da sostenitore di alcuna persona o entità. Il difensore civico evita conflitti di interessi e comportamenti che potrebbero essere percepiti come un conflitto di interessi.

### INFORMALITÀ

Il difensore civico non partecipa ad alcun procedimento valutativo, disciplinare, legale o amministrativo relativo a preoccupazioni portate alla loro attenzione. Il difensore civico non è autorizzato a prendere decisioni aziendali e politiche o a condurre indagini ufficiali per conto dell'organizzazione. Il difensore civico non è un agente dell'organizzazione ai fini della ricezione di notifiche di rivendicazioni nei confronti dell'organizzazione e non è autorizzato a costituire un canale ufficiale di segnalazione per l'organizzazione su questioni portate alla sua attenzione, salvo laddove specificamente ed espressamente richiesto dalla legge.

---

<sup>1</sup> Il termine "difensore civico" include tutta la nomenclatura applicabile in uso per un difensore civico di un'organizzazione.

## **RISERVATEZZA**

La riservatezza è la caratteristica distintiva della pratica dei difensori civici. L'identità di coloro che richiedono assistenza ai difensori civici e tutte le comunicazioni con gli stessi sono riservate nella misura massima consentita dalla legge. Il difensore civico può, a sua esclusiva discrezione, divulgare informazioni riservate quando la persona che richiede assistenza dà il permesso di farlo; quando l'inosservanza di questa indicazione potrebbe comportare un rischio imminente di danni gravi; o come necessario per difendersi da una rivendicazione ufficiale di condotta professionale non conforme.