

윤리 강령

전문

국제 옴부즈 협회(IOA)는 조직 옴부즈¹업무의 우수성을 확보하는 데에 전념합니다. 윤리 강령은 IOA 업무 표준의 기초가 되는 업무 원칙과 핵심 가치를 제시합니다.

본 윤리 강령은 일관성 있게 구조화된 옴부즈 프로그램, 옴부즈의 윤리적 행동, 조직 옴부즈 전문가의 정직성 확립에 대한 IOA의 약속을 반영합니다.

핵심 가치

옴부즈 역할이 요구하는 것은 옴부즈가 전문가로서 행동하는 것입니다. 다음 핵심 가치는 옴부즈맨 업무의 필수 요소입니다.

- 정직하고 성실한 행동
- 공정성 증진 및 공정한 절차 지원
- 개인적 차이에 대한 존중과 공감 유지 및 일방적 판단 배제
- 존엄성, 다양성, 형평성, 포용성 및 소속감 증진
- 적극적 경청을 통해 정확한 이해를 갖고 소통
- 개인의 권한 부여, 자기 결정 및 협력적 문제 해결 촉진
- 접근 가능하고 신뢰할 수 있으며 존중 받는 비공식 리소스가 되기 위한 노력 경주

기본 원칙

독립성

옴부즈는 구조, 기능, 외모 및 의사 결정 면에서 독립적입니다. 옴부즈는 가능한 한 조직 내 최고위층에게 보고하며, 옴부즈의 독립성에 영향을 미칠 수 있거나 영향을 미치는 것으로 인식될 수 있는 부서 또는 법인에게 보고하지 않습니다.

공정성

옴부즈는 개인이나 단체를 지지하거나 옹호하지 않는 중립적이고 공정한 리소스로 지정되어 있습니다. 옴부즈는 이해 상충 및 이해 상충으로 인식될 수 있는 행동을 지양합니다.

비공식성

옴부즈는 옴부즈가 알게 된 우려사항과 관련된 일체의 평가, 징계, 법률 또는 행정적 절차에 참여하지 않습니다. 옴부즈는 조직을 대신하여 비즈니스 및 정책 관련 결정을 내리거나 공식적인 조사를 수행할 권한이 없습니다. 옴부즈는 조직에 대한 클레임 고지를 받는 목적을 수행하기 위한 조직의 대리인이 아니며, 옴부즈가 알게 된 사안에 대해 조직의 공식 보고 채널이 될 권한이 없습니다. 단, 법에 의해 구체적이고 명시적으로 요구되는 경우는 예외입니다.

기밀 유지

기밀유지는 옴부즈 업무 수행의 결정적 특징입니다. 옴부즈로부터 도움을 구하는 사람들의 신원과 그들과의 모든 커뮤니케이션은 법률이 허용하는 최대 한도까지 기밀로 유지됩니다. 옴부즈는 도움을 구하는 사람이 허락한 경우

¹ '옴부즈'라는 용어에는 조직의 옴부즈맨에 대해 사용되는 모든 명칭이 포함됩니다.

그리고 공개하지 않으면 심각한 피해를 당할 즉각적인 위험이 닥칠 수 있을 때, 또는 업무상 위법 행위에 대한 정식 고소에 대응하기 위해 필요한 경우, 옴부즈의 단독 재량으로 기밀 정보를 공개할 수 있습니다.