

CODUL DE ETICĂ

PREAMBUL

Asociația Internațională a Ombudsmanului (IOA) este dedicată excelenței în practica Ombudsmanului¹ Organizațional. Codul de etică oferă principii de practică și valori fundamentale care stau la baza Standardelor de practică IOA.

Acest cod de etică reflectă angajamentul IOA de a stabili programe de Ombudsman structurate în mod consecvent, conduita etică a Ombudsmanului și integritatea profesiei de Ombudsman organizațional.

VALORILE DE BAZĂ

Rolul Ombudsmanului cere ca ombudsmanii să se comporte ca profesioniști. Următoarele valori fundamentale sunt esențiale pentru activitatea Ombudsmanului.

- Acționați cu onestitate și integritate;
- Promovați corectitudinea și sprijiniți procesul echitabil;
- Acționați fără prejudecăți, cu empatie și respect pentru diferențele individuale;
- Promovați demnitatea, diversitatea, echitatea, incluziunea și apartenența;
- Comunicați o înțelegere corectă prin ascultare activă;
- Promovați capacitatea individuală, autodeterminarea și rezolvarea colaborativă a problemelor; și
- Depuneți eforturi pentru a fi o resursă informală accesibilă, de încredere și respectată.

PRINCIPII FUNDAMENTALE

INDEPENDENȚĂ

Ombudsmanul este independent în structură, funcție, aparență și luare a deciziilor. Ombudsmanul raportează la cel mai înalt nivel posibil în cadrul organizației și nu raportează unei funcții sau entități care ar putea afecta sau poate fi percepută ca afectând independența Ombudsmanului.

IMPARȚIALITATE

Ombudsmanul este o resursă desemnată, neutră și imparțială, care nu ia parte și nu servește ca avocat pentru nicio persoană sau entitate.

INFORMALITATE

Ombudsmanul nu participă la nicio procedură de evaluare disciplinară, juridică sau administrativă legată de îngrijorări aduse în atenția Ombudsmanului. Ombudsmanul nu este autorizat să ia decizii de afaceri și de reglementări sau să efectueze investigații oficiale în numele organizației. Ombudsmanul nu este un agent al organizației în scopul primirii notificării reclamațiilor împotriva organizației și nu este autorizat să fie un canal oficial de raportare pentru organizație cu privire la problemele aduse la cunoștința Ombudsmanului, cu excepția cazului în care este mandatat în mod specific și expres de către lege.

CONFIDENȚIALITATE

Confidențialitatea este caracteristica definitorie a practicii Ombudsmanului. Identitatea celor care solicită asistență de la Ombudsman și toate comunicările cu aceștia sunt confidențiale în măsura maximă permisă de lege. Ombudsmanul poate, la discreția sa, să dezvăluie informații confidențiale atunci când persoana care

¹ Termenul „Ombudsman” include toată nomenclatura aplicabilă utilizată pentru un ombudsman organizațional.

solicită asistență îi dă permisiunea să facă acest lucru; când a nu face acest lucru ar putea duce la un risc iminent de vătămare gravă; sau după cum este necesar pentru a se apăra împotriva unei plângeri oficiale de abatere profesională.