

የተግባር ደረጃዎች

መግቢያ

የተግባር ደረጃዎች በአለም አቀፍ የአንባ ጠባቂ ማህበር (International Ombuds Association, IOA) የስነምግባር ደንብ ውስጥ በተገለጹ መሰረታዊ መርሆዎች እና ዋና ዋና አሴቶች ላይ የተመሰረተ ነው። እነዚህ መርሆዎች ራስን መቻል፣ አለማዳላት፣ የአሰራር ቀላልነት እና ሚስጥራዊነት ናቸው። እነርሱ ትክክለኛ የሆነ የአንባ ጠባቂ ፕሮግራም ለማከናወን አስፈላጊ የሆኑ አካላትን እና መስፈርቶችን ይገልጻሉ። ዋና ዋና አሴቶች የአንባ ጠባቂ ስራን የሚያገለግሉ ባለሙያዊ ጥራቶች ላይ አጽንዖት ይሰጣሉ። መርሆዎች እና ዋና ዋና አሴቶች አንባ ጠባቂ¹ በሁሉም የድርጅት ደረጃዎች ላይ ያሉ ግለሰቦችን መርዳት፣ ግጭቶችን መፍታት፣ ተግባራትን ማሳለጥ እና ጉዳዮችን በማቅረብ እና እያደጉ በመጡ ወይም ሥርዓታዊ አሳሳቢ ጉዳዮች ላይ በሚሰጥ ግብረመልስ በኩል ድርጅትን መርዳት የመሳሰሉ ኃላፊነቶችን እንዲወጣ ይመራሉ። እነዚህ በተለያዩ አቀማመጦች እና ስልጣኖች ውስጥ ሊተገበሩ ይችላሉ።

በስነምግባር ደንቡ ውስጥ ከተካተቱት ዋና ዋና የአሴቶች ጥምረት ጋር፣ እነዚህ የተግባር ደረጃዎች ስፖንሰር በሚያደርግ ድርጅት ውስጥ ለአንባ ጠባቂ ልዩ እና ዋጋ ያለው ሚና አስፈላጊ የሆነ መሰረትን ይቀርጻል።

1. አጠቃላይ የተግባር ደረጃዎች

- 1.1 አንባ ጠባቂ ለአንድ ድርጅት ራሱን የቻለ፣ የማያዳላ፣ ቀላል አሰራር ያለው እና ሚስጥራዊ ሃብት ነው። የእነዚህ የተግባር ደረጃዎችን ማክበር ለማንኛውም የአንባ ጠባቂ ፕሮግራም አስፈላጊ ነው።
- 1.2 አንባ ጠባቂው ሰዎችን በፈቃደኝነት በማማከር በኩል ይረዳል እና አሳሳቢ ጉዳዮቻቸውን ለመፍታት አማራጮችን ለማግለጫ መረጃን፣ መመሪያን እና እርዳታን ያቀርባል። በሚቻልበት ጊዜ፣ የአንባ ጠባቂው እምነትን የሚገነቡ፣ ግንኙነቶችን የሚያገለግሉ እና በድርጅት ውስጥ ግንኙነትን የሚያሻሽሉ ውጤቶችን ያሳልጣል።
- 1.3 አንባ ጠባቂው የሂደት አለመስተካከሎችን እና ሥርዓታዊ ችግሮችን በመለየት ድርጅቱን ይረዳል። ይህ እያደጉ ያሉ አዝማሚያዎችን፣ የፖሊሲ ክፍተቶችን እና ሚስጥራዊ ግንኙነቶችን ወይም መረጃን በማይገልጹ መንገዶች ውስጥ ያሉ የችግር ፈጣሪ ባህሪ አካሄዶችን ሊያካትት ይችላል። የአንባ ጠባቂው እነዚህን አሳሳቢ ጉዳዮች ለመፍታት ጠቅላላ የሚመከሩ ሀሳቦችን ለድርጅቱ ሊያቀርብ ይችላል።
- 1.4 እያንዳንዱ የአንባ ጠባቂ ፕሮግራም ቻርተር፣ የማጣቀሻ ውሎች ወይም የIOA የስነምግባር ደንብ ድንጋጌዎችን እና የተግባር ደረጃዎችን የሚያከብር እንዲሁም አንባ ጠባቂው የሚንቀሳቀስበትን መሰረት የሚገልጽ በድርጅቱ ሥራ አስፈጻሚ አሰራር የተፈቀደ ዝርዝር የፕሮግራም መግለጫ ሊኖረው ይገባል።
- 1.5 አንባ ጠባቂው አግባብነት ባለው የተከታታይ ትምህርት በኩል ሙያን ይጠብቃል እና ለአንባ አጠባቂው ሰራተኛ የሙያ እድገት እድሎችን ያቀርባል።

2. ራስን መቻል

- 2.1 አንባ ጠባቂው በአቋም፣ በአላማ፣ በተግባር እና በውሳኔ ማስተላለፍ እሴትን የቻለ ነው። አንባ ጠባቂው ከመስመሩ እና ከሰራተኛ ሪፖርት አደራረግ መዋቅሮች ራሱን ችሎ እና በድርጅቱ ውስጥ ካሉ ሌሎች ተግባራት ወይም አካላት ተጽዕኖ ውጪ ሆኖ ይንቀሳቀሳል።
- 2.2 የአንባ ጠባቂው ፕሮግራም በድርጅቱ ውስጥ ላለ ለሚቻለው ከፍተኛ ባለስልጣን ሪፖርት ያደርጋል። የአንባ ጠባቂውን ሚናዎች እና ኃላፊነቶች በሚፈጽምት ጊዜ፣ አንባ ጠባቂው ራሱን መቻሉ ላይ ተጽዕኖ ሊያደርግ ወይም ተጽዕኖ እንደሚያደርግ ግንዛቤ የተደረገበት ማንኛውንም ተግባር በፕሮግራም ሪፖርት አያደርግም።
- 2.3 አንባ ጠባቂው ራሱን መቻሉን የሚያመቻም ወይም እንዳመቻመች በምክንያታዊነት ግንዛቤ እንዲደረግበት የሚያስችል ሌላ ማንኛውም አቋም አይዝም። አንባ ጠባቂው ሌሎች የአንባ ጠባቂ ግዴታዎች ከሌሎች፣ እነዚያ ግዴታዎች ከአንባ ጠባቂ ግዴታዎች ጋር ጣልቃ መግባት አይገባቸውም። አንባ ጠባቂው እንደ አንባ ጠባቂነት እየተገበረ እና ሳይተገብር ሲቀር፣ በግልጽ ማቅረብ ይገባዋል።
- 2.4 አንባ ጠባቂው የአንባ ጠባቂ ፕሮግራም ስራተኛ የመምረጥ እና የአንባ ጠባቂ ፕሮግራም በጀት እና ክንውኖችን ያለምንም ያልተገባ ውጫዊ ተጽዕኖ ወይም ገደቦች የማስተዳደር ስልጣን አለው። ይሁን እንጂ፣ አንባ ጠባቂው በአንባ ጠባቂው ፕሮግራም ውስጥ በውስጣዊነት ካልሆነ በቀር መደበኛ የሆነ የፖሊሲ ማዘጋጀት፣ አፈጻጸም ወይም የቅጣት ሚና የለውም።
- 2.5 አንባ ጠባቂው የግለሰብ፣ የቡድን ወይም ሥርዓታዊ አሳሳቢ ጉዳዮችን በተመለከተ እንዴት እንደሚሳተፉ ብቸኛ ውሳኔ አለው። በራሳቸው ተነሳሽነት ላይ በመተግበር፣ አንድ አንባ ጠባቂ አግባብነት ወዳላቸው ግለሰቦች አሳሳቢ ጉዳይን እንዲመለከቱት ወደ ትኩረታቸው ሊያመጣ ይችላል።
- 2.6 አንባ ጠባቂው እንደአስፈላጊነቱ ቀላል አሰራር ያለው ሚናቸውን ለማሟላት እና በህጉ በተፈቀደው መሰረት በድርጅቱ ውስጥ አግባብነት ያላቸውን ግለሰቦች እና መረጃን ማግኘት ይችላል።

3. አለማዳላት

- 3.1 አንባ ጠባቂው የማያዳላ፣ ገለልተኛ እና እድል የማያደርግ ግብዓት ሆኖ ተግባሩን ይፈጽማል።
- 3.2 አንባ ጠባቂው ምንም ዓይነት ግላዊ ፍላጎት የለውም እናም ከአንድ ጉዳይ ውጤት የሚያገኘው ወይም የሚያገጣው ምንም ዓይነት ነገር የለም። አንባ ጠባቂው እውነተኛ ወይም ከግንዛቤ ውስጥ የሚገባ የፍላጎት ግጭት መኖሩን ካረጋገጠ መሳተፉን ውድቅ ያደርገዋል።
- 3.3 አንባ ጠባቂው ተጽዕኖ ሊደርሱባቸው የሚችሉ ጉዳዮችን እና ሰዎችን በፍትሃዊነት እና በምክንያታዊነት ከግምት ውስጥ ያስገባል። አንባ ጠባቂው በፍትሃዊነት የሚተዳደሩ ሂደቶችን ያበረታታል፣ ነገር ግን ማንንም ሰው ወክሎ አይከራከርም።

¹ “አንባ ጠባቂ” የሚለው ቃል ለድርጅታዊ አንባ ጠባቂ ግለሰብ ጥቅም ላይ የሚውል የሚመለከተውን ሁሉንም ስያሜ ያካትታል። አለም አቀፍ የአንባ ጠባቂ ማህበር www.ombudsassociation.org

3.4. እንባ ጠባቂው መግባባትን፣ ውይይትን እና የትብብር ችግር ፈቺነትን ያመቻቻል እንዲሁም ችግሮችን ወይም አሳሳቢ ጉዳዮችን ለመግለጥ ወይም ለመፍታት ምክንያታዊ የሆኑ የአማራጭ አይነቶችን በመለየት ይረዳል።

4. የአሰራር ቀላልነት

- 4.1 እንባ ጠባቂው ቀላል አሰራርን የሚተገብር እና ከመዝገብ ውጪ የሆነ ግብዓት ነው። እንባ ጠባቂው የንግድ ወይም የፖሊሲ ውሳኔዎችን አያደርግም፣ ጉዳዮች ላይ አይፈርድም፣ በስነምግባር ወይም በቅሬታ ሂደቶች ውስጥ አይሳተፍም ወይም ለድርጅት መደበኛ የሆኑ ምርመራዎችን አያደርግም።
- 4.2 ከእንባ ጠባቂው ጋር ምክክር ማድረግ በማንኛውም መደበኛ የስነምግባር እርምጃ ሂደት ወይም የቅሬታ ፖሊሲ ውስጥ አስፈላጊ የሆነ ደረጃ አይደለም።
- 4.3 የእንባ ጠባቂው በግለሰቡ የተገለጸ ፈቃድ ብቻ እና እስከፈቀደው ድረስ ብቻ ከግለሰቡ ጉዳይ ጋር በተገናኘ ብቻ የተወሰነ እርምጃ ይወስዳል፣ እንዲሁም ያም ሆኖ እንኳን፣ የእንባ ጠባቂው ቢሮን የሚያነጋግረው የግለሰቡን ማንነት በሚያስጠብቅ መንገድ እንዲህ አይነቱ እርምጃ ካልተወሰደ በስተቀር፣ በእንባ ጠባቂው ግላዊ ውሳኔ ላይ በመመስረት ይሆናል።
- 4.4 ከእነዚህ ደረጃዎች ጋር ወጥነት ያለው በመሆን፣ ከእንባ ጠባቂው ጋር ምክክር ማድረግ ፍጹም በፈቃደኝነት ላይ የተመሰረተ ነው። የእንባ ጠባቂውን አገልግሎቶች የሚጠቀሙ ሰዎች ፕሮግራሙ የተፈጠረባቸውን ውሎች፣ ሁኔታዎች እና መርሆዎች ለማክበር እንዲሁም በማንኛውም መደበኛ፣ ህጋዊ ወይም ሌላ ጉዳይ ላይ ለመመስከር ወይም ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ለማድረግ እንባ ጠባቂውን እንደማይጠሩ ተስማምተዋል።
- 4.5 እንባ ጠባቂው በህግ ተለይቶ እና በግልጽ አስከፊ ተቀመጦ ድረስ የድርጅቱን የይገባኛል ጥያቄዎች፣ ቅሬታዎችን ወይም አሳሳቢ ነገሮች ማሳሰቢያ ለመቀበል ስልጣን ያለው የድርጅት ወኪል አይደለም። እንባ ጠባቂው መደበኛ የይገባኛል ጥያቄዎች ሊቀርቡ የሚችሉበት አግባብነት ወዳለው ቦታ ግለሰቦችን መላክ ይችላል።
- 4.6 እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን የያዘ ዘላቂነት የሌላቸው መዝገቦችን አያዘጋጅም። እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን በወቅቱ ለማጥፋት ወጥነት ያለው ተግባር አለው።

5. ሚስጥራዊነት

- 5.1 ከእንባ ጠባቂው እርዳታን የሚፈልጉ ሰዎች ማንነት እንዲሁም፣ ግንኙነቶች እና በተለይ ከእነርሱ ጋር የተያያዙ መረጃዎች ሚስጥራዊ መረጃ ናቸው።
- 5.2 በህግ በተፈቀደው ከፍተኛው መጠን ድረስ፣ እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን መጠበቅ ይገባዋል እንዲሁም ሌሎች ይህንን መስፈርት ሊያስቀሩት አይችሉም። እንባ ጠባቂው እና ፕሮግራሙን የመሰረተው ድርጅት የሚስጥራዊ መረጃን ደህንነት ለመጠበቅ ምክንያታዊ የሆኑ እርምጃዎችን መውሰድ አለባቸው።
- 5.3 በእነዚህ ደረጃዎች ላይ ካልተቀመጠ በስተቀር፣ እንባ ጠባቂው በድርጅቱ ውስጥ ባለ በማንኛውም ጉዳይ ላይ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ አያደርግም።
- 5.4 አግባብነት ያለው የዳኝነት ወይም የህግ አውጪ ባለስልጣን መረጃ ይፋ መደረጉ አይቻልም ከሚመጣ ኢ-ፍትሃዊነት የሚከላከል ሆኖ ካገኘው ወይም ይፋ መደረጉ በይፋዊ መልኩ የሚቀርቡ ፍላጎቶች ከእንባ ጠባቂው በሚስጥራዊነት ከሚቀርቡ ፍላጎቶች በግልጽ በመብለጡ ምክንያት ይፋ መደረግ ያስፈልገዋል ካልተባለ በስተቀር እንባ ጠባቂው በማንኛውም መደበኛ የአስተዳደር ወይም ህጋዊ ጉዳይ ከድርጅቱ ውጪ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ማድረግን ይቃወማል።
- 5.5 እንባ ጠባቂው ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ አለማድረጉ የማይቀር ከባድ ጉዳት የሚያመጣ ሆኖ ካገኘ፣ እንደ አስፈላጊነቱ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ሊያደርግ ይችላል።
- 5.6 እንባ ጠባቂው ከባለሙያ ስነምግባር ጥሰት መደበኛ ቅሬታ እራሱን ለመከላከል አስፈላጊ ነው ብሎ የእንባ ጠባቂው አስከወሰነበት መጠን ድረስ የተወሰነ ሚስጥራዊ መረጃን ይፋ ሊያደርግ ይችላል።
- 5.7 ከአንድ ግለሰብ ጋር የተገናኘ ሚስጥራዊ መረጃ ኢ-መደበኛ የሆኑ አሳሳቢ ጉዳዮችን ለመፍታት እንዲረዳቸው በሰጠው ፈቃድ መሰረት ይፋ ሊሆን ይችላል ነገር ግን በእንባ ጠባቂው ብቸኛ ውሳኔ ላይ የተመሰረተ ይሆናል።
- 5.8 የእንባ ጠባቂው በማንኛውም አግባብነት ያለው ፎረም ውስጥ ስለእንባ ጠባቂው ፕሮግራም ሚስጥራዊ ያልሆኑ መረጃዎችን ሊያቀርብ ይችላል። የእንባ ጠባቂው ውሂብን፣ አዝምሚያዎችን ወይም ሪፖርቶችን ሚስጥራዊ መረጃን በሚጠብቅ መልኩ ያጋራል።

በአለም አቀፍ የእንባ ጠባቂ ማህበር የዳይሬክተሮች ቦርድ በ 17 ማርች 2022 ላይ ተቀባይነት አግኝቷል። ከ 17 ማርች፣ 2022 ጀምሮ ተግባራዊ ይሆናል።