

# STANDARD DELLA PRATICA

## PREMESSA

Gli Standard della pratica si basano sui principi fondamentali e sui valori fondamentali indicati nel Codice etico dell'International Ombuds Association (IOA). Questi principi sono indipendenza, imparzialità, informalità e riservatezza. Descrivono gli elementi e i requisiti essenziali per la gestione di un valido programma per difensori civici. I valori fondamentali sottolineano le qualità professionali alla base del lavoro dei difensori civici. I principi e i valori fondamentali guidano i difensori civici<sup>1</sup> nell'adempimento di responsabilità quali l'assistenza alle persone a tutti i livelli dell'organizzazione; la risoluzione dei conflitti; la facilitazione della comunicazione; e l'assistenza all'organizzazione facendo emergere i problemi e attraverso il feedback sulle preoccupazioni emergenti o sistemiche. Questi possono essere applicati in diverse configurazioni e giurisdizioni.

In combinazione con i valori fondamentali incorporati nel Codice etico, questi Standard della pratica costituiscono la base necessaria per il ruolo unico e prezioso di un difensore civico nell'organizzazione sponsor.

## 1. STANDARD DELLA PRATICA GENERALE

- 1.1 Il difensore civico è una risorsa indipendente, imparziale, informale e riservata per un'organizzazione. La conformità a questi Standard della pratica è essenziale per qualsiasi programma per difensori civici.
- 1.2 Il difensore civico assiste le persone attraverso una consultazione volontaria e fornisce informazioni, orientamento e assistenza per lo sviluppo di opzioni per affrontare le loro preoccupazioni. Quando possibile, il difensore civico facilita i risultati che creano fiducia, promuovono le relazioni e migliorano la comunicazione all'interno dell'organizzazione.
- 1.3 Il difensore civico assiste l'organizzazione identificando irregolarità procedurali e problemi sistemici. Ciò può includere l'identificazione di tendenze emergenti, lacune nelle politiche e modelli di comportamento problematico in modi che non divulgano comunicazioni o informazioni riservate. Il difensore civico può fornire raccomandazioni generali all'organizzazione per affrontare queste preoccupazioni.
- 1.4 Ogni programma per difensori civici deve avere uno statuto, termini di riferimento o una descrizione dettagliata del programma approvata dalla leadership esecutiva dell'organizzazione che sia conforme alle disposizioni del Codice etico e agli Standard della pratica di IOA e che indichi la base su cui opera il difensore civico.
- 1.5 Il difensore civico si mantiene professionalmente aggiornato attraverso la formazione continua pertinente e offre opportunità per lo sviluppo professionale del proprio personale.

## 2. INDIPENDENZA

- 2.1 Il difensore civico è indipendente per aspetto, finalità, prassi e processo decisionale. Il difensore civico opera indipendentemente dalle strutture di riferimento di linea e del personale e senza l'influenza di altre funzioni o entità all'interno dell'organizzazione.
- 2.2 Il programma per difensori civici riferisce alla massima autorità possibile all'interno dell'organizzazione. Nell'espletamento dei propri ruoli e responsabilità, il difensore civico non riferisce in modo programmatico a nessuna funzione che influisca, o sia percepita come influente, sull'indipendenza del difensore civico.
- 2.3 Il difensore civico non ricopre altre posizioni che compromettano, o possano essere ragionevolmente percepite come tali da compromettere, l'indipendenza del difensore civico. Se il difensore civico ha compiti estranei a quelli suoi specifici, questi non devono interferire con i suoi compiti di difensore civico. Il difensore civico deve comunicare chiaramente quando agisce o meno come difensore civico.

---

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

- 2.4 Il difensore civico ha l'autorità di selezionare il personale del programma per difensori civici e di gestire il bilancio e le operazioni del programma per difensori civici senza indebite influenze o limitazioni esterne. Tuttavia, il difensore civico non ha alcun ruolo ufficiale nella definizione delle politiche, esecutivo o disciplinare se non internamente all'interno del programma per difensori civici.
- 2.5 Il difensore civico ha l'esclusiva discrezione di decidere se o come impegnarsi in merito a preoccupazioni individuali, di gruppo o sistemiche. Agendo di propria iniziativa, un difensore civico può portare una preoccupazione all'attenzione delle persone appropriate.
- 2.6 Il difensore civico ha accesso alle persone e alle informazioni rilevanti all'interno dell'organizzazione, se necessario per svolgere il proprio ruolo informale e come consentito dalla legge.

### 3. IMPARZIALITÀ

- 3.1 Il difensore civico funge da risorsa imparziale, neutrale e priva di pregiudizi.
- 3.2. Il difensore civico non ha alcun interesse personale nell'esito di una questione e non ottiene guadagni né subisce perdite dall'esito di una questione. Il difensore civico rifiuta il coinvolgimento quando stabilisce che può essere coinvolto in un conflitto di interessi reale o percepito.
- 3.3. Il difensore civico considera in modo equo e oggettivo le questioni e le persone che possono essere coinvolte. Il difensore civico promuove processi gestiti in modo equo, ma non difende nessuno.
- 3.4. Il difensore civico facilita la comunicazione, il dialogo e la risoluzione collaborativa dei problemi e aiuta a identificare una gamma di opzioni ragionevoli per far emergere o risolvere problemi o preoccupazioni.

### 4. INFORMALITÀ

- 4.1 Il difensore civico è una risorsa informale e non ufficiale. Il difensore civico non prende decisioni aziendali o politiche, non giudica le questioni, non partecipa a processi disciplinari o di reclamo, né conduce indagini formali per l'organizzazione.
- 4.2 La consultazione con il difensore civico non è una fase richiesta per qualsiasi processo disciplinare ufficiale o politica sui reclami.
- 4.3 Il difensore civico intraprende azioni specifiche relative al problema di una persona solo con l'espresso consenso della persona e solo nella misura consentita, e anche in tal caso, a sola discrezione del difensore civico, a meno che tale azione non possa essere intrapresa in modo da salvaguardare l'identità della persona che contatta l'Ufficio Difensori civici.
- 4.4 Coerentemente con questi standard, la consulenza con il difensore civico è completamente volontaria. Le persone che si avvalgono dei servizi del difensore civico si impegnano a rispettare i termini, le condizioni e i principi in base ai quali il programma è stato creato e a non chiamare il difensore civico a testimoniare o a divulgare informazioni riservate in qualsiasi questione ufficiale, legale o di altro tipo.
- 4.5 Il difensore civico non è un agente dell'organizzazione autorizzato a ricevere comunicazioni di reclami, denunce o lamentele contro l'organizzazione, a meno che non sia specificamente ed espressamente richiesto dalla legge. Il difensore civico può deferire le persone al luogo appropriato in cui è possibile presentare la notifica formale delle richieste.
- 4.6 Il difensore civico non crea registri permanenti contenenti informazioni riservate. Il difensore civico ha una pratica coerente per la distruzione tempestiva delle informazioni riservate.

### 5. RISERVATEZZA

- 5.1 L'identità di coloro che chiedono assistenza ai difensori civici, nonché le comunicazioni e le informazioni ad essi specificamente correlate sono informazioni riservate.
- 5.2 Nella misura massima consentita dalla legge, il difensore civico proteggerà le informazioni riservate e nessuno potrà rinunciare a questo requisito. Il difensore civico e l'organizzazione che ha istituito il programma adotteranno misure ragionevoli per salvaguardare la sicurezza delle informazioni riservate.
- 5.3 Salvo quanto previsto in questi standard, il difensore civico non divulga informazioni riservate in alcun modo all'interno dell'organizzazione.
- 5.4 Il difensore civico si oppone alla divulgazione di informazioni riservate in qualsiasi questione formale, amministrativa o legale esterna all'organizzazione, salvo qualora un'autorità giudiziaria o di regolamentazione competente non ritenga che la divulgazione sia necessaria per prevenire un'ingiustizia manifesta o che la divulgazione sia richiesta

perché gli interessi tutelati dalla divulgazione sono chiaramente prevalenti sugli interessi serviti dalla riservatezza del difensore civico.

- 5.5 Il difensore civico può divulgare informazioni riservate come necessario se determina che la mancata divulgazione di tali informazioni potrebbe comportare un rischio imminente di danni gravi.
- 5.6 Il difensore civico può divulgare informazioni riservate su una questione specifica nella misura in cui ritenga che sia necessario per difendersi da una denuncia formale di condotta professionale non conforme.
- 5.7 Le informazioni riservate relative a una persona possono essere divulgate con il suo permesso per contribuire alla risoluzione informale di una questione, ma a esclusiva discrezione del difensore civico.
- 5.8 Il difensore civico può fornire informazioni non riservate sul programma per difensori civici in qualsiasi forum appropriato. Il difensore civico condivide dati, tendenze o rapporti in modo da proteggere le informazioni riservate.

Adottato il 17 marzo 2022 dal Consiglio di Amministrazione dell'International Ombuds Association. In vigore dal 17 marzo 2022.