

STANDARDELE DE PRACTICĂ

PREAMBUL

Standardele de practică se bazează pe principiile fundamentale și pe valorile de bază menționate în Codul de etică al Asociației Internaționale a Ombudsmanilor (IOA). Aceste principii sunt independența, imparțialitatea, informalitatea și confidențialitatea. Acestea descriu elementele și cerințele esențiale pentru operarea unui program de Ombudsman. Valorile de bază subliniază calitățile profesionale care stau la baza activității ombudsmanului. Principiile și valorile de bază ghidează Ombudsmanul¹ în îndeplinirea responsabilităților, cum ar fi asistența persoanelor la toate nivelurile organizației; rezolvarea conflictelor; facilitarea comunicării; și asistarea organizației prin evidențierea problemelor și prin feedback cu privire la preocupările emergente sau sistemice. Acestea pot fi aplicate în diferite contexte și jurisdicții.

În combinație cu valorile de bază încorporate în Codul de Etică, aceste Standarde de Practică formează fundamentul necesar pentru rolul unic și valoros al Ombudsmanului în organizația sponsor.

1. STANDARDE DE PRACTICĂ GENERALĂ

- 1.1. Ombudsmanul este o resursă independentă, imparțială, informală și confidențială pentru o organizație. Respectarea acestor standarde de practică este esențială pentru orice program de Ombudsman.
- 1.2. Ombudsmanul ajută oamenii prin consultări voluntare și oferă informații, îndrumare și asistență în creionarea opțiunilor de abordare a îngrijorărilor lor. Atunci când este posibil, Ombudsmanul facilitează rezultate care construiesc încredere, îmbunătățesc relațiile și comunicarea în cadrul organizației.
- 1.3. Ombudsmanul asistă organizația prin identificarea neregulilor procedurale și a problemelor sistemice. Aceasta poate include identificarea tendințelor emergente, a lacunelor de politici și a modelelor de comportament problematic în moduri care nu dezvăluie comunicări sau informații confidențiale. Ombudsmanul poate oferi recomandări generale organizației pentru a aborda aceste îngrijorări.
- 1.4. Fiecare program de Ombudsman va avea o cartă, termene de referință sau o descriere detaliată a programului, aprobată de conducerea executivă a organizației, care respectă prevederile Codului de Etică și ale Standardelor de Practică IOA și care articulează baza pe care funcționează Ombudsmanul.
- 1.5. Ombuds-ul se menține la curent din punct de vedere profesional prin educație continuă relevantă și oferă oportunități de dezvoltare profesională personalului departamentului de Ombudsman.

2. INDEPENDENȚA

- 2.1. Ombudsmanul este independent în aparență, scop, practică și luare a deciziilor. Ombudsmanul operează independent de structurile de raportare ale angajaților și fără influența altor funcții sau entități din cadrul organizației.
- 2.2. Programul de Ombudsman raportează la cea mai înaltă autoritate posibilă din cadrul organizației. În executarea rolurilor și responsabilităților Ombudsmanului, Ombudsmanul nu raportează în mod programatic niciunei funcții care afectează, sau este percepută ca afectând, independența Ombudsmanului.
- 2.3. Ombudsmanul nu deține nicio altă poziție care să compromită sau care ar putea fi percepută în mod rezonabil compromițătoare pentru independența Ombudsmanului. Dacă Ombudsmanul are atribuții care nu sunt de Ombudsman, acele atribuții nu trebuie să interfereze cu îndatoririle sale de Ombudsman. Ombudsmanul trebuie să comunice clar când acționează sau nu în calitate de Ombudsman.
- 2.4. Ombudsmanul are autoritatea de a selecta personalul departamentului de Ombudsman și de a gestiona bugetul și operațiunile departamentului de Ombudsman fără influențe sau limitări externe nejustificate. Cu toate acestea, Ombudsmanul nu are un rol formal de elaborare a politicilor, de aplicare a acestora sau unul disciplinar, cu excepția celui intern în cadrul programului de Ombudsman.

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

- 2.5. Ombudsmanul decide discreționar dacă sau cum acționează în privința îngrijorărilor individuale, de grup sau sistemice. Acționând din proprie inițiativă, un Ombudsman poate aduce o problemă în atenția persoanelor adecvate.
- 2.6. Ombudsmanul are acces la persoane și la informații relevante din cadrul organizației, după cum este necesar pentru a-și îndeplini rolul informal și în conformitate cu legea.

3. IMPARȚIALITATEA

- 3.1. Ombudsmanul funcționează ca o resursă imparțială, neutră și lipsită de prejudecăți.
- 3.2. Ombudsmanul nu are niciun interes personal în rezultatul unei chestiuni și nu suportă niciun câștig sau pierdere în legătură cu aceasta. Ombudsmanul refuză implicarea atunci când Ombudsmanul stabilește că ar putea avea un conflict de interese real sau perceput.
- 3.3. Ombudsmanul ia în considerare în mod corect și obiectiv problemele și persoanele care pot fi afectate. Ombudsmanul promovează procese administrate în mod echitabil, dar nu pledează în numele nimănui.
- 3.4. Ombudsmanul facilitează comunicarea, dialogul și rezolvarea colaborativă a problemelor și ajută la identificarea unei game de opțiuni rezonabile pentru a evidenția sau rezolva probleme sau îngrijorări.

4. INFORMALITATEA

- 4.1. Ombudsmanul este o resursă informală și neoficială. Ombudsmanul nu ia decizii de afaceri sau legate de reglementări, nu adjudecă probleme, nu participă la procese disciplinare sau legate de reclamații și nu efectuează investigații oficiale pentru organizație.
- 4.2. Consultarea cu Ombudsmanul nu este un pas obligatoriu în niciun proces disciplinar formal sau politică de reclamații.
- 4.3. Ombudsmanul ia măsuri specifice legate de problema unei persoane numai cu permisiunea expresă a persoanei și numai în măsura permisă și, chiar și atunci, la decizia exclusivă a Ombudsmanului, cu excepția cazului în care o astfel de acțiune poate fi luată într-un mod care să protejeze identitatea persoanei care a contactat departamentul de Ombudsman.
- 4.4. În conformitate cu aceste standarde, consultarea cu Ombudsmanul este complet voluntară. Se înțelege că persoanele care utilizează serviciile Ombudsmanului au fost de acord să respecte termenele, condițiile și principiile în baza cărora a fost creat programul și nu vor chema Ombudsmanul să depună mărturie sau să dezvăluie informații confidențiale în orice chestiune formală, juridică sau de altă natură.
- 4.5. Ombudsmanul nu este un agent al organizației autorizat să primească notificări cu privire la reclamații, plângeri sau nemulțumiri împotriva organizației, cu excepția cazului în care legea prevede în mod expres acest lucru. Ombudsmanul poate îndruma persoanele către locul potrivit unde se poate face notificarea oficială a cererilor.
- 4.6. Ombudsmanul nu creează înregistrări permanente care să conțină informații confidențiale. Ombudsmanul are o practică consecventă pentru distrugerea la timp a informațiilor confidențiale.

5. CONFIDENȚIALITATEA

- 5.1. Identitatea celor care solicită asistență de la Ombudsman, precum și comunicările și informațiile referitoare în mod specific la aceștia, sunt informații confidențiale.
- 5.2. În măsura maximă permisă de lege, Ombudsmanul va proteja informațiile confidențiale, iar ceilalți nu pot solicita renunțarea la această cerință. Ombudsmanul și organizația care a înființat programul vor lua măsuri rezonabile pentru a proteja securitatea informațiilor confidențiale.
- 5.3. Cu excepția cazurilor prevăzute în aceste standarde, Ombudsmanul nu dezvăluie informații confidențiale cu privire la niciun aspect din cadrul organizației.
- 5.4. Ombudsmanul se va opune dezvăluirii informațiilor confidențiale în orice chestiune formală, administrativă sau juridică externă organizației, cu excepția cazului în care o autoritate judiciară sau de reglementare corespunzătoare stabilește că dezvăluirea este necesară pentru a preveni o nedreptate vădită sau că dezvăluirea este necesară deoarece interesul servit de divulgare depășește în mod clar interesul servit de confidențialitatea Ombudsmanului.
- 5.5. Ombudsmanul poate dezvălui informații confidențiale, dacă este necesar, dacă Ombudsmanul consideră că a nu face acest lucru ar putea duce la un risc iminent de vătămare gravă.
- 5.6. Ombudsmanul poate dezvălui informații confidențiale despre problema specifică în măsura în care Ombudsmanul consideră că este necesar să se apere împotriva unei plângeri oficiale de abatere profesională.

- 5.7. Informațiile confidențiale referitoare la o persoană pot fi dezvăluite cu permisiunea acesteia pentru a ajuta la rezolvarea informală a unei îngrijorări, dar la discreția Ombudsmanului.
- 5.8. Ombudsmanul poate furniza informații neconfidențiale despre programul de Ombudsman în orice forum adecvat. Ombudsmanul împărtășește date, tendințe sau raportează într-un mod care protejează informațiile confidențiale.

Adoptat la 17 martie 2022 de Consiliul de Administrație al Asociației Internaționale a Ombudsmanilor. În vigoare din 17 martie 2022.