

# СТАНДАРТЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## ПРЕАМБУЛА

Стандарты практической деятельности основываются на фундаментальных принципах и основных ценностях, изложенных в Кодексе поведения Международной ассоциации омбудсменов (IOA). К принципам относятся самостоятельность, беспристрастность, неформальность и конфиденциальность. Они определяют основные элементы и требования к осуществлению содержательных программ омбудсменов. Основные ценности выделяют профессиональные качества, которые лежат в основе деятельности омбудсменов. Принципы<sup>1</sup> и основные ценности являются главным ориентиром для омбудсменов при выполнении таких обязанностей, как оказание содействия отдельным лицам на всех уровнях организации; урегулирование конфликтов; облегчение взаимодействия; помощь организации путем выявления проблем, а также посредством обратной связи по возникающим или системным проблемам. Их можно применять в различных условиях и юрисдикциях.

В сочетании с основными ценностями, изложенными в Кодексе поведения, настоящие Стандарты практической деятельности служат основой, необходимой для осуществления уникальной и ценной роли омбудсмена в заинтересованной организации.

## 1. ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 1.1 Омбудсмен — независимый, беспристрастный, неформальный и конфиденциальный ресурс организации. Соблюдение настоящих Стандартов практической деятельности является обязательным условием выполнения любой программы омбудсмена.
- 1.2 Омбудсмен оказывает людям содействие посредством добровольного консультирования и предоставляет информацию, рекомендации и помощь в выработке различных вариантов решения их проблем. По возможности, омбудсмен способствует достижению результатов, что повышает уровень доверия, укрепляет взаимоотношения и улучшает обмен информацией в рамках организации.
- 1.3 Омбудсмен помогает организации выявлять процессуальные нарушения и системные проблемы. К ним может относиться выявление возникающих тенденций, пробелов в политике и моделей проблемного поведения таким образом, который не раскрывает конфиденциальные коммуникационные взаимодействия или информацию. Омбудсмен может предоставить организации общие рекомендации по решению данных проблем.
- 1.4 Каждая программа омбудсмена должна иметь утвержденные исполнительным руководством организации устав, круг ведения или подробное описание, которые соответствуют положениям Кодекса поведения и Стандартов практической деятельности IOA и где сформулированы основания, на которых работает омбудсмен.
- 1.5 Омбудсмен повышает свою профессиональную квалификацию посредством соответствующего непрерывного обучения и обеспечивает возможности для профессионального развития персонала управления омбудсмена.

## 2. САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ

- 2.1 Омбудсмен независим в своих заявлениях, целях, методах ведения деятельности и в вопросах принятия решений. Омбудсмен действует независимо от линейных и штатных структур подотчетности и не испытывает давления со стороны других подразделений или юридических лиц в рамках организации.

---

<sup>1</sup> Термин «омбудсмен» охватывает все применимые обозначения, используемые в отношении организационного омбудсмена.

- 2.2 Программа омбудсмена подотчетна руководителям самого высокого ранга в рамках организации. При выполнении своих ролей и обязанностей омбудсмен не отчитывается программно ни перед какими функциональными подразделениями, которые влияют или могут быть восприняты, как оказывающие влияние, на независимость омбудсмена.
- 2.3 Омбудсмен не занимает никакую другую должность, которая может негативным образом сказаться на независимости омбудсмена или может быть обоснованно воспринята таковой. Если омбудсмен исполняет другие функциональные обязанности, то такие не должны мешать выполнению его обязанностей омбудсмена. Омбудсмены должны четко представлять, когда они действуют в качестве омбудсмена.
- 2.4 Омбудсмен имеет право отбирать сотрудников программы омбудсмена, а также распоряжаться бюджетом и руководить реализацией программы омбудсмена без ненадлежащего постороннего влияния или ограничений. Тем не менее, омбудсмен не имеет официальных обязанностей в отношении разработки политик, обеспечения соблюдения стандартов или дисциплинарных процедур за рамками программы омбудсмена.
- 2.5 Омбудсмен по своему единоличному усмотрению решает, следует ли принимать участие в урегулировании индивидуальных, групповых или системных проблем и каким образом это делать. По собственной инициативе омбудсмен может сообщить о проблеме соответствующим лицам.
- 2.6 Омбудсмен имеет возможность обратиться к соответствующим лицам и располагает доступом к информации в рамках организации, если это необходимо для выполнения его неформальной роли и разрешено законом.

### **3. БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ**

- 3.1 Омбудсмен функционирует как беспристрастный, нейтральный и объективный ресурс.
- 3.2 У омбудсмена нет никакого личного интереса, и он не получает никакой выгоды или не несет никаких убытков в результате решения вопроса. Омбудсмен отказывается от вмешательства, если определяет наличие фактического или предполагаемого конфликта интересов.
- 3.3 Омбудсмен справедливо и объективно рассматривает вопросы и лиц, которые могут быть затронуты. Омбудсмен содействует осуществлению справедливых процедур, но не выступает от чьего-либо имени.
- 3.4 Омбудсмен облегчает взаимодействие, налаживание диалога и коллективное решение задач, а также помогает определить ряд разумных вариантов для выявления и урегулирования проблем или опасений.

### **4. НЕФОРМАЛЬНОСТЬ**

- 4.1 Омбудсмен представляет собой неформальный и конфиденциальный ресурс. Омбудсмен не принимает деловые или политические решения, не выносит решений по вопросам, не участвует в дисциплинарных процессах или процедурах рассмотрения жалоб и не проводит официальные расследования для организации.
- 4.2 Проведение консультации с омбудсменом не является обязательным этапом ни в одной официальной дисциплинарной процедуре или политике рассмотрения жалоб.
- 4.3 Омбудсмен принимает конкретные меры, связанные с проблемой физического лица, только с явного разрешения физического лица и только в разрешенном объеме, но по собственному усмотрению, за исключением случаев, когда данные действия могут быть осуществлены для того, чтобы защитить личность физического лица, обратившегося в управление омбудсмена.
- 4.4 В соответствии с настоящими Стандартами консультация с омбудсменом носит полностью добровольный характер. Предполагается, что лица, пользующиеся услугами омбудсмена, соглашаются соблюдать положения, условия и принципы, в соответствии с которыми была создана программа, и не обращаются к омбудсмену для предоставления свидетельских показаний или раскрытия конфиденциальной информации по какому-либо официальному, правовому или другому вопросу.
- 4.5 Омбудсмен не выступает в качестве агента организации для получения заявлений о претензиях, жалобах или недовольствах в отношении организации, если только это прямо и конкретно не предусмотрено законом. Омбудсмен вправе направить отдельных лиц в соответствующее место, где можно сделать официальное заявление о претензиях.

- 4.6 Омбудсмен не оформляет никаких документов постоянного хранения, содержащих конфиденциальную информацию. Омбудсмен придерживается последовательной практики своевременного уничтожения конфиденциальной информации.

## 5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 5.1 Личность тех, кто обращается за помощью к омбудсмену, а также все коммуникации с ними и непосредственно касающаяся их информация являются конфиденциальными.
- 5.2 В максимально возможной степени, разрешенной законом, омбудсмен обязуется защищать конфиденциальную информацию, и другие лица не могут освободить его от этого требования. Омбудсмен и организация, создавшая программу, должны принять разумные меры для обеспечения безопасности конфиденциальной информации.
- 5.3 За исключением случаев, предусмотренных настоящими Стандартами, омбудсмен не разглашает конфиденциальную информацию ни по одному вопросу в рамках организации.
- 5.4 Омбудсмен должен противодействовать раскрытию конфиденциальной информации по любому официальному, административному или правовому вопросу, не относящемуся к организации, за исключением случаев, когда соответствующий судебный или регулирующий орган устанавливает необходимость разглашения в целях предотвращения явной несправедливости или поскольку польза, которую принесет раскрытие информации, явно перевешивает пользу, которую принесет соблюдение конфиденциальности омбудсменом.
- 5.5 Омбудсмен вправе раскрывать конфиденциальную информацию, если невыполнение такого раскрытия может привести к неминимумому риску причинения серьезного ущерба.
- 5.6 Омбудсмен может разглашать конфиденциальную информацию по конкретному вопросу в той степени, в которой он считает необходимым для защиты себя от официальной жалобы относительно ненадлежащего осуществления профессиональных функций.
- 5.7 Конфиденциальную информацию, относящуюся к физическому лицу, можно разглашать с его разрешения для оказания помощи в неофициальном урегулировании проблемы, но по единоличному усмотрению омбудсмена.
- 5.8 Омбудсмен вправе предоставлять неконфиденциальную информацию о программе омбудсмена в рамках любого соответствующего форума. Омбудсмен делится данными, уведомляет о тенденциях или предоставляет отчеты таким образом, чтобы защитить конфиденциальную информацию.

Принято 17 марта 2022 года советом директоров Международной ассоциации омбудсменов. Действительно с 17 марта 2022 г.