

# REGOLE DI BUONA PRATICA DELL'ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE DEGLI OMBUDSMAN (IOA)

## PREMESSA

Le regole di buona pratica dell'IOA sono basate sui principi etici contenuti nel Codice Etico dell'IOA.

Ciascun Ufficio Ombudsman deve possedere una Carta o dei Termini di Riferimento, approvati dal senior management, che enuncino i principi della funzione Ombudsman in una data organizzazione e ne sanciscano la coerenza con le Regole di buona pratica dell'IOA.

## REGOLE DI BUONA PRATICA

### INDIPENDENZA

- 1.1 L'Ufficio Ombudsman e l'Ombudsman sono indipendenti dalle altre entità dell'organizzazione.
- 1.2 L'Ombudsman non ricopre altre posizioni all'interno dell'organizzazione che possano comprometterne l'indipendenza.
- 1.3 L'Ombudsman valuta esclusivamente a propria discrezione l'opportunità e le modalità di agire rispetto ad un reclamo presentato da un individuo, una tendenza riscontrata o reclami presentati da più individui in un arco di tempo. L'Ombudsman può inoltre avviare un'azione sulla base di una controversia identificata tramite osservazione diretta dell'Ombudsman stesso.
- 1.4 L'Ombudsman ha accesso a tutte le informazioni e a tutti gli individui nell'organizzazione, nei limiti consentiti dalla legge.
- 1.5 L'Ombudsman ha l'autorità di selezionare il personale dell'Ufficio Ombudsman e di gestire il budget e il funzionamento dell'Ufficio Ombudsman.

### NEUTRALITÀ E IMPARZIALITÀ

- 2.1 L'Ombudsman è neutrale, imparziale e non allineato.
- 2.2 L'Ombudsman si impegna affinché siano applicati principi di imparzialità, di equità e di oggettività nel trattamento delle persone e delle controversie. L'Ombudsman si impegna ad esaminare i reclami seguendo un processo equo e non agisce per conto di individui all'interno dell'organizzazione.
- 2.3 L'Ombudsman è un relatore neutrale designato al massimo livello possibile dell'organizzazione e opera in modo indipendente dalle strutture ordinarie dell'organico. L'Ombudsman non deve riferire né essere strutturalmente affiliato a funzioni di controllo interne all'organizzazione. L'Ombudsman non ricopre alcun ruolo aggiuntivo all'interno dell'organizzazione che possa compromettere la neutralità dell'Ombudsman. L'Ombudsman non deve essere allineato con alcuna associazione formale o informale all'interno dell'organizzazione in un modo che possa creare conflitti d'interesse reali o percepiti per l'Ombudsman. L'Ombudsman non deve avere interessi personali, avere vantaggi finanziari, percepire guadagni o subire perdite dal risultato di un'istanza.
- 2.5 L'Ombudsman ha la responsabilità di considerare le rivendicazioni e gli interessi legittimi di tutti gli individui interessati dalla controversia in questione.
- 2.6 L'Ombudsman aiuta a sviluppare una gamma di opzioni responsabili per risolvere problemi e facilitare il dialogo per identificare le opzioni migliori.

### RISERVATEZZA

- 3.1 L'Ombudsman tiene strettamente riservate tutte le comunicazioni di coloro che richiedono assistenza e adotta tutte le misure ragionevoli per salvaguardare la confidenzialità e si impegna a tenere i seguenti comportamenti:  
L'Ombudsman non rivela comunicazioni riservate se non su esplicito consenso degli interessati nel corso delle discussioni informali con l'Ombudsman e anche in questo caso a sola discrezione dell'Ombudsman; l'Ombudsman non rivela e non deve essere spinto a rivelare l'identità di qualsiasi individuo che contatta l'Ufficio Ombudsman, così come l'Ombudsman non rivela alcuna informazione a carattere riservato che possa portare all'identificazione di qualsiasi individuo che contatta l'Ufficio Ombudsman senza esplicito consenso da parte dell'individuo stesso; l'Ombudsman intraprende una specifica azione relativa ad un'istanza sollevata da un individuo esclusivamente dietro esplicito consenso dell'individuo stesso e solo nei limiti consentiti, a meno che tale azione non possa essere intrapresa in modo che l'identità

dell'individuo che contatta l'Ufficio Ombudsman sia tutelata. La sola eccezione a questa regola è consentita laddove vi sia un imminente rischio di gravi danni e laddove non vi sia altra opzione ragionevole. L'esistenza di un simile rischio viene valutata ad esclusiva discrezione dell'Ombudsman.

- 3.2 Le comunicazioni fra l'Ombudsman e le altre parti (nell'esercizio della funzione di mediazione da parte dell'Ombudsman) sono da considerarsi privilegiate. Il privilegio appartiene all'Ombudsman e all'Ufficio Ombudsman, rispetto alle altre parti nella controversia. Le altre parti non possono rimuovere questo privilegio.
- 3.3 L'Ombudsman non testimonia in alcun processo formale all'interno dell'organizzazione e si astiene dal testimoniare in qualsiasi processo formale al di fuori dell'organizzazione, anche qualora gliene venisse dato consenso o gli venisse richiesto di farlo.
- 3.4 Se l'Ombudsman intraprende un'azione in modo sistematico (ad es. fornire un feedback su tendenze, problematiche, politiche e pratiche) l'Ombudsman agisce in modo da salvaguardare l'identità degli individui.
- 3.5 L'Ombudsman non conserva documenti contenenti informazioni identificanti per conto dell'organizzazione.
- 3.6 L'Ombudsman conserva le informazioni (ad es. appunti, messaggi telefonici, calendario degli appuntamenti) in luogo e modo sicuri, non accessibili a terzi (compreso il management) e provvede sistematicamente e in modo efficace alla distruzione di tali informazioni.
- 3.7 L'Ombudsman prepara i dati e/o i resoconti in modo da tutelare la riservatezza.
- 3.8 Le comunicazioni trasmesse all'Ombudsman non vengono rese note all'organizzazione. L'Ombudsman non agisce in qualità di agente per conto dell'organizzazione, né accetta notifiche per conto dell'organizzazione e non ricoprirà una posizione o un ruolo designato dall'organizzazione per ricevere notifiche per conto dell'organizzazione. Tuttavia, l'Ombudsman può indicare il luogo appropriato a cui presentare notifiche.

## **INFORMALITÀ E ALTRE REGOLE**

- 4.1 Su base informale l'Ombudsman può: ascoltare, fornire e ricevere informazioni, identificare e definire problematiche, sviluppare una gamma di possibili opzioni e, a discrezione dell'Ombudsman e su consenso della parte interessata, intervenire in modo informale presso terzi. Laddove è possibile, l'Ombudsman aiuta le persone a trovare nuovi modi di risolvere personalmente i problemi.
- 4.2 L'Ombudsman in qualità di risorsa informale e ufficiosa si prefigge la risoluzione di problemi, l'identificazione di irregolarità procedurali e/o di eventuali problemi a livello sistematico.
- 4.3 L'Ombudsman non emette decisioni vincolanti, non può modificare politiche, né può formalmente pronunciarsi per conto dell'organizzazione.
- 4.4 L'Ombudsman costituisce un complemento ai canali formali, ma non li sostituisce. L'uso dell'Ufficio Ombudsman è volontario e non è una fase obbligatoria in caso di vertenza o nella politica organizzativa.
- 4.5 L'Ombudsman non partecipa a procedure di tipo investigativo o aggiudicativo. Indagini di tipo formale devono essere condotte da altri. Quando viene richiesta un'indagine formale, l'Ombudsman indirizza i richiedenti agli uffici o alle persone appropriate.
- 4.6 L'Ombudsman identifica le tendenze, le controversie e i timori sulle politiche e sulle procedure, comprese le problematiche e le controversie potenziali future, senza ledere il principio di riservatezza o di anonimato e fornisce raccomandazioni per una risoluzione responsabile di tali problematiche.
- 4.7 L'Ombudsman agisce nel rispetto del Codice Etico e delle Regole della buona pratica dell'IOA, favorisce la formazione attraverso la formazione continua e fornisce l'opportunità per il personale di accedere a formazioni professionali.
- 4.8 L'Ombudsman si impegna costantemente ad essere degno della fiducia risposta nella Funzione dell'Ombudsman.