

# 업무 표준

## 전문

업무 표준은 국제 옴부즈 협회(IOA) 윤리 강령에 명시된 기본 원칙과 핵심 가치를 기반으로 합니다. 이러한 원칙은 독립성, 공정성, 비공식성 및 기밀성을 의미합니다. 이들 원칙은 충실한 옴부즈 프로그램을 운영하기 위한 필수 요소와 요건을 설명합니다. 핵심 가치는 옴부즈 활동의 근간이 되는 전문적 자질을 강조합니다. 이 원칙과 핵심 가치는 옴부즈<sup>1</sup>가 새로운 또는 시스템적인 우려사항에 대응하여 조직 내 모든 직급의 개인을 지원하고, 갈등을 해소하며, 의사소통을 촉진하고, 문제를 표면화하며, 피드백을 통해 조직을 지원하는 등의 책임을 이행하도록 안내해줍니다. 이는 다양한 환경과 관할권에 적용될 수 있습니다.

이 업무 기준은 윤리 강령에 내재된 핵심 가치와 함께 후원 조직 내 옴부즈의 고유하고 가치 있는 역할에 필요한 토대를 형성합니다.

### 1. 일반 업무 기준

- 1.1 옴부즈는 조직을 위해 일하는 독립적이고, 공정하고, 비공식적이며, 기밀을 유지하는 리소스입니다. 이러한 업무 기준을 준수하는 것은 모든 옴부즈 프로그램에 필수적입니다.
- 1.2 옴부즈는 자발적인 상담을 통해 사람들을 지원하고, 그들의 우려사항을 해결할 수 있는 방안을 모색하는 데 필요한 정보와 지침 및 지원을 제공합니다. 가능한 경우, 옴부즈는 신뢰를 구축하고, 관계를 강화하고, 조직 내 의사소통을 개선할 수 있는 결과를 촉진합니다.
- 1.3 옴부즈는 절차상의 불규칙성과 체계적인 문제를 파악하여 조직을 지원합니다. 여기에는 기밀에 속하는 커뮤니케이션이나 정보를 공개하지 않는 방식으로 새로운 동향, 정책적 격차 및 문제 행동 패턴을 식별하는 것이 포함될 수 있습니다. 옴부즈는 이러한 문제를 해결하기 위해 조직에 일반적인 권고 사항을 제시할 수 있습니다.
- 1.4 각 옴부즈 프로그램은 IOA 윤리 강령 및 업무 기준의 조항에 부합하되, 옴부즈가 업무를 추진하는 근거를 명시하여 조직의 경영진이 승인한 현장과 위임 사항 또는 상세한 프로그램 설명을 갖추고 있어야 합니다.
- 1.5 옴부즈는 관련된 평생 교육을 통해 전문성 면에서 최신 상태를 유지하고 옴부즈 직원에게 전문적 발전을 위한 기회를 제공합니다.

### 2. 독립성

- 2.1 옴부즈는 대외적 인식, 목적, 업무 및 의사결정에 있어 독립적입니다. 옴부즈는 라인 및 직원 보고 구조와는 독립적으로 운영되며 조직 내 다른 부서 또는 법인의 영향을 받지 않고 운영됩니다.
- 2.2 옴부즈 프로그램은 가능한 한 조직 내 최고 책임자에게 보고합니다. 옴부즈의 역할과 책임을 이행함에 있어, 옴부즈는 독립성에 영향을 미치거나 영향을 미치는 것으로 인식되는 어떤 부서에도 계획적으로 보고하지 않습니다.
- 2.3 옴부즈는 옴부즈의 독립성을 저해하거나 저해하는 것으로 합리적으로 인식될 수 있는 다른 직위를 맡지 않습니다. 옴부즈가 옴부즈 외적인 의무를 가지고 있을 때는 그러한 의무가 옴부즈의 의무를 방해해서는 안 됩니다. 옴부즈는 옴부즈로서의 역할을 할 때와 하지 않을 때를 명확하게 밝혀야 합니다.
- 2.4 옴부즈는 옴부즈 프로그램 직원을 선정하고 부당한 외부 영향이나 제한 없이 옴부즈 프로그램 예산 및 운영을 관리할 권한이 있습니다. 그러나 옴부즈는 옴부즈 프로그램 내에서의 내부적인 경우를 제외하고, 공식적인 옴부즈의, 집행 또는 징계 역할을 수행하지 않습니다.
- 2.5 옴부즈는 개인, 그룹 또는 시스템적인 우려사항에 대한 관여의 여부 또는 관여 방법에 대해 단독 재량권을 가집니다. 옴부즈는 자발적인 행동을 통해 특정 우려사항에 대한 적절한 개인의 관심을 유도할 수 있습니다.
- 2.6 옴부즈는 비공식적 역할을 수행하는 데 필요하고 법률이 허용하는 바에 따라 조직 내의 관련 개인 및 정보에 접근할 수 있습니다.

<sup>1</sup> '옴부즈'라는 용어에는 조직의 옴부즈맨에 대해 사용되는 모든 명칭이 포함됩니다.

### 3. 공정성

- 3.1 옴부즈는 공정하고 중립적이며 편견에 치우치지 않는 기능을 수행합니다.
- 3.2 옴부즈는 사안의 결과에 대한 개인적 이해관계가 없으며, 그 결과로 인해 얻거나 잃는 것도 없습니다. 옴부즈는 실제 또는 인지된 이해 상충이 있을 수 있다고 판단할 때는 관여를 거부합니다.
- 3.3 옴부즈는 문제와 영향을 받을 수 있는 사람들을 공정하고 객관적으로 고려합니다. 옴부즈는 공정하게 관리되는 절차를 장려하지만 특정인을 대변하지는 않습니다.
- 3.4 옴부즈는 의사소통, 대화, 협업 문제 해결을 촉진하고, 문제나 우려 사항을 표면화하거나 해결하기 위한 합리적인 다양한 옵션을 파악하는 데 도움을 드립니다.

### 4. 비공식성

- 4.1 옴부즈는 비공식적이고 기록되지 않는 리소스입니다. 옴부즈는 조직을 위해 사업적 또는 정책적 결정을 내리거나, 문제를 판정하거나, 징계 또는 고충 처리 과정에 참여하거나, 공식적인 조사를 수행하지 않습니다.
- 4.2 옴부즈와의 상담은 어떠한 것이든 공식적인 징계 절차나 고충처리 정책에서 요구되는 단계가 아닙니다.
- 4.3 옴부즈는 개인 문제와 관련된 조치는 개인의 명시적인 허가에 의해서만, 그리고 허용된 범위 내에서만 취하며, 그럴 경우에도 옴부즈 오피스에 연락하는 개인의 신원을 보호하는 방식이 아닌 한, 옴부즈의 단독 재량으로 그러한 조치를 취합니다.
- 4.4 이러한 기준에 따라 옴부즈와 상의하는 것은 전적으로 자발적입니다. 옴부즈 서비스를 이용하는 사람들은 프로그램에 적용되는 약관과 원칙을 준수하고, 공식적, 법적 또는 기타 사건에서 기밀 정보를 증언하거나 공개하기 위해 옴부즈에게 전화하지 않는 데 동의하는 것으로 간주됩니다.
- 4.5 옴부즈는 법에 의해 구체적으로 그리고 명시적으로 요구되지 않는 한, 조직에 대한 클레임, 불만 또는 고충에 대한 고지를 받을 권한이 있는 조직의 대리인이 아닙니다. 옴부즈는 공식적인 클레임 고지가 이루어질 수 있는 적절한 장소로 개인을 안내할 수 있습니다.
- 4.6 옴부즈는 기밀 정보가 포함된 영구 기록을 생성하지 않습니다. 옴부즈는 기밀 정보를 적시에 파기하기 위한 일관된 관행을 유지합니다.

### 5. 기밀 유지

- 5.1 옴부즈로부터 도움을 구하는 사람들의 신원과 구체적으로 이들에게 관련된 커뮤니케이션 및 정보는 기밀 정보입니다.
- 5.2 옴부즈는 법이 허용하는 최대 한도까지 기밀 정보를 보호해야 하며, 다른 사람들이 이 요건을 포기하게 할 수 없습니다. 옴부즈와 함께 프로그램을 마련한 조직은 기밀 정보에 대한 보안을 유지하기 위해 합리적인 조치를 취해야 합니다.
- 5.3 이 기준에 규정된 경우를 제외하고, 옴부즈는 조직 내 어떤 사안에 대해서도 기밀 정보를 공개하지 않습니다.
- 5.4 옴부즈는 조직 외부의 어떠한 공식적, 행정적 또는 법적 사안에 대해서도 기밀 정보를 공개하는 것에 반대해야 합니다. 단, 해당 사법 또는 규제 당국이 명백한 불평등을 방지하기 위해 공개가 필요하다고 판단하거나, 공개에 따른 이익이 옴부즈의 기밀 유지에 따른 이익보다 확실히 커서 공개가 필요하다고 판단하는 경우는 예외입니다.
- 5.5 옴부즈는 옴부즈가 공개하지 않을 경우 즉각적이고 심각한 피해의 위험을 초래할 수 있다고 판단하는 경우, 필요에 따라 기밀 정보를 공개할 수 있습니다.
- 5.6 옴부즈는 옴부즈가 업무상 위법 행위에 대한 공식적인 불만 제기로부터 자신을 방어해야 한다고 판단하는 범위 내에서 특정 사안에 대한 기밀 정보를 공개할 수 있습니다.
- 5.7 개인에 관한 기밀 정보는 우려 사항에 대한 비공식적인 해결을 지원하기 위해 그의 허락을 받아 공개할 수 있으나, 이는 옴부즈의 단독 재량에 따라 그렇게 할 수 있습니다.
- 5.8 옴부즈는 적절한 포럼에서 옴부즈 프로그램에 대하여 기밀이 아닌 정보를 제공할 수 있습니다. 옴부즈는 기밀 정보를 보호하는 방식으로 데이터와 동향 또는 보고서를 공유합니다.

2022년 3월 17일 국제 옴부즈 협회 이사회에서 채택. 2022년 3월 17일 발효