

## **Ghid privind principiile etice ale Ombudsmanilor și ale membrilor personalului acestora – 2026**

### **PREAMBUL**

Institutul Internațional al Ombudsmanului (IOI) a elaborat prezentele orientări privind principiile etice aplicabile Ombudsmanilor și membrilor personalului acestora, ca punct de referință pentru membrii săi. Acestea oferă o prezentare generală a principiilor fundamentale care stau la baza activității instituțiilor Ombudsman din întreaga lume.

Prezentul Ghid reflectă o înțelegere comună a principiilor etice împărtășite de instituțiile Ombudsman. El urmărește să formuleze principiile comune tuturor instituțiilor Ombudsman, recunoscând, totodată, diversitatea sistemelor juridice, a mandatelor și a cadrelor instituționale în care acestea își desfășoară activitatea. În consecință, principiile pot necesita adaptări la contexte naționale, locale sau instituționale.

Principiile enunțate în prezentul Ghid nu au caracter exhaustiv. Ele completează codurile și orientările instituționale existente, elaborate de fiecare instituție Ombudsman în parte.

Prezentul Ghid se aplică Ombudsmanilor (titularilor funcției) și membrilor personalului acestora.

### **Principiul 1 – INDEPENDENȚA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze în mod independent și să protejeze independența instituției Ombudsman.

### **Principiul 2 – IMPARȚIALITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze în mod imparțial și fără părtinire sau prejudecăți în exercitarea atribuțiilor lor.

### **Principiul 3 – INTEGRITATEA ȘI DEMNITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze cu integritate și să mențină demnitatea funcției, consolidând astfel încrederea publicului în instituție și credibilitatea acesteia.

### **Principiul 4 – NEUTRALITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze cu neutralitate și să păstreze o distanță adecvată față de activitatea politică de partid.

### **Principiul 5 – TRANSPARENȚA ȘI CONFIDENȚIALITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să asigure transparența activității lor, respectând în același timp obligațiile privind confidențialitatea, protecția vieții private și protecția datelor.

## **Principiul 6 – RESPECTUL, ASCULTAREA ȘI ÎNȚELEGEREA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să interacționeze cu toate persoanele într-o manieră respectuoasă, să se asigure că acestea sunt ascultate și să furnizeze servicii accesibile și adaptate diversității nevoilor existente.

## **Principiul 7 – COMPETENȚA ȘI RESPONSABILITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să își îndeplinească atribuțiile cu competență, profesionalism și un puternic simț al responsabilității.

## **Principiul 1 – INDEPENDENȚA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze în mod independent și să protejeze independența instituției Ombudsman.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora își exercită atribuțiile fără influențe externe, fie ele de natură politică, administrativă sau de altă natură, și nu solicită și nu acceptă instrucțiuni din partea niciunei autorități.

Independența trebuie să fie asigurată prin mecanisme juridice, instituționale și practice adecvate. Aceasta include independența financiară, respectiv alocarea unor resurse suficiente și exercitarea unui control autonom asupra cheltuielilor bugetare, precum și capacitatea de a obține, păstra și gestiona resursele umane, tehnice și financiare necesare îndeplinirii efective a mandatului.

Ombudsmanii trebuie să promoveze și să protejeze în mod activ independența instituției. Aceștia se abțin de la orice conduită care ar putea genera în mod rezonabil îndoieli cu privire la independența lor și evită situațiile în care pot apărea conflicte de interese personale sau instituționale.

Ombudsmanii trebuie să fie liberi să își stabilească prioritățile, să inițieze investigații din oficiu, să prezinte constatările și să formuleze recomandări publice, fără teama unor represalii sau a unor ingerințe nejustificate.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora nu se implică în activități politice, administrative sau profesionale care ar putea compromite independența sau imparțialitatea lor.

Membrii personalului au obligația de a susține și proteja independența Ombudsmanului și a instituției în exercitarea atribuțiilor lor.

## **Principiul 2 – IMPARȚIALITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze în mod imparțial și fără părtinire sau prejudecăți în exercitarea atribuțiilor lor.

Ombudsmanii examinează plângerile fără părtinire sau prejudecăți și fără favorizarea ori defavorizarea vreunei persoane. Ei asigură audierea echitabilă a tuturor persoanelor ale căror declarații sau probe sunt relevante pentru soluționarea unei plângeri.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze în mod corect și echitabil și să nu discrimineze pe niciun temei.

Ombudsmanii trebuie să evite conflictele de interese sau orice situație care ar putea pune la îndoială imparțialitatea lor.

Atunci când un Ombudsman apreciază că este necesar să nu efectueze o investigație în împrejurări în care o persoană care exercită funcții jurisdicționale ar considera oportun să se abțină, acesta nu va desfășura investigația respectivă.

Atunci când desfășoară activități autorizate în mod corespunzător în afara mandatului lor legal, Ombudsmanii se asigură că aceste activități nu compromit imparțialitatea sau independența lor.

### **Principiul 3 – INTEGRITATEA ȘI DEMNITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze cu integritate și să mențină demnitatea funcției, contribuind astfel la menținerea încrederii publicului și a credibilității instituției.

Integritatea presupune onestitate, probitate și consecvență în conduită. Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să reprezinte cele mai înalte standarde de comportament etic și să evite orice conduită care este sau poate fi percepută în mod rezonabil ca fiind necorespunzătoare. Ei își exercită autoritatea exclusiv în scopurile pentru care aceasta le-a fost conferită.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să manifeste profesionalism, reținere și respect în toate interacțiunile. Comportamentul, limbajul și ținuta lor trebuie să reflecte seriozitatea, demnitatea și credibilitatea instituției.

Aceștia trebuie să trateze toate persoanele cu politețe, echitate și respect, ținând seama în mod corespunzător de drepturile omului, egalitate și diversitatea culturală.

Având în vedere nivelul sporit de expunere publică inerent funcției lor, Ombudsmanii trebuie să accepte constrângerile personale necesare și să se comporte permanent într-o manieră care să păstreze prestigiul, credibilitatea și autoritatea funcției.

Ombudsmanii se abțin de la promovarea publică a opiniilor personale și de la implicarea în activități care ar putea compromite sau ar putea fi percepute în mod rezonabil ca afectând imparțialitatea, independența sau rolul lor instituțional.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să se asigure că resursele publice sunt utilizate în mod legal, economic, eficient și exclusiv în scopuri oficiale. Aceștia răspund pentru acțiunile și deciziile lor și trebuie să fie pregătiți să le explice într-o manieră transparentă.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora nu solicită și nu acceptă niciun cadou, beneficiu sau avantaj care ar putea influența sau care ar putea fi perceput în mod rezonabil ca influențând independența, obiectivitatea ori integritatea lor.

În utilizarea rețelelor de socializare, Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să manifeste reținere și moderație în exprimare, recunoscând caracterul public al comunicărilor lor și impactul pe care acestea îl pot avea asupra reputației și credibilității instituției.

#### **Principiul 4 – NEUTRALITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze cu neutralitate și să păstreze o distanță adecvată față de activitatea politică de partid.

Ombudsmanii trebuie să se mențină în afara activității politice de partid în exercitarea mandatului lor.

Ombudsmanii trebuie să dea dovadă de prudență și rețineră în declarațiile publice, pentru a-și proteja independența și neutralitatea.

#### **Principiul 5 – TRANSPARENȚA ȘI CONFIDENȚIALITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să asigure transparența activității lor, respectând în același timp obligațiile privind confidențialitatea, viața privată și protecția datelor.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să respecte obligațiile privind confidențialitatea și protecția vieții private, desfășurându-și, pe cât posibil, activitatea într-o manieră deschisă și transparentă.

Aceștia trebuie să aplice toate normele aplicabile în materie de confidențialitate și protecția datelor în exercitarea atribuțiilor lor.

Informațiile și documentele obținute în exercitarea atribuțiilor lor trebuie utilizate și divulgate numai în scopul și în măsura necesare îndeplinirii mandatului lor.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să comunice în mod proactiv cu publicul, explicându-și rolul, procedurile, deciziile și limitele competențelor într-un limbaj clar și accesibil.

Aceștia trebuie să asigure securitatea și integritatea informațiilor.

La utilizarea instrumentelor digitale, inclusiv a inteligenței artificiale, Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să se asigure că informațiile obținute în cadrul plângerilor sau investigațiilor nu sunt divulgate decât în cazurile autorizate în mod corespunzător și că obligațiile privind confidențialitatea și protecția datelor sunt pe deplin respectate.

#### **Principiul 6 – RESPECTUL, ASCULTAREA ȘI ÎNȚELEGEREA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să interacționeze cu toate persoanele cu respect, să se asigure că acestea sunt ascultate și să ofere servicii accesibile și adaptate diversității nevoilor existente.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să trateze toate persoanele, inclusiv membrii publicului și funcționarii publici, cu politețe, respect și înțelegere.

Aceștia trebuie să comunice într-o manieră clară și ușor de înțeles, ținând seama de nevoile diferitelor categorii de persoane, cu o atenție deosebită acordată grupurilor vulnerabile și insuficient reprezentate, asigurându-se că acțiunile lor favorizează participarea acestora la activitățile Ombudsmanului și la viața publică.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să își exercite mandatul într-o manieră accesibilă, inclusiv prin adaptarea serviciilor la nevoile persoanelor cu dizabilități.

Aceștia trebuie să se asigure că fiecare persoană se simte ascultată și valorizată și că opiniile sale sunt luate în considerare în mod corespunzător.

Ombudsmanii trebuie să promoveze participarea și accesibilitatea în toate domeniile activității lor.

Ombudsmanii trebuie să promoveze, în cadrul instituțiilor lor, o cultură a respectului, ascultării și înțelegerii, inclusiv prin organizarea unor programe adecvate de formare în domeniul comunicării, ascultării active și dialogului.

### **Principiul 7 – COMPETENȚA ȘI RESPONSABILITATEA**

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să își îndeplinească atribuțiile cu competență, profesionalism și un puternic simț al responsabilității.

Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să își desfășoare activitatea cu competență, rigoare și discernământ. Ei trebuie să adopte o abordare profesionistă și diligentă în toate aspectele activității lor, ținând seama de particularitățile și de fondul fiecărei cauze și acționând fără întârzieri nejustificate. Conduita și deciziile lor trebuie să fie rezonabile, echitabile și prudente.

În exercitarea atribuțiilor lor, Ombudsmanii și membrii personalului acestora trebuie să acționeze cu integritate și un puternic simț al responsabilității. Ei trebuie să respecte principiile statului de drept și valorile democratice și să țină seama de impactul mai larg al activității lor, inclusiv de implicațiile sociale și de mediu ale acesteia, în vederea obținerii unor rezultate echitabile și durabile.

Ombudsmanii trebuie să promoveze învățarea continuă în cadrul instituțiilor lor. Ei și membrii personalului acestora trebuie să își mențină și să își dezvolte cunoștințele și competențele prin programe adecvate de formare și să se mențină informați cu privire la evoluțiile relevante din domeniul justiției administrative, al jurisprudenței și al cadrului juridic național și internațional aplicabil, inclusiv în ceea ce privește standardele privind drepturile omului.

Ombudsmanii trebuie să încurajeze schimbul de cunoștințe și de bune practici, inclusiv prin cooperarea cu alte instituții Ombudsman la nivel național și internațional.

Aceștia trebuie să promoveze inovarea responsabilă, să urmărească îmbunătățirea serviciilor și să se asigure că instrumentele și sistemele digitale, inclusiv cele bazate pe inteligență artificială, sunt utilizate într-un mod sigur, transparent și responsabil, cu respectarea deplină a drepturilor persoanelor.

Instrumentele digitale, inclusiv inteligența artificială, trebuie să sprijine, iar nu să înlocuiască, judecata umană. Membrii personalului trebuie să beneficieze de o pregătire corespunzătoare pentru utilizarea eficientă și responsabilă a acestor instrumente.