



Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

Guia di normanan di conducta apropia

Basa riba articulo 3 lid 2 y 3 di e LvO, un abreviacion di “Landsverordering Ombudsman”, (AB 2020 no. 145), Ombudsman ta responsabel pa defini e normanan di conducta apropia y mester percursa pa e publicacion di esakinan. A base di e normanan di conducta apropia Ombudsman lo haci un evaluacion pa conclui si un keho ta funda of infunda. E elaboracion y aplicacion di e normanan aki ta wordo splica detayadamente den e guia di normanan di conducta apropia.

Ombudsman, como un instituto independiente y imparcial, tin como tarea pa garantisa conducta apropia di gobierno y otro instancianan y, pa fortalece e posicion legal di e ciudadanonan.

Alinea cu e meta aki, den ley a expande e alcance di e ley, manera stipula den articulo 1 di e LvO.

Na e manera aki, no ta solamente organonan administrativo y entidadnan huridico cu gobierno a crea ta cay bou di e alcance di e ley, pero tambe instancianan cu ta funciona como prolongacion di gobierno y caminda ciudadano tin un posicion dependiente di nan. E instancianan menciona ta ehecuta un tarea di gobierno y/of ta wordo considera di ta parti di gobierno den e sentido amplio.

Den cuadro di esaki, a angra den ley cu Ombudsman tambe ta autorisa pa trata kehonan di companianan estatal y di organisacionnan priva cu ta encarga cu tareanan di interes general y cu ta ricibi placa di gobierno pa cu e tareanan aki.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

Ademas, ley ta stipula, cu Ombudsman por trata keho tambe di organisacionnan priva cu ta encarga cu tareanan pa cu hobennan (tur persona te cu 17 aña) riba tereno di enseñansa, ayudo na mucha y hoben, cuidado di mucha y/of cuidado medico.

Aparte di e organonan administrativo, e entidadnan cu gobierno a crea y e organisacionnan priva menciona, ta posibel pa entrega un keho contra cada persona cu tin of tawata tin un relacion laboral cu e instancianan aki (pues hasta si e relacion laboral a termina caba).

Den e guia di normanan di conducta apropiada, e termino 'instancia' (instelling) ta referí na: organonan administrativo, entidadnan huridico cu gobierno a crea y organisacionnan priva di interes general cu ta ricibi un contribucion financiero di e caha di pais Aruba, organisacionnan priva cu ta encarga cu tareanan pa cu hobennan (tur persona te cu 17 aña) riba tereno di enseñansa, ayudo na mucha y hoben, cuidado di mucha y cuidado medico, como tambe tur persona cu ta traha (of tawata traha) na e instancianan menciona.

En general, ora nan ta eherce nan tareanan, instancianan mester:

- trata e ciudano y su interesnan na un manera apropiada;
- tuma e ciudadano na serio y trat'e cu respet;
- no traha manera burocracianan impersonal; y
- tene consideracion cu e e parti humano y e meta di e ley.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

Esaki ta implica cu e institucionnan mester tene consideracion cu circumstancianan specifico di e caso y cu tin cu busca contacto directo cu e ciudadano como tambe otro partidonan.

Instancianan ta:

- - trata di preveni problema cu e ciudadano of;
- - soluciona e problema pa medio di bon comunicacion;
- - trata mas cu por e ciudadano na un manera igual;
- - informa e ciudadano bon y na tempo; y
- - tuma accion a base di confiansa.

Pa e ciudadano y e instancianan por tin un bon relacion cu otro ta necesario cu e ciudadano tin un actitud constructivo y ta tuma responsabilidad. Pues, ambos partido mester trata otro den un forma apropiada y esaki ta fundamental pa preveni situacionnan incomodo.

E guia di normanan di conducta apropiada ta ofrece un resumen di e normanan y principionan cu ta duna direccion pa conducta apropiada di e instancianan. A base di e guia di normanan di conducta apropiada, tur persona den nan rol y posicion lo por evalua si e actitud di un institucion ta cumpli cu e normanan.

E normanan di conducta apropiada ta e base y ta duna guia ora evalua un keho di un instancia. E guia di normanan di conducta apropiada ta consisti di **4 norma principal**, cu ta dividi den **22 norma**.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

E 4 norma principal ta:

1. Habri y cla



2. Respetuoso



3. Involucra y habri pa solucion



4. Sincero y confiabel





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo



E norma (principal) '**habri y cla**' ta consisti di 4 componente: transparente y duna bon informacion, scucha e ciudadano, bon splicacion y bon motivacion, y accesibel y alcansabel.



Un instancia ta actua na manera '**respetuoso**' si en caso: ta respeta derechonan fundamental, ta trata e ciudadano decente, ta tuma den consideracion hunga limpi ('fair play'), principionan di scucha y wordo scucha, accion proporcional y cuido special



'**Involucra y habri pa solucion**' ta encera cu un instancia: ta adapta segun circunstancia specifico, ta traha hunto, tin un actitud flexibel, ta actua cu eficaz y ta evita escalacion.



E norma (principal) '**sincero y confiabel**' ta consisti di 7 componente: integridad, seguridad huridico, imparcial, rasonabel, bon preparacion, bon organisacion, y profesionalismo.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

HABRI Y CLA

1. Transparente y duna bon informacion

Instancianan mester ta habri y premirabel den nan actuacion y ta percura ademas cu e ciudadano ta ricibi informacion corecto pa e por ta cla pa e cuidadano pakico cierto cosnan ta wordo haci.

Mester tin un actitud habri na unda comprendemento y informacion ta wordo duna di e proceduranan vigente y cu na final ta conduci na decisionnan, incluso e con y pakico di esaki.

2. Scucha e ciudadano

E ciudadano mester sinti cu e ta wordo tendi y mira, pasobra instancianan ta scuch'e. No solamente mester scucha kico e ciudadano ta bisa, pero tambe loke e no ta bisa. E ciudadano mester wordo tuma na serio y instancianan mester muestra interes den kico e ciudadano ta haya importante.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

3. Bon splicacion, bon motivacion

Actonan y decisionnan di instancianan mester wordo splica bon y den forma comprendibel. Instancianan enfaticamente no ta traha den forma arbitrario. Un decision ta wordo considera bon splica y bon motiva si e ta cumpli cu e siguiente tres criterionan: e ley, e echanan y a haci un evaluacion di tur interes.

4. Accesibel y alcansabel

Instancianan mester ta accesibel y facil alcansabel pa e ciudadano. Esaki ta significa cu e ciudadano mester por comunica cu instancianan na diferente manera y den forma hopi facil. E instancianan mester contesta den forma confiabel, lihe y adecua. E ciudadano mester por comunica cu hende (no solamente cu sistemanan automatiza) cu tambe ta accesibel den forma continuo. E ciudadano no mester experiencia innecesariamente un situacion difiel pasobra e ta busca contacto cu e instancianan of contesta riba su preguntanan.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

RESPETUOSO

5. Respet pa derechonan fundamental

Instancianan mester respecta derechonan fundamental di e ciudadano. E derechonan fundamental ta angra den Staatsregeling di Aruba, Grondwet y den tratadonan manera por ehempel EVRM (Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens). Por ehempel derecho di respet pa bida priva, derecho di expresion, derecho riba libertad di expresa, derecho di privacidad di un cas, derecho pa respet di bo curpa, derecho riba libertad personal, derecho pa no wordo discrimina, derecho riba educacion y derecho riba cuidado medico.

6.trato decente

Instancianan mester trata e ciudadano den forma decente, servicial y respetuoso caminda ta tene cuenta cu e peticion of intransquilidad di e ciudadano.

7. Hunga limpi

Hunga limpi ta encera cu instancianan mester tuma accion den forma obhetivo y sincero, y ademas tin e obligacion di informa e ciudadano (hasta si e no puntra) encuanto e proceduranan y camindanan cu e por cana.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

8. Scucha y wordo scucha

Instancianan mester tin un actitud habri unda e ciudadano di un banda mester por trece su punto di bista y echanan dilanti, y di otro banda por tambe defende su mes contra e punto di bista contrario.

9. Proporcional

Instancianan mester scoge un accion of desicion cu no ta interferi innecesariamente den bida di un ciudadano y esaki mester ta proporcional na locual e obhetivo ta. Ademá, instancianan semper mester considera si por tuma un accion of decision menos severo pa yega na e obhetivo.

10. Cuido special

Instancianan mester brinda e personanan cu ta bou di nan encargo e cuido cu e personanan aki mester haña pa motibo cu nan ta depende di e instancianan. E instancianan aki tin e deber pa duna bon cuido na e personanan, di cual nan a kita nan libertad of autonomia fisico. Nan mester percura pa duna e ciudadano cuido medico y otro cuido necesario. Por ehempel presonan, hobennan cu ta den detencion di hoben.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

INVOLUCRA Y HABRI PA SOLUCION

11. Adapta segun circunstancia specifico

Punto di salida cada biaha ta ley y regulacion, pero tambe mester tene cuenta cu circunstancianan specifico. Den nan accion y decision real, instancianan mester busca cada biaha medidanan y solucionnan pa circunstancianan specifico di e ciudadano individual.

12. Traha hunto

Instancianan mester traha hunto riba nan propio iniciativa na bienestar di e ciudadano. E ciudadano no mag di wordo manda di un banda pa e otro.

Instancianan no mag di tuma un posicion reserva door di basa nan mes riba e alcance di nan tarea.

13. Actitud flexibel

Den caso di problemanan specifico, instancianan mester por ta flexibel y busca un solucion apropiada. Esaki tambe den caso cu ta trata di un desbentaha desproporcional cu un ciudadano ta experiancia pa motibo di un decision tuma den interes general.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

14. Eficaz

Decisionnan mester wordo tuma mas lihe y eficaz posibel. E periodonan den ley ta periodonan maximo. Si en caso un decision lo tarda mas hopi, e ora e ciudadano mester wordo informa. Si en caso no tin un periodo maximo den ley, anto den e caso ey e instancia mester actua dentro di un periodo rasonabel.

15. Evita escalacion

Den contacto cu e ciudadano, instancianan ta haci un esfuerso pa evita of limita escalacion. Pa esaki habilidad comunicativo y un actitud cu ta habri pa solucion ta di mayor importancia.

Ciudadanonan ta hende y nan ta comporta nan mes manera hende tambe. E reaccion di instancianan riba comportacion di un ciudadano por hunga un rol grandi si un situacion ta escala of no.

Di instancianan por spera un actitud profesional, unda lo purba lo mas posibel pa evita escalacion y/of limita escalacion si en caso e situacion a escala.

Si un ciudadano no ta habri pa yega na un acuerdo of ta obvio cu e ta comporta su mes den forma irracional, e ora instancianan por tuma medidanan apropiada.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

SINCERO Y CONFIABEL

16. Integridad

Instancianan ta integro y ta uza nan autoridad unicamente pa e proposito pa cual e la wordo asigna.

E ciudadano mester confia cu instancianan y nan trahadornan no ta maluza nan posicion, autoridadnan, tempo y medionan.

17. Seguridad huridico

Instancianan mester actua sincero, honesto y dentro di margen di ley, y haci locual nan ta bisa cu nan lo haci.

Instancianan mester cumpli lo mas preciso posibel cu acuerdonan y promesanan. Si un instancia a crea expectativanan hustifica cerca e ciudadano, e instancia mester honra nan. Instancianan mester sigui den forma determina y exacto veredictonan hudicial.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

18. Imparcial

Instancianan mester tuma un posicion no partidario y actua sin prehuicio.

Tur impresion di ta partidista mester wordo evita y e ciudadano mester por confia cu e instancianan ta traha den forma imparcial.

19. Rasonabel

Prome cu tuma un decision, tur interes ta wordo poni den balansa.

20. Bon preparacion

Instancianan mester percursa cu tur informacion importante ta wordo compila pa por tuma un decision bon considera.

Esaki ta significa cu mester obtene informacion activamente por medio di un proceso di scucha y wordo scucha.

21. Bon organisacion

Instancianan mester percursa cu nan organisacion y administracion ta beneficia e servicio brinda. Nan ta traha precies y ta evita descuidonan. Si en caso erornan wordo haci, esaki ta wordo corigi mas lihe posibel.





Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

E organisacion (digital) administrativo ta structura di tal manera cu e continuidad di e funcionamiento di e instancianan ta garantisa. Instancianan ta warda documentonan suministra cuidadosamente y ta procesa informacion entrega segun e meta. Informacion cu ta wordo provee ta corecto y cla.

22. Profesionalismo

E ciudadano mester por conta cu profesionalismo di e instancianan ora ta regarda norma y maneho.

