

## Mândrie de Ombudsman la nivel global

**Pasiune, dăruire, profesionalism**

*de Mihai Berinde*



„Ombudsman organizațional”, o formulare pretențioasă, înțeleasă de puține persoane, întrucât acest concept este destul de puțin elaborat atât la nivel național cât și internațional.

Compania pe care o reprezint se numește OMV Petrom. Este cel mai mare producător de petrol și gaze din sud-estul Europei și implicit din România. Compania știe că resursa umană este una dintre cele mai prețioase, acesta fiind motivul și pentru care se pune foarte mare accent pe potențialul său. Compania știe că o idee, oricât de extraordinară ar fi, are nevoie de munca și dăruirea oamenilor pentru a se dezvolta la potențialul ei maxim.

OMV Petrom a atins gradul de maturitate necesar pentru a realiza oportunitatea și eficiența unui birou de ombudsman în martie 2014. De atunci, compania a beneficiat de un birou funcțional de ombudsman organizațional denumit PetrOmbudsman. Denumirea biroului rezultă dintr-un joc de cuvinte care a permis alăturarea creativă a două cuvinte ( Petrom + Ombudsman). Putem fi mândri pentru că suntem prima companie românească care are un ombudsman organizațional cu o asemenea structură. Obiectivul nostru principal este de a oferi sprijin pentru toți angajații, indiferent de poziția lor în cadrul companiei, atunci când aceștia doresc să-și adreseze problemele și preocupările pe care le au la locul lor de muncă, asigurând un mediu confortabil și sigur. De asemenea, asigurăm metode alternative de soluționare a potențialelor dispute din cadrul companiei.

Ca orice început, nici acesta nu a fost lipsit de peripeții cărora le-am făcut față cu mult curaj și fiind animați de ideea de pionierat în domeniul ombudsmanului organizațional. Estimăm că următorii ani vor aduce schimbări în modul de gândire al angajaților și că aceștia nu vor concepe munca într-o organizație fără un birou de Ombudsman. Modelul de succes pe care îl oferim în fiecare zi vizitatorilor noștri se bazează pe relații care au un fundament solid, în care comunicarea, independența, neutralitatea, confidențialitatea, informalitatea, seriozitatea și respectul joacă un rol central.

Ne simțim onorați să fim parte a familie internaționale a ombudsman-ilor organizaționali. Schimbul de experiență permite OMV Petrom să beneficieze de cele mai bune practici în această materie, evoluând într-un ritm sănătos. Ne dorim să existe birouri de ombudsman organizațional în majoritatea companiilor românești iar calitatea serviciilor oferite de acestea să se situeze la cel mai înalt nivel.