

GRUNDLEGENDE INFORMATIONEN ÜBER DAS OMBUDSMANN/DIALOG-PROGRAMM

- Das Ombudsmann/DIALOG-Programm ist ein sicherer und vertraulicher Kommunikationskanal. Das Programm ist eine Alternative zu herkömmlichen Verständigungsmethoden (z. B. zum Einschalten eines Vorgesetzten) und es erleichtert eine klare, verständliche Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Management.
- Alle über das Ombudsmann/DIALOG-System vorgetragenen Fragen und Anliegen werden vom Management beantwortet.
- Die UTC-Ombudsmänner befassen sich mit komplexeren Angelegenheiten, wie etwa mit juristischen Fragen oder Problemen, die eine genauere Untersuchung notwendig machen. Das DIALOG-System dagegen ist für weniger komplexe Probleme vorgesehen und funktioniert ausschließlich über schriftliche Anfragen und schriftliche Antworten. Wenn über DIALOG ein komplexeres Thema zur Sprache gebracht wird, wird dieses an einen Ombudsmann verwiesen.
- Das Ombudsmann/DIALOG-Programm ist vertraulich (indem die Identität der Person geschützt wird, die die jeweilige Angelegenheit vorbringt), neutral (indem darauf verzichtet wird, für das Management oder den Mitarbeiter Partei zu ergreifen) und unabhängig (indem es getrennt von der Unternehmensführung läuft). Die Mitarbeiter können ihre Fragen oder Anliegen auf Wunsch auch anonym vortragen.

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

F. Inwiefern hilft das Ombudsmann/DIALOG-Programm UTC? Warum ist es für UTC wichtig?

A. Das Ombudsmann/DIALOG-Programm soll eine sichere Umgebung bieten, in der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Probleme ansprechen können. Durch die Feststellung solcher Probleme können im Unternehmen entsprechende Verbesserungen vorgenommen werden. In den letzten fünf Jahren hat die Hälfte der Anfragen, in denen Veränderungen gewünscht wurden, tatsächlich auch zu Veränderungen geführt. Das Ombudsmann/DIALOG-Programm resultiert in Verbesserungen für UTC.

F. Wie reiche ich eine DIALOG-Anfrage ein?

A. Reichen Sie Ihre DIALOG-Anfrage schriftlich ein: auf dem Postweg unter Gebrauch des auf der Rückseite abgedruckten Formulars, oder elektronisch über eine sichere Internet-Site, die offsite unter <https://edialog.confidential.utc.com> von einem von UTC unabhängigen Vertragsnehmer gehostet wird.

F. Das Ombudsmann/DIALOG-Programm ist Ihren eigenen Angaben zufolge Teil von UTC. Wie kann unter diesen Umständen die Vertraulichkeit innerhalb des Unternehmens geschützt werden?

A. Die für das Ombudsmann/DIALOG-Programm zuständigen Mitarbeiter sind in verwaltungstechnischer Hinsicht dem UTC Vice President, Business Practices, unterstellt. In Übereinstimmung mit dem Ethikkodex der „Ombudsman Association“ ist die Identität der Benutzer des Programms nur den Ombudsmännern selbst und den DIALOG-Programmkoordinatoren bekannt.

F. Wie wird die Vertraulichkeit bei einem internetbasierten System wie eDIALOG gewährleistet?

A. eDIALOG.confidential ist ein sicheres, internetbasiertes System, das offsite von einem von UTC unabhängigen Vertragsnehmer gehostet wird. Es setzt die Eingabe eines Kennworts voraus, das von dem Mitarbeiter erstellt wird, der ein Problem zur Sprache bringt. Nur dieser Mitarbeiter kann durch Gebrauch des gleichen selbst erstellten, befristeten Kennworts die Antwort abrufen. Es gibt keinen anderen Nachverfolgungsmechanismus.

Q. Gibt es Ausnahmen bzgl. des Vertraulichkeitsgebots?

Das Ombudsmann/DIALOG-Programmpersonal ist zum Schutz der Identität aller Verfasser von DIALOG-Anfragen verpflichtet und darf diese ohne schriftliche Einwilligung dieser Verfasser weder dem Management noch anderen zur Kenntnis bringen, außer (a) wenn es gerichtlich dazu gezwungen wird oder (b) wenn das Risiko eines schweren, unmittelbar bevorstehenden Schadens vorzuliegen scheint. Die Entscheidung, ob ein solches Schadensrisiko vorliegt, wird ausschließlich von einem Ombudsmann getroffen.

F. Wie kann ich mich an einen Ombudsmann wenden?

A. Über die folgenden Telefonnummern können Sie Ombudsmänner aus verschiedenen Regionen der Welt telefonisch erreichen: Asien-Pazifikraum: +1 800-871-9065; Europa, Naher Osten, Afrika: +1 888-553-3335; Nord-/Mittel-/Südamerika: +1 800-458-4299. Für einen gebührenfreien Anruf bei einem Ombudsmann verwenden Sie die AT&T Direct® Einwahlnummer für Ihr jeweiliges Land unter:

<http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

Nähere Informationen über das UTC-Ombudsmann/DIALOG-Programm finden Sie im Internet unter:

<http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog/>

