Europejskie porozumienie ramowe EUPAE/TUNED dotyczące zapewnienia wysokiej jakości usług w centralnej administracji rządowej

Preambuła

Działanie na rzecz interesu ogólnego dla dobra społeczeństwa stanowi podstawowe zadanie wszystkich instytucji publicznych, w tym także Unii Europejskiej. Zapewnia to legitymizację działań tych instytucji. Wymienione poniżej wspólne wartości są ściśle związane z tym źródłem legitymizacji, a także z podstawowymi prawami człowieka.

Europejscy partnerzy społeczni - EUPAE (pracodawcy) i TUNED (związki zawodowe), dla sektora centralnej administracji rządowej – podkreślają zasadniczą rolę władz publicznych w zapewnianiu, finansowaniu, wdrażaniu i organizowaniu usług publicznych w taki sposób, by zaspokajały potrzeby ich odbiorców.

W kontekście poważnego kryzysu gospodarczego i społecznego, potwierdzenie wspólnych wartości oraz zobowiązanie do ich wdrażania, stanowi niezbędny element zaufania odbiorców oraz wizerunku administracji i podmiotów świadczących usługi publiczne.

W treści niniejszego dokumentu wartość została określona jako system odniesienia, z którym zainteresowane strony mogą się identyfikować, zobowiązać się do jego wdrażania oraz czuć się za niego odpowiedzialnym. Ponadto wartości te stanowią punkt odniesienia zarówno dla działań podejmowanych w sferze publicznej, jak i dla pracowników i pracodawców publicznych.

EUPAE i TUNED potwierdzają swoją gotowość do przestrzegania wartości związanych ze służbą publiczną, w tym również wymienionych w Protokole nr 26 do Traktatu UE (TFUE) w sprawie usług świadczonych w interesie ogólnym, czyli wysokiego poziomu jakości, bezpieczeństwa i przystępności cenowej, równego traktowania oraz propagowania powszechnego dostępu i praw odbiorców, a także praw podstawowych określonych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, tj. godności, wolności, równości, solidarności i sprawiedliwości.

Powyższe wartości pokazują również możliwość dostosowania usług publicznych, poprzez połączenie tradycyjnych wartości z wartościami nowoczesnymi, a także z wartościami demokratycznymi, zawodowymi i etycznymi.

Odzwierciedlają one również spójność wszystkich działań podejmowanych w sferze publicznej oraz stanowią narzędzie promocji dialogu społecznego. Stanowią element spajający i łączący administrację, pracowników sektora publicznego oraz społeczeństwo.

Wdrożenie powyższych wartości zależy od dobrej sytuacji pracowników sektora publicznego i wymaga:

- skutecznego dialogu społecznego
- wystarczających zasobów
- oraz konsultacji z odbiorcami

Partnerzy społeczni Europejskiego Komitetu Dialogu Społecznego dla centralnej administracji rządowej uzgadniają, iż będą stać na straży Porozumienia Ramowego, które wykracza poza zwykłą deklarację przestrzegania zasad i ma na celu:

- podkreślenie znaczenia wspólnych wartości oraz zachęcania do ich przyjęcia i wdrożenia, w sposób możliwie najbardziej konkretny, przez wszystkie instytucje i pracowników administracji centralnej;
- wniesienie wkładu do dyskusji na poziomie krajowym i europejskim, w celu ułatwienia rozwoju i lepszego dostosowania usług publicznych, które stanowią serce społecznej i demokratycznej Europy;
- określenia wytycznych dla podejmowanych działań oraz prac Komitetu

Wartości i zobowiązania

Przestrzeganie i poszanowanie przepisów prawa

1. Pracownicy i pracodawcy publiczni wdrażają politykę publiczną w interesie ogólnym, służąc wspólnemu dobru.

2. Działania w ramach służb publicznych są podejmowane z upoważnienia i pod kierownictwem rządów, przy poszanowaniu obowiązujących przepisów prawa krajowego i europejskiego, a także norm międzynarodowych.

Obsługa

3. Pracownicy i pracodawcy publiczni muszą zobowiązać się do zapewnienia obsługi odbiorców w najlepszych możliwych warunkach. W tym celu pracodawcy publiczni zobowiązani są zapewnić wystarczającą liczbę odpowiednio wykwalifikowanego personelu, a także stosowne biura i wyposażenie. Kluczowymi pojęciami są w tym przypadku dostępność oraz uprzejmość. Zachowanie i wygląd pracowników publicznych powinno być stosowne.

4. Niezbędne jest przewidywanie potrzeb odbiorców, a także w miarę możliwości, wdrożenie podejścia opartego na bliskim kontakcie z odbiorcami. Niezbędne jest zapewnienie maksymalnej, możliwej dostępności usług, w tym również w kontekście godzin pracy, aranżacji pomieszczeń, pojedynczych punktów kontaktowych, infolinii czy też stron internetowych.

5. Ocena stopnia dostosowania usług zostanie dokonana na podstawie szybkości wdrażania zobowiązań oraz poszanowania terminów obowiązujących dla usług publicznych.

6. Pracodawcy publiczni w wyraźny sposób zdefiniują zakres obowiązków pracowników publicznych w stosunku do odbiorców, w ramach ogólnej odpowiedzialności, która w pierwszej kolejności dotyczy ich samych.

Sprawiedliwość

7. Pracodawcy i pracownicy publiczni zajmują się dokumentacją oraz powierzonymi im sprawami w sposób całkowicie bezstronny. W oparciu o zasadę niezbędnej

solidarności pomiędzy członkami naszego społeczeństwa, usługi są dostępne i przystosowane do potrzeb i trudności wszystkich odbiorców.

8. Pracodawcy i pracownicy publiczni zapewnią, że usługi będą odzwierciedlać różnorodność społeczeństwa. Pracownicy publiczni zwrócą uwagą na przestrzeganie powyższej zasady w trakcie rekrutacji, wykonywania obowiązków zawodowych oraz organizacji usług.

Rzetelność

9. Pracownicy publiczni podejmą działania mające na celu zapobieganie sytuacjom, w których prywatne interesy lub powiązania polityczne będą stanowić zagrożenie dla procesu decyzyjnego lub zarządzania.

10. Pracodawcy i pracownicy publicznicy muszą zostać poinformowani o sposobach zapobiegania i informowania o naruszeniu zasad, w tym określonych w niniejszym dokumencie, również zasady rzetelności. W tym celu pracodawcy publiczni zapewnią skuteczną ochronę pracowników przed jakimikolwiek negatywnymi konsekwencjami, wynikającymi z ich zaangażowania w ochronę powyższych wartości.

Efektywność

11. Usługi na rzecz odbiorców powinny być świadczone zgodnie z najlepszymi standardami w zakresie jakości, efektywności, szybkości oraz optymalnego wykorzystania zasobów w oparciu o przejrzyste i wiarygodne wskaźniki. Odbiorcy będą uczestniczyć w analizach dotyczących potrzeb oraz w ocenie dotyczącej rezultatów świadczonych usług.

12. Działalność administracji publicznej powinna uwzględniać środowisko naturalne oraz kwestie związane z jego ochroną, a także nie budzić jakichkolwiek wątpliwości w kontekście odpowiedzialnego ekologicznie zarządzania zasobami naturalnymi oraz ochrony zdrowia obywateli.

Jakość życia zawodowego

13. Najważniejszym elementem wpływającym na dobrą sytuacją pracowników publicznych, niezależnie od ich funkcji, jest znaczenie wykonywanej pracy, tj. wkładu do optymalnej organizacji wspólnego funkcjonowania w społeczeństwie.

14. Pracownicy publiczni zwrócą szczególną uwagę na rozwijanie swoich kompetencji zawodowych, w szczególności poprzez szkolenia, co będzie miało na celu zapewnienie atrakcyjności ich ścieżki zawodowej. Pracownicy zdają sobie sprawę ze znaczenia, jakie posiada wysokiej jakości zarządzanie, które stanowi niezbędny element łączący ogólną organizację z jednostką pracy, a także ze znaczenia optymalnego wykorzystania kompetencji pracowników poprzez dążenie do możliwie najlepszego dopasowania ich profilu do wykonywanej pracy.

15. Podobnie jak pracownicy publiczni posiadają określone zobowiązania wobec swojej organizacji i zobowiązani są wykonywać swoje zadania w zakresie usług publicznych w możliwie najbardziej efektywny, tak również pracodawcy publiczni posiadają określone zobowiązania wobec swoich pracowników, w szczególności w kontekście

zapewnienia dobrych warunków pracy, odpowiedniego poziomu wynagrodzenia, niezależnego od płci pracownika, ochrony socjalnej, możliwości pogodzenia życia rodzinnego i zawodowego oraz zwalczania wszelkich form dyskryminacji. Ponadto, pracodawcy publiczni zobowiążą się , w miarę możliwości, do zapobiegania niepewnym warunkom zatrudnienia.

16. Pracodawcy publiczni respektują i ułatwiają wolność zrzeszania się, a także wynikające stąd prawa i obowiązki, co stanowi gwarancję sprawiedliwości i spójności społecznej.

Komunikacja i przejrzystość

17. Pracodawcy i pracownicy publiczni w sposób priorytetowy potraktują skuteczną i regularną komunikacją z odbiorcami, zgodnie z ich oczekiwaniami, a także komunikację wewnątrz organizacji, realizowaną za pomocą najbardziej adekwatnych środków.

18. Pracodawcy i pracownicy publiczni są świadomi znaczenia maksymalnej przejrzystości procedur administracyjnych, co ma na celu umożliwienie lepszego zrozumienia działań publicznych oraz ich celów.

19. Odbiorcy posiadają dostęp do swoich danych osobowych, które podlegają ochronie ze strony pracowników i pracodawców publicznych. Odbiorcy otrzymują jasną informację na temat spraw, które ich dotyczą.

Działania następcze

20. Zobowiązania zawarte w niniejszym porozumieniu będą przedmiotem działań następczych, które będą miały miejsce co najmniej co dwa lata w ramach prac Europejskiego Komitetu Dialogu Społecznego dla centralnej administracji rządowej.

Sporządzono w Brukseli w dniu 12 grudnia 2012 r.

TUNED	EUPAE
Jean Paul Devos	Jacky Leroy