

Ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο EUPAE/TUNED για ποιοτικές υπηρεσίες των κεντρικών διοικήσεων

Προοίμιο

Η βασική αποστολή των δημόσιων θεσμικών οργάνων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι η εξυπηρέτηση του κοινού συμφέροντος, με στόχο την ευημερία των πολιτών. Αυτός ο γενικός στόχος αποτελεί την πηγή νομιμοποίησης των ενεργειών τους. Οι κοινές αξίες που αναφέρονται στη συνέχεια σχετίζονται με αυτή την πηγή νομιμοποίησης και με τα θεμελιώδη ατομικά δικαιώματα.

Οι ευρωπαϊκοί κοινωνικοί εταίροι, EUPAE (εργοδότες) και TUNED (συνδικάτα)¹, για τον κλάδο των διοικητικών υπηρεσιών των κεντρικών κυβερνήσεων, υπογραμμίζουν τον κεντρικό ρόλο των δημόσιων αρχών στην παροχή, τη χρηματοδότηση, την υλοποίηση και την οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών, με τρόπο που να καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών τους.

Στο πλαίσιο της σοβαρής οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, η επιβεβαίωση των κοινών αξιών και των δεσμεύσεων υλοποίησης αυτών αποτελεί σημαντικό μέσο για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών και της εικόνας των δημόσιων διοικήσεων και υπηρεσιών.

Ως αξία, κατά το παρόν κείμενο, ορίζεται ένα σύστημα αναφοράς, όπου οι διάφοροι φορείς είναι γνωστοί, πράγμα που επιφέρει δεσμεύσεις και ευθύνες. Επιπλέον, οι αξίες είναι ταυτόχρονα ένα σημείο αναφοράς για τις δημόσιες δράσεις και μία πηγή κινήτρων για τους εργοδότες και τους εργαζομένους στο δημόσιο.

Οι EUPAE και TUNED υπογραμμίζουν την προσήλωσή τους στις αξίες των δημόσιων υπηρεσιών, ιδίως σε εκείνες που περιέχονται στο Πρωτόκολλο 26 σχετικά με τις υπηρεσίες γενικού συμφέροντος, το οποίο συνοδεύει τη συνθήκη για την ΕΕ (TFUE) —υψηλό επίπεδο ποιότητας, ασφάλειας και οικονομικής προσιτότητας, ίση μεταχείριση και προώθηση της καθολικής πρόσβασης και των δικαιωμάτων των χρηστών— καθώς και στα θεμελιώδη δικαιώματα που θεσπίζονται από το Χάρτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης: αξιοπρέπεια, ελευθερία, ισότητα, αλληλεγγύη και δικαιοσύνη.

Οι αξίες μαρτυρούν επίσης την προσαρμογή των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της υποστήριξης παραδοσιακών, αλλά και πρωτοεμφανιζόμενων, αξιών, δημοκρατικών, επαγγελματικών και δεοντολογικών.

Αυτές οι αξίες βεβαιώνουν τη συνοχή του συνόλου των δημόσιων δράσεων και αποτελούν εργαλείο για την προώθηση του κοινωνικού διαλόγου. Είναι ο συνδεδεμένος κρίκος των διοικήσεων και των εκπροσώπων τους με την κοινωνία.

Η υλοποίηση αυτών των αξιών βασίζεται στην ευημερία των δημοσίων υπαλλήλων και απαιτεί

- αποτελεσματική διεξαγωγή του κοινωνικού διαλόγου
- επάρκεια πόρων
- διαβούλευση με τους χρήστες

Οι κοινωνικοί εταίροι της ευρωπαϊκής επιτροπής κοινωνικού διαλόγου για τις υπηρεσίες των κεντρικών διοικήσεων έρχονται σε συμφωνία για την υλοποίηση αυτής της συμφωνίας-πλαίσιο, η οποία δεν είναι απλώς μια δήλωση αρχών, αλλά έχει ως στόχο

Ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο EUPAE/TUNED
για ποιοτικές υπηρεσίες των κεντρικών διοικήσεων
Προοίμιο

- να υπογραμμίσει τις κοινές αξίες και να ενθαρρύνει την υιοθέτηση και την όσο το δυνατόν ακριβέστερη υλοποίησή τους από το σύνολο των θεσμικών οργάνων και των εκπροσώπων των κεντρικών διοικήσεων
- να ενισχύσει τις συζητήσεις σε εθνικό και πανευρωπαϊκό επίπεδο, με σκοπό τη διευκόλυνση της ανάπτυξης και της προσαρμογής των δημόσιων υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για μία κοινωνική και δημοκρατική Ευρώπη
- να καθοδηγήσει τη δράση και τις εργασίες της επιτροπής

Αξίες και δεσμεύσεις

Ενίσχυση και σεβασμός του κράτους δικαίου

1. Οι υπάλληλοι και οι εργοδότες του δημοσίου υλοποιούν τις δημόσιες πολιτικές, έχοντας ως στόχο το γενικό συμφέρον, για την εξυπηρέτηση του κοινού καλού.
2. Η δράση των δημόσιων υπηρεσιών πραγματοποιείται υπό την εξουσία και την καθοδήγηση των κυβερνήσεων, με σεβασμό προς τις ισχύουσες εθνικές και ευρωπαϊκές νομοθεσίες και τους διεθνείς κανόνες.

Υποδοχή

3. Οι εργοδότες και οι υπάλληλοι του δημοσίου δεσμεύονται να υποδέχονται τους χρήστες υπό τις καλύτερες συνθήκες. Έτσι, οι εργοδότες του δημοσίου μεριμνούν ώστε οι υπάλληλοι να έχουν ικανό αριθμό και προσόντα και να διαθέτουν κατάλληλους χώρους και εξοπλισμό. Οι λέξεις-κλειδιά είναι διαθεσιμότητα και ευγένεια. Οι δημόσιοι υπάλληλοι πρέπει να έχουν αρμόζουσα συμπεριφορά και εμφάνιση.
4. Προβλέπονται οι ανάγκες των χρηστών και, όπου είναι δυνατό, λαμβάνονται υπόψη κατά την υλοποίηση μίας επιτόπιας διαχείρισης. Μεγιστοποιείται η προσβασιμότητα, ιδίως όσον αφορά τις ώρες λειτουργίας των γραφείων, την οργάνωση των χώρων, τα σημεία αποκλειστικής εξυπηρέτησης, τη συνεχή διαθεσιμότητα υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ή διαδικτυακών τόπων.
5. Η ταχύτητα αντίδρασης των υπηρεσιών υπολογίζεται μέσω της ταχύτητας υλοποίησης των δεσμεύσεων και της τήρησης των προθεσμιών που επιβάλλονται στις δημόσιες υπηρεσίες.
6. Οι εργοδότες του δημοσίου καθορίζουν με σαφήνεια τις αρμοδιότητες των υπαλλήλων έναντι των χρηστών, στο πλαίσιο της συνολικής ευθύνης που αναλαμβάνουν πρώτοι οι ίδιοι.

Ισονομία

7. Οι εργοδότες και οι υπάλληλοι του δημοσίου αντιμετωπίζουν τους φακέλους και τις καταστάσεις με απόλυτη αμεροληψία. Βάσει της απαραίτητης αλληλεγγύης των μελών της κοινωνίας μας, οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες από τον καθένα και προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες ανάγκες και δυσκολίες του.
8. Οι εργοδότες και οι υπάλληλοι του δημοσίου καταβάλλουν προσπάθειες, ώστε οι υπηρεσίες να αντικατοπτρίζουν τη διαφορετικότητα της κοινωνίας. Οι εργοδότες καταβάλλουν προσοχή κατά την επιλογή προσωπικού, την ιεραρχική του ανέλιξη και την οργάνωση των υπηρεσιών.

Ακεραιότητα

9. Οι δημόσιοι υπάλληλοι δεσμεύονται να μην επιτρέπουν στα ιδιωτικά συμφέροντα και στις προσωπικές ή πολιτικές τους σχέσεις να υπονομεύουν τις αποφάσεις και τη διαχείριση των δημόσιων υπηρεσιών.
10. Οι εργοδότες και οι υπάλληλοι του δημοσίου μεριμνούν, ώστε να προλαμβάνουν και να επισημαίνουν κάθε προσβολή των αξιών που αναφέρονται επανειλημμένα στην παρούσα συμφωνία-πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένης της ακεραιότητας. Έτσι, οι εργοδότες του δημοσίου

προστατεύουν αποτελεσματικά τους υπαλλήλους από οποιαδήποτε αρνητική συνέπεια από την εμπλοκή τους στον αγώνα για την προστασία αυτών των αξιών.

Αποδοτικότητα

11. Οι υπηρεσίες παρέχονται στους χρήστες υπό τις καλύτερες συνθήκες ποιότητας, αποδοτικότητας, ταχύτητας και βέλτιστης χρήσης των μέσων, βάσει διαφανών και αξιόπιστων δεικτών. Οι χρήστες συμμετέχουν στην ανάλυση των αναγκών και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών.
12. Τα θεσμικά όργανα του δημοσίου ενεργούν με σεβασμό για το περιβάλλον, μεριμνώντας για μία οικολογικά υπεύθυνη διαχείριση των φυσικών πόρων και για την προστασία της υγείας των πολιτών.

Ποιότητα ζωής στην εργασία

13. Το πρώτο στοιχείο της ευημερίας των δημοσίων υπαλλήλων, ανεξάρτητα από το λειτούργημά τους, είναι ο προσανατολισμός της εργασίας τους, δηλαδή η συνεισφορά τους σε μία καλύτερη οργάνωση της κοινωνικής συνύπαρξης.
14. Οι εργοδότες του δημοσίου φροντίζουν ιδιαίτερα για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων, κυρίως μέσω της κατάρτισης, για να διασφαλίζουν ότι η επαγγελματική εξέλιξη είναι ελκυστική. Μεριμνούν για την ποιότητα της κατάρτισης, η οποία είναι απαραίτητος σύνδεσμος ανάμεσα στο σύνολο του οργανισμού και το μεμονωμένο υποκατάστημα και φροντίζουν να αξιοποιούν με τον καλύτερο τρόπο τις δεξιότητες των υπαλλήλων, προσπαθώντας να αντιστοιχίζουν όσο το δυνατόν καλύτερα τα προφίλ των εργαζομένων με τις θέσεις εργασίας.
15. Αντίστοιχα, οι δημόσιοι υπάλληλοι αναλαμβάνουν δεσμεύσεις έναντι του οργανισμού τους για την αποδοτικότερη υλοποίηση των καθηκόντων τους, ενώ οι εργοδότες του δημοσίου από την πλευρά τους αναλαμβάνουν δεσμεύσεις έναντι των υπαλλήλων τους για καλές εργασιακές συνθήκες, ιδίως όσον αφορά την ορθή, επαρκή και αμερόληπτη αμοιβή από άποψη είδους, κοινωνικής προστασίας, ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικού και οικογενειακού βίου και καταπολέμησης κάθε είδους διακρίσεων. Οι εργοδότες του δημοσίου δεσμεύονται επιπλέον να καταπολεμήσουν, όσο είναι δυνατό, την εργασιακή ανασφάλεια.
16. Οι εργοδότες του δημοσίου σέβονται και διευκολύνουν την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτήν ως εγγυήσεις δικαιοσύνης και κοινωνικής συνοχής.

Επικοινωνία και διαφάνεια

17. Οι υπάλληλοι και οι εργοδότες του δημοσίου δίνουν προτεραιότητα στην αποδοτική και τακτική επικοινωνία, τόσο με τους χρήστες, σύμφωνα με τις προσδοκίες τους, όσο και στην εσωτερική επικοινωνία, μέσω των πλέον κατάλληλων διαύλων.
18. Οι υπάλληλοι και οι εργοδότες του δημοσίου μεριμνούν για τη μέγιστη διαφάνεια των διοικητικών διαδικασιών, προκειμένου να καταστεί δυνατή η καλύτερη γνώση των πράξεων και των στόχων του δημοσίου.

Ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο EUPAE/TUNED
για ποιοτικές υπηρεσίες των κεντρικών διοικήσεων
Προοίμιο

19. Οι χρήστες έχουν πρόσβαση σε όλα τα προσωπικά δεδομένα τους, των οποίων την προστασία εγγυώνται οι εργοδότες και οι υπάλληλοι του δημοσίου. Οι χρήστες λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των προσωπικών δεδομένων τους.

Συνέχεια

20. Οι δεσμεύσεις που περιέχονται στην παρούσα συμφωνία-πλαίσιο αποτελούν αντικείμενο περαιτέρω επεξεργασίας τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής επιτροπής κοινωνικού διαλόγου για τις υπηρεσίες των κεντρικών διοικήσεων.

Βρυξέλλες, 12 Σεπτεμβρίου 2012 (αγγλική έκδοση)

Πρόεδρος TUNED
Jean-Paul Devos

Πρόεδρος EUPAE
Jacky Leroy

ⁱ Ο EUPAE εκπροσωπεί τους εργοδότες των διοικητικών υπηρεσιών των κεντρικών κυβερνήσεων· διεύθυνση επικοινωνίας: Jacques.Druart@p-o.belgium.be

Ο TUNED εκπροσωπεί τους συνδικαλιστικούς εκπροσώπους των διοικητικών υπηρεσιών των κρατών-μελών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης· διεύθυνση επικοινωνίας: nsalson@epsu.org