

## **Acord cadru european EUPAE/TUNED pentru servicii de calitate în administratiile guvernelor centrale**

### **Preambul**

A servi interesul public, în scopul de a satisface binele comun al națiunilor este misiunea fundamentală a instituțiilor publice, inclusiv cea a Uniunii Europene. Acest scop reprezintă o sursă de legitimitate a acțiunilor lor. Valorile comune amintite mai jos sunt legate de această sursă de legitimitate și de drepturile fundamentale ale oamenilor.

Partenerii sociali europeni EUPAE (angajator) și TUNED (sindicate) pentru sectorul administrației guvernelor centrale subliniază rolul esențial al autorităților publice în a furniza, finanța, executa și organiza serviciile publice într-un mod care să răspundă nevoilor utilizatorilor.

Într-un context de criză economică și socială majoră, afirmarea valorilor comune și a angajamentelor de punere în aplicare a acestora sunt un vector esențial pentru încrederea utilizatorilor și imaginea administrațiilor și serviciilor publice.

Valoarea, în acest context, este definită ca un sistem de referință în care diferiți actori se recunosc, angajează și responsabilizează. În plus, valorile sunt atât o ancoră pentru acțiunea publică, cât și o sursă de motivație pentru angajați și angajatorii din sectorul public.

EUPAE și TUNED evidențiază angajamentul lor față de valorile serviciului public, în special față de cele cuprinse în Protocolul 26 privind serviciile de interes general anexat la Tratatul UE (TFUE) - un nivel ridicat al calității siguranței și în ceea ce privește caracterul abordabil, egalitatea de tratament, promovarea accesului universal și a drepturilor utilizatorilor - precum și față de drepturile fundamentale consacrate în Carta Uniunii Europene : demnitate, libertate, egalitate, solidaritate și justiție.

Valorile reflectă, de asemenea, adaptarea serviciilor publice prin combinarea valorilor tradiționale, dar și a valorilor emergente, democratice, profesionale și a celor ce țin de etică.

Aceste valori atestă coerența acțiunii publice și sunt un instrument de promovare a dialogului social. Ele sunt fundația și legătura administrațiilor și a agenților acestora cu societatea.

Acord cadru european EUPAE/TUNED  
pentru servicii de calitate în administratiile guvernelor centrale  
Preambul

---

Punerea în aplicare a acestor valori se bazează pe bunăstarea angajaților din sectorul public și necesită:

- practica efectivă a dialogului social
- resurse suficiente • consultarea utilizatorilor

Partenerii sociali din Comitetul pentru Dialog Social european pentru administrațiile guvernelor centrale sunt de acord să pună în aplicare acest acord-cadru, care trece dincolo de o declarație de principii în ceea ce privește:

- Evidențierea valorilor comune, favorizând însușirea și punerea în aplicare cât mai concret posibil, prin toate instituțiile și agenții administrațiilor centrale
- Întreținerea discuțiilor la nivel național și european pentru a facilita dezvoltarea și adaptarea serviciilor publice care se află în centrul unei Europe sociale și democratice
- Ghidarea acțiunilor și lucrărilor Comitetului

## **Valori și angajamente**

### **Serviciul și respectul pentru statul de drept**

1. Angajații și angajatorii din sectorul public pun în aplicare politicile publice, în interes general și pentru a servi binele comun.
2. Acțiunea serviciilor publice operează sub autoritatea și conducerea guvernelor, în conformitate cu legislația națională, europeană și normele internaționale în vigoare.

### **Primire**

3. Angajații și angajatorii din sectorul public se obligă să primească utilizatorii în cele mai bune condiții. În acest scop, angajatorii din sectorul public se asigură că angajații sunt în număr suficient, au calificare necesară și dispun de spațiu și echipament corespunzător. Cuvintele cheie sunt disponibilitate și amabilitate. Angajații din sectorul public adoptă o atitudine și o ținută adecvate.
4. Nevoile utilizatorilor sunt anticipate și, ori de câte ori este posibil, luate în considerare prin punerea în aplicare a principiului proximității. Accesibilitatea este maximizată în special în ceea ce privește programul de lucru al birourilor, amenajarea spațiilor, ghișeele unice, liniilor telefonice deschise permanent sau paginile de internet.

Acord cadru european EUPAE/TUNED  
pentru servicii de calitate în administratiile guvernelor centrale  
Preambul

---

5. Reacția serviciilor este măsurată prin viteza de punere în aplicare a angajamentelor și prin respectarea termenelor limită ce revin serviciilor publice .
6. Angajatorii din sectorul public definesc în mod clar responsabilitățile angajaților vis-a-vis de utilizatori, în contextul responsabilității generale pe care și-o asumă, în primul rând ei înșiși.

### **Echitate**

7. Angajatorii și angajații din sectorul public se ocupă de dosare și diverse situații în mod imparțial. Pe baza solidarității între membrii societății noastre serviciile sunt accesibile și adaptate nevoilor și dificultăților fiecăreia.
8. Angajatorii și angajații din sectorul public fac eforturi pentru ca serviciile să reflecte diversitatea societății. Angajatorii sunt atenți la recrutare, dezvoltarea carierei și organizarea serviciilor.

### **Integritate**

9. Angajații din sectorul public se obligă ca interesele lor personale și relațiile lor personale sau politice să nu compromită deciziile luate și gestiunea publică.
10. Angajatorii și angajații din sectorul public sunt atenți pentru a preveni și raporta toate încălcările valorilor, inclusiv integritate conținută în prezentul acord. În acest scop, angajatorii din sectorul public protejează în mod eficient angajații împotriva oricărei consecințe negative a implicării lor în lupta pentru a păstra aceste valori.

### **Eficiență**

11. Serviciile sunt furnizate utilizatorilor în cele mai bune condiții de calitate, eficiență, viteză și utilizare optimă a resurselor pe baza unor indicatori transparenți și fiabili. Utilizatorii sunt implicați în analiza nevoilor și evaluarea rezultatelor serviciilor publice.
12. Activitatea instituțiilor publice operează în ceea ce privește respectarea și conservarea mediului din preocuparea pentru o gestiune eco responsabilă a resurselor naturale și conservarea stării de sănătate a cetățenilor.

Acord cadru european EUPAE/TUNED  
pentru servicii de calitate în administratiile guvernelor centrale  
Preambul

---

### **Calitatea vieții la locul de muncă**

13. Primul element al bunăstării angajaților din sectorul public, indiferent de funcția lor, este scopul muncii lor, care este acela de a contribui la o mai bună organizare a traiului într-o societate.

14. Angajatorii din sectorul public acordă o atenție deosebită dezvoltării competențelor în special prin formare, pentru a asigura atractivitatea parcursului profesional. Aceștia veghează calitatea încadrării, legătura esențială între organizația globală și unitatea de lucru și veghează asigurarea utilizării cât mai optime a competențelor agenților acestora, căutând profilurile potrivite pentru posturi.

15. În același mod în care angajații din sectorul public se angajează pentru organizația lor și pentru îndeplinirea sarcinilor lor în modul cel mai eficient, angajatorii din sectorul public se obligă, de asemenea, vis--vis de acestea în ceea ce privește condițiile de muncă, inclusiv remunerația corectă, suficientă și neutră din punctul de vedere al genului, protecției sociale, a echilibrului între viața profesională și viața de familie și de luptă împotriva tuturor formelor de discriminare. Angajatorii din sectorul public se obligă, de asemenea, să lupte împotriva nesiguranței locului de muncă.

16. Angajatorii din sectorul public respectă și facilitează libertatea sindicală, precum și drepturile și obligațiile care rezultă ca garanții de dreptate și coeziune socială.

### **Comunicare și transparență**

17. Angajatorii și angajații din sectorul public acordă o atenție deosebită comunicării eficiente și periodice, atât în ceea ce privește destinația utilizatorilor în conformitate cu așteptările acestora, cât și destinația internă și după canalele potrivite.

18. Angajatorii și angajații din sectorul public veghează asupra transparenței maxime a procedurilor administrative pentru a permite o mai bună înțelegere a acțiunii publice și a obiectivelor acesteia.

19. Utilizatorii au acces la toate datele lor cu caracter personal, a căror protecție este asigurată de angajații din sectorul public. Utilizatorii primesc informații clare cu privire la folosirea acestora.

### **Evaluare**

20. Angajamentele cuprinse în prezentul acord cadru fac obiectul unei evaluări cel puțin o dată la doi ani, în cadrul Comitetului de dialog social european pentru administrațiile guvernelor centrale.

Semnat la Bruxelles, 12 decembrie 2012 (versiunea în limba engleză)

Acord cadru european EUPAE/TUNED  
pentru servicii de calitate în administrațiile guvernelor centrale  
Preambul

---

Președinte TUNED  
Jean-Paul Devos

Președinte EUPAE <sup>1</sup>  
Jacky Leroy

---

<sup>1</sup> EUPAE reprezintă angajații administrațiilor centrale ale guvernelor, persoană de contact [Jacques.Druart@p-o.belgium.be](mailto:Jacques.Druart@p-o.belgium.be)  
TUNED reprezintă delegația sindicală a administrațiilor naționale și a Uniunii Europene, persoană de contact [nsalson@epsu.org](mailto:nsalson@epsu.org)