

Evropská rámcová dohoda EUPAE/TUNED ohledně zajištění kvality služeb pro ústřední orgány státní správy Preambule

Hlavním posláním veřejných institucí, včetně těch, které fungují v rámci Evropské unie, je zajišťovat služby ve veřejném zájmu občanů s cílem zajistit všeobecné uspokojení. Toto posláním je zdrojem oprávněnosti jejich působení. Společné hodnoty, které jsou uvedeny níže, se týkají zdroje oprávněnosti a základních práv osob.

Evropští sociální partneři - EUPAE (strana zaměstnavatelů) a TUNED (strana odborů)¹, za sektor správy centrálních vlád, zdůrazňují zásadní úlohu úřadů v rámci činností souvisejících s poskytováním, financováním, realizací a organizací veřejných služeb tak, aby vyhovovaly požadavkům jejich uživatelů.

S ohledem na celkovou ekonomickou a sociální krizi má prohlášení o společných hodnotách a plnění zmiňovaných závazků zásadní význam pro důvěru spotřebitelů a podává důležitý obraz o fungování státní správy a veřejných služeb.

Hodnota ve smyslu tohoto dokumentu je chápána jako referenční systém, ve kterém navzájem působí různé činitele, kteří na sebe přebírají závazky a zmocňují. Tyto hodnoty mimo výše také upevňují systém veřejných činností a představují zdroj motivace pro zaměstnance a zaměstnavatele ve veřejném sektoru.

EUPAE a TUNED se hlásí k hodnotám týkajících se služeb ve veřejném sektoru, jmenovitě těch, které jsou obsaženy v Protokolu 26 o Službách ve veřejném zájmu uvedených v dodatku k dohodě EU (TFUE) – vysoká úroveň kvality, bezpečnosti a dostupnosti, dále rovné zacházení, podpora všeobecné dostupnosti a práv uživatelů – stejně tak k základním právům stanoveným Listinou práv Evropské unie jako je úcta, svoboda, rovnost, solidarita a spravedlnost.

Hodnoty svědčí o přizpůsobení sektoru veřejných služeb prostřednictvím sdružení tradičních i nově vznikajících hodnot na principech demokracie a profesionality a respektování etických norem.

Tyto hodnoty svědčí o soudržnosti celku veřejných činností a jsou nástrojem podpory sociálního dialogu. Jsou základní stavební jednotkou a pojítkem mezi státní správou a jejich úředníky a občany.

Uskutečňování těchto hodnot se zakládá na spokojenosti zaměstnanců veřejného sektoru a vyžaduje

- efektivní uskutečňování sociálního dialogu
- dostatečné zdroje
- konzultace s uživateli

Sociální partneři Evropského výboru pro sociální dialog pro ústřední orgány státní správy se shodují na ustanovení této rámcové dohody, která bude představovat deklaraci hlavních zásad a klade si za cíl

- Zdůrazňovat společné hodnoty a podporovat jejich správné a co možná nejpřesnější uskutečňování prostřednictvím institucí a příslušných úředníků orgánů státní správy

- Podporovat debaty ohledně národních a evropských plánů na zjednodušení rozvoje a adaptace veřejných služeb, které jsou motorem sociální a demokratické Evropy
- Směřovat činnosti a práce Výboru

Evropská rámcová dohoda EUPAE/TUNED
ohledně zajištění kvality služeb pro ústřední orgány státní správy
Preambule

Hodnoty a závazky

Služby a dodržování zásad právního státu

1. Zaměstnanci a zaměstnavatelé ve veřejném sektoru uskutečňují veřejnou politiku ve veřejném zájmu a ve službách veřejného blaha.
2. Činnosti v rámci veřejných služeb se uskutečňují pod dohledem a vedením vlád v souladu s národními a evropskými legislativami a platnými mezinárodními normami.

Uvítání

3. Zaměstnanci a zaměstnavatelé ve veřejném sektoru se zavazují přijmout uživatele v co nejlepších podmínkách. Za tímto účelem dbají zaměstnavatelé na dostatečné množství zaměstnanců, na jejich kvalifikaci a na zabezpečení pracovních prostor s příslušným vybavením. Klíčovými slovy jsou dostupnost a slušnost. Zaměstnanci ve veřejném sektoru se oblékají a chovají vhodně a přiměřeně.
4. Potřeby uživatelů jsou předvídaný a kdykoliv je to možné, bude upřednostňována realizace na místní úrovni. Je maximalizovaná dostupnost, zejména v otevírací době, v rámci vybavení prostor a jednotlivých přepážek, vytížení telefonních linek nebo internetu.
5. Schopnost zajistit službu je měřena rychlostí jejího uskutečnění a zachování lhůty na vykonání veřejné služby.
6. V rámci celkové odpovědnosti, kterou na sebe v první řadě v rámci zabezpečování veřejných služeb ve veřejném sektoru převzali zaměstnavatelé, tito také jasně stanoví odpovědnost jednotlivých zaměstnanců vůči uživatelům.

Spravedlnost

7. Zaměstnavatelé a zaměstnanci ve veřejném sektoru nakládají s jednotlivými případy a jednají v různých situacích nestranně. Na principu nezbytné solidarity mezi členy naší společnosti jsou služby dostupné a přizpůsobené potřebám a úrovni všech.
8. Zaměstnavatelé a zaměstnanci ve veřejném sektoru usilují o to, aby služby odrážely rozmanitost společnosti. Zaměstnanci toto zohlední při výběru zaměstnanců, jejich kariéřním rozvoji a organizaci služeb

Integrita

9. Zaměstnanci ve veřejném sektoru se zavazují, že jejich osobní zájmy, vazby nebo politické přesvědčení neohrozí rozhodování a výkon státní správy.
10. Zaměstnavatelé a zaměstnanci ve veřejném sektoru dbají na to, aby zabránili všem případům porušování hodnotových pravidel včetně integrity této rámcové dohody nebo ně upozornili. V této souvislosti jsou zaměstnavatelé ve veřejném sektoru povinni účinně chránit zaměstnance proti veškerým negativním dopadům v souvislosti s jejich snahou tyto hodnoty zachovat.

Evropská rámcová dohoda EUPAE/TUNED
ohledně zajištění kvality služeb pro ústřední orgány státní správy
Preambule

Účinnost

11. Sužby jsou poskytovány uživatelům v těch nejlepších možných kvalitativních a výkonnostních podmínkách a co možná nejrychleji s optimálním využitím prostředků na základě transparentních a důvěryhodných indikátorů. Uživatelé jsou sdružováni na základě analýzy potřeb a hodnocení výsledků služeb.
12. Činnosti veřejných institucí jsou realizovány v souladu se zabezpečením ochrany životního prostředí a v rámci šetrného zacházení s přírodními zdroji a ochrany zdraví občanů.

Kvalita pracovního života

13. Prvním aspektem spokojenosti zaměstnanců ve veřejném sektoru nezávisle na funkci, kterou vykonávají, je smysl jejich práce, tj. přispění k lepší organizaci a společnému soužití v rámci společnosti.
14. Zaměstnavatelé ve veřejném sektoru se obzvláště zasadí o rozvoj dovedností, především vzděláváním, k zajištění atraktivnosti profesní dráhy. Dbají na kvalitu vedení, které představuje důležitý článek mezi globální organizací a pracovní jednotkou, a dbají na co nejlepší využívání pravomocí úředníků vyhledáváním nejvhodnějších kandidátů při obsazování volných pozic.
15. Stejným způsobem, jako pracují a co nejefektivněji plní svěřené úkoly zaměstnanci ve veřejném sektoru pro svou organizaci, se zavazují rovněž zaměstnavatelé ve veřejném sektoru mezi sebou a to v rámci příznivých pracovních podmínek - především správné a dostatečné odměny, nediskriminující pohlaví, sociální ochrany, rovnováhy mezi profesním a rodinným životem a bojem proti jakékoliv diskriminaci. Zaměstnavatelé ve veřejném sektoru se zavazují bojovat všemi možnými prostředky proti nejistotě zaměstnání.
16. Zaměstnavatelé ve veřejném sektoru respektují odborová sdružení a práva a povinnosti, které z jejich činnosti vyplývají, jako záruky spravedlnosti a sociální soudržnosti.

Komunikace a transparentnost

17. Zaměstnavatelé a zaměstnanci ve veřejném sektoru věnují přednostní pozornost efektivní a pravidelné komunikaci jak směrem k cílovému uživateli v souladu s jeho očekáváními, tak v rámci vnitřní komunikace a prostřednictvím těch nejvhodnějších kanálů.
18. Zaměstnavatelé a zaměstnanci ve veřejném sektoru dbají na maximální transparentnost administrativních úkonů k zabezpečení správného povědomí o veřejných činnostech a cílech.
19. Uživatelé mají přístup ke všem svým osobním údajům. Zaměstnavatelé a zaměstnanci ve veřejném sektoru jsou povinni zajistit ochranu těchto dat. Uživatelé jsou jasně informováni o tom, jak se s údaji nakládá.

Následné sledování

20. Závazky obsažené v této rámcové dohodě jsou předmětem sledování minimálně jednou za dva roky Evropským výborem pro sociální dialog pro ústřední orgány státní správy.

Podepsáno v Bruselu 12. prosince 2012 (anglické znění)

Evropská rámcová dohoda EUPAE/TUNED
ohledně zajištění kvality služeb pro ústřední orgány státní správy
Preamble

Předseda TUNED
Jean-Paul Devos

Předseda EUPAE
Jacky Leroy

ⁱ EUPAE zastupuje zaměstnavatele ústřední státní správy, kontaktní osoba Jacques.Druart@p-o.belgium.be
TUNED zastupuje odborové sdružení národních správních orgánů Evropské unie, kontaktní osoba
nsalson@epsu.org