

Accordo quadro europeo EUPAE/TUNED per un servizio di qualità nelle Amministrazioni centrali

Preambolo

Servire l'interesse generale per il bene comune dei cittadini è la missione fondamentale delle istituzioni pubbliche, incluse quelle dell'Unione europea. Questa finalità legittima il loro agire. I valori condivisi riportati oltre si ricollegano a questa fonte di legittimità e ai diritti fondamentali della persona.

Le parti sociali europee del settore delle Amministrazioni centrali, EUPAE (datori di lavoro) e TUNED (sindacati)ⁱ, sottolineano il ruolo essenziale delle autorità pubbliche nel fornire, finanziare, commissionare e organizzare i servizi pubblici in modo tale da soddisfare le esigenze dell'utenza.

In un contesto di grave crisi economica e sociale, l'affermazione di valori comuni e gli impegni assunti in ordine all'attuazione di detti valori costituiscono un elemento essenziale per veicolare la fiducia degli utenti e l'immagine delle amministrazioni e dei servizi pubblici.

Ai sensi del presente documento, con il termine *valore* si intende un sistema di riferimento, nel quale i diversi attori si riconoscono, che impegna e responsabilizza. Detti valori, inoltre, sono al contempo un punto fermo su cui si innesta l'intervento pubblico ed una fonte di motivazione per dipendenti e datori di lavoro del settore pubblico.

EUPAE e TUNED ribadiscono il loro attaccamento ai valori di servizio pubblico, segnatamente quelli elencati nel Protocollo n. 26 sui Servizi di interesse generale allegato al Trattato sul funzionamento dell'UE (TFUE), ossia un alto livello di qualità, sicurezza e accessibilità economica, la parità di trattamento, la promozione dell'accesso universale e dei diritti dell'utente, nonché ai diritti fondamentali sanciti dalla Carta dell'Unione europea: dignità, libertà, uguaglianza, solidarietà e giustizia.

I valori riflettono altresì l'adeguamento del servizio pubblico attraverso la combinazione non solo di valori tradizionali, ma anche di valori emergenti democratici, professionali ed etici.

Detti valori attestano la coerenza dell'azione pubblica nel suo complesso e sono uno strumento di promozione del dialogo sociale. Rappresentano il collante e il legame delle amministrazioni e dei loro funzionari con la società.

L'attuazione di questi valori si basa sul benessere dei dipendenti pubblici ed implica

- un'effettiva pratica del dialogo sociale;
- risorse sufficienti;
- la consultazione degli utenti.

Le parti sociali in seno al Comitato di dialogo sociale europeo per il settore delle Amministrazioni centrali convergono sull'attuazione del presente accordo quadro, il quale va oltre la mera dichiarazione di principi nella misura in cui mira a

- evidenziare valori comuni e a favorirne l'appropriazione e l'attuazione, quanto più concreta possibile, ad opera dell'insieme delle istituzioni e dei funzionari delle Amministrazioni centrali;
- alimentare i dibattiti a livello nazionale ed europeo per facilitare lo sviluppo e l'adeguamento dei servizi pubblici, elementi centrali di un'Europa sociale e democratica;
- orientare l'intervento e i lavori del Comitato.

Valori e impegni

Servizio e rispetto dello Stato di diritto

1. I dipendenti e i datori di lavoro pubblici attuano le politiche pubbliche nell'interesse generale dei cittadini e al servizio del bene comune.
2. L'azione dei servizi pubblici è posta sotto l'autorità e la guida dei governi, nel rispetto delle legislazioni nazionali, europea e delle norme internazionali vigenti.

Accoglienza

3. I dipendenti e i datori di lavoro pubblici si impegnano ad accogliere l'utenza nelle migliori condizioni possibili. A tale riguardo, i datori di lavoro pubblici vegliano a che il personale sia in numero sufficiente, abbia qualifiche adeguate e disponga di locali e apparecchiature idonei. Disponibilità e cortesia sono le parole chiave a tale riguardo. I dipendenti pubblici adottano un atteggiamento e una tenuta consoni.
4. Le esigenze degli utenti dovranno essere anticipate e, nella misura del possibile, prese in considerazione attuando una gestione di prossimità. L'accessibilità ai servizi dovrà essere massimizzata, segnatamente in termini di orario di apertura degli uffici, allestimento degli spazi e di sportelli unici, servizi di assistenza telefonica o siti internet.
5. La capacità di risposta dei servizi si misura in base alla rapidità con cui vengono attuati gli impegni assunti e al rispetto dei termini applicabili al servizio pubblico.
6. I datori di lavoro pubblici definiscono con chiarezza le responsabilità dei dipendenti nei confronti dell'utenza, nell'ambito della responsabilità globale di cui essi stessi sono investiti in primo luogo.

Equità

7. I datori di lavoro e i dipendenti pubblici trattano le pratiche e le situazioni con assoluta imparzialità. Nell'ottica della necessaria solidarietà tra le varie componenti della società, i servizi sono accessibili e adattati alle esigenze e alle difficoltà di ciascuno.
8. I datori di lavoro e i dipendenti pubblici si adoperano affinché i servizi riflettano la diversità della società. I datori di lavoro veglieranno a che ciò si rifletta nell'assunzione del personale, nello sviluppo della carriera e nell'organizzazione dei servizi.

Integrità

9. I dipendenti pubblici si impegnano a che i propri interessi privati e le proprie relazioni personali o politiche non interferiscano con la gestione o le decisioni pubbliche.
10. I datori di lavoro e i dipendenti pubblici presteranno attenzione a prevenire e denunciare tutte le violazioni ai valori, compreso il principio di integrità, di cui al presente accordo quadro. A tale effetto, i datori di lavoro pubblici si impegnano a tutelare i dipendenti da qualsiasi conseguenza negativa derivante dal loro coinvolgimento nella lotta a salvaguardia di tali valori.

Efficienza

11. La prestazione dei servizi all'utenza avviene nelle migliori condizioni possibili in termini di qualità, efficacia, rapidità e utilizzo ottimale degli strumenti in base a indicatori trasparenti e affidabili. Gli utenti partecipano all'analisi dei bisogni e alla valutazione dei risultati dei servizi.
12. L'attività delle istituzioni pubbliche si svolge nel rispetto e a tutela dell'ambiente, in un'ottica di gestione responsabile sul piano ambientale delle risorse naturali e della protezione della salute dei cittadini.

Qualità della vita sul luogo di lavoro

13. Il primo elemento di benessere dei dipendenti pubblici, a prescindere dalla funzione che essi svolgono, è il senso del loro lavoro, ossia il loro contributo ad una migliore organizzazione della convivenza sociale.
14. I datori di lavoro del settore pubblico prestano particolare attenzione allo sviluppo delle competenze, segnatamente tramite la formazione, al fine di garantire l'attrattiva delle carriere professionali. Essi vegliano alla qualità dei quadri direttivi, legame essenziale tra l'organizzazione generale e l'unità di lavoro, vegliando altresì a ottimizzare le competenze dei funzionari garantendo la migliore corrispondenza tra profili e impieghi.
15. Così come i dipendenti pubblici si impegnano per la propria organizzazione e nello svolgere le proprie mansioni con la massima efficienza, così i datori di lavoro pubblici si impegnano nei loro confronti per quanto riguarda buone condizioni di lavoro, in particolare una remunerazione adeguata, sufficiente e non discriminatoria sul piano di genere, la protezione sociale, la conciliazione tra vita professionale e familiare e la lotta contro qualsiasi forma di discriminazione. I datori di lavoro pubblici si impegnano altresì a lottare, nella misura del possibile, contro la precarietà dell'impiego.
16. I datori di lavoro pubblici rispettano e agevolano la libertà sindacale e i diritti e gli obblighi che ne derivano come garanzie di giustizia e coesione sociale.

Comunicazione e trasparenza

17. I datori di lavoro e i dipendenti pubblici prestano particolare attenzione ad una comunicazione efficace e regolare sia nei confronti degli utenti, conformemente alle aspettative di questi ultimi, sia all'interno della propria organizzazione e secondo i canali più adeguati.
18. I datori di lavoro e i dipendenti pubblici garantiscono la massima trasparenza dei procedimenti amministrativi, al fine di permettere una migliore conoscenza dell'azione pubblica e dei relativi obiettivi.
19. Gli utenti avranno accesso a tutti i dati personali che li riguardano, di cui i datori di lavoro e i dipendenti pubblici garantiscono la protezione. Gli utenti saranno chiaramente informati in merito all'utilizzo di tali dati.

Monitoraggio dell'accordo quadro

Accordo quadro europeo EUPAE/TUNED
Per un servizio di qualità nelle Amministrazioni centrali
Preambolo

20. Gli impegni contenuti nel presente accordo quadro saranno monitorati, almeno ogni due anni, nell'ambito del Comitato di dialogo sociale europeo per il settore delle amministrazioni centrali.

Firmato a Bruxelles, addì 12 dicembre 2012 (versione inglese)

Presidente TUNED
Jean-Paul Devos

Presidente EUPAE
Jacky Leroy

ⁱ EUPAE rappresenta i datori di lavoro delle Amministrazioni centrali – Referente: Jacques.Druart@p-o.belgium.be
TUNED rappresenta la delegazione sindacale delle Amministrazioni nazionali e dell'Unione europea – Referente: nsalson@epsu.org