

Valori & 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, europee 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 vigilano affinché 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 attraverso una "**gestione locale**". 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 sono in primo luogo essi stessi investiti.

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 prestano attenzione affinché tale diversità sia tenuta in considerazione 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.

Valori & 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, europee 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 vigilano affinché 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 attraverso una "**gestione locale**". 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 sono in primo luogo essi stessi investiti.

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 prestano attenzione affinché tale diversità sia tenuta in considerazione 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.