Accordo quadro europeo EUPAE/TUNED

per un servizio di qualità nelle Amministrazioni centrali

CHI SIAMO

Fondato nel 2010, il Comitato Settoriale Europeo sul Dialogo Sociale per le Amministrazioni pubbliche Centrali è uno dei 44 comitati settoriali che contribuiscono al modello sociale europeo, con il sostegno della Commissione europea.

Gli obiettivi di questo nuovo Comitato, che riunisce rappresentanti dei sindacati (TUNED) e dei datori di lavoro (EUPAE), sono finalizzati a migliorare il funzionamento delle amministrazioni e le norme sulle condizioni di lavoro; a promuovere il dialogo sociale a livello nazionale, e a contribuire, con propri pareri, alla elaborazione delle politiche europee che interessano le amministrazioni centrali.

Con questo accordo quadro, sindacati e datori di lavoro pubblici del Comitato assumono 20 impegni concreti per migliorare la qualità dei servizi pubblici per i cittadini.

Vedi il testo integrale della http://ec.europa.eu/social/

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, 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 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.

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 assicurare **carriere professionali attrattive**. Essi vigilano sulla qualità dei quadri direttivi, legame essenziale tra l'organizzazione generale e l'unità di lavoro, nonché sulla ottimizzazione delle 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 accordano un'attenzione prioritaria 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

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

tor: Jacky Leroy - rue de la Loi 51 - BE-1040 Bruxelles Dicembre 2012