

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

### **Preambolo**

Essere al servizio dell'interesse generale per il bene comune dei cittadini è la missione fondamentale delle istituzioni pubbliche, incluse quelle dell'Unione europea e questa finalità legittima le loro azioni. I valori condivisi riportati di seguito si ricollegano a questa fonte di legittimità così come ai diritti fondamentali della persona.

Le parti sociali europee del settore delle Amministrazioni centrali, EUPAE (datori di lavoro) e TUNED (sindacati), sottolineano il ruolo essenziale delle autorità pubbliche nel fornire, finanziare, implementare 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 di indirizzo essenziale per la fiducia degli utenti e l'immagine delle amministrazioni e dei servizi pubblici.

In questo testo, con il termine valore si intende un sistema di riferimento, nel quale i diversi attori si riconoscono, che li 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 impegno per i valori del servizio pubblico, segnatamente quelli elencati nel Protocollo n. 26 sui Servizi di interesse generale allegato al Trattato sul funzionamento della UE (TFUE), per esempio un alto livello di qualità, sicurezza e accessibilità economica, la parità di trattamento, la promozione dell'accesso universale e dei diritti dell'utente, così come i diritti fondamentali sanciti dalla Carta dell'Unione europea: dignità, libertà, uguaglianza, solidarietà e giustizia.

Questi valori riflettono altresì l'adeguamento del servizio pubblico attraverso la combinazione non solo di valori tradizionali, ma anche dei principali valori 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 lavoratori 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 convengono sull'attuazione del presente accordo quadro, il quale va oltre la mera dichiarazione di principi mirando a:

- evidenziare valori comuni e a favorirne l'adozione e l'attuazione, quanto più concreta possibile, da parte dell'insieme delle istituzioni e dei lavoratori delle Amministrazioni centrali;
- contribuire alla discussione a livello nazionale ed europeo per facilitare lo sviluppo e l'adattabilità dei servizi pubblici, che sono il cuore di un'Europa sociale e democratica;
- orientare le azioni e i lavori del Comitato.

### **Valori e impegni**

## **Servizio e rispetto della legge**

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 devono garantire 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 un decoro adeguati.
4. Le esigenze degli utenti saranno anticipate e, ove possibile, prese in considerazione implementando un approccio di vicinanza al problema (gestione di prossimità). L'accessibilità ai servizi dovrà essere resa ottimale, anche nei 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 tempi all'interno del 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 prima persona.

## **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 vigilano affinché 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 prestano attenzione a prevenire e denunciare qualsiasi violazione dei valori, compreso il principio di integrità, di cui al presente accordo quadro. A tale fine, 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 eco-responsabile 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, soprattutto tramite la formazione, al fine di garantire l'attrattività delle carriere professionali. Prestano attenzione alla qualità dei quadri direttivi, legame essenziale tra l'organizzazione generale e l'unità di lavoro, e del miglior utilizzo delle competenze dei funzionari ricercando la migliore corrispondenza tra profili e impieghi.

15. Così come i dipendenti pubblici si impegnano per la propria organizzazione a svolgere le proprie mansioni con la massima efficienza, altresì 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 combattere, quanto più possibile, il lavoro precario.

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 danno 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 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

EUPAE rappresenta i datori di lavoro delle Amministrazioni centrali - Referente: [Jacques.Druart@p-o.belgium.be](mailto:Jacques.Druart@p-o.belgium.be)

TUNED rappresenta la delegazione sindacale delle Amministrazioni nazionali e dell'Unione europea-Referente: [nsalson@epsu.org](mailto:nsalson@epsu.org)