

Europäische Rahmenvereinbarung zwischen EUPAE/TUNED über hochwertige Dienstleistungen in der zentralen Staatsverwaltung

Präambel

Der Dienst im öffentlichen Interesse mit dem Ziel, dem Wohl der Allgemeinheit zu dienen, ist die grundlegende Aufgabe aller öffentlichen Institutionen einschließlich der Europäischen Union. Diese Zielsetzung ist gleichzeitig die Legitimierungsquelle für ihr Handeln. Die nachstehend genannten gemeinsamen Werte stehen in einem engen Zusammenhang mit dieser Legitimierungsquelle und den Grundrechten des Menschen.

Die europäischen Sozialpartner EUPAE (Arbeitgeber) und TUNED (Gewerkschaften)¹ für den Sektor der zentralen Staatsverwaltung weisen nachdrücklich auf die wichtige Rolle der öffentlichen Behörden hin, öffentliche Dienste auf eine den Bedürfnissen der NutzerInnen so gut wie möglich entsprechende Weise zur Verfügung zu stellen, zu finanzieren, in Auftrag zu geben und zu organisieren sind.

Vor dem Hintergrund der derzeitigen schweren Wirtschafts- und Sozialkrise sind die Bekräftigung gemeinsamer Werte und die Verpflichtung zu ihrer Umsetzung ein wichtiges Instrument der Vertrauensbildung der NutzerInnen und der Imagepflege der Verwaltungen und der öffentlichen Dienste.

Ein Wert im Sinne des vorliegenden Textes wird definiert als ein Referenzsystem, mit dem sich Anspruchsgruppen identifizieren, dem sie sich verpflichtet fühlen und für das sie verantwortlich sind. Darüber hinaus sind Werte gleichzeitig ein fester Bezugspunkt für staatliches Handeln und eine Motivationsquelle für die Beschäftigten und Arbeitgeber im öffentlichen Dienst.

EUPAE und TUNED bekennen sich zu den gemeinsamen Werten des öffentlichen Dienstes und besonders zu den im Protokoll 26 über die Dienstleistungen von allgemeinem Interesse als Anhang zum Vertrag über die Arbeitsweise der EU (AEUV) genannten Werten - ein hohes Niveau in Bezug auf Qualität, Sicherheit und Bezahlbarkeit, Gleichbehandlung und Förderung des universellen Zugangs und der Nutzerrechte - sowie zu den in der EU-Grundrechtecharta festgelegten Grundrechten Menschenwürde, Freiheit, Gleichheit, Solidarität und Gerechtigkeit.

Diese Werte zeigen außerdem die Anpassungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes, der traditionelle Werte mit neuen, demokratischen und auf Beruf und Ethik bezogenen Werten verbindet.

Diese Werte stehen für die Kohärenz des gesamten staatlichen Handelns und sind ein Instrument für die Förderung des sozialen Dialogs. Sie sind das Bindeglied zwischen den Verwaltungen, den dort tätigen MitarbeiterInnen und der Gesellschaft.

Die Umsetzung dieser Werte beruht auf dem Wohlergehen der Beschäftigten im öffentlichen Dienst und erfordert:

- einen effektiv geführten sozialen Dialog
- ausreichende Ressourcen
- die Konsultation der NutzerInnen

Die Sozialpartner des Ausschusses für den europäischen sozialen Dialog in der zentralen Staatsverwaltung einigen sich auf die Umsetzung dieser Rahmenvereinbarung, die über eine Grundsatzerklärung hinausgeht, da sie folgende Ziele verfolgt:

- Hervorheben gemeinsamer Werte und Förderung ihrer Annahme und Umsetzung in möglichst konkreter Form durch alle Institutionen und durch die MitarbeiterInnen der zentralen staatlichen Verwaltung.
- Förderung von Diskussionen auf nationaler und europäischer Ebene zur Unterstützung der Entwicklung und Anpassung öffentlicher Dienste, die der Kern eines sozialen und demokratischen Europas sind.
- Anleitung für Aktionen und Arbeit des Ausschusses

Werte und Verpflichtungen

Dienstleistung und Rechtsstaatlichkeit

1. Die ArbeitnehmerInnen und Arbeitgeber im öffentlichen Sektor führen die staatliche Politik im allgemeinen Interesse und zum Wohl der Allgemeinheit aus.
2. Die Tätigkeit der öffentlichen Dienste findet unter Aufsicht und Leitung der Regierungen und unter Einhaltung einzelstaatlicher und europäischer Rechtsvorschriften sowie der geltenden internationalen Normen statt.

Empfang

3. Die ArbeitnehmerInnen und Arbeitgeber verpflichten sich dazu, die NutzerInnen unter den besten Bedingungen zu empfangen. Zu diesem Zweck achten die Arbeitgeber im öffentlichen Dienst darauf, dass es eine ausreichend große Zahl von Beschäftigten mit entsprechenden Qualifikationen gibt und dass die NutzerInnen in geeigneten Räumen mit adäquater Ausstattung empfangen werden. Die Schlüsselwörter sind hier Verfügbarkeit und Höflichkeit. Die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes zeichnen sich durch eine angemessene Haltung und ein einwandfreies Erscheinungsbild aus.
4. Die Wünsche der NutzerInnen werden vorausschauend berücksichtigt und wann immer es möglich ist von einer bürgernahen Verwaltung erfüllt. Die Zugänglichkeit wird besonders durch die Öffnungszeiten der Ämter, die Einrichtung der Lokalitäten, das Prinzip der zentralen Anlaufstelle, Telefon-Hotlines oder die Internetseiten maximiert.
5. Die Bürgernähe eines Dienstes wird daran gemessen, wie schnell die geforderte Leistung erbracht wird und ob die im öffentlichen Dienst vorgeschriebenen Bearbeitungszeiten eingehalten werden.
6. Die öffentlichen Arbeitgeber definieren in eindeutiger Weise die Aufgaben und Pflichten der Beschäftigten gegenüber den NutzerInnen im Rahmen der Gesamtverantwortung, die sie in erster Linie selbst tragen.

Gerechtigkeit

7. Die Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen im öffentlichen Dienst handeln in der Bearbeitung von Akten und im Umgang mit Fällen völlig unparteiisch. Auf der Grundlage der erforderlichen Solidarität zwischen den Mitgliedern unserer Gesellschaft sind Dienstleistungen für jede/n BürgerIn zugänglich und berücksichtigen individuelle Bedarfssituationen und Probleme.
8. Die Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen im öffentlichen Dienst achten darauf, dass die Dienste die Diversität unserer Gesellschaft abbilden. Die Arbeitgeber berücksichtigen diese Vorgabe besonders bei der Einstellung von Personal, bei der Laufbahnentwicklung und bei der Organisation der Dienste.

Integrität

9. Die im Beschäftigten im öffentlichen Dienst achten darauf, dass Privatinteressen und persönliche oder politische Verbindungen keinerlei Einfluss auf politische Entscheidungen oder das Handeln der Verwaltung haben.
10. Die Arbeitgeber und die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes achten besonders darauf, jeden Angriff auf die in der vorliegenden Vereinbarung genannten Werte einschließlich der Integrität zu

verhindern bzw. zu melden. Zu diesem Zweck schützen Arbeitgeber im öffentlichen Dienst ihre MitarbeiterInnen in effektiver Weise gegen alle negativen Folgen, die ihr Kampf für den Erhalt dieser Werte nach sich ziehen kann.

Effizienz

11. Die Dienstleistungen für NutzerInnen werden unter den besten Bedingungen für Qualität und Effektivität, innerhalb kürzester Zeit und unter optimaler Verwendung von Ressourcen sowie auf der Grundlage transparenter und zuverlässiger Indikatoren erbracht. Die NutzerInnen werden an der Bedarfsanalyse und an der Evaluierung der Ergebnisse der Dienste beteiligt.
12. Die Tätigkeit öffentlicher Einrichtungen respektiert und schützt die Umwelt durch ein umweltverantwortliches Management natürlicher Ressourcen und im Interesse des Schutzes der Gesundheit der BürgerInnen.

Lebensqualität am Arbeitsplatz

13. Die wichtigste Voraussetzung für das Wohlergehen der Beschäftigten im öffentlichen Dienst unabhängig von ihrer Aufgabe ist der Sinn ihrer Arbeit, d. h. ihr Beitrag zu einer besseren Organisation unseres gesellschaftlichen Zusammenlebens.
14. Die Arbeitgeber im öffentlichen Dienst legen besonderen Wert auf die Kompetenzentwicklung ihrer MitarbeiterInnen, in erster Linie durch die berufliche Weiterbildung, so dass berufliche Laufbahnen im öffentlichen Dienst attraktiv sind. Sie achten auf die Qualität des Führungspersonals, das ein entscheidendes Bindeglied zwischen der Gesamtorganisation und der Arbeitsgruppe ist, und sie legen Wert darauf, dass die Kompetenzen der MitarbeiterInnen optimal zum Einsatz kommen, indem sie für Tätigkeiten eingesetzt werden, die ihrem Profil am besten entsprechen.
15. So wie sich Beschäftigte des öffentlichen Dienstes für ihre Organisation und die möglichst effiziente Durchführung ihrer Aufgaben einsetzen, so sehen sich auch die Arbeitgeber im öffentlichen Dienst ihren MitarbeiterInnen gegenüber in der Pflicht und sorgen für gute Arbeitsbedingungen, in erster Linie bedeutet dies eine korrekte, ausreichende und geschlechtsneutrale Vergütung, soziale Absicherung, Work-Life Balance und Kampf gegen jede Form der Diskriminierung. Die Arbeitgeber im öffentlichen Dienst setzen sich darüber hinaus so weit wie möglich gegen prekäre Beschäftigungsverhältnisse ein.
16. Die Arbeitgeber im öffentlichen Dienst respektieren und unterstützen die Gewerkschaftsfreiheit sowie die sich daraus ableitenden Rechte und Pflichten als Garantien für Gerechtigkeit und sozialen Zusammenhalt.

Kommunikation und Transparenz

17. Die Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen im öffentlichen Dienst sehen eine effiziente und regelmäßige Kommunikation mit den NutzerInnen unter Berücksichtigung der Erwartungen dieser Gruppe sowie die interne Kommunikation unter Verwendung der geeignetsten Kanäle als Aufgabe mit Priorität an.
18. Die Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen im öffentlichen Dienst achten auf die maximale Transparenz aller Verwaltungsverfahren und fördern so eine klarere Vorstellung von staatlichem Handeln und von staatlichen Zielen.

Europäische Rahmenvereinbarung zwischen EUPAE/TUNED
über hochwertige Dienstleistungen in den Verwaltungen der zentralen Staatsverwaltung
Präambel

19. Die NutzerInnen haben Zugang zu allen ihren persönlichen Daten. Diese werden vom Arbeitgeber und von den Beschäftigten im öffentlichen Dienst geschützt. Die NutzerInnen erhalten eindeutige Auskunft darüber, wie diese Daten genutzt werden.

Folgeinitiativen

20. Die Einhaltung der in der vorliegenden Rahmenvereinbarung enthaltenen Verpflichtungen werden mindestens alle zwei Jahre im Ausschuss für den sozialen europäischen Dialog in der zentralen Staatsverwaltung überprüft.

In Brüssel unterzeichnet am 12. Dezember 2012 (englische Fassung)

TUNED-Präsident
Jean-Paul Devos

EUPAE-Präsident
Jacky Leroy

ⁱ EUPAE (European Public Administration Employers) vertritt die Arbeitgeber in den zentralen Staatsverwaltungen, Ansprechpartner ist Jacques.Druart@p-o.belgium.be
TUNED (Trade Unions' National and European Administrations Delegation) ist die Gewerkschaftsdelegation für die nationalen Verwaltungen und die Verwaltung der Europäischen Union, Ansprechpartnerin ist nsalson@epsu.org