

# Európska rámcová zmluva EUPAE/TUNED

## s cieľom zaistiť kvalitu služieb v ústredných orgánoch štátnej správy

### O NÁS

Európsky výbor pre sociálny dialóg pre ústredné orgány štátnej správy bol založený v roku 2010 a je jedným zo 44 medziodvetvových výborov, ktoré sa s podporou Európskej komisie podieľajú na európskom sociálnom modeli.

Medzi ciele tohto nového výboru, ktorý spája zástupcov odborových zväzov (TUNED) a zamestnávateľov (EUPAE) z tohto sektora, patria zlepšovanie fungovania správnych orgánov a zlepšovanie noriem týkajúcich sa pracovných podmienok, podpora sociálneho dialógu na národnej úrovni a prispievanie svojimi názormi k príprave európskych politík, ktoré sa týkajú ústrednej štátnej správy.

Odborové zväzy a zamestnávatelia z verejného sektora, ktorí sú členmi výboru, prijali prostredníctvom tejto rámcovej zmluvy 20 konkrétnych záväzkov vedúcich k zlepšeniu kvality verejných služieb v prospech občanov.

Pozri úplné znenie na <http://ec.europa.eu/social/>



## Hodnoty & záväzky

### SLUŽBY A DODRŽIAVANIE ZÁKONA

- 1 Verejní zamestnanci a zamestnávatelia budú realizovať verejnú politiku zameranú na všeobecný záujem a verejné blaho.
- 2 Činnosti v rámci verejných služieb sa budú uskutočňovať pod dohľadom a vedením vlád, v súlade s príslušnou národnou a európskou legislatívou a medzinárodnými normami.

### UVÍTANIE

- 3 Verejní zamestnanci a zamestnávatelia musia mať snahu uvítať používateľov v tých najlepších podmienkach. V záujme toho musia verejní zamestnávatelia zabezpečiť dostatočné množstvo kvalifikovaných pracovníkov a poskytnúť vhodné kancelárske priestory a vybavenie. Kľúčovými slovami sú prístupnosť a zdvorilosť. Zamestnanci vo verejnom sektore si osvoja primeraný postoj a budú si pestovať náležitý vzťah.

- 4 Potreby používateľov sa budú predvídať a vždy, keď to bude možné, zohľadnia sa s uplatnením prístupu vychádzajúceho z blízkosti služieb. Dostupnosť bude zabezpečená na maximálnej možnej úrovni, a to aj čo sa týka otváracích hodín, usporiadania priestoru, jediného kontaktného bodu, telefonických asistenčných línií alebo internetových stránok.

- 5 Schopnosť reagovať na služby sa bude merať podľa rýchlosti plnenia záväzkov a dodržiavania termínov v rámci verejnej služby.

- 6 Zamestnávatelia vo verejnom sektore v rámci celkovej zodpovednosti, ktorú v prvom rade preberajú sami, jasne definujú povinnosti verejných zamestnancov voči používateľom.

### SPRAVODLIVOSŤ

- 7 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore budú s jednotlivými spismi a situáciami zaobchádzať úplne neustranne. Na základe potrebnej solidarity medzi členmi našej spoločnosti sú služby dostupné a prispôbené potrebám a ťažkostiam všetkých ľudí.

- 8 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore zabezpečia, aby služby vyjadrovali rôznorodú spoločnosť. Verejní zamestnávatelia tomu venujú pozornosť pri prijímaní pracovníkov, ich kariérom raste a organizácii služieb.

### BEZÚHONNOSŤ

- 9 Verejní zamestnanci sa zaväzujú, že nedovolia, aby ich súkromné záujmy a osobné alebo politické väzby ohrozili verejné rozhodnutia a riadenie.
- 10 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore musia byť ostražití, aby predišli porušovaniu hodnôt uvedených v tomto dokumente, vrátane bezúhonnosti, a na takéto porušenia musia upozorňovať. V záujme toho budú zamestnávatelia vo verejnom sektore účinne chrániť zamestnancov pred všetkými negatívnymi dôsledkami ich účasti v boji za zachovanie týchto hodnôt.

### ÚČINNOSŤ

- 11 Služby budú používateľom poskytované maximálne kvalitne, efektívne, rýchlo a s optimálnym využitím zdrojov na základe transparentných a spoľahlivých ukazovateľov. Používatelia sa budú podieľať na analýze potrieb a hodnotení výsledkov služieb.
- 12 Činnosti verejných inštitúcií budú realizované v súlade so životným prostredím, v záujme jeho ochrany a s cieľom dosiahnuť ekologicky zodpovedné riadenie prírodných zdrojov a ochranu zdravia občanov.

### KVALITA PRACOVNÉHO ŽIVOTA

- 13 Prvým aspektom spokojnosti verejných zamestnancov je, bez ohľadu na ich funkciu, zmysel ich práce, t. j. prispievanie k lepšej organizácii služieb v spoločnosti.
- 14 Zamestnávatelia vo verejnom sektore budú veľmi starostlivo zabezpečovať rozvoj schopností, hlavne prostredníctvom školení, s cieľom zabezpečiť atraktívnosť profesijnej dráhy. Venujú pozornosť kvalite riadenia, ktoré je dôležitým článkom medzi celkovou organizáciou a pracovnou jednotkou, ako aj čo najlepšiemu využívaniu schopností pracovníkov

hľadaním tých najlepších kandidátov na jednotlivé pracovné pozície.

- 15 Rovnako ako sú zamestnanci oddaní svojej organizácii a čo najúčinnejšiemu vykonávaniu svojich úloh v rámci verejných služieb, tak aj zamestnávatelia vo verejnom sektore budú rovnako oddaní svojim zamestnancom, a to najmä z hľadiska pracovných podmienok, vrátane správneho a dostatočného odmeňovania nediskriminujúceho pohlavie, sociálnej ochrany, rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom a boja proti všetkým formám diskriminácie. Zamestnávatelia vo verejnom sektore sa zaväzujú čo najviac bojovať proti neistote zamestnania.

- 16 Zamestnávatelia vo verejnom sektore budú rešpektovať a uľahčovať slobodu združovania v odborových zväzoch a z nej vyplývajúce práva a povinnosti ako záruku spravodlivosti a sociálnej súdržnosti.

### KOMUNIKÁCIA A TRANSPARENTNOSŤ

- 17 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore budú venovať prioritnú pozornosť efektívnej a pravidelnej komunikácii s používateľmi v súlade s ich očakávaniami, ako aj internej komunikácii a komunikácii prostredníctvom najvhodnejších kanálov.
- 18 Zamestnávatelia a zamestnanci vo verejnom sektore budú dbať o maximálnu transparentnosť administratívnych postupov s cieľom umožniť lepšie pochopenie verejných činností a ich cieľov.
- 19 Používatelia budú mať prístup k všetkým svojim osobným údajom, ktoré zamestnanci a zamestnávatelia vo verejnom sektore chránia. Dostanú jasnú informáciu o používaní takýchto informácií.

### NÁSLEDNÉ SLEDOVANIE

- 20 Záväzky uvedené v tejto zmluve bude minimálne každé 2 roky monitorovať Výbor pre európsky sociálny dialóg pre ústredné orgány štátnej správy.