

Public Social Responsibility Charta



Public Social Responsibility Union. The floor to discuss livelihood

Public Social Responsibility Charta

Europäische Deklaration zur Absicherung einer sozial
gerechten und qualitativ hochwertigen Daseinsvorsorge

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Außeruniversitäres Institut Public Social Responsibility

Gemeinnützige Gesellschaft mbH

Annagasse 6

1010 Wien

P/S/R Union

Public Social Responsibility Union

Consulting.Research.Knowledge | Public Services

© Außeruniversitäres Institut Public Social Responsibility

Gemeinnützige Gesellschaft mbH

Wien, Februar 2014

Alle Rechte vorbehalten.

Danksagung

Den Mitgliedern des Expert/innenbeirats des P/S/R Instituts sowie dem Kompetenzzentrum Öffentliche Wirtschaft, Infrastruktur und Daseinsvorsorge e.V. möchten wir für ihre wertvollen Beiträge und ihre Mitarbeit bei der Erstellung der vorliegenden P/S/R Charta als Europäische Deklaration zur Absicherung eines sozial gerechten und qualitativen Wettbewerbs in der Daseinsvorsorge in Europa unseren Dank ausdrücken.

Auch all jenen Personen, die zum Gelingen dieses für die Daseinsvorsorge wertvollen Kompendiums maßgeblich beigetragen haben, drücken wir an dieser Stelle unsere tiefste Anerkennung und Wertschätzung aus.

Vorwort

Sylvia Freygnier

Institutsvorstand | P/S/R Institut

Die Europäische Union als politischer Zusammenschluss wurde ursprünglich zur Friedenssicherung und Bündelung der europäischen Wirtschaftskraft durch freien und fairen Wettbewerb gegründet. Sie steht für Werte des Friedens, der Freiheit und der Demokratie. Ein Grundpfeiler und primärrechtlich verankerter Grundsatz des Europäischen Einigungswerks ist, neben dem Wettbewerb, das Prinzip der sozialen Marktwirtschaft und der Sozial-Union. Ein Bestandteil dieser Sozial-Union ist die Daseinsvorsorge. Hierbei handelt es sich um einen Begriff, der gleichzeitig mit den Prinzipien des Wohlfahrtsstaates entstanden ist. Es bezeichnet einen gesellschaftlich besonders sensiblen Bereich, der im Wesentlichen die Grundversorgung darstellt. Die Daseinsvorsorge bzw. im Besonderen die Liberalisierung eines maßgeblichen Teils der Daseinsvorsorge – im Sinne von Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse (DAWI) – wurde bereits im EWG-Vertrag von 1957 erwähnt. Nach dessen Maßgabe sind DAWI von der Liberalisierung nicht ausgenommen (Art 90 EWGV). Diese Ziele sind bis heute erhalten und führten in der Praxis zu einem politisch-gesellschaftlichen Paradigmenwandel in der Daseinsvorsorge. Die öffentliche Hand beschränkt sich vermehrt auf Controlling- und Regulatorfunktionen, gliedert Unternehmungen aus, lagert Aufgaben an diese (teil-)privaten Unternehmen aus oder tritt selbst mit privaten Unternehmen in den Wettbewerb um den bzw. mitunter auch in dem Markt der Daseinsvorsorge.

Innerhalb der Europäischen Union hat somit durch das Primat des Wettbewerbs ein Wandel in der Organisation und der Perception von Daseinsvorsorge stattgefunden. Die Grundwerte der Europäischen Union als auch jene Feststellung, dass der Binnenmarkt ohne Sozial-Union nicht umsetzbar ist, fließen in die Gestaltung von DAWI ein. Allerdings gibt es nach wie vor unterschiedliche Niveaus in der Bereitstellung bzw. der Qualität von DAWI innerhalb Europas, die

unter anderem auf die Kompetenzteilung zwischen Union und den Mitgliedstaaten zurückzuführen sind.

Mittlerweile wurden angesichts der Bedeutung der Daseinsvorsorge für die Gesellschaft diverse Schutzmechanismen beschlossen, welche die Sicherstellung einer angemessenen Grundversorgung gewährleisten sollen. Hierzu gilt es zu erwähnen, dass die Wettbewerbsprinzipien bzw. das Wettbewerbsrecht nicht die Sozial-Prinzipien und sozialen Grundsätze der Union unterbinden, denn zwischen primärrechtlichen Grundfreiheiten und primärrechtlichen Grundrechtsprinzipien (zu welchen auch die Sozial-Prinzipien zählen) herrscht das Prinzip der Gleichwertigkeit.

In Hinblick auf den primärrechtlich im Unionsrecht verankerten Schutz der Daseinsvorsorge definiert Prot. 26 AEUV DAWI beispielsweise als gemeinsamen Mehrwert der Europäischen Union und als grundlegendes Element der europäischen Identität. Dabei anerkennt es im Sinne des Subsidiaritätsprinzips die Kompetenz und den Ermessensspielraum der nationalen, regionalen und lokalen Behörden, denen die Zurverfügungstellung, die Auftragsvergabe und die Organisation der Leistungen der Daseinsvorsorge zukommt. Zudem verpflichtet Prot. 26 AEUV die Mitgliedstaaten zur Gewährleistung von Diensten von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse mit einem hohen „Niveau in Bezug auf Qualität, Sicherheit und Bezahlbarkeit, Gleichbehandlung und Förderung des universellen Zugangs und der Nutzerrechte“.

Von größter Bedeutung im Diskurs über die Daseinsvorsorge ist auch die Charta der Grundrechte der Europäischen Union: Gemäß Art. 36 der Charta werden die nationalen Rechtsvorschriften für den Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse als Instrument zur Sicherung des sozialen und territorialen Zusammenhalts verstanden. Diese Grundrechtecharta steht, wie der AEUV, im Rang des Primärrechts. Dies stellt, wie bereits erwähnt, das primärrechtlich geregelte Grundrechtsprinzip auf Daseinsvorsorge den Grundfreiheiten gegenüber. In der Folge bestärkt die Bestimmung der Grundrechtecharta den Regelungsinhalt von Art. 14 AEUV, gemäß welchem in Anbetracht des

Stellenwerts, den Dienste von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse innerhalb der gemeinsamen Werte der Union einnehmen, sowie ihrer Bedeutung bei der Förderung des sozialen und territorialen Zusammenhalts die Union und die Mitgliedstaaten im Rahmen ihrer jeweiligen Befugnisse im Anwendungsbereich der Verträge dafür Sorge tragen, dass die Grundsätze und Bedingungen, insbesondere jene wirtschaftlicher und finanzieller Art, für das Funktionieren dieser Dienste so gestaltet sind, dass diese ihren Aufgaben nachkommen können.

Somit bilden in Europa DAWI und Dienstleistungen der Nahversorgung die Grundlage zur Erhaltung einer würdevollen Lebensqualität sowie einer kohärenten und gerechten Gesellschaft. Qualität, Leistbarkeit und gleichberechtigter Zugang zu diesen lebensessentiellen Dienstleistungen sind dabei wesentliche Grundanforderungen, die es in der Bereitstellung zu berücksichtigen gilt.

Um den dargelegten Veränderungen in der Organisation der Daseinsvorsorge in Europa Rechnung zu tragen, bedarf es eines gemeinsamen europäischen Leitbilds im Binnenmarkt. Die vorliegende „P/S/R Charta“ soll Mitgliedstaaten Anregung zur nationalen Umsetzung und gesetzlichen Gestaltung einer qualitätsgesicherten Daseinsvorsorge bieten.

Oliver Rottmann

Geschäftsführender Vorstand | Kompetenzzentrum Öffentliche Wirtschaft,
Infrastruktur und Daseinsvorsorge e.V.

Der Wohlstand der Bürger und der wirtschaftliche und soziale Fortschritt bilden den Leitgedanken der Europäischen Union. Die öffentliche Leistungsbereitstellung in der Daseinsvorsorge stellt auch im europäischen Kontext einen zentralen Pfeiler der Versorgung der Bürgerinnen und Bürger mit zentralen Leistungen dar. Daher fokussieren zu recht zahlreiche nationale, aber auch europäische Politikbereiche und Förderprogramme deren Sicherstellung und Entwicklung. Jene Infrastrukturbereiche, die der Daseinsvorsorge bzw. den im europäischen Kontext genannten Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse zugeordnet sind, werden vielfach durch den öffentlichen Sektor erbracht. Wenn private Unternehmen diese Aufgaben übernehmen, besteht zugleich eine Gewährleistungsverantwortung der öffentlichen Hand. Diese dynamische Entwicklung als Wandel vom produzierenden zum Gewährleistungsstaatsmodell ist der EU-Gesetzgebung inhärent und langfristig angelegt. Dennoch unterliegen diese Dienstleistungen infolge demografischer, europarechtlicher, nationalstaatlicher, technischer oder finanzieller Rahmenbedingungen einem permanenten Anpassungsdruck hinsichtlich deren Erbringung in der Fläche, aber auch deren Finanzierung und Leistungserstellung in den einzelnen Sektoren.

Das Zusammenspiel von örtlichem und grenzüberschreitendem Handeln stellt sich dabei zunehmend als wichtiges und herausforderndes Zukunftsthema dar. Bereits heute wird die über die kommunale Ebene hinausgehende nationale und europäische Ausrichtung des öffentlichen Sektors am Beispiel zahlreicher Sektoren der Infrastrukturentwicklung und -erhaltung, der nachhaltigen öffentlichen Finanzen, der effizienten und effektiven Verwaltung und der Bewältigung des facettenreichen demografischen Wandels sichtbar. Dynamische Rahmenbedingungen erfordern eine verantwortungsvolle, grenzüberschreitende Abwägung der Erbringung öffentlicher Aufgaben zwischen Eigenerstellung durch öffentliche Einrichtungen, ihrer Übertragung auf private Anbieter oder einer öffentlich-privaten Kooperation im europäischen Wettbewerb.

Die Public Social Responsibility Union, als europäisches Kompetenzzentrum für Public Services, hat sich diesen Herausforderungen wissenschaftlich fundiert, neutral und lösungsorientiert angenommen und unterstützt die europäische Ebene, die Nationalstaaten, öffentliche und private Unternehmen der Daseinsvorsorge und deren Verbände effizient, kompetent, interdisziplinär, sektorenübergreifend und nachhaltig in wesentlichen Herausforderungen, die sich im Bereich der Public Services ergeben. Die vorliegende PSR-Charta, als Europäische Deklaration zur Absicherung einer qualitativ hochwertigen Daseinsvorsorge, intendiert „vor diesem Hintergrund in ihrem Selbstverständnis einen Beitrag leisten, eine umfassende Versorgung der Bürger mit zentralen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse im europäischen Binnenmarkt sicherzustellen.“

Inhaltsverzeichnis

1	Public Social Responsibility Principles.....	12
2	Public Social Responsibility Declaration.....	15
3	Public Social Responsibility Code	17
3.1	Anwendungsbereich.....	17
3.2	Erläuterungen zum P/S/R Code	18
3.3	Präambel	19
3.4	P/S/R Grundanforderungen	20
3.4.1	Verantwortungsvoller Umgang mit dem Auftrag zur Grundversorgung gegenüber Bürger/innen und Konsument/innen	20
3.4.2	Verantwortung für Konsument/innen.....	21
3.4.3	Einhaltung von Rechtsvorschriften.....	22
3.4.4	Arbeitnehmer/innenschutz.....	22
3.4.5	Kritische Infrastruktur, Datenschutz und Vertraulichkeit	23
3.4.6	Faire und transparente Partnerschaft	23
3.4.7	Diversity	24
3.4.8	Fairer Wettbewerb.....	24
3.5	Mindestanforderung an P/S/R Dienstleistungserbringer/innen	25
3.6	Verantwortung für Partnerunternehmen	26
3.7	Qualitätssicherung.....	27
4	Public Social Responsibility Guidelines.....	28
5	Definitionen	29
6	Abkürzungsverzeichnis	36
7	Stichwortverzeichnis	37
8	Literaturverzeichnis.....	38

1 Public Social Responsibility Principles

Zur Verantwortung der Mitgliedstaaten der Europäischen Union gehört im Rahmen ihrer Verpflichtungserklärung gegenüber den Werten der Grundrechtecharta eine adäquate Bereitstellung von Daseinsvorsorge-Leistungen.

Die Public Social Responsibility Union („P/S/R Union“) versteht Daseinsvorsorge als ein Grundrecht. Daseinsvorsorge ist die Basis für eine qualitative Lebensgrundlage aller Menschen. Sie steht für eine nachhaltige Gesellschaft und die Sicherung des gesellschaftlichen Friedens. Eine gesicherte europäische Daseinsvorsorge ist der Motor für einen wirtschaftlich und international starken europäischen Binnenmarkt.

Public Social Responsibility

STEHT FÜR die Förderung des gesellschaftlichen Zusammenhalts und ihrer Werte und Prinzipien.

STEHT FÜR die Unterstützung des Gemeinwohls und die Sicherstellung von Lebensqualität in Europa.

IST ein Engagement für kreative, innovative und konstruktive Lösungen für die Zukunft der Daseinsvorsorge in Europa als auch eine Anleitung zu effizientem und innovativem Handeln, um Produkte und Dienstleistungen mit hoher Qualität in der Daseinsvorsorge anbieten zu können.

ZIELT AUF Transparenz, Klarheit, höchste ethische Standards und hohe Qualität in der Daseinsvorsorge ab.

FÖRDERT strategische Partnerschaften und unterstützt diese aktiv durch ihre Netzwerke.

SCHAFFT Produkte und Dienstleistungen mit hohem sowohl ökonomischen als auch sozialen Nutzen und unterstützt Entscheidungsfindungen in der Daseinsvorsorge.

BEDEUTET die Übernahme der Verantwortung für die Daseinsvorsorge von Politik, Wirtschaft und Wissenschaft im Besonderen und der Gesellschaft im Allgemeinen.

P 1 | Daseinsvorsorge ist ein Menschenrecht

Jeder Mensch hat das Recht auf Wasser, Nahrung, Gesundheitsleistungen, Energie, Mobilität, Nahversorgung, Kommunikation, Postdienstleistungen und Abwasser- sowie Abfallentsorgung. Das Grundrecht auf Daseinsvorsorge muss in Entsprechung der Prinzipien des Europäischen Binnenmarktes in den Verfassungen der Mitgliedstaaten als Garantieerklärung für die Versorgung der Bürger/innen verankert sein.

P 2 | Mitgliedstaaten müssen ihre Gewährleistungsverantwortung konkretisieren

Die Mitgliedstaaten sind dazu angehalten, ihre gemäß Art 36 Charta der Grundrechte der Europäischen Union festgelegte Gewährleistungsverantwortung in den sektorenspezifischen nationalen Materiengesetzen zumindest als Rahmenverpflichtung zu konkretisieren.

P 3 | Erstellung von Leitlinien im Stakeholderdialog zur Definition von KPIs

In Entsprechung dieser Materiengesetze sind Leitlinien von Auftraggeber/innen, Auftragnehmer/innen, Sozialpartner/innen und weiteren Stakeholdern in Expertenkommissionen zu erarbeiten und als Key Performance Indicators (KPI) in operative Kennzahlen zu gießen.

P 4 | Anwendung von Leitlinien in der öffentlichen Auftragsvergabe

Der/die Aufgabenträger/in hat diese in Leitlinien gefassten und den Vorgaben der Materiengesetze entsprechenden operativen Kennzahlen in der Bestellung seiner Leistung einzufordern. Bei öffentlichen Beschaffungsprozessen muss der/die Aufgabenträger/in/Auftraggeber/in auf die Einhaltung dieser Kennzahlen durch Auftragnehmer/innen achten.

P 5 | Implementierung von Steuerungs- und Controllingssystemen in der Kernverwaltung

Um einen fairen und sozial ausgewogenen Wettbewerb in der Daseinsvorsorge in der öffentlichen Beschaffungskette zu gewährleisten und der auf europäischer Ebene verankerten Gewährleistungsverantwortung zu entsprechen, gilt es, als Ausfluss eines Public Managements, sowohl Qualitätscontrollingssysteme als auch interne Steuerungsinstrumente in der Kernverwaltung zu implementieren.

P 6 | Einhaltung von Good Governance Prinzipien

Compliance-Systeme sollen in der öffentlichen Verwaltung und bei ausgliederten Rechtsträger/innen eine ordnungsgemäße Durchführung und rechts-sichere Kontrolle bei Vergabeverfahren sowie bei der Erfüllung von Leistungen durch Auftragnehmer/innen sicherstellen. Dabei sind die Prinzipien von Transparenz, Verlässlichkeit, und Legitimität einzuhalten und organisatorisch in der Kernverwaltung sicherzustellen.

P 7 | Stärkung der Regionen

Die Stärkung der Regionen muss auf Ebene der Mitgliedstaaten umgesetzt werden, um der fortschreitenden Ausdünnung der Nahversorgung in ländlichen und peripheren Gebieten entgegenzuwirken. Dazu sollten Kriterienkataloge für verbindliche Mindestversorgungsstandards entwickelt werden, um gezielt eine Konzentration wichtiger Versorgungseinrichtungen zu schaffen und die Konzeption neuer Ansätze für die regionale Entwicklung und Nahversorgung voranzutreiben.

2 Public Social Responsibility Declaration

UNTER BERÜCKSICHTIGUNG der Tatsache, dass eine adäquate Daseinsvorsorge für den sozialen und wirtschaftlichen Zusammenhalt sowie den sozialen Frieden in den EU-Mitgliedstaaten und Europa wichtig ist,

FESTSTELLEND, dass die öffentliche Hand und private Unternehmen Dienstleistungen der Daseinsvorsorge bzw. von allgemeinem (wirtschaftlichem) Interesse gemeinsam erbringen,

VERSCHRIEBEN dem gemeinsamen Ziel, ein hohes qualitatives und soziales Niveau in der Erbringung von Dienstleistungen von allgemeinem (wirtschaftlichem) Interesse in Europa sicherzustellen,

IN DEM WISSEN, DASS nur eine sozial starke und geeinte Union auf international erfolgreich sein kann,

BEFÜRWORDEND die Bestimmungen des Artikel 14 und Protokoll 26 des Vertrags von Lissabon (AEUV) sowie des Artikel 36 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union:

WONACH die Nationalstaaten sicherzustellen haben, dass es ein breites Angebot qualitativ hochwertiger Dienstleistungen von allgemeinem (wirtschaftlichem) Interesse gibt,

WONACH die Nationalstaaten zu gewährleisten haben, dass der Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem (wirtschaftlichen) Interesse flächendeckend gewährleistet ist,

WONACH der Zugang zu wesentlicher Infrastruktur und Grundversorgungsleistungen für alle Menschen erschwinglich sein muss,

ENTSCHLOSSEN, Qualität und soziale Verantwortung bei Dienstleistungen von allgemeinem (wirtschaftlichen) Interesse zu garantieren,

anerkennen, respektieren und fördern die Unterstützer/innen der P/S/R Union das Grundrecht auf Daseinsvorsorge.

Aus diesem Grund hat die P/S/R Union unter Berücksichtigung der formulierten Prinzipien den nachfolgenden P/S/R Code als Ordnungs- und Rahmeninstrument für die Mitgliedstaaten entwickelt.

3 Public Social Responsibility Code

3.1 Anwendungsbereich

Der P/S/R Code richtet sich an Unternehmen, Gebietskörperschaften, Unternehmungen von Gebietskörperschaften, zwischenstaatliche und internationale Organisationen sowie Nichtregierungsorganisationen, die Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung in der Europäischen Union und assoziierten Ländern der Europäischen Union selbst oder durch Partnerunternehmen über vertraglich geregelte Beziehungen entsprechend Betrauungsakten und Gesetzen, Verordnungen oder anderer transparenter Rechtsakte erbringen. Diese sind „P/S/R Dienstleistungserbringer/innen“.

Unbeschadet des Wettbewerbsprinzips der Europäischen Union ist auch Vorgaben von sozialem Ausgleich und Anforderungen an die Erfüllung von Gemeinwohlverpflichtungen so weit wie möglich Rechnung zu tragen. Deshalb verfolgt der P/S/R Code das Ziel, für die Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung soziale und qualitative Standards zur Absicherung der Qualität zu definieren und neben dem „Prinzip des günstigsten Bieters“ Kriterien der ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit und Dauerhaftigkeit auf freiwilliger Basis einzuführen.

Der „Allgemeine Teil“ des P/S/R Code ist kein Rechtsinstrument. Es handelt sich hierbei um eine allgemeine, nicht bindende Handlungsempfehlung zur Würdigung der Bestimmungen des Art. 36 Europäische Grundrechtecharta bzw. der Prinzipien einer fundierten Daseinsvorsorge. Sämtliche auf dem P/S/R Code basierenden oder daraus abgeleiteten Handlungen sind vor ihrer Anwendung auf ihre Rechtskonformität mit der jeweiligen Rechtsordnung zu prüfen.

Der P/S/R Code erlangt durch freiwillige Selbstverpflichtung der P/S/R Dienstleistungserbringer/innen Geltung und soll ein hohes Maß an Transparenz und Qualität in der Daseinsvorsorge gewährleisten. Mit der Befolgung dieses recht-

lich unverbindlichen, aber für P/S/R Dienstleistungserbringer/innen im Sinne einer ordnungsgemäßen Erbringung der angebotenen Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung als notwendig und verhältnismäßig anerkannt und daher bindenden P/S/R Code wird ein verantwortungsvoller Umgang mit der Daseinsvorsorge und Nahversorgung im Sinne von Nachhaltigkeit und Transparenz und ein Mindestmaß an Standards gezeigt.

3.2 Erläuterungen zum P/S/R Code

Der P/S/R Code umfasst folgende Regelkategorien:

- Legal Requirement (L)
Diese Regelkategorie beruht auf zwingenden Rechtsvorschriften.
- Comply or Explain (C)
Diese Regelkategorie soll eingehalten werden; eine Abweichung muss erklärt und begründet werden, um ein dem P/S/R Code konformes Verhalten zu erreichen.
- Standards (S)
Diese Regelkategorie dient als Leitlinie für den Aufbau eines unternehmensinternen Qualitätsprozesses, der unter anderem in einem P/S/R Bericht abgebildet werden soll.

Mit Anerkennung dieses P/S/R Code verpflichten sich P/S/R Dienstleistungserbringer/innen den P/S/R Guidelines entsprechende Unternehmensstandards binnen angemessener Frist durch Hinterlegung eines Berichtes nachzuweisen, der die Einhaltung der in diesem P/S/R Code abgebildeten Regelkategorien dokumentiert („P/S/R Bericht“).

Der P/S/R Code besteht aus einem Allgemeinem Teil und einem Besonderen Teil. Der Allgemeine Teil definiert ethische, soziale und ökologisch sowie ökonomisch qualitativ nachhaltige Grundanforderungen an die Erbringung von Dienstleistungen der Daseins- und Nahversorgung. Im Besonderen Teil sind die

P/S/R Guidelines enthalten und werden Qualitätskriterien und Standards für die Erbringung von Dienstleistungen der Daseins- und Nahversorgung für alle von diesem P/S/R Code umfassten Sektoren als Mindestanforderung definiert

3.3 Präambel

Mit dem Public Social Responsibility Code („P/S/R Code“) wird Unternehmen, Gebietskörperschaften, Unternehmungen von Gebietskörperschaften, zwischenstaatlichen und internationalen Organisationen sowie Nichtregierungsorganisationen, die Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung entweder selbst erbringen oder über dritte Unternehmen bzw. Unternehmungen erbringen lassen, ein Ordnungs- und Qualitätssicherungsrahmen für die Bereitstellung dieser Dienstleistungen auf Basis von Mindeststandards zur Verfügung gestellt.

Der P/S/R Code enthält als Antwort auf die Anforderungen eines europäischen Sozialmodells freiwillige Regeln mit der Verpflichtung zur Einhaltung sozio-ökonomischer Sicherheit und Versorgungssicherheit, wie insbesondere die Verpflichtung zur Gewährleistung adäquaten Arbeitnehmer/innenschutzbedingungen und der Gewährleistung einer ausreichenden, qualitätsvollen und preiswerten Grundversorgung sowie eines fairen Wettbewerbs und ökonomischer ebenso wie ökologischer Nachhaltigkeit.

Zudem sollen die Grundversorgung in ländlichen Gebieten sowie die Einhaltung national, europäisch und international üblicher Standards zur Qualitätssicherung in der Erbringung von Dienstleistungen der Daseins- und Nahversorgung bestmöglich sichergestellt werden.

3.4 P/S/R Grundanforderungen

Die den P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen erklären sich und die mit ihnen vertraglich verbundenen P/S/R Partnerunternehmen mit den nachfolgenden Grundanforderungen und Prinzipien einverstanden:

3.4.1 Verantwortungsvoller Umgang mit dem Auftrag zur Grundversorgung gegenüber Bürger/innen und Konsument/innen

- Wahrung der Interessen und Rechte der Bürger/innen und Konsument/innen; (S)
- fairer und gleicher Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse; (S)
- Gleichbehandlung; (S)
- Beitrag zu einer flächendeckenden Versorgung; (S)
- adäquate Qualität und Quantität (z. B. gemäß ISO 9000); (S)
- gleiche Standards im gesamten (Bundes-)Gebiet unter Berücksichtigung struktureller Unterschiede; (S)
- Erhaltung ländlicher Strukturen; (S)
- Klimaschutz und Umweltverträglichkeit; (S)
- Preistransparenz, angemessene und vertretbare Preise. (S)

3.4.2 Verantwortung für Konsument/innen

Die diesen P/S/R Code anererkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen und ihre P/S/R Partnerunternehmen streben in hohem Maße an

- Transparenz des Angebotes; (S)
- Konsument/innenorientierung und Konsument/innenverantwortung so wie zur Kontinuität der sichergestellten Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung durch zuverlässige und flächendeckende Versorgung; (S)
- umfassenden Service, sodass der Mensch im Mittelpunkt der Erbringung der Dienstleistung steht und somit seine Bedürfnisse und Anforderungen wertgeschätzt und geachtet werden. Eine Absicherung dieser Leistungserbringung durch ein Risikomanagement (z. B. gemäß ONR 49000) und ein Business Continuity Management (Business Continuity und Corporate Security Management – z. B. gemäß ÖNORM S 2402) soll gegeben sein; (S)
- Barrierefreiheit von und barrierefreier Zugang zu allen Dienstleistungen (“Design for all”); (S)
- sorgfältigen Umgang mit „schutzbedürftigen Verbraucher/innen“ („vulnerable consumers“); (S)
- Qualitätskontrolle unter Abstellung auf Kund/innenfokus und Kund/innen-zufriedenheit; (S)
- sorgfältigen Umgang mit Anfragen und Beschwerden der Kunden/innen; (S)
- freiwillige Beteiligung an einer Schlichtungsstelle; (S)
- fairer und nachhaltiger Konsum. (S)

3.4.3 Einhaltung von Rechtsvorschriften

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen und ihre P/S/R Partnerunternehmen halten bei der Erfüllung der ihnen übertragenen Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung in allen Handlungen und Entscheidungen, die in der jeweiligen Rechtsordnung geltenden Rechtsvorschriften (Gesetze, Verordnungen, Richtlinien etc.) sowie alle gesetzlichen und behördlichen Auflagen, insbesondere im Bereich von Beschäftigungsverhältnissen, allgemeinen und sektorenspezifischen Wettbewerbsvorschriften und Umweltschutzbelangen, ein. (L)

3.4.4 Arbeitnehmer/innenschutz

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen erklären sich und ihre P/S/R Partnerunternehmen bereit

- zur Einhaltung von Mindestarbeitnehmer/innenschutzregeln, wie insbesondere die Verpflichtung zur Anwendung des jeweils für die Branche national geltenden Tarifvertrags, sofern vorhanden; (L)
- zur Einhaltung von Bestimmungen zur Arbeitssicherheit, die über gesetzlich festgeschriebene Bestimmungen hinausgehen (z. B. konform mit OHSAS 18001 oder AUVA-SGM); (S)
- zum sozialpartnerschaftlichen Umgang; (S)
- zum fairen und wertschätzenden Umgang mit Mitarbeiter/innen; (S)
- zur internen Lösungsbereitschaft bei Konflikten; (S)
- zu Lohnstabilität und menschenwürdigen Arbeitsbedingungen (S)

3.4.5 Kritische Infrastruktur, Datenschutz und Vertraulichkeit

Dienstleistungen im Bereich der kritischen Infrastruktur sollen von Unternehmen erbracht werden, die Maßnahmen zur Erhöhung der Resilienz in ihrem Unternehmen ergriffen haben. Da diese Dienstleistungen jederzeit zu erbringen sind, sollen diese Unternehmen eine umfassende Sicherheitsarchitektur aufbauen, die aus Risikomanagement, Nachforderungsmanagement, Krisenmanagement (BCM) und Sicherheitsmanagement besteht. Zur Wahrung von kritischer Infrastruktur, Datenschutz und Vertraulichkeit erklären sich die diese P/S/R Charta anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen und ihre P/S/R Partnerunternehmen dazu bereit,

- unternehmensinterne Maßnahmen zur Sicherheit ihrer IKT-Systeme (z. B. gemäß ISO/IEC 27000) zu ergreifen; (C)
- Informationen und Daten von Kunden/innen vertraulich und in Entsprechung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen in der jeweils geltenden Fassung zu verwenden und unter keinen Umständen unberechtigt an Dritte weiterzugeben; (C)
- die ISO/IEC 27000 und/oder das in Österreich existierende Informationssicherheitshandbuch des Bundeskanzleramtes (BKA) anzuwenden; (C)
- im Zweifel einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten als Ansprechperson zu bestellen. (C)

3.4.6 Faire und transparente Partnerschaft

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen führen ausgewogene Vertragsmodelle ein, wobei insbesondere der Missbrauch von überlegener Marktmacht oder wettbewerbswidrigen Kooperationen ausgeschlossen werden. (S)

3.4.7 Diversity

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen und ihre P/S/R Partnerunternehmen

- halten die jeweils geltenden Bestimmungen über die Gleichbehandlung (z. B. Bundesgesetz über die Gleichbehandlung - GIBG) ein. (L)
- respektieren und achten Konsument/innen und Beschäftigte ungeachtet ihres Alters, Geschlechts, ihrer ethnischen Herkunft, Religion, etwaiger Behinderung oder sexueller Orientierung. (L)
- anerkennen die Notwendigkeit, begleitende Bewusstseinsbildung betreffend Chancengleichheit, Vielfalt und Integration innerhalb ihres Unternehmens anzustreben. (C)

3.4.8 Fairer Wettbewerb

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen und ihre P/S/R Partnerunternehmen erklären,

- die Regeln des Wettbewerbs zu beachten und einzuhalten, (L)
- eine marktbeherrschende Stellung nicht anzustreben bzw. diese nicht zu missbrauchen, (L)
- wettbewerbswidriges Verhalten wie Preisabsprachen nicht zu setzen und Konsumenten/innen nicht in die Irre zu führen und somit stets im Sinne eines fairen Wettbewerbs zu agieren. (L)

3.5 Mindestanforderung an P/S/R Dienstleistungserbringer/innen

Die P/S/R Dienstleistungserbringer/innen verfügen zumindest über nachfolgende Steuerungsinstrumente in ihrer aktualisierten Form (S):

- Unternehmensleitbild;
- Nachhaltigkeitsbericht (z. B. gemäß Global Reporting Initiative (GRI) Standards);
- Verhaltenskodex;
- Complianceprogramm;
- Dokumentiertes Kundenmanagement (inklusive eines proaktiven Rückfragesystems).

Die P/S/R Dienstleistungserbringer/innen gewährleisten, dass sie im Sinne einer ökonomisch-sozialen und ökologischen Verantwortung bei der Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung unter Beachtung nachstehender Kriterien vorgehen:

- sie müssen in der Lage sein, die ihnen übertragenen Aufgaben sorgfältig zu erfüllen; (L)
- sie erfüllen in der Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung die in den P/S/R Guidelines definierten Sozial- und Qualitätskriterien; (S)
- sie müssen vertrauenswürdig, verantwortungsbewusst und gewissenhaft agieren; (L bzw. darüber hinausgehend S)
- sie müssen über ausreichende Finanzplanung bzw. Bonität verfügen; (L)
- sie verfügen über entsprechende ökonomische Kenntnisse (z.B. gemäß GewerbeR bzw GewO); (L)
- sie verfügen über entsprechende fachliche Eignung. (L)

3.6 Verantwortung für Partnerunternehmen

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen sind unter Berücksichtigung der geltenden Rechtsordnung in der Wahl ihrer vertraglichen Rechtsbeziehung mit den P/S/R Partnerunternehmen sowie in der Form der Vergabe oder Beauftragung zur Erfüllung der zu erbringenden Dienstleistungen frei. (L)

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen verpflichten sich, das jeweilige Vertragsmodell fair und ausgewogen und unter Einhaltung der geltenden Rechtsbestimmungen zu gestalten. (L)

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen legen ihren P/S/R Partnerunternehmen unter Berücksichtigung der geltenden Rechtsordnung keine unverhältnismäßig benachteiligenden Vertragsbestimmungen auf und stellen ihnen relevante Informationen das zum Vertragsverhältnis sowie vor Abschluss des Vertrages zur Verfügung. (L)

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen machen sich vor Eingehen einer Vertragsbeziehung mit ihren P/S/R Partnerunternehmen mit einem internen Qualitäts-Assessment vertraut. Dadurch werden die Erfüllung der Vertragsbedingungen und das gegenseitige Verständnis für eine nachhaltige Beziehung zwischen den P/S/R Dienstleistungserbringer/innen und dem P/S/R Partnerunternehmen unterstützt. (S)

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen führen die Vergabe oder Beauftragung von P/S/R Partnerunternehmen mit der Erfüllung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung in einem geregelten Verfahren unter Beachtung der Grundbestimmungen des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) zu Transparenz, Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung durch. Des Weiteren stellen sie im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten Informationen über die anzuwendenden Sozial-, Regional-, Qualitäts- und Umwelt-Kriterien u. a. in einem solchen Verfahren be-

reit. Die Wahl des Verfahrens ist, soweit allgemeine Rechtsvorschriften nichts anderes bestimmen, frei. (S)

In jedem Fall ist die Behördenzuständigkeit zu beachten, wie insbesondere jene regionaler Behörden und der Regulierungsbehörden; diese sind – soweit erforderlich – in ein solches Verfahren einzubinden. Dabei ist auf landesspezifische Gegebenheiten Bedacht zu nehmen. (L)

Die diesen P/S/R Code anerkennenden Dienstleistungserbringer/innen richten für ihre P/S/R Partnerunternehmen ein Partnermanagement und einen Beirat ein und sorgen für eine laufende Aus- und Weiterbildung ihrer P/S/R Partnerunternehmen bzw. unterziehen diese kontinuierlich Schulungen, die sich an deren Bedürfnisse orientieren. (S)

3.7 Qualitätssicherung

Die diesen P/S/R Code anerkennenden P/S/R Dienstleistungserbringer/innen richten ein Qualitätssicherungssystem ein, das sie verpflichtend einhalten und weiterentwickeln bzw. das an die jeweiligen Geschäftsprozesse angepasst ist, um die Qualität der Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung zu gewährleisten. Ein solches Qualitätssicherungssystem hat folgende Mindeststandards einzuhalten:

- Definition der Verantwortung zur Erfüllung eines Grundversorgungsauftrages; (S)
- Steuerungselemente zur Sicherung und Kontrolle der Qualität der zu erbringenden Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung; (S)
- Steuerungselemente zur Kontrolle der Einhaltung des Codes des P/S/R Partnerunternehmens; (S)
- Darlegung der Einhaltung von gesetzlich verankerten Mindestarbeitnehmer/innenschutzbestimmungen; (L)
- Darlegung der Einhaltung von Kund/innenschutzbestimmungen gemäß der jeweils gültigen Rechtsordnung. (L)

4 Public Social Responsibility Guidelines

Für die Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung, für alle von diesem P/S/R Code umfassten Sektoren, werden in diesem besonderen Teil Qualitätskriterien und Standards als Mindestanforderung definiert („P/S/R Guidelines“).

Eine P/S/R Guideline beinhaltet allgemeine Qualitäts-, Sicherheits- und Sozialkriterien im Rahmen von Regeln, Leitlinien oder Merkmalen für die Vergabe und Erbringung von DAWI und Nahversorgungsleistungen. P/S/R Guidelines sind Dokumente, die in Stakeholderdialogen erarbeitet werden und in Vergabeprozessen Anwendung finden können. Diese P/S/R Guidelines sind anwendungsorientiert und basieren auf wissenschaftlichen Studien, empirischen Ergebnissen und der Expertise von Auftraggeber/innen und Dienstleistungserbringer/innen sowie von Vertreter/innen aus Wissenschaft und Politik. Die Ausrichtung von P/S/R Guidelines ermöglicht eine Berücksichtigung von Herausforderungen der Daseinsvorsorge.

5 Definitionen

Daseinsvorsorge

Der Begriff „Daseinsvorsorge“, wie er im P/S/R Code verwendet wird, definiert sich wie folgt: Leistungen der Daseinsvorsorge stellen einen anerkannten, nicht-diskriminierenden Mindeststandard der Teilhabe an jenen Lebensbereichen sicher, die gesellschaftlich regelmäßig vorkommen. Es sind dies sowohl marktbezogene als auch nicht-marktbezogene Leistungen, die gekennzeichnet sind durch die Gewährleistung gleichberechtigten Zugangs aller Bürger/innen, Versorgungssicherheit, soziale Erreichbarkeit, Verbraucherschutz, Gesundheitsschutz, ökologische Nachhaltigkeit, Kontinuität, Verfügbarkeit und eine hohe Qualität zu erschwinglichen Preisen.

Es handelt sich dabei um Dienstleistungen, die allen Bürger/innen gleichermaßen zur Verfügung stehen sollen und damit eine gemeinwohlorientierte Grundversorgung darstellen.

Als Leistungen der Daseinsvorsorge im Sinne des P/S/R Code werden insbesondere verstanden: Abfallbehandlung und -entsorgung, Abwasserbehandlung, Altstoffrecycling, Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur (Straße, Schiene, Telekommunikation), Dienstleistungen der Telekommunikation, Postdienste, Wasser (insb. die Trinkwasserversorgung); Energieversorgung (Strom, Gas, Mineralöl, erneuerbare Energien, u. a.), Finanz- und Versicherungsleistungen, Kultureinrichtungen (Museen, Bibliotheken, Theater), Rundfunk, Medien und Kommunikationseinrichtungen, Seelsorge, Soziale Dienste, Sozial-, Gesundheits- oder Bildungsleistungen (insb. Kinderversorgungseinrichtungen, Schulen, Universitäten und Pflegeeinrichtungen), Soziales Wohnen, Transport (Schienen-, Kraftfahr-, Luft- und Schiffsverkehr) und andere.

Deregulierung

Der Begriff „Deregulierung“ bezeichnet grundsätzlich den Abbau von staatlichen Eingriffen, um privaten Unternehmen und Ideen mehr Raum zu gewähren. Ziel ist hierbei eine Erhöhung des Wettbewerbs und folglich die Schaffung von mehr wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit. Deregulierung stellt das Gegenstück zur Regulierung dar.

Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse

Der Begriff „Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse“ bzw. „Dienste von allgemeinem, wirtschaftlichem Interesse“ wird in Art. 14 und Art. 106 Abs. 2 des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) verwendet. Dienstleistungen von allgemeinem (wirtschaftlichem) Interesse unterscheiden sich insofern von normalen Dienstleistungen, als sie in den Augen des Staates auch dann erbracht werden müssen, wenn der Markt unter Umständen nicht genügend Anreize dafür bietet. Der Begriff „gewährleisten“ ist so zu verstehen, dass die zuständige Gebietskörperschaft die Leistung selbst oder durch Dritte erbringen lassen kann. Darüber hinaus ist die Öffentliche Hand aufgrund der Bedeutung dieser Leistungen dazu verpflichtet, dass im Fall des Versagens der Leistungserbringung durch Dritte der Staat die Leistungen auf jeden Fall in einer Art „Reservefunktion“ bzw. „Auffangverantwortung“ zu erbringen hat.

Grundversorgung

Der Begriff „Grundversorgung“, wie er im P/S/R Code verwendet wird, definiert sich als die Zurverfügungstellung wichtiger Infrastruktur und die Erbringung grundlegender Dienstleistungen (Universaldienst) für die Bevölkerung zu einem angemessenen Preis – auch in allen Teilräumen unabhängig ihrer Strukturmerkmale (etwa in Bezug auf die Bevölkerungsdichte oder die Topographie), wo sich dies nach rein betriebswirtschaftlichen Kriterien für die Anbieter beziehungsweise für den Staat nicht lohnen würde.

Zu diesem Zweck investiert entweder der Staat selbst in die entsprechende Infrastruktur (beispielsweise Wasserversorgungsnetz, Stromversorgungsnetz, Straßenbau/Verkehrswege, Postwesen und Telekommunikation, öffentliches Gesundheitswesen) oder er kooperiert zur Erbringung gesetzlich definierter Grundversorgungsaufträge mit privaten Anbietern. Im Hinblick auf die durch den öffentlichen Sektor wahrgenommene Grundversorgung wird auch verwaltungstechnisch von der Daseinsvorsorge gesprochen. Der Begriff der Grundversorgung wird auch in Bezug auf das Individuum selbst verwendet (siehe Grundversicherung, bedingungsloses Grundeinkommen, Bürgergeld).

Liberalisierung

Der Begriff „Liberalisierung“ beschreibt den Abbau von Beschränkungen. Im wirtschaftlichen Kontext bezieht sich Liberalisierung auf die Beseitigung von Maßnahmen, die auf eine Behinderung des freien Austausches von Waren, Dienstleistungen und Kapital abzielen und manifestiert sich im Abbau von Handelsbeschränkungen, staatlichen Monopolen etc. Das Prinzip hinter wirtschaftlicher Liberalisierung ist die Idee, dass der (freie) Markt die beste Lösung bereitstellt und der Staat nur beschränkt und durch gezielte Eingriffe zu einer Maximierung des Wohlstands betragen soll.

Nahversorgung

Der Begriff „Nahversorgung“ steht allgemein für die Grundversorgung des kurz- und mittelfristigen Bedarfs der Bürger/innen in ihrem engeren räumlichen Umfeld. Es handelt sich hierbei um die kleinste Form der Daseinsvorsorge – nämlich die Erbringung dieser Dienstleistungen in sämtlichen Regionen, sodass sie den Bürger/innen universal und umfassend zur Verfügung gestellt werden. Nahversorgung gilt im Sinne des P/S/R Code als Fundament der Daseinsvorsorge.

Privatisierung

Der Begriff „Privatisierung“ bezeichnet eine sukzessive Verschiebung von bisher staatlichen Aktivitäten in den privaten Sektor der Volkswirtschaft. Das Ziel von Privatisierung ist eine als zumeist effizienter eingestufte Allokation von Ressourcen durch den Markt selbst. Unterscheidungen zwischen formeller, materieller und funktionaler Privatisierung können getroffen werden. Erwägungsgründe einer Privatisierung können sowohl fiskalischer Natur – zum Zwecke einer Konsolidierung des öffentlichen Haushalts – als auch wirtschaftspolitisch motiviert sein.

Public Social Responsibility (P/S/R)

Public Social Responsibility bedeutet die Wahrnehmung von wirtschaftlich sozialer und nachhaltiger Verantwortung der öffentlichen Hand in Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen zur Sicherung von Qualität in der Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung. Die Notwendigkeit einer solchen Verantwortung ergibt sich aus dem Einstellungswandel des Staates von Erfüllungsverantwortung zur Gewährleistungsverantwortung.

P/S/R Bericht

Mit Anerkennung des P/S/R Code verpflichten sich P/S/R Dienstleistungserbringer/innen binnen angemessener Frist den P/S/R Guidelines entsprechende Unternehmensstandards durch Vorlage eines Berichtes nachzuweisen, der die Einhaltung der in dieser P/S/R Charta abgebildeten Regelkategorien dokumentiert.

P/S/R Dienstleistungserbringer/innen

P/S/R Dienstleistungserbringer/innen sind Unternehmen und Unternehmungen von Gebietskörperschaften, die Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung entweder selbst erbringen oder durch dritte Unternehmen („P/S/R Partnerunternehmen“) erbringen lassen und den P/S/R Code anerkannt haben.

P/S/R Guideline

Der Begriff „P/S/R Guideline“, wie er im P/S/R Code verwendet wird, definiert sich als Mindestanforderung bezüglich Qualitätskriterium und Standard für die Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung für alle von diesem P/S/R Code umfassten Sektoren.

P/S/R Partnerunternehmen

Der Begriff „Partnerunternehmen“, wie er im P/S/R Code verwendet wird, definiert dritte Unternehmen, die durch eine vertragliche Beziehung mit dem Unternehmen zur Erbringung von Dienstleistungen der Daseinsvor- und Nahversorgung betraut werden.

Rechtsvorschriften

Der Begriff „Rechtsvorschriften“, wie er im P/S/R Code verwendet wird, umfasst die gesamten nationalen Bestimmungen der Mitgliedstaaten sowie den *acquis communautaire* der EU.

Aufgrund der divergierenden Rechtssysteme in den EU-Mitgliedstaaten, bezieht sich der Begriff „Rechtsvorschriften“, wie er im P/S/R Code angewendet wird, auch auf die Judikatur und das Gewohnheitsrecht bzw. gegebenenfalls auf etwaige andere Arten der Gesetzgebung.

Regulierung

Der Begriff „Regulierung“ bezeichnet die staatliche Einflussnahme durch rechtliche, marktspezifische Maßnahmen auf Unternehmen, um ein vermutetes Marktversagen zu korrigieren. Regulierung manifestiert sich beispielsweise in Regelungen hinsichtlich Preis, Qualität oder Marktzugang.

Sektoren im Sinne des P/S/R Code

Die Sektoren im Sinne des P/S/R Code sind unter anderem, jedoch nicht ausschließlich Abfallentsorgung, Abwasserbeseitigung, Altstoffrecycling, Energie (Strom, Gas, Mineralöl, erneuerbare Energien, u.a.), Finanz- und Versicherungsleistungen, IKT und Kritische Infrastruktur, Kultur (Museen, Bibliotheken, Theater), Öffentlicher Personennahverkehr (Kraftfahrlinienverkehr, Luft-, Schienen- und Straßenverkehr, Schiffsverkehr u.a.), Postdienste, Rundfunk und Medien, Seelsorge, Soziale Dienste, Sozial-, Gesundheits- oder Bildungsleistungen (insb. Universitäten, Schulen, Kinderversorgungs- und Pflegeeinrichtungen), Soziales Wohnen, Trinkwasserversorgung und Versorgung mit Infrastruktur (Bau, Instandhaltung und Instandsetzung von Straße, Schiene, Flughafeninfrastruktur, Telekommunikation u.a.).

Universaldienst

Der Begriff „Universaldienst“, wie er im P/S/R Code verwendet wird, definiert die flächendeckende Zurverfügungstellung von wichtiger Infrastruktur und die Erbringung wichtiger Dienstleistungen für die Bevölkerung zu einem angemessenen Preis.

Universaldienstbetreiber/innen

Die Universaldienstbetreiber/innen, wie sie im P/S/R Code definiert werden, verpflichten sich, eine wichtige Infrastruktur und/oder eine wichtige Dienstleistung in ausreichendem und flächendeckendem Ausmaß sicherzustellen. Dabei ist zu überprüfen, ob der Universaldienst auch vom Markt im Wettbewerb erbracht werden kann. Ist dies der Fall, sind allfällige bisher zur Erbringung der Universaldienstleistung Verpflichtete davon zu entbinden.

Unternehmen

Der Begriff „Unternehmen“ im Sinne des P/S/R Code umfasst jede wirtschaftliche Einheit, die in einer einheitlichen Organisation persönlicher, materieller und immaterieller Mittel besteht, unabhängig von ihrer Rechtsform und der Art ihrer Finanzierung, sofern durch die Einheit dauerhaft ein bestimmter wirtschaftlicher Zweck verfolgt und DAWIs oder Dienstleistungen der Daseins- und Nahversorgung erbracht werden.

6 Abkürzungsverzeichnis

AEUV	Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union
Abs.	Absatz
Art.	Artikel
AUVA	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt
bzw.	Beziehungsweise
DAWI	Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse
EU	Europäische Union
GewO	Gewerbeordnung 1994 idgF
GIBG	Bundesgesetz über die Gleichbehandlung
GRI	Global Reporting Initiative
idgF	in der geltenden Fassung
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
ISO	International Organization for Standardization bzw. deren Normen
KPI	Key Performance Indicator
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
ÖNORM	Norm des Österreichischen Normungsinstitutes
ONR	ON-Regel, Regel des Österreichischen Normungsinstituts
P/S/R	Public Social Responsibility
u.a.	unter anderem
z. B.	zum Beispiel

7 Stichwortverzeichnis

Arbeitnehmer/innenschutz 19, 22
Auftragsvergabe 7, 13
Binnenmarkt 6, 8, 12, 13, 15
DAWI 6, 7, 8, 28, 35
Gewährleistungsverantwortung 9, 13, 14, 32
Gleichbehandlung 7, 20, 24, 26, 36
Good Governance 14
Grundversorgung 6, 7, 15, 19, 20, 27, 29, 30, 31
Konsument/innen 20, 21, 24
Menschenrecht 13
Nachhaltigkeit 17, 18, 19, 25, 29
Nahversorgung 13, 14, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 33, 35
P/S/R Guidelines 18, 19, 25, 28, 32
P/S/R Code 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32,
33, 34, 35
P/S/R Union 12, 16
Preis 15, 20, 24, 29, 30, 33, 34
Stakeholderdialog 13, 28
Stärkung der Regionen 14
Umwelt 20, 22, 26
Vergabe 13, 14, 26, 28
Versorgung 9, 10, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32,
33, 34, 35
Wettbewerb 5, 6, 7, 9, 14, 17, 19, 22, 23, 24, 30, 34

8 Literaturverzeichnis

Bundesgesetz über die Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsgesetz - GIBG)
BGBl I Nr 66/2004 idF BGBl I Nr 82/2005.

Bundeskanzleramt, Österreichisches Informationssicherheitshandbuch
Version 3.1.5 10. November 2013.

OHSAS 18001, Occupational Health- and Safety Assessment Series.

ÖNORM S 2402, Business Continuity und Corporate Security Management -
Business Continuity Management.

ONR 49000, Risikomanagement für Organisationen und Systeme - Begriffe und
Grundlagen – Umsetzung von ISO 31000 in die Praxis.

AUVA-SGM, Sicherheits- und Gesundheitsmanagementsystem.

ISO 9000, Qualitätsmanagement, Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen
und Begriffe (ISO 9000:2005).

ISO/IEC 27000, Information security management systems.

