

Хартия Публичной Социальной Ответственности



Public Social Responsibility Union. The floor to discuss livelihood

Хартия Публичной Социальной Ответственности / Первое издание,
февраль 2014, разработана экспертным советом, внеуниверситетский Институт по оказанию
публичных услуг (П/С/О), некоммерческое общество с ограниченной ответственностью

Хартия Публичной Социальной Ответственности

Европейская Декларация по обеспечению социально
справедливых и высококвалифицированных публичных услуг

Выходные данные

Правообладатель и издатель:

Внеуниверситетский Институт по оказанию публичных услуг (П/С/О)

Некоммерческое общество с ограниченной ответственностью

Аннагассе 6

1010 Вена

Союз П/С/О

Союз Публичной Социальной Ответственности

Консалтинг. Исследования. Компетенции / Публичные услуги

© Внеуниверситетский Институт по оказанию публичных услуг (П/С/О)

Некоммерческое общество с ограниченной ответственностью

Вена, февраль 2014

Все права сохранены.

Благодарность

Мы хотим выразить свою благодарность членам экспертного совета Института публичной социальной ответственности (П/С/О), а также экспертному центру «Государственная Экономика, Инфраструктура и Публичные Услуги» (Öffentliche Wirtschaft, Infrastruktur und Daseinsvorsorge e. V.) за ценный вклад и содействие при составлении данной Хартии П/С/О в качестве Европейской Декларации по обеспечению социально справедливых и высококвалифицированных публичных услуг.

Мы выражаем нашу глубокую признательность и уважение всем тем, кто внес значительный вклад в успешное составление этого компендиума, столь важного для сферы оказания публичных услуг.

Предисловие

Сильвия Фрайгнер

Член правления | Институт П/С/О

Европейский Союз как политическое объединение первоначально основывалось для обеспечения мира и концентрации европейской экономической мощи через свободную и честную конкуренцию. ЕС выступает за ценности мира, свободы и демократии. Краеугольным камнем и основополагающим принципом европейского объединения, помимо конкуренции, является принцип социальной рыночной экономики и социального союза. Составной частью данного социального союза являются публичные услуги. Здесь идет речь о понятии, которое появилось одновременно с принципами государства всеобщего благоденствия. Оно описывает особенно чувствительную сферу общества, которое характеризуется в первую очередь обеспечением предметами первой необходимости. Публичные услуги, а точнее, либерализация существенной части публичных услуг общего экономического значения, упоминались еще в договорах ЕЭС 1957 года. По ним, всеобщая экономическая выгода не исключает либерализации (статья 90 Договора ЕЭС). Эти цели, которые придерживаются и сегодня, на практике привели к политическому и общественному изменению парадигмы в сфере публичных услуг. Органы государственной власти ограничиваются функциями регулятора и контроллинга, выделяют предприятия, раздают им поручения или же сами вступают с частными предприятиями в конкуренцию ради и внутри рынка оказания публичных услуг.

Таким образом, из-за примата конкуренции внутри Европейского Союза состоялось изменение в организации и восприятии публичных услуг. Основные ценности Европейского Союза и то утверждение, что внутренний рынок не может преобразовываться без социального союза, подпадают под определение услуг общего экономического значения. Однако существуют и разные уровни качества предоставления услуг общего экономического значения в Европе, которые относятся к ведению Союза и государств-членов ЕС.

Между тем, ввиду значения публичных услуг для общественности, были приняты

различные защитные механизмы, которые должны гарантировать надлежащее бесперебойное обеспечение продуктами первой необходимости. Здесь уместно упомянуть, что принципы конкуренции, точнее конкурентное право, не нарушает социальных принципов и социальных устоев Союза, потому что между основными свободами, и основополагающими принципами, изложенными в актах первичного права ЕС, главенствует принцип равнозначности.

Касательно защиты публичных услуг, закрепленных в актах первичного права ЕС, Протокол 26 ДФЕС определяет услуги общего экономического значения как общее благо Европейского Союза и основополагающий элемент европейской идентичности. При этом Протокол признает, в соответствии с принципом субсидиарности, компетенцию и свободу принятия решения по собственному усмотрению национальным, региональным и местным органам, ведающими вопросами предоставления, заказами и организациями публичных услуг. Наряду с этим, Протокол 26 ДФЕС обязывает государства-члены ЕС обеспечить услугами общего экономического значения на высоком „уровне с учетом качества, безопасности, равного доступа, единого подхода и защиты прав“.

В ходе дискурса о публичных услугах немаловажно упомянуть о Хартии Европейского Союза об основных правах: Согласно ст. 36 Хартии, национальные правовые нормы по доступу к услугам общего экономического значения понимаются как инструмент обеспечения социального и территориального единства. Данная Хартия, как и ДФЕС, также является источником первичного права ЕС, который, как уже упоминалось, противопоставляет основной правовой принцип на получение публичных услуг основным свободам. Учитывая всю важность оказания услуг общего экономического значения с точки зрения общих ценностей Европейского Союза, а также их роль в поддержании социального и территориального единства, положение Хартии об основных правах, по сути, подтверждает правовое содержание ст. 14 ДФЕС, согласно которому, Союз и государства-члены, каждый в рамках своей компетенции в сфере применения Договоров, заботится о том, чтобы основные положения и условия, в особенности экономического и финансового характера, лучшим образом способствовали полноценному исполнению этих услуг.

Таким образом, услуги общего экономического значения и услуги по обеспечению продовольствием образуют в Европе основу для поддержания достойного качества

жизни и гармоничного и справедливого общества. При предоставлении этих жизненно важных услуг нельзя не учитывать основные требования, которыми являются качество, доступность и равноправный доступ.

Для воплощения изложенных изменений в сфере оказания публичных услуг в Европе требуется единая общеевропейская модель для внутреннего рынка. Данная „Хартия П/С/О“ имеет целью дать импульс государствам-членам ЕС произвести соответствующие изменения на национальном уровне и предложить законодательно оформить качественное предоставление публичных услуг.

Оливер Роттманн

Управляющий совет | Экспертный центр «Государственная Экономика, Инфраструктура и Публичные Услуги»

Благополучие населения и социально-экономический прогресс являются лейтмотивом Европейского Союза. Предоставление публичных услуг являются и в европейском контексте одной из главных опор обеспечения основных услуг. Поэтому многие национальные и общеевропейские политические вопросы и программы стимулирования нацелены на их обеспечение и развитие. Те области инфраструктуры, которые относятся к сфере оказания публичных услуг, а точнее к услугам общего экономического значения в европейском контексте, часто появляются благодаря частному сектору. Даже при активном участии частных предприятий, гарантия ответственности государственных органов не исчезает. Это динамичное развитие, которое характеризуется переходом от производительной модели к модели обеспечительной гарантии, укоренилось в европейском законодательстве. Эти услуги, однако, поддаются постоянному давлению относительно области их применения, финансирования и обеспечения из-за рамочных условий, связанных с демографией, европейским и национальным законодательством, техническими и финансовыми вопросами.

Тема взаимодействия местных и трансграничных процессов становится все более важной и насущной. Уже сегодня становится очевидным выравнивание общественного сектора на национальном и европейском уровне. Примером этого служат многочисленные сектора по сохранению и развитию инфраструктуры, устойчивое государственное финансирование, эффективное управление и регулирование процессами демографических изменений. Быстро меняющиеся рамочные условия требуют ответственного, транснационального и взвешенного подхода к реализации публичных задач, начиная с процесса самостоятельного производства государственными учреждениями и заканчивая передачей частным поставщикам или публично-частным сотрудничеством в контексте европейской конкуренции.

Будучи европейским экспертным центром по вопросам публичных услуг, Союз Публичной Социальной Ответственности успешно занимается данной проблематикой с научной точки зрения, предлагая нейтральную обоснованную

экспертизу и, тем самым, поддерживая на европейском уровне, государства-члены, государственные и частные предприятия, оказывающих публичные услуги, а также их подразделения в эффективном, компетентном, междисциплинарном, надсекторальном и устойчивом решении вопросов, связанных с публичными услугами. Данная Хартия П/С/О, являясь европейской Декларацией об обеспечении высококачественных публичных услуг, ставит целью внести существенный вклад в обеспечение основными услугами общего характера на европейском внутреннем рынке.

Содержание

1	Принципы Публичной Социальной Ответственности	12
2	Декларация Публичной Социальной Ответственности	15
3	Кодекс Публичной Социальной Ответственности.....	16
3.1	Область применения	16
3.2	Комментарии к Кодексу П/С/О.....	17
3.3	Преамбула.....	17
3.4	Основные требования П/С/О.....	18
3.4.1	Ответственный подход к выполнению обязательств по обеспечению предметами первой необходимости населения и потребителей	18
3.4.2	Ответственность потребителей	19
3.4.3	Соответствие правовым нормам	19
3.4.4	Защита прав трудящихся.....	20
3.4.5	Критическая инфраструктура, защита данных и конфиденциальность	20
3.4.6	Честное и прозрачное партнерство	21
3.4.7	Многообразие	21
3.4.8	Добросовестная конкуренция	21
3.5	Минимальные требования к поставщикам услуг П/С/О.....	21
3.6	Ответственность партнеров.....	22
3.7	Обеспечение качества	23
4	Директивы Публичной Социальной Ответственности.....	24
5	Определения	24
6	Список сокращений	30
7	Предметный указатель	31
8	Библиография	32

1 Принципы Публичной Социальной Ответственности

В контексте обязательств по отношению к ценностям, изложенных в Хартии Европейского Союза об основных правах, государства-члены ЕС несут ответственность за предоставление соответствующих публичных услуг.

Союз Публичной Социальной Ответственности (Союз П/С/О) определяет публичные услуги как одно из основополагающих прав граждан. Публичные услуги являются важным фактором благосостояния человека. Они определяют устойчивое общество и социальную стабильность. Обеспечение публичными услугами является мотором экономически сильного и международно-ориентированного внутреннего рынка.

Публичная Социальная Ответственность

ЭТО содействие единству общества, его ценностям и принципам.

ЭТО поддержка всеобщего блага и обеспечение благосостояния в Европе.

ЭТО осознание необходимости поиска творческих, инновационных и конструктивных решений для будущего сферы публичных услуг в Европе, а также руководство к эффективному и инновационному подходу в предоставлении высококачественных продуктов и услуг.

СТРЕМИТСЯ к транспарентности, ясности, высоким этическим стандартам и высокому качеству в области оказания публичных услуг.

СПОСОБСТВУЕТ стратегическому партнерству и активно его поддерживает.

СОЗДАЕТ услуги и продукты, приумножая социально-экономические выгоды, и поддерживает новые пути решения в сфере оказания публичных услуг.

ОЗНАЧАЕТ перенятие ответственности за оказание публичных услуг как в политике, экономике и науке, так и в обществе в целом.

Принцип 1 | Публичные услуги – одно из прав человека

Каждый человек имеет право на воду, питание, услуги здравоохранения, электроснабжение, передвижение, обеспечение продовольствием, коммуникации, почтовые услуги, утилизацию отходов и сточных вод. В соответствии с принципами внутреннего рынка Европейского союза, основное право на публичные услуги должно быть закреплено в конституции каждого государства-члена ЕС в качестве гарантии на обеспечение этими услугами населения.

Принцип 2 | Государства-члены ЕС должны регламентировать свою ответственность за предоставление публичных услуг

Согласно ст. 35 Хартии Европейского Союза об основных правах, государства-члены обязуются регламентировать свою ответственность за предоставление публичных услуг в соответствующей области национального права хотя бы в качестве рамочного обязательства.

Принцип 3 | Заинтересованные стороны должны выработать совместный подход и рекомендации к определению ключевых показателей эффективности (КПЭ)

В соответствии с имеющимися правовыми нормами, заказчики, поставщики, социальные партнеры и другие заинтересованные стороны должны выработать на экспертном уровне совместный подход и рекомендации к определению ключевых показателей эффективности (КПЭ) и преобразовать КПЭ в операционные показатели.

Принцип 4 | Применение рекомендаций и общего подхода при публичных закупках товаров и услуг

Исполнитель, в соответствии с правовыми нормами, вносит в свой заказ, сформулированный в рекомендациях, ключевые показатели эффективности (КПЭ). В процессе публичных закупок исполнитель и заказчик обязуются мониторить данные подрядчика на их соответствие КПЭ.

Принцип 5 | Внедрение системы контроля и мониторинга в органах центральной власти

Для обеспечения честной и социально сбалансированной конкуренции в области предоставления публичных услуг при публичных закупках и соответствии гарантиям качества, принятым в ЕС, государственным органам нужно внедрить в органы центральной власти системы по контролю качества и внутренние инструменты управления.

Принцип 6 | Соблюдение принципа эффективного управления

Системы комплаенса должны обеспечивать надлежащее исполнение и правовую определенность касательно контроля и мониторинга публичных закупок и выполнения работы подрядчиком. Это касается как государственные органы, так и иные субъекты данных правоотношений. Центральная власть при этом учитывает и активно применяет в своей работе принципы прозрачности, надежности и легитимности.

Принцип 7 | Усиление роли регионов

В целях улучшения обеспечения жизнедеятельности населения на периферии и в сельской местности государства-члены должны стремиться к усилению роли регионов. Для этого должен быть создан перечень критериев, устанавливающий необходимый минимальный стандарт обеспечения качества товаров и услуг, что также способствовало бы улучшению инфраструктуры коммунальных служб и выработке новых подходов в вопросах регионального развития и сферы обеспечения жизнедеятельности населения.

2 Декларация Публичной Социальной Ответственности

УЧИТЫВАЯ всю важность предоставления качественных публичных услуг для социального и экономического единства и поддержания общественного порядка в государствах-членах ЕС и в Европе,

ОТМЕЧАЯ то, что государство и частные предприятия совместно предоставляют публичные услуги, в т.ч. и услуги общего (экономического) значения,

РАЗДЕЛЯЯ общую цель по предоставлению высококачественных и социальных услуг общего (экономического) значения в Европе,

ПОСКОЛЬКУ лишь социально сильный и единый союз может добиться успеха на международном рынке,

ОТСТАИВАЯ положения статьи 14 и Протокола №26 Лиссабонского договора (ДФЕС), а также статью 36 Хартии Европейского союза об основных правах:

КОТОРЫЕ обязывают государства-члены предоставить широкий выбор высококачественных услуг общего (экономического) значения,

КОТОРЫЕ обязывают государства-члены предоставить повсеместный доступ к высококачественным услугам общего (экономического) значения,

СОГЛАСНО КОТОРЫМ каждый человек должен иметь доступ к соответствующей инфраструктуре и к основным услугам общего (экономического) значения,

РЕШЕНО гарантировать качество и социальную ответственность при предоставлении услуг общего (экономического) значения.

Члены союза П/С/О признают, уважают и поддерживают основное право человека на услуги общего (экономического) значения.

С этой целью, учитывая все вышеизложенные принципы, союз П/С/О разработал настоящий Кодекс в качестве регламентирующего рамочного инструмента для государств-членов.

3 Кодекс Публичной Социальной Ответственности

3.1 Область применения

Кодекс предназначен для предприятий, территориальных корпорации и их подразделений, а также для межгосударственных, международных и неправительственных организаций (именуемые „поставщики услуг П/С/О“), которые самостоятельно, либо через партнерские организации обеспечивают в Европейском Союзе и в ассоциированных с ЕС странах общественными товарами и услугами, осуществляемых посредством договорных отношений, в строгом соответствии с законом, предписаниями и иными правовыми актами.

Несмотря на принцип конкуренции Европейского Союза, необходимо, по мере возможности, учитывать принципы социальной справедливости и исполнять социальные обязательства. В связи с этим, Хартия П/С/О ставит собой цель обозначить социальные нормы и стандарты качества для обеспечения качественных товаров и услуг общего характера и ввести, в дополнение к “принципу наилучшего предложения”, набор критериев для добровольных обязательств по развитию социальной и экологической устойчивости.

“Общая часть“ Кодекса П/С/О не является правовым инструментом, а представляет собой общую рекомендацию необязательного характера по применению ст. 36 Хартии Европейского союза об основных правах и принципов предоставления качественных публичных услуг. Любые действия, исходящие из применения данного Кодекса, должны проводиться в соответствии с установленными правовыми положениями.

Кодекс П/С/О применяется по принципу добровольного исполнения обязательств и предполагает обеспечение высокой степени прозрачности и качества в сфере оказания публичных услуг. В соответствии с данной не обладающей юридической силой Хартии, но обязательной в части предоставления услуг соответствующего качества, поставщики ответственно подходят к исполнению своих обязательств по поставке общественных товаров и услуг в рамках устойчивого развития, прозрачности и минимальных стандартов.

3.2 Комментарии к Кодексу П/С/О

Кодекс П/С/О содержит следующие правила:

- Юридические требования (Ю) Эта категория относится к обязательным для исполнения правовым нормам.
- „Соблюдай или разъясняй“ (СиР)
- Этой категории нужно придерживаться; отклонение от нее должно быть разъяснено и обосновано в целях достижения отношений, обусловленных Кодексом П/С/О.
- Стандарты (С)
- Эта категория является указанием по построению системы внутрикорпоративного управления качеством, которая должна описываться в Докладе П/С/О.

С принятием данного Кодекса П/С/О поставщики услуг обязуются в соответствующий срок подготовить отчет („Доклад П/С/О“) о соблюдении указаний по корпоративным стандартам, изложенных в данном Кодексе П/С/О.

Кодекс П/С/О состоит из общей и особенной части. Общая часть определяет основные этические, социальные, экологические требования и требования по устойчивому экономическому развитию по обеспечению качественных публичных услуг и предметов первой необходимости. В особенной части приведены указания о П/С/О, а также определены критерии качества и стандарты по предоставлению публичных услуг и предметов первой необходимости по всем приведенным в данном Кодексе отраслям.

3.3 Преамбула

Кодекс Публичной Социальной Ответственности (Кодекс П/С/О) представляет собой рамочный инструмент для предприятий, территориальных корпорации и их подразделений, а также для межгосударственных, международных и неправительственных организаций, которые самостоятельно, либо через третье лицо предоставляют публичные услуги и товары народного потребления. Кодекс П/С/О обеспечивает нормативной базой и устанавливает минимальные стандарты для качественного оказания публичных услуг и предоставления предметов первой необходимости.

В соответствии с требованиями Европейской социальной модели, Кодекс П/С/О содержит добровольные обязательства и меры по обеспечению социальной экономической безопасности и безопасности поставок, в особенности того, что касается защиты прав трудящихся, равно как и предоставление достаточного количества качественных и доступных товаров первой необходимости, а также соблюдения принципа добросовестной конкуренции, способствующей экономическому и экологическому устойчивому развитию.

Помимо этого, необходимо гарантировать обеспечение предметами первой необходимости в сельской местности, а также соблюдение национальных, европейских и международных стандартов качества в сфере оказания публичных услуг и предоставления предметов первой необходимости.

3.4 Основные требования П/С/О

Поставщики услуг П/С/О и их партнеры, признающие Кодекс П/С/О, подтверждают нижеперечисленные основные требования и принципы:

3.4.1 Ответственный подход к выполнению обязательств по обеспечению предметами первой необходимости населения и потребителей

- Защита прав и интересов населения и потребителей; (С)
- Равный и справедливый подход к услугам общего экономического значения; (С)
- Равное обращение; (С)
- Вклад в повсеместное обеспечение; (С)
- Надлежащее качество и количество (напр., в соответствии с ISO 9000); (С)
- Равные повсеместные стандарты, учитывающие структурные различия; (С)
- Сохранение сельской структуры; (С)
- Охрана климата и экологическая совместимость; (С)
- Транспарентное ценообразование, приемлемые и доступные цены. (С)

3.4.2 Ответственность потребителей

Поставщики услуг П/С/О и их партнеры, признающие Кодекс П/С/О, стремятся в высшей степени достичь:

- Транспарентности условия выбора; (С)
- Ориентированности на потребителей и ответственность по отношению к потребителям, а также последовательности в повсеместном оказании общественных услуг и предоставления продуктов первой необходимости; (С)
- Всеобъемлющего оказания услуг, учитывающего необходимость уважения и внимания к нуждам и потребностям человека. Обеспечение данных услуг должно осуществляться посредством системы риск-менеджмента (напр., в соответствии с ONR 49000) и менеджменту по непрерывности бизнеса (Менеджмент по Непрерывности Бизнеса и Корпоративной Безопасности – например, в соответствии с ÖNORM S 2402); (С)
- Доступности и безбарьерному доступу ко всем видам услуг („модель для всех“); (С)
- Тщательного внимания к „уязвимым потребителям“; (С)
- Контроля качества с учетом ожиданий и степени удовлетворенности потребителей; (С)
- Тщательного внимания к запросам и жалобам клиентов; (С)

- Добровольного участия в арбитражной комиссии; (С)
- Добросовестного и устойчивого потребления; (С)

3.4.3 Соответствие правовым нормам

Поставщики услуг П/С/О и их партнеры, признающие Кодекс П/С/О, обязуются придерживаться всех действующих юридических положений (законов, регламентов, директив и т. д.) при исполнении поручений по предоставлению публичных услуг и предметов первой необходимости, а также соответствовать юридическим и официальным требованиям, включая требования по использованию рабочей силы, общие и свойственные конкретным отраслям правила конкуренции и правила по защите окружающей среды. (Ю)

3.4.4 Защита прав трудящихся

Поставщики услуг П/С/О и их партнеры, признающие Кодекс П/С/О, обязуются

- Обеспечить минимальный уровень прав и гарантий работников, а в случае наличия, применить существующие тарифные договоры, характерные для данной отрасли и страны. (Ю)
- Придерживаться существующих правил техники безопасности (напр., в соответствии с OHSAS 18001 или AUYVA-SGM); (С)
- Придерживаться принципов социального партнерства; (С)
- Придерживаться добросовестного и уважительного отношения к сотрудникам; (С)
- Искать пути решения конфликтных ситуации своими силами; (С)
- Предоставлять стабильную соответствующие человеческому достоинству оплату труда и условия труда. (С)

3.4.5 Критическая инфраструктура, защита данных и конфиденциальность

Предприятия, которые приняли меры по восстановлению и повышению работоспособности при внешних воздействиях, могут предоставлять услуги, связанные с критической инфраструктурой. Так как эти услуги могут иметь срочный характер, предприятия, предоставляющие их, должны обладать всеобъемлющей архитектурой безопасности, включающей в себя, помимо

прочего, управление рисками, управление по работе с жалобами и предложениями, управление кризисными ситуациями и управление по безопасности. Поставщики услуг и их партнеры, признающие данную хартию, обязуются

- Принять меры внутри предприятия по безопасности ИКТ (напр., в соответствии с ISO/IEC 27000); (СиР)
- Внимательно относиться к конфиденциальной информации и использовать ее в строгом соответствии с законом о защите данных и не передавать ее неправомерным образом третьей стороне; (СиР)
- Применять на практике ISO/IEC 27000 и/или „Справочник по информационной безопасности“ Федеральной Канцелярии Австрии; (СиР)
- В случае сомнения, назначить служебного уполномочено по защите личных данных в качестве контактного лица. (СиР)

3.4.6 Честное и прозрачное партнерство

Поставщики услуг П/С/О и их партнеры, признающие Кодекс П/С/О, имплементируют сбалансированные контрактные модели, исключая любое злоупотребление доминирующим положением на рынке и правилами ведения добросовестной конкуренции. (С)

3.4.7 Многообразие

Поставщики услуг П/С/О и их партнеры, признающие Кодекс П/С/О,

- придерживаются действующих постановлений о равенстве (напр., Федеральный Закон о равенстве), (Ю)
- уважают потребителей и работников, несмотря на их возраст, пол, национальность, религию, физические отклонения и половую ориентацию, (Ю)
- признают необходимость стремления к формированию корпоративного сознания, основанного на принципах равных возможностей, многообразия и интеграции. (СиР)

3.4.8 Добросовестная конкуренция

Поставщики услуг П/С/О и их партнеры, признающие Кодекс П/С/О, обязуются:

- Придерживаться правил конкуренции, (Ю)
- Не стремиться к монополии и не злоупотреблять ею, (Ю)
- Не противоречить правилам ведения конкуренции и не вводить в заблуждение потребителей, а действовать в соответствии со стандартами справедливой торговли. (Ю)

3.5 Минимальные требования к поставщикам услуг П/С/О

Поставщики услуг П/С/О должны иметь следующие инструменты управления, отвечающие современным требованиям (С):

- Концепция предприятия;
- Доклад об устойчивости (напр., в соответствии со стандартами глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI);
- Кодекс поведения;
- Программа по соблюдению законодательных и нормативных актов (комплаенс-программа);
- Документированная система управления взаимоотношениями с клиентами (включая систему обратной связи).

Поставщики услуг П/С/О гарантируют обеспечение публичных услуг и социально значимых продовольственных товаров с учетом социально-экономической ответственности, соблюдая следующие критерии:

- Быть в состоянии добросовестно выполнять свои обязанности; (Ю)
- Обеспечивать публичными услугами и социально значимыми продовольственными товарами в соответствии с социальными критериями и критериями качества, определенных в директивах П/С/О; (С)
- Быть достойным доверия и уважения, действовать ответственно и добросовестно; (Ю доп. С)
- Обладать достаточными финансами и/или платежеспособностью; (Ю)
- Обладать соответствующими специальными знаниями в области экономики; (Ю)
- Обладать соответствующими профессиональными компетенциями. (Ю)

3.6 Ответственность партнеров

Для обеспечения публичными услугами и социально значимыми продовольственными товарами поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, свободны в выборе формы договорных отношений с партнерами по П/С/О для обеспечения соответствующих услуг, учитывая актуальный правовой режим. (Ю)

Поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, обязуются придерживаться честного и сбалансированного подхода в осуществлении типового договора с учетом актуального правового режима. (Ю)

Поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, не возлагают на своих партнеров несоразмерные, ущемляющие их права условия договора, учитывая актуальный правовой режим, и предоставляют им соответствующую информацию для исполнения договора до его заключения. (Ю)

Поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, перед вступлением в договорные отношения со своими партнерами по П/С/О знакомятся с результатами внутренней системы оценки качества. Вследствие этого поддерживается исполнение условий договора и взаимное понимание необходимости соблюдения длительных отношений между поставщиками услуг П/С/О и их партнерами по П/С/О. (С)

Поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, обязуются заключать договора с партнерами по П/С/О на предмет обеспечения общественными услугами и социально значимыми продовольственными товарами посредством соответствующих правовых процедур, придерживаясь принципов прозрачности, равного отношения и недискриминации, изложенных в Договоре о функционировании Европейского Союза (ДФЕС). Более того, в рамках закона они обязуются предоставлять информацию о применяемых социальных, региональных и экологических критериях, а также критериях качества. Поставщики услуг вправе выбирать процедуру, если не оговорено иное. (С)

В любом случае, привлечение компетентных органов (в частности, региональных и регулятивных) должно быть сопоставимо с текущей необходимостью, учитывая обстоятельства, требования и особенности конкретных стран. (Ю)

Поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, обязуются назначать руководство и совет по взаимоотношению с партнерами, а также, по потребности, предоставлять партнерам по П/С/О возможность непрерывно обучаться и повышать свою квалификацию. (С)

3.7 Обеспечение качества

Поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, устанавливают и совершенствуют систему менеджмента качества в соответствии с бизнес-процессами в целях обеспечения качества поставляемых услуг и товаров. Такая система должна отвечать следующим минимальным требованиям:

- Описание ответственности за ненадлежащее исполнение условий договора по оказанию публичных услуг; (С)
- Механизм по обеспечению и контролю качества предоставляемых публичных услуг и социально значимых продовольственных товаров; (С)
- Механизм по надзору за соблюдением Кодекса партнеров по П/С/О; (С)
- Ответность по соблюдению законно установленных минимальных требований по защите прав трудящихся; (Ю)
- Ответность по соблюдению требований по защите прав потребителей согласно существующим правовым положениям. (Ю)

4 Директивы Публичной Социальной Ответственности

Особенная часть определяет критерии качества и минимальные стандарты требований по предоставлению публичных услуг и продуктов первой необходимости во всех отраслях, упомянутых в данной Хартии П/С/О (Директивы П/С/О).

Директива П/С/О содержит общие критерии по обеспечению качества социального обслуживания и безопасности, установленные правилами, основными принципами и характеристиками по предоставлению и распределению услуг общего экономического значения и услуг по обеспечению предметами первой необходимости. Директивы П/С/О – это документы, которые разрабатываются в ходе диалогов заинтересованных сторон, и находят свое применение в процессе предоставления соответствующих услуг. Директивы П/С/О ориентированы на практическое применение. Они основываются на результатах научных исследований, на опыте заказчиков и поставщиков услуг, а также представителей политических и экономических кругов. Директивы П/С/О позволяют более успешно решать задачи в сфере предоставления публичных услуг.

5 Определения

Дерегуляция

Термин «Дерегуляция» означает уменьшение масштабов государственного вмешательства для предоставления частным предприятиям большей свободы. Целью дерегуляции является повышение конкурентоспособности и, вследствие этого, создание условий для увеличения экономической эффективности. Дерегуляция противоположна значению регуляции.

Директивы П/С/О

Термин «Директивы П/С/О», в соответствии с Кодексом П/С/О, определяет минимальные требования касательно критериев и стандартов качества по предоставлению публичных услуг и предметов первой необходимости во всех сферах, охватывающих данный Кодекс П/С/О.

Доклад П/С/О

Поставщики услуг П/С/О, признающие Кодекс П/С/О, обязуются в течение подходящего срока предоставлять доклад о корпоративных стандартах, соответствующим директивам П/С/О. Доклад должен документально подтверждать соблюдение категорий правил, приведенных в Хартии П/С/О.

Компания-партнер

Термин «Компания-партнер» по Кодексу П/С/О обозначает третьи фирмы, которым на договорной основе с предприятием поручено оказание публичными услугами и предметами первой необходимости.

Либерализация

Термин «либерализация» означает снятие ограничений. В контексте экономической деятельности либерализация относится к устранению мер, препятствующих свободному обмену товара, услуг и капитала и выражается в ликвидации торговых ограничений, государственных монополий и т. д. Принцип либерализации экономической деятельности заключается в предоставлении лучшего выбора в

условиях (свободного) рынка, в то время как государство лишь ограниченно и целенаправленно способствует увеличению благосостояния.

Обеспечение предметами первой необходимости

Термин «обеспечение предметами первой необходимости» так, как он применяется в Кодексе П/С/О, означает предоставление жизненно важной инфраструктуры и оказания основных (универсальных) услуг населению по надлежащей цене вне зависимости от региона и экономической привлекательности предоставления услуг. С этой целью государство инвестирует либо самостоятельно в соответствующую инфраструктуру (например, в систему водоснабжения, электроснабжения, дорожного строительства, почтовую службу и телекоммуникацию, общественное здравоохранение), либо совместно с частными поставщиками услуг обеспечивает определенные законом заказы по предметам первой необходимости. В контексте административного регулирования обеспечение соответствующими необходимыми услугами, исполнителем которых является публичный сектор (публичные услуги), относится к понятию услуги общего характера. Термин необходимые услуги используется также по отношению к частным лицам (см. базовое обеспечение, безусловный основной доход и минимальный доход).

Обеспечение продовольствием

Термин «обеспечение продовольствием» обозначает обеспечение населения предметами первой необходимости краткосрочного и среднесрочного характера. Речь идет о минимальной форме общественных услуг – предоставлении данных услуг населению во все регионы для всеобщего и полного пользования. В соответствии с Кодексом П/С/О, обеспечение продовольствием является основным в сфере предоставления общественных услуг.

Публичные услуги

Термин «Публичные услуги» так, как он применяется в Кодексе П/С/О, определяется следующим образом: публичные услуги устанавливают признанные стандарты недискриминационного характера в сферах общественной жизни. Данные рыночные и нерыночные услуги характеризуются предоставлением равноправного доступа всех граждан, безопасности поставок, социальной

достижимости, защиты прав потребителей, защиты здоровья, экологической устойчивости, последовательностью, доступностью и высоким качеством по умеренным ценам. Это касается услуг, предоставляемых гражданам в равной степени и, тем самым, ориентированных на общественное благо.

Публичные слуги, в соответствии с Кодексом П/С/О, включают в себя, помимо прочего, следующее: переработка и утилизация отходов, очистка сточных вод, вторичная переработка, предоставление необходимой инфраструктуры (автомобильные и железные дороги, рельсы, телекоммуникация), обслуживание телекоммуникации, почтовые службы, водоснабжение (особенно питьевой); энергоснабжение (электроэнергия, газоснабжение, нефтеснабжение, возобновляемая энергия и многое другое), страховые и финансовые услуги, культурные учреждения (музеи, библиотеки, театры), радио, средства массовой информации, средства связи, помощь в важных жизненных вопросах, социальные службы, услуги в сфере образования, здравоохранения и социального обеспечения (в особенности, услуги по уходу за детьми, школы, университеты и дома для инвалидов), социальное жилье, транспорт (рельсовый, автомобильный, воздушный и водный) и другие.

Поставщики универсальных услуг

Поставщики универсальных услуг по Кодексу П/С/О обязуются обеспечить жизненно важной инфраструктурой и жизненно важными услугами в достаточном количестве и повсеместно. При этом необходимо проверить сам рынок в условиях конкуренции на возможность предоставления универсальной услуги. В данном случае поставщики универсальных услуг освобождаются от своих обязанностей.

Поставщики услуг П/С/О

Поставщиками услуг П/С/О являются предприятия и организации регионального значения, которые предоставляют общественные услуги, предметы первой необходимости и продовольствия либо самостоятельно, либо через третьи фирмы («Партнеры по П/С/О») и признают Кодекс П/С/О.

Правовые нормы

Термин «правовые нормы» по Кодексу П/С/О включает в себя все национальные правовые положения государств-членов, а также *acquis communautaire* Европейского союза.

Учитывая расхождения в правовых системах государств-членов ЕС, термин «правовые нормы» по Кодексу П/С/О также относится к юридической практике и обычному праву, и к иным имеющимся видам нормативно-правовых актов.

Предприятие

Термин «предприятие» по Кодексу П/С/О включает в себя любой хозяйствующий субъект с равномерной организацией личных, материальных и нематериальных средств, независимо от правовой формы субъекта и вида финансирования при условии, что субъект преследует долгосрочные экономические цели и предоставляет услуги общего экономического значения или публичные услуги и услуги по обеспечению продовольствием и предметами первой необходимости.

Приватизация

Термин «приватизация» означает постепенный переход государственной собственности частному сектору. Цель приватизации – увеличение эффективности распределения ресурсов самими рынком. Приватизация включает в себя различные формы – формальная, материальная и функциональная. Приватизация может быть продиктована причинами фискального (укрепление государственного сектора) или экономического характера.

Публичная Социальная Ответственность (П/С/О)

Публичная Социальная Ответственность означает соблюдение социально-экономической и устойчивой ответственности государственного сектора во взаимодействии с частными предприятиями для обеспечения надлежащего качества предоставления публичных услуг и обеспечения предметами первой необходимости. Необходимость такой ответственности исходит из смещения ответственности государства за исполнение в сторону ответственности по обеспечению.

Регулирование

Термин «регулирование» означает государственное вмешательство посредством правовых и рыночных мер, направленных на компании, для корректировки возможного сбоя рыночного механизма. Регулирование проявляется, в частности, в вопросах ценообразования, качества и доступа на рынок.

Секторы по смыслу Кодекса П/С/О

Секторами по смыслу Кодекса П/С/О являются, среди прочего, сбор и утилизация отходов, утилизация сточных вод, переработка вторичного сырья, энергоснабжение (электроэнергия, газоснабжение, нефтеснабжение, возобновляемая энергия и многое другое), страховые и финансовые услуги, ИКТ и критическая инфраструктура, культурные учреждения (музеи, библиотеки, театры), общественный транспорт (автомобильный, воздушный, рельсовый и водный и др.), почтовые службы, радио и средства массовой информации, помощь в важных жизненных вопросах, социальные службы, услуги в сфере образования, здравоохранения и социального обеспечения (в особенности, университеты, школы, услуги по уходу за детьми и дома для инвалидов), социальное жилье, обеспечение питьевой водой, а также обеспечение необходимой инфраструктурой (строительство, поддержание в исправном состоянии и восстановление асфальтовой и железной дороги, инфраструктура аэропорта, телекоммуникация и др.).

Универсальные службы

Термин «универсальные службы», в соответствии с Кодексом П/С/О, означает повсеместное предоставление жизненно важной инфраструктуры и оказание жизненно важных услуг населению по приемлемой цене.

Услуги общего экономического значения

Термин «Услуги общего экономического значения» или «Услуги общего, экономического значения» используется в ст. 14 и в абзаце 2 ст. 106 Договора о функционировании Европейского Союза (ДФЕС). Услуги общего (экономического) значения отличаются от обычных услуг тем, что с точки зрения государства, данные услуги должны предоставляться даже в тех случаях, когда рынок не показывает в этом заинтересованность. Термин «предоставлять» подразумевает,

что уполномоченное юридическое лицо осуществляет услугу либо самостоятельно, либо посредством третьей стороны. Помимо этого, ввиду важности предоставления данных услуг, органы государственной власти обязаны, в случае не оказания услуг третьей стороной, принять меры по оказанию поддержки с целью предоставления данных услуг.

6 Список сокращений

доп.	дополнительно
ДФЕС	Договор о функционировании Европейского Союза
ЕЭС	Европейское экономическое сообщество
ЕС	Европейский Союз
и др.	и другие
ИКТ	Информационно-коммуникативная техника
и т. д.	и так далее
КПЭ	Ключевой показатель эффективности
напр.	например
П/С/О	Публичная Социальная Ответственность
ст.	статья

7 Предметный указатель

Внутренний рынок	6, 8, 10, 12, 13
Гарантия по предоставлению услуг	13, 23
Диалог заинтересованных сторон	26
Директивы П/С/О	21, 23, 26, 27
Защита прав трудящихся	19, 21, 25
Кодекс П/С/О	16, 17, 18, 19, 20
Конкуренция	6, 7, 9, 14, 17, 19, 21, 22, 23, 29
Обеспечение продовольствием	7, 13, 23, 24, 25, 28, 29, 30
Окружающая среда	21
Потребитель	20, 22, 23, 25, 29
Права человека	13, 16
Равноправие	8, 28
Союз П/С/О	12
Усиление роли регионов	14
Услуги общего экономического характера	6, 7, 9, 20, 26, 30, 31
Устойчивость	9, 10, 12, 17, 18, 19, 21, 23, 29, 30
Цена 2	0, 28, 29, 31

8 Библиография

OHSAS 18001, Оценка профессиональной безопасности и здравоохранения.
ÖNORM S 2402, Менеджмент по Непрерывности Бизнеса и Корпоративной
Безопасности.

ONR 49000, риск-менеджмент для организаций и систем – определения и основы
– реализация ISO 31000.

AUVA-SGM, система менеджмента безопасности и здоровья.
ISO 9000, управление качеством, системы управления качеством – основы и
определения (ISO 9000:2005).

ISO/IEC 27000, системы управления информационной безопасностью.
Федеральный Закон о равенстве BGB Nr. 66/2004 idf. BGBl Nr. 82/2005.

Федеральная Канцелярия Австрии, справочник по информационной безопасности,
версия 3.1.5.10. ноябрь 2013.

