



جودة الخدمات العامة العمل الآن!

انضم إلينا اليوم!

مجلس النقابات العالمي حملة 'جودة الخدمات العامة العمل الآن!' يضم نقابات الأعمال في القطاعين العام والخاص والبلديات وتجمعات المجتمع المدني التي تعمل على تعزيز جودة الخدمات العامة باعتبارها أفضل وسيلة لبناء مجتمعات عادلة ومستدامة وسلمية وديمقراطية. ونحن نعتقد أن الاستثمار في نوعية الخدمات العامة التي تدعمها السياسات الضريبية العادلة هي مفتاح الحل للأزمة الاقتصادية.

- هذه الحملة العالمية تحتضن تحت رايته مختلف الحملات الخاصة بالنقابات الأعضاء حول نوعية الخدمات العامة ، وتوجه الشركاء في المجتمع المدني معا لتعزيز المبادرات.
- ان تصميم الحملة المرن يساعد الأعضاء المنتسبة للعمل مع نقاباتهم العالمية لتعزيز الحملات المحلية المتعلقة بالخدمات العامة ، أو للبدء بحملات جديدة.
- ان حملة الخدمات العامة ، العمل الآن! تضيف قيمة الى الحملات الخاصة التي تقودها النقابات الأعضاء من خلال تشجيع وتوسيع شبكة الاتصالات للعمل، والمناصرة وتبادل المعلومات من القاعدة إلى المستويات العالمية.
- الاتصال مع حلفاء جدد ، وبناء تحالفات أقوى ، وزيادة عنصرى المناصرة وممارسة الضغط.
- مشاركة قضيتكم مع نقابات القطاعين الخاص والعام والحركات الاجتماعية الواسعة المحلية والوطنية والعالمية.
- الحملات يمكن أن تكون مبادرات قصيرة الأمد أو طويلة الأجل.
- ربط نضالكم المحلي بمواعيد الأنشطة العالمية.
- حملة ميثاق جنيف حول جودة الخدمات العامة تركز على توفير الارشاد والافكار للمواطنين والعمال والقادة المنتخبين وأرباب العمل ومنظمات المجتمع المدني.
- المشاركة في مجال الأبحاث وتأمين المزيد من الموارد لدعم الحملة المحلية.
- موقع الحملة الالكتروني يوفر التواصل بين الأشخاص والمبادرات والمعلومات من خلال :
 - مركز التحرك
 - الخريطة التفاعلية وقاعدة البيانات الخاصة بالحملات الحالية ، والأحداث ، وأفضل الممارسات ؛
 - رسائل مشتركة ونقاط الحوار ؛
 - بوستر ، لافتة ، وملصقات ؛
 - موارد البحوث ؛
 - أشرطة الفيديو والصور الخاصة بالحملة ؛
 - وسائل الاعلام الاجتماعية ، و
 - آخر الأخبار المحدثة.

لتفعيل حملتك ورفع انعكاساتها إلى مستويات جديدة، ادعو نقابتك العالمية للانضمام إلينا اليوم.

www.QPSActionNow.org



ميثاق جنيف حول جودة الخدمات العامة
التي اعتمدها المجلس العالمي للثقافات بتاريخ 24 يناير 2011

1. جودة الخدمات العامة المتاحة للجميع من شأنها تحسين نوعية حياة الناس وأساسية لإنشاء المجتمعات التي تقوم على المساواة والرخاء والديمقراطية. بكلمة العام نتحدث عن خدمة المصلحة العامة بدلا من المصالح الخاصة أو الفردية. ونعني بكلمة الجودة ثقافة الخدمة التي تستجيب بفعالية لاحتياجات الناس.
 2. يجب أن تكون هذه الخدمات متاحة للجميع وعلى أعلى مستوى من الجودة. وعملية الحصول عليها يجب أن تكون عادلة. هذه الشروط إذا توافرت في الخدمات العامة ستسهم في تحسين وتطوير حياتنا ، وتعزيز التضامن داخل مجتمعاتنا.
 3. لن تتحقق هذه الفوائد تلقائيا. في عالم اليوم ، يتطلع الناس الى الأمن وحياة خالية من العوز والخوف. ولكن لا يمكن أن تتحقق تطلعاتهم إلا بتضافر جهود الحكومات وجميع أصحاب المصلحة في المجتمع من أجل خلق رؤية جديدة لجودة الخدمات العامة للجميع.
 4. إن التحديات الكبرى في القرن 21 لن يتم الوفاء بها ما لم يتم تجديد الالتزام بالخدمات التي ستجنب الناس والمجتمعات من الجهل والفقر والنزاع والإهمال.
 5. لذلك ، فإننا ندعو إلى اعتماد جدول الأعمال العالمي لجودة الخدمات العامة التي من شأنها توفير العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة والمساواة وتحسين نوعية الحياة للجميع. يفرض هذا البرنامج ما يلي:
- التأكيد على حق المواطنين في الحصول على الخدمات العامة التي يجب أن تكون في متناول الجميع ، ومتاحة بغض النظر عن الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية أو الجغرافية ، والتي تعزز المساواة والإنصاف بين الجنسين ؛
 - الاعتراف بأهمية اعتماد الجودة في الخدمات العامة في البلدان النامية والناشئة و المتقدمة لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام و توزيع المنافع بشكل عادل ؛
 - اعتماد سياسات واستراتيجيات التنمية البشرية التي تلبي الاحتياجات الأساسية للجميع كالحاجة للمياه والطاقة والغذاء والسكن ، وتوفير حصول الجميع على التعليم والصحة والنقل والاتصالات والمعلومات ؛ والحفاظ على التنوع الثقافي والحرية ؛ وضمان الحق في ظروف عمل لائق ؛
 - الإدارة الجيدة التي تتميز بالشفافية وخالية من الفساد من أجل خدمة المجتمع المتنوع وغير المتحيز.
6. آخذين كل ذلك بعين الاعتبار ، نؤكد من جديد أننا باعتماد الجودة في الخدمات العامة سنتمكن من مواجهة تحديات العصر وتحقيق :

- أهداف الألفية الانمائية ، وتوفير الأمل لمئات الملايين من الرجال والنساء والشباب والأطفال وتغلبهم على الفقر ، وتحسين مستوى حياتهم وبناء مستقبل لائق
- الحد من التهديدات الناجمة عن تغير المناخ من خلال استغلال الفرص لخلق اقتصاد أخضر
- تأمين قاعدة متينة للمستقبل من خلال تحسين مستوى التعليم والرعاية الصحية للأطفال والشباب
- ضمان تنقل الأفراد ، والاتصال بين الشعوب واحترام التنوع الثقافي
- الدفاع عن التقديرات الاجتماعية للأسر العاملة ، بما فيها الضمان الاجتماعي والمعاشات التقاعدية

- تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة
- حماية وخلق فرص للفئات المحرومة ، وأولئك الذين يعانون من التمييز ، وتعزيز تنوع وسائل الإعلام والمعلومات.

7. لمواجهة هذه التحديات، ستعمل النقابات العالمية مع الآخرين لخلق ثقافة الجودة من أجل تقديم خدمات عامة متميزة بشفافيتها وفعاليتها وتلبية احتياجات المجتمعات وبأسعار معقولة. كما ستدعم النقابات العالمية الإجراءات الرامية إلى تعزيز العمل في إطار التعددية الديمقراطية التي تدعمها مؤسسات تتميز بشفافية الأداء وتشمل:
- الهيئات التشريعية التي توفر الحوكمة الرشيدة وتسن قوانين وأنظمة عادلة
 - السلطة التنفيذية تمارس صلاحياتها على جميع المستويات على النحو الذي يلبي احتياجات الناس ويوفر القيادة المسؤولة في تطبيق القوانين والإدارة
 - المؤسسات القضائية تعمل باستقلالية
 - مؤسسات دولية فعالة ، تعمل مع جميع مستويات الحكومة للاستجابة الى التحديات العالمية في مجتمع عالمي مترابط على نحو متزايد
 - بيئة مواتية تكفل الحقوق الأساسية لجميع الناس والتي تسودها حرية التعبير والإعلام ، وحرية البحث العلمي ، والحق في التواصل ، والحق في حرية التجمع وحرية تكوين الجمعيات
 - الأنظمة الوطنية والإقليمية التي توفر التنوع في وسائل الإعلام والانفتاح الثقافي
 - القدرة على الاستجابة بسرعة وفعالية لحالات الطوارئ والكوارث والنزاعات الوطنية والإقليمية

8. تحرك النقابات العالمية للمطالبة بمراد عامة كافية والالتزام بالاستثمار في مستقبل الشعوب ومجتمعاتهم المحلية. لقد حان الوقت لإعادة تعريف الجدل الذي ساد على مدى جيل من أجل تأمين الموارد العامة اللازمة. فرض رسوم على المستخدم هو صفة لعدم المساواة. الشراكة بين القطاعين العام والخاص تخدم المصالح الخاصة بدلاً من الشأن العام. الجدل حول الموارد يجب أن يركز على الحاجة لخدمة المصالح المشتركة بدلاً من المنافع الخاصة. يجب إشراك جميع ممثلي منظمات المجتمع المدني، والشركاء في مناقشة فرض الضرائب العادلة ، الهدف الأساسي لارساء قواعد الديمقراطية. ان الإيرادات الضريبية يجب أن لا تقتصر على الأفراد وإنما يجب أن تشمل أيضا الشركات. لا يمكن الاعتماد على العمل الخيري كبديل عن فرض الضرائب العادلة والمقبولة لتمويل الخدمات العامة الجيدة في كافة المجتمعات.

9. قد تعجز للبلدان ذات الدخل المنخفض من تلبية احتياجات شعوبها من الموارد الوطنية فقط. يجب أن تعمل للحصول على دعم المجتمع الدولي لتحقيق التنمية المستدامة من خلال توفير مصادر تمويل مبتكرة لتحقيق التنمية ، بما في ذلك فرض ضريبة على المعاملات المالية الدولية.

10. تؤكد النقابات العالمية أن الخدمات ذات الجودة العالية لا يقدمها الا العمال الذين تحترم حقوقهم بشكل كامل. نجدد الدعوة إلى ضمان منح العاملين ، سواء في القطاع العام أو الخاص ، حرية تأسيس الجمعيات والحق في المساواة الجماعية.

11. تتعهد النقابات العالمية بالعمل مع الجهات الفاعلة الرئيسية -- الحكومات والوكالات الدولية ، والمجتمع المدني ، ورجال الأعمال والشركات -- على اعتماد رؤية جديدة لجودة الخدمات العامة في القرن 21. يمكن للقطاع الخاص أن يكمل عمل القطاع العام ، ولكن الحد من الانغماس في السوق يعتبر ضروري من أجل الحفاظ على التوازن الديمقراطي وضمان المساواة في الحقوق والاستدامة.

12. واليوم ، أكثر من أي وقت مضى، علينا العمل من أجل أن يحافظ كوكبنا على وجوده في ظل حالة جديدة من التغيير والأخلاق والأمل. سوف ينجح هذا العمل عندما تترسخ معرفتنا وإيماننا في أن جودة الخدمات العامة توفر الحياة الجيدة.



خطة حملة النقابات الأعضاء

ان مجلس النقابات العالمي يطلق رسميا حملة جودة الخدمات العامة ، العمل الآن! يوم 23 يونيو 2011 في اليوم العالمي للخدمات العامة. ميثاق جنيف حول جودة الخدمات العامة يمثل عنصرا أساسيا من هذه الحملة.

تتميز هذه الحملة بنهجها المرن الذي يتيح لأعضائها العمل مع اتحادات النقابات العالمية التابعة لهم من أجل تعزيز فعالية الحملات الحالية المتعلقة بالخدمات العامة المحلية ، أو لتصميم حملات جديدة. وتوجه الحملات المحلية من قبل النقابات الأعضاء التابعة لها، في حين أن حملة جودة الخدمات العامة ، العمل الآن! تضيف قيمة من خلال تشجيع الاتصالات والعمل من القاعدة إلى المستويات العالمية.

يتمثل التحدي في إشراك النقابات الأعضاء وحلفائها في أنشطة الحملة المحلية التي تتواصل مع الرؤية العالمية ، مع الاعتراف باختلاف الأولويات والقدرات التي من شأنها التأثير في القرارات المحلية حول هذه الجهود المشتركة. الفرصة هو الجمع بين الحملات المحلية والوطنية مع الأنشطة الدولية لإحداث تغيير حقيقي في المدى الطويل.

عقد مجلس النقابات العالمي مؤتمر جودة الخدمات العامة ، العمل الآن! في أكتوبر 2010 . حضره أكثر من 400 مشارك من قادة هيئات العمال، والمجتمع المدني ورؤساء البلديات من مختلف أنحاء العالم. ساهم المشاركون في تطوير ميثاق جنيف حول جودة الخدمات العامة ووضع خطة عمل لتوجيه الحملة التي ستعقد بعد هذا الحدث. وخلص المؤتمر الى اتفاق تاريخي حول الحاجة إلى الدفاع وتعزيز نوعية الخدمات العامة لصالح جميع الشعوب :

"وفي مواجهة خفض الخدمات العامة المقدمة، التزم قادة نقابات العمال في القطاعين العام والخاص، والبلديات، ومنظمات المجتمع المدني، بشكل غير مسبوق، العمل المشترك من أجل تعزيز الاستثمار في توفير الخدمات العامة المدعومة بسياسات الضرائب العادلة كمفتاح حل للأزمة الاقتصادية ، وأفضل وسيلة لبناء مجتمعات سلمية وعادلة وديمقراطية ومستدامة بيئيا. جاء دورنا وهذا هو مستقبلنا ."

www.QPSActionNow.org

حملة جودة الخدمات العامة ، العمل الآن!

أين نجد السلام وتعزيز المساواة بين الرجل والمرأة في العالم اليوم؟ في البلدان التي تقدم خدمات عامة جيدة تسهم في إعادة توزيع الثروة بشكل عادل ، وحماية الديمقراطية وتوفير الأمن والعدالة والعمل اللائق.

وحيث كانت الدولة قد فشلت، فإن شعبها وعمال الخدمة العامة هم في طليعة محركي الثورات السلمية التي تطالب بالتغيير الديمقراطي.

يمكننا العيش من دون العاملين في القطاع المصرفي - ولكن كيف يمكننا البقاء على قيد الحياة في غياب الممرضات ، والمعلمين ، والعاملين في المرافق الصحية أو في حالات الطوارئ؟

ولكن في أعقاب الأزمات المالية والاقتصادية العالمية يتم خفض الخدمات العامة المقدمة في البلدان في جميع أنحاء العالم ، بينما تتزايد حاجة المواطنين لها.

العالم يعاني من تأثير سوء تنظيم الأسواق المالية والرأسمالية غير المقيدة التي تفضلها اتفاقات التجارة والاستثمار. بالارتباط مع هذا الشكل من أشكال العولمة ، ان استغلال العمال المهاجرين وازدياد العمل المحفوف بالمخاطر انعكس سلبا على الحقوق وشروط الحماية الاجتماعية.

بينما أصبحت الشركات قادرة على العمل عبر الحدود ، فإن النقابات -- التي هي أعضاء موجهة ولديها موارد محدودة -- لم تكن دائما قادرة على التحرك بسرعة. ولكن نقابات العمال اليوم تسعى الى إيجاد سبل جديدة فعالة لتطوير وتوسيع نطاق التضامن الدولي.

ويلتزم مجلس النقابات العالمي وأعضائها إلى ربط القضايا المحلية بالعمل العالمي. نحن نعمل على بناء وتطوير الحركة النقابية العالمية في القرن 21. ونحن ندعم توحيد جهود المواطنين ومنظمات المجتمع المدني أكثر من أي وقت مضى للدفاع عن وتعزيز نوعية الخدمات العامة.

حان الوقت لتوحيد العمل الآن!

P. Waldorff

بيتر ولدورف

رئيس مجلس النقابات العالمي



رؤية الحملة

تحقيق عالم سلمي دائم وعادل ، حيث هناك أكثر مساواة وأقل فقر ، وحيث أن جميع أعضاء المجتمع لديهم فرص متساوية في الحصول على خدمات عامة ذات جودة ، و العاملون في تقديم هذه الخدمات يتمتعون بالحقوق الكاملة وفرص العمل الجيدة.

وترتكز هذه الحملة على مفهوم أن جودة الخدمات العامة :

- مصممة للاستثمار في مستقبل المجتمع المحلي
- لديها أهداف اجتماعية بما في ذلك حصول المرأة على المساواة والقضاء على الفقر
- تمول بشكل كاف
- هي في متناول الجميع
- تلبى المعايير الأخلاقية الرفيعة
- توفر البنية التحتية لاقتصاد سليم
- إشراك العمال في اتخاذ وتطبيق القرارات
- يتم تقديمها من قبل عمال متدربين ويتمتعون بحقوق العمال الكاملة
- تلبى احتياجات المجتمع
- تستجيب لاحتياجات المرأة والسكان الأصليين والأقليات
- يتم ادارتها ديمقراطيا ، مع شفافية صنع القرار

أهداف الحملة (من خطة العمل)

1. ادراج نوعية الخدمات العامة على جدول الأعمال السياسي -- المحلي والإقليمي والوطني والعالمي واعطائه الأولوية.
2. الحصول على التأييد الشعبي والسياسي للخطة الجديدة لجودة الخدمات العامة.
3. تأمين التمويل الكافي لجودة الخدمات العامة.
4. ضمان جودة الخدمات العامة بأسعار معقولة وأن تكون في متناول الجميع.
5. تعزيز الشفافية في التمويل ، وتحديد الأولويات ، والحالات.
6. اعتماد إجراءات وقواعد واضحة ، بما في ذلك الاحترام الكامل لمعايير العمل ، للمشتريات العامة من السلع والخدمات.
7. حماية الحقوق النقابية لكافة العمال وزيادة قاعدة العضوية .بالنسبة لموظفي القطاع العام ، هذه الحماية ستمكنهم من الدفاع عن أنفسهم بشكل أفضل وعن المواطنين الذين يتم خدمتهم.
8. تأكيد دور المواطنين في العمليات الديمقراطية التي تؤثر على حصولهم على خدمات عامة جيدة.
9. التأكيد مجددا على الأهمية الأساسية لنوعية الخدمات العامة في بناء مجتمعات مستدامة اقتصاديا وبيئيا ، وقائمة على أساس العدالة الاجتماعية والاقتصادية.
10. مكافحة المحاولات المتجددة لخفض الخدمات العامة ، في أعقاب الأزمة المالية، والتعبئة ضد أي نهوض

السياسات التي تستند إلى ما تمليه الإيديولوجية الليبرالية الجديدة ، والتشديد على مناصرة السياسات التي تقوم على المصلحة العامة والحقوق.

عناصر خطة العمل تشمل :

ربط المحلي بالعالمي

ان قلب هذه الحملة هو ربط كل ما هو عالمي مع القضايا المحلية في نقاباتنا ومدننا. أكثر من نصف سكان العالم يعيشون بالفعل في المدن وبحلول منتصف القرن الحالي ما يقرب من ثلثي السكان سيعيشون في المدن. ولا يمكن لهذه المدن أن تستوعب هذه الأعداد المتزايدة بدون توفير وسائل النقل العام بأسعار مقبولة و أن تكون في متناول الجميع ، وإمدادات المياه والصرف الصحي الجيدة ، والطاقة المتجددة ، والتعليم ، والرعاية الصحية والسكن. كذلك يجب أن نعمل على تعزيز المساواة بين الشمال والجنوب وتوفير الحقوق لجميع المجتمعات المحرومة من التصويت.

بناء التحالفات

هذه الحملة هو تعزيز دائرة الاتصال بين نقاباتنا المحلية والوطنية والاتحادات العالمية ، والمجتمع المدني. الشعب العامل ، والحكومات ومجموعات المجتمع المدني ، وأرباب العمل بحاجة الى توحيد صوتها والتضامن في العمل النقابي. يجب علينا تعزيز التحالفات مع الحكومات التقدمية، و المجتمعات المحلية ، والهيئات البيئية، والجماعات الدينية التي تدعم حقوق الإنسان والمساءلة الديمقراطية. وقد وقعت منظمة السلام الأخضر العالمية و النداء العالمي للعمل على مكافحة الفقر على هذا التحالف.

تجنيد ابطال للخدمات العامة

نحن نطالب عائلاتنا وأفراد المجتمع ، وسائقي الشاحنات والمزارعين ، والطلاب ، والأجداد والناشطين البيئيين ، والكتاب والفنانون ، وأرباب العمل ورجال الدين ورجال السياسة المنتخبين بالتحدث كأبطال عن مشكلة الخدمات العامة. ونحن نسعى إلى دعم الجهات والهيئات الذين لا يؤيدون عادة مطالب نقابات العمال.

البحوث والاتصالات

نحن نعمل على تطوير طرق جديدة لتبادل الأفكار والخبرات. وعلينا أن نبني وسائل الاعلام الخاصة بنا ونظم الشبكات الاجتماعية. كما علينا أن نوحدهم مهمتنا وتبادل الأبحاث التي من شأنها دعم رسائلنا، واستخدام شبكة الإنترنت للتأكد من أن النقابات الأعضاء لديها القدرة على اقتراح استراتيجيات ، والتنبه من التهديدات الحتمية ، والمشاركة في جهود التعبئة.

رؤى اقتصادية جديدة

ان السلطة المعنية بالتمويل الخاص هي الآن في موقع المساءلة. الآن هي فرصتنا لاقتراح نموذج للطرق العادلة التي يمكن تطبيقها لتمويل الخدمات العامة وتعود بالفائدة على المجتمع. يجب أن نضع رؤى جديدة للتمويل العام والديمقراطية الناشطة ، وتنمية العمل النقابي. المشاركة واعتماد الميزانية التي تراعي الفوارق بين الجنسين هي من بين النماذج المبتكرة للنظر فيها. يجب أن نتشاور مع أصحاب الأدمغة من الموظفين العاملين ، ومنظمات البحوث والأكاديميين والمفكرين والمحليين السياسيين المستقلين.

التمويل العام والضرائب

ان مفتاح الاستثمار في الخدمات النوعية هو الضرائب العادلة. ونحن بحاجة أيضا إلى الاعتراف بأن تخفيض العجز لا يزال ضرورة للتعامل مع الأزمة الاقتصادية.

دور الخدمات العامة كمحرك للنمو الاجتماعي والاقتصادي يذهب أبعد من توفير الطرق والجسور والبنى التحتية المادية. ان تأمين البنية التحتية الاجتماعية في شكل خدمات متساوية بالأهمية مع تقديمات الحماية الاجتماعية. الخدمات العامة تساعد في توفير الاستقرار السياسي والأمني للأسر ، وبالتالي الى خلق فرص جديدة للنمو الاقتصادي المستدام.

بما أن نجاح الأعمال التجارية يتوقف مباشرة على الإنفاق العام على العمالة المتعلمة والبنية التحتية والاستقرار الاجتماعي – فان الشركات تأخذ الحصة الأكبر من الأرباح ، في حين تبقى مساهمتها محدودة في الحفاظ على صحة المجتمعات والأمم حيث تنفذ أعمالها. هناك حالات حيث أن عاملة الصراف تساهم أكثر في المجتمع من خلال دفع الضرائب من البنك الذي تعمل فيه.

وسائل الاعلام

الاحتكارات لوسائل الاعلام التي تسيطر على الصحف وموجات الأثير اليوم ليست مهتمة في تقديم تغطية حقيقية لقضايانا ورسائلنا. لذلك يجب أن نطالب بالحصول على الإنترنت بأسعار معقولة ، الحياد التام ، والإذاعة الرسمية. نحن بحاجة أيضا إلى الاستثمار بجديّة في أنظمة وسائل الإعلام الخاصة ، مثل راديو لايبير ولايبير ستارت. , وعليه لا غيرها يستطيع تحديد عناوين الصحف عن قصصنا.

العمل من أجل التغيير السياسي

سيؤثر تقليص النفقات المتزايد على تدمير البنية التحتية العامة مثل الرعاية الصحية والنقل وحرمان الشباب من التعليم والتدريب الذي يحتاجونه. البطالة بين الشباب ترتفع من اسبانيا الى ايرلندا الى الولايات المتحدة.

نزل ملايين العمال والطلاب الى الشوارع في احتجاج شمل جميع أنحاء أوروبا عام 2010. وقد اتسمت السنة الجديدة بالانتفاضات الديمقراطية التي تقودها النقابات العمالية في شمال أفريقيا والشرق الأوسط ، وبالاحتجاجات الواسعة النطاق ضد الهجمات التي طالت الخدمات العامة و العمال في الولايات المتحدة. ومن المقرر اتخاذ نشاطات رئيسية أخرى.

علينا أن نواصل العمل معا في تطبيق جدول أعمال عالمي لجودة الخدمات العامة التي من شأنها توفير العدالة الاجتماعية، والتنمية المستدامة، والمساواة ، والفرص لتحقيق نوعية حياة أفضل للجميع.

نتائج الحملة

- التزام مؤسسات مثل الحكومات والمؤسسات المالية الدولية ، ومنظمة التجارة العالمية ، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومنظمات الأمم المتحدة ، و أرباب العمل وغيرها بالسياسات والممارسات التي تمول وتوفر خدمات عامة جيدة بطرق ديمقراطية ، شفافة ومستدامة .
- الأفراد ، بما في ذلك الأعضاء في النقابة والناشطين في المجتمع ، وواضعي السياسات والسياسيين وقادة الرأي على المستويات الدولية والوطنية والمحلية، لديهم المعرفة والمهارات والمواقف والسلوكيات اللازمة لدعم جودة الخدمات العامة.
- انشاء روابط طويلة الأمد بين الأعضاء المحليين ، والحلفاء والنقابات العالمية التي ينتج عنها تحسين جودة الخدمات العامة لمصلحة المجتمع.

استراتيجية الحملة

التخطيط

1. تحديد الإطار -- السياق -- للحملة وتطبيقها على مواقع محددة حيث السياسات والممارسات لها تأثير سلبي ، أي في مدينة معينة ، في قطاع واحد محدد مثل الصحة والتعليم والنقل ؛ جميع القطاعات ؛ مستويات معينة من الحكومة ؛ البلدان النامية الخ.
2. بحث الأهداف ذات الصلة ، أي ما هي القضايا ، هل هناك حملة حالية ، كيف ومتى يتم اتخاذ القرارات وعلى من تؤثر ، من هم القادة المحليين ، ما هي الضرورات السياسية والتاريخ والأحداث ذات الصلة (على سبيل المثال الانتخابات) .
3. تحديد القضايا التي من شأنها تعبئة الرأي العام.
4. تحديد المنظمات الأخرى الداعمة مثل النقابات غير المنتسبة ، والمراكز الوطنية، والمنظمات غير الحكومية والجماعات الدينية والأحزاب السياسية والحكومات ، الخ.
5. تقييم المهارات الحالية ومعرفة الأفراد بما في ذلك الدول الأعضاء في النقابة والناشطين في المجتمع ، وقادة الرأي الخ.
6. إنشاء البروتوكول وعملية التعاون بين شركاء الحملة.

تحديد الأولويات

تحليل الوضع الحقيقي من خلال معايير مثل :

- قوة الحملة الحالية الموجودة في مكان ما
- احتمال نجاح تحقيق الأهداف حول مسألة محددة
- الاتحاد العالمي ، النقابات الأعضاء ، والحلفاء والاعتبارات السياسية
- القوة والقدرة التنظيمية
- حقوق العمال
- مستوى ونوعية الخدمات العامة المتوافرة
- مستوى الخصخصة
- ما يمكن أن يتأثر / يتغير

على سبيل المثال، بما أن العمال ليس لديهم الحق في التنظيم، فإن التحرك لكسب حقوق العمال قد يكون له الأولوية. وعندما لا توفر الخدمات العامة بشكل جيد ، فمن الأهمية اعطاء مناقشة إصلاح القطاع العام الأولوية.

الجدول الزمنية

- وضع جداول زمنية لأنشطة الحملة قصيرة الأجل أو طويلة الأجل

وضع مؤشرات

- تحديد مؤشرات تقدم للأولويات الاستراتيجية ، وذلك باستخدام الوضع الحالي كمعيار. وينبغي قياس المؤشرات الكمية والنوعية أو كليهما.

إجراءات الحملة الدولية --

عندما تحدد استراتيجية الحملة الفئات المستهدفة ، والمعلومات ذات الصلة بالبحث، والأولويات الموضوعية على أساس احتياجات الأعضاء التابعة لها ، يتوجب على فريق الحملة ما يلي :

- تشكيل ائتلاف مع الحلفاء المحتملين ، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية ، وذلك كأساس لحملة مشتركة
- تحديد أطر العمل مع قادة الرأي في التحدث عن دعم جودة الخدمات العامة
- وضع استراتيجية للضغط والتأثير على المنظمات الدولية التي تم تحديدها
- تحديد الخبراء الذين سيروجون لجودة الخدمات العامة من خلال المشاركة في الندوات والمناقشات ، وكتابة المقالات والتحدث عن هذا الموضوع في المناسبات العامة وغيرها من اللقاءات التي تشمل ممثلي النقابات ، والأكاديميين ، وقادة المنظمات غير الحكومية ، الخ.
- انشاء قاعدة بيانات لتجارب الحملة وتبادل هذه الخبرات مع أعضاء النقابة
- تحديد الأنشطة العالمية التي يمكن أن يشارك فيها النقابات الأعضاء والحلفاء، من الأمثلة على ذلك أسبوع العمل من أجل جودة الخدمات العامة
- تجميع وتعميم المواد المفيدة عن قضايا حملة جودة الخدمات العامة، كإصلاح القطاع العام ، والشراكات بين العام والعام ، وقياس مستوى جودة
- الشروع في بحث جديد حول قضايا حملة جودة الخدمات العامة ، والعمل مع المنظمات الداعمة للبحوث
- مراجعة التطورات والاتجاهات العالمية حول القضايا التي تدعمها حملة جودة الخدمات العامة وتقارير اللجنة الدورية
- مساعدة النقابات الأعضاء والحلفاء في تعزيز العلاقات لدعم الحملة
- دعم وتقديم المشورة ومساعدة النقابات الأعضاء للتحرك على النحو المطلوب
- مراجعة دورية لتقدم عمل الحملة وفقا لجدول زمني محدد
- تحديد مصادر الحصول على التمويل لمشاريع محددة وذلك لمساعدة النقابات وحلفاء الحملة في تعزيز جودة الخدمات العامة

أنشطة الحملة – النقابات الأعضاء وشركاء الحملة

تعمل النقابات الأعضاء وشركاء الحملة على تطوير النشاطات التي تهدف الى تحقيق رؤية وأهداف الحملة ، وفقا لشروط محلية أو إقليمية ، وبدعم من مجلس المجموعة الاستشارية لحملة النقابات العالمية عند الحاجة.

لضمان ملكية النقابات الأعضاء للحملة وفعالية النشاطات ذات الصلة وفقا للظروف الخاصة لكل نقابة، فإن أفضل القرارات حول النشاط الإقليمي والوطني والمحلي ستأخذها النقابات الأعضاء ، مع مساعدة CGU حيثما كان ذلك ممكنا ، والتوصية باتخاذ نشاطات عالمية متكاملة (مثل الأيام/ الأسبوع العالمي للعمل).

ويسلم هذا النهج أيضا أن العديد من النقابات التي لديها حاليا حملات ينبغي دعمها وهي ستسهم في المدى الطويل وبدرجة كبيرة في تحقيق أهداف حملتنا الشاملة.

إذا تم اعتبار الحملة كمسار، من الواضح أن بعض النقابات الأعضاء هي على هذا المنحنى أكثر من غيرها. ان اثر حملة جودة الخدمات العامة على النقابات الأعضاء التي لديها حملات قائمة قد تشمل فرصة المشاركة في بعض الأنشطة العالمية ، و النظر في اعتماد بعض من رسائل وشعارات الحملة، واستخدام المعرفة المشتركة التي تم جمعها خلال الحملة والحصول على الأبحاث الجديدة والمعلومات.

ستقدم الحملة الى النقابات الأعضاء الذين لديهم قدرة أقل الدعم والمساعدة في بناء القدرات والتخطيط الاستراتيجي لحملتهم ، والمساعدة العملية من خلال التعليم والدعم، والتضامن الدولي من خلال كون حملتهم جزءا من حملة عالمية ، والمساعدة المحتملة من خلال نشاط المشروع المشترك.

تنسيق الحملة

- حملة جودة الخدمات العامة ، العمل الآن! فريق العمل :
- المجلس الاستشاري لحملة النقابات العالمية
- الأعضاء
- النقابات العالمية
- شركاء الحملة

- وقد تشمل الأنشطة :
- تنظيم الاجتماعات
- إطلاق الحملات
- المناسبات الإعلامية
- النشاطات العالمية
- المناصرة والضغط المنظم

- وسائل الاتصالات تشمل :
- شعار الحملة
- الرسائل المشتركة
- دعم وسائل الإعلام
- موقع الحملة
- الأخبار الإلكترونية
- وسائل الاعلام الاجتماعية
- المنشورات والمواد الترويجية
- لوازم الحملة
- الإعلان
- صور وشريط فيديو
- أبحاث

وفيما يلي السيناريوهات العامة فقط -- أهداف الحملة المحلية والأنشطة يجب أن تكون محددة.

من الأمثلة على ذلك : على الرغم من توافر خدمات معقولة، ودعم المجتمع، ومستويات جيدة للعضوية ، يحرم العمال من الحق في المساومة الجماعية أو المشاركة في الحوار الاجتماعي. وهذا سيؤثر حتما على جودة الخدمات العامة وقدرة النقابة على المشاركة في التفاوض على التغيير الإيجابي. ان حماية حقوق العمال هي من الأولويات التي تسعى الحملة الى تحقيقها ، والفئة المستهدفة هي الحكومة. نشاطات الحملة تشمل :

- بناء تحالفات مع فئات المجتمع حول الحاجة إلى خدمات عالية الجودة
- كجزء من الجودة ، يجب تحديد الحاجة وفرض الرقابة الديمقراطية من قبل المستخدمين والعمال
- اقامة المنتديات العامة وتشجيع المناقشة حول الحاجة إلى الديمقراطية في الخدمات
- وضع مجموعة من المطالب حول الخدمات التي تشمل حقوق العمال
- الضغط على الحكومة ، وذلك باستخدام المواد الترويجية التي تظهر الدور الإيجابي الذي يمكن أن تلعبه النقابات
- اقتراح نماذج لإصلاح الخدمات العامة التي تشمل مشاركة العمال
- استخدام العمل الصناعي لدعم المطالبة عند الاقتضاء
- استخدام الضغوط الداخلية (على سبيل المثال دعم السياسيين) والضغوط الخارجية (كمنظمة العمل الدولية) لفرض تغيير السياسة

من الأمثلة على ذلك : النقابات قد تحدد الحاجة للتأثير على صندوق النقد الدولي / سياسة وممارسات البنك الدولي وتشجع اعتماد خدمات عامة ذات نوعية كبدل عن الخصخصة. تستخدم النقابات عملية التخطيط الاستراتيجي لتحديد من هم صناع القرار الأساسيين وكيف يمكن أن تؤثر النقابات في اتخاذ القرارات. قد تقرر النقابات ما يلي :

- العمل مع فئات المجتمع من أجل نشر المعرفة والوعي حول دور الخدمات العامة
- إشراك المجتمع في تحديد مجموعة من المطالب الخدمائية
- رفع هذه المطالب الى الحكومة وبناء حملة حول أحداث مثل الانتخابات
- المشاركة في مناقشات مفتوحة مع الحكومة حول إصلاح الخدمات القائمة
- إدراج هذا البند على جدول أعمال المساومة الجماعية
- تبني نهج جماعي يشمل الحكومة ، للضغط على المسؤولين في هيأت التمويل الدولية للنظر في بدائل
- استخدام الأدلة للاستشهاد على الاخفاقات في الخصخصة ، والنماذج الناجحة في القطاع العام، بما في ذلك إصلاح القطاع العام لدعم القضية
- السعي للحصول على دعم الاتحاد العالمي من أجل الضغط على الصعيد الدولي بشأن هذه المسائل

من الأمثلة على ذلك : تحدد النقابة أن هناك فرصة لبناء النقابة واطلاق الحملة حول قضية محددة. على سبيل المثال ، اذا كان المجتمع يعاني من قلة المياه ، فانه سيستجيب الى الحملة التي تستهدف توفير المياه لكافة أفراد المجتمع. ان أولوية الحملة قد تتمحور حول حشد الدعم اللازم من أجل توفير هذه الخدمة العامة. قد تشمل الفئة المستهدفة الحكومة والمؤسسات المالية الدولية، والمجتمع أيضا. يمكن أن تشمل النشاطات ما يلي :

- اقامة حركة جماعية للمطالبة بالمياه كحق من الحقوق
- الاستعانة بالمعرفة والوعي عند العمال للكشف عن سبب المشاكل الحالية (مثل نقص التمويل ، والفساد)
- معالجة المشاكل المحددة من خلال اقتراح الحلول
- تشجيع اعتماد البديل العام ، من خلال الشراكات بين القطاعين العام والعام و توفير التمويل للتنمية
- استخدام القصص والخبرات الدولية لدعم الحملة
- إشراك المؤسسات الداعمة مثل منظمة الصحة العالمية

من هي النقابات العالمية؟

النقابات العالمية هي المنظمات النقابية الدولية التي تعمل جنباً إلى جنب مع الالتزام المشترك للممثل العليا ومبادئ الحركة النقابية. انها تشترك جميعها وفقاً لهدف موحد في التنظيم، والدفاع عن حقوق الإنسان ومعايير العمل في كل مكان. كما تشجع تطور نقابات العمال لمصلحة جميع الرجال والنساء العاملين وأسره. يتشكل مجلس النقابات العالمية من هذه النقابات مجتمعة وهي تضم في عضويتها أكثر من 175 مليون عامل.

www.global-unions.org



Council of
Global Unions
www.global-unions.org

Chair

Peter Waldorff, PSI

Vice Chair

Ambet Yuson, BWI

Past Chair

Aidan White, IFJ

Secretary

Sharan Burrow, ITUC

Coordinator

Jim Baker

نقابة عمال البناء والأخشاب الدولية (BWI) هي صوت العاملين في البناء ، والغابات ، والخشب ومجالات العمل المتحالفة. تضم النقابة 335 عضواً موزعة في أفريقيا والشرق الأوسط وآسيا والمحيط الهادئ وأوروبا وأمريكا الشمالية وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي.

www.bwint.org

الدولية للتربية (EI) هي اتحاد النقابات العالمي الذي يضم 30 مليون عضواً ينتمون إلى 396 نقابة وطنية من 171 بلداً وإقليماً في جميع أنحاء العالم. الدولية للتربية تعترف بكل اعتراف بمساهمة المعلمين ونقابتهم في تقديم نوعية عالية من التعليم الممول من القطاع العام إلى جميع الطلاب من مرحلة الطفولة المبكرة إلى التعليم العالي.

www.ei-ie.org

التحالف الدولي للفنون ووسائل الترفيه (IAEA) هو اتحاد النقابات العالمي الذي يتشكل من الاتحاد الدولي للموسيقيين ، والاتحاد الدولي للسيارات UNI – MEI . التحالف هو منظمة مستقلة وذات صفة تمثيلية. يتم الاعتراف وتقديم الاستشارات إلى أعضاء التحالف من قبل المنظمات والهيئات التالية المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) واليونسكو ومنظمة العمل الدولية ، ومجلس أوروبا ، والمفوضية الأوروبية والبرلمان الأوروبي. الاتحاد الدولي للموسيقيين والاتحاد الدولي للسيارات لهما صفة مراقب في المنظمة الدولية للفراغوفونية.

www.iaea.globalunion.org



الاتحاد الدولي للكيمياء والطاقة والمناجم والاتحادات العامة للعمال (ICEM) يمثل أكثر من 20 مليون عامل في جميع أنحاء العالم. يضم الاتحاد في عضويته 467 نقابة موزعة في 132 بلداً وتغطي القطاعات الصناعية والنفط والغاز والكهرباء والتعدين والكيماويات والمواد الصيدلانية والمطاط والزجاج والاسمنت والورق وعجينة الورق والتعبئة والتغليف ، والخدمات البيئية.

www.icem.org

الاتحاد الدولي للصحفيين (IFJ) هو الصوت العالمي للصحفيين. يمثل الاتحاد أكثر من 600000 صحفياً ينتمون إلى 164 اتحاداً وطنياً موزعة في 125 بلداً. الاتحاد الدولي للصحفيين يعزز تنمية العمل النقابي ويصر على أنه لا يمكن أن ندافع على الحقوق المهنية إلا عند وجود نقابات مستقلة ونشطة وممثلة للصحفيين. www.ifj.org

الاتحاد الدولي لعمال المعادن (IMF) يمثل المصالح الجماعية لـ 25 مليون عضواً من الحاديين موزعين على أكثر من 200 نقابة في 100 دولة. منذ تأسيسه في عام 1893 ، يغطي الاتحاد صناعات مثل الصلب والمعادن غير الحديدية وتعددين ركاز ، الهندسة الميكانيكية ، وبناء السفن والسيارات والطيران والكهرباء والإلكترونيات. (ملاحظة: ان

صندوق النقد الدولي ليست عضوا رسميا في المجلس العالمي للاتحادات (www.imfmetal.org)

الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) يضم 781 نقابة لعمال النقل في 155 بلدا ، ويمثل 46 مليون عامل نقل. يركز الاتحاد الدولي لعمال النقل بشكل وثيق على الحملات والشبكات الدولية وتنظيم الاتحاد بقيادة النقابات التابعة له ، كما يحرص على الاستجابة للعولمة واعتماد نهج مخطط لتنظيم النقل العالمي على طول خطوط الإمداد ، بالإضافة إلى حملات استراتيجية لضمان احترام حقوق عمال النقل في جميع أنحاء العالم. www.itfglobal.org

اتحاد عمال المنسوجات والملابس الجاهزة والجلود الدولي (ITGLWF) هو الصوت العالمي للعاملين في قطاعات الملابس والمنسوجات والجلود. يضم الاتحاد في عضويته 217 نقابة من 110 بلدا ويمثل 10 مليون عامل. www.itglwf.org

الاتحاد الدولي للنقابات (ITUC) هو المنظمة العالمية الرئيسية لنقابات العمال التي تمثل مصالح العاملين في جميع أنحاء العالم. يضم الاتحاد 305 عضوا من نقابات العمال في 151 بلدا وإقليما ، التي تضم في عضويتها ما مجموعه 175 مليون عامل. مهمة الاتحاد الدولي للنقابات الرئيسية هي الدفاع عن حقوق ومصالح العمال وتعزيزها ، من خلال التعاون الدولي بين النقابات العمالية ، والتشبيك والمناصرة من خلال المؤسسات العالمية الكبرى. www.ituc-csi.org

الاتحاد الدولي للأغذية والزراعة والفنادق والمطاعم والتوريد والتبغ وجمعيات العمال الحلفاء (IUF) يتألف من 389 نقابة موزعة في 124 بلدا تمثل مجتمعة عضوية من أكثر من 12 مليون عامل. www.iuf.org

الخدمات العامة الدولية (PSI) هي اتحاد النقابات العالمي الذي يمثل أكثر من 20 مليون عاملة وعامل في قطاع الخدمات العامة في 150 بلدا. ثلثي الأعضاء لدينا هم من النساء ، وكثير منهن يعملن في قطاعات الصحة والرعاية الاجتماعية. تدعم الخدمات العامة الدولية الحصول على خدمات عامة قوية وجيدة التي هي المفتاح لبناء مجتمعات مستدامة وسلمية وعادلة. www.world-psi.org

اللجنة الاستشارية لنقابات العمل لدى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (TUAC) تساعد النقابات العمالية على الانخراط في العمل مع منظمة التعاون والتنمية. هذا الاتحاد النقابي الدولي يتمتع بمركز استشاري لدى منظمة التعاون والتنمية ولجانها المختلفة. www.tuac.org

النقابة العالمية للمهارات والخدمات (يونيو) – الاتحاد العالمي الذي يحارب من أجل حفظ الكرامة في مكان العمل ، ولديه خطة لتنظيم مهارات القوى العاملة العالمية والعاملين في مجال الخدمات. يعزز يونيو الذي يضم 20 مليون عامل موزعين على 900 نقابة عالمية التضامن الدولي ويمثل جميع أعضائه في المنابر الدولية. www.uniglobalunion.org