

Congress of Local and Regional Authorities of Europe

3rd Session

Opinion 5 (1996)¹ on the draft Recommendation on local public services and the rights of their users

The Congress,

bearing in mind the proposal of the Chamber of Local Authorities,

1. Acting upon the request from the Committee of Ministers that the CLRAE should submit an opinion on the draft Recommendation on local public services and the rights of their users;
2. Considering that locally provided services should be administered and held to account locally and decisions made at a level, as close as possible, to users, local authorities are best placed for decision-making and spending;
3. Considering that local authorities have a legitimate role in representing the communities they serve, and in providing high quality services to their citizens, in particular:
 - as enablers: by providing a strategic overview of local communities' needs and the ways in which they can be met in partnership with all local business and other groups;
 - as commissioners: on the basis of local communities' needs, and in the context of national/regional legislation, local authorities commission the provision of local services and ensure that adequate standards are maintained;
 - as service providers: in many cases local authorities directly provide local services,

1. Debated and approved by the Chamber of Local Authorities on 2 July 1996, and adopted by the Standing Committee of the Congress on 5 July 1996 (see Doc. CPL (3) 2, draft Opinion presented by Mr F. Paour, Rapporteur).

Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe

3^e Session

Avis 5 (1996)¹ sur le projet de Recommandation sur les services publics locaux et les droits de leurs usagers

Le Congrès,

saisi de la proposition de la Chambre des Pouvoirs Locaux,

1. Ayant été invité par le Comité des Ministres à soumettre un avis sur le projet de Recommandation sur les services publics locaux et les droits de leurs usagers;
2. Considérant que les services assurés localement doivent être administrés et qu'il doit en être rendu compte localement, que les décisions doivent être prises à un niveau aussi proche que possible des usagers, et que les collectivités locales sont donc les mieux placées en matière de prise de décisions et de dépenses;
3. Considérant que les collectivités locales ont un rôle légitime dans la représentation des communautés qu'elles servent et dans la fourniture de services de haute qualité à leurs citoyens, en particulier:
 - en tant que ferments: les collectivités locales fournissent un aperçu stratégique des besoins des communautés locales et des moyens d'y faire face en partenariat avec le secteur privé et les autres groupes locaux;
 - en tant que commanditaires: sur la base des besoins des communautés locales et dans le cadre de la législation nationale/régionale, les collectivités locales commanditent la fourniture des services locaux et assurent le respect de normes adéquates;
 - en tant que prestataires de services: dans de nombreux cas, les collectivités locales assurent

1. Discussion et approbation par la Chambre des Pouvoirs Locaux le 2 juillet 1996, et adoption par la Commission Permanente du Congrès le 5 juillet 1996 (voir Doc CPL (3) 2, projet d'Avis présenté par M. F. Paour, Rapporteur).

either because this is the most efficient form of provision or because the market cannot provide for some important community needs;

- as regulators: local authorities act as guardians of local public interest, protecting the community and individuals within it, from powerful vested interests;

4. Considering that the distribution of national resources – and thus the quality and efficiency of local government service delivery – should be determined in accordance with the principles laid down in the European Charter of Local Self-government;

5. Considering that there is a need for a positive, trusting and flourishing partnership between central, regional and local government and with the voluntary and private sectors, to put their combined skills and resources to work in the community interest;

6. Considering that local government generally provides highly efficient and quality services, both objectively and in comparison with other private and public sector providers;

7. Considering that there has been a fundamental shift in attitudes within local government, as all services have become much more focused on the needs of their customers and users, and that in recent years local government across Europe has demonstrated management innovation and efficiency;

8. Stressing that local authorities should seek to further improve the quality and efficiency of their services, whilst maintaining their adaptability to users' needs, increasing the transparency of management, providing users with equal access, and securing the continuity of essential services;

9. **Agrees** with the principles laid down in the draft Recommendation on local public services and the rights of their users;

10. **Stresses**, however, that due to the huge differences existing in the structure and operation of local public services in the various member States, common aspects cannot be determined without considerable provisos, and, therefore, this Recommendation with broad guidelines cannot have any binding force on member States, nor on the entities that they are composed of;

directement les services locaux, soit parce que c'est la forme la plus efficace de fourniture, soit parce que le marché ne peut pourvoir à certains besoins communautaires importants;

- en tant que régulateurs: les collectivités locales sont les défenseurs des aspirations locales, protégeant la communauté et les individus qui la composent contre les puissants groupes d'intérêts;

4. Considérant que la distribution des ressources nationales - et par conséquent la qualité et l'efficacité des services offerts par les pouvoirs locaux - devrait être définie selon les principes de la Charte européenne de l'autonomie locale;

5. Considérant qu'il est nécessaire d'instaurer un partenariat positif, confiant et prospère entre l'administration centrale, régionale et locale et avec les secteurs associatif et privé qui mettent ses compétences et ressources combinées au service de l'intérêt collectif;

6. Considérant que l'administration locale assure généralement des services très efficaces et de qualité tant du point de vue objectif que par comparaison avec d'autres prestataires des secteurs privé et public;

7. Considérant qu'il y a eu un changement radical des attitudes au sein de l'administration locale, étant donné que tous les services sont bien plus axés sur les besoins de leurs clients et usagers et que l'administration locale de l'Europe tout entière a fait preuve, ces dernières années, d'innovation et d'efficacité en matière de gestion;

8. Soulignant que les collectivités locales doivent chercher à améliorer encore la qualité et l'efficacité de leurs services tout en conservant leur adaptabilité aux besoins des usagers, en augmentant la transparence de leur gestion, en assurant aux usagers une égalité d'accès et en assurant la continuité des services essentiels;

9. **Souscrit** aux principes énoncés dans le projet de Recommandation sur les services publics locaux et les droits de leurs usagers;

10. **Souligne**, néanmoins, que du fait des énormes différences existant dans la structure et le fonctionnement des services publics locaux des Etats membres, des aspects communs ne peuvent être dégagés sans formuler de nombreuses réserves, et par conséquent, cette Recommandation avec des principes directeurs ne peut être contraignante pour les Etats membres ou les entités qui les composent;

11. **Suggests** that the following amendments be taken into consideration when finalising the draft Recommendation :

A. *Amendments concerning the content*

P. 2, paragraph 8

Considering that, **as far as possible**, the users of these services...

P. 3 paragraph 5 and throughout the text:

Change the title "European Charter of Local Public Services" to "**Guidelines for Local Public Services in Europe**".

P. 6, after paragraph 5

... a dialogue with the users.

Due to the huge differences existing in the structure and operation of local public services in the various member States, common aspects cannot be determined without considerable provisos. Therefore, these Guidelines cannot have any binding force on member States, nor on the entities that they are composed of.

P. 12, point 5

As far as possible, local authorities should continuously **improve the quality** of their services to respond to changing social demands, the requirements of sound financial management and technological developments.

P. 12, paragraph 4

...larger national services. **An example of this is the promotion of "quality management" through granting quality certificates to local public services which keep guaranteed standards.**

Their managers...

P. 13, after paragraph 1

... and a will to adapt.

There are cases, however, when local public services cannot satisfy all the different demands. For instance, the requirement for better services and technological development often conflicts with the pressure to save costs.

While not all...

P. 14, paragraph 5

... telephone, etc.

Local public services should analyse social demand and apply appropriate techniques to better identify users' needs and to improve communication with their customers. Each service selects...

11. **Suggère** qu'il soit tenu compte des amendements ci-dessous lors de la mise au point définitive du projet de Recommandation :

A. *Amendements concernant le contenu*

P. 2, paragraphe 8

Considérant que, **dans la mesure du possible**, leurs usagers...

P. 3, paragraphe 5 et dans l'ensemble du texte :

Changer le titre «Charte européenne des services publics locaux» en «**Principes directeurs pour les services publics locaux en Europe**».

P. 6, après le paragraphe 5

... un dialogue avec eux.

En raison des énormes différences existant dans la structure et le fonctionnement des services publics locaux des Etats membres, on ne saurait dégager des aspects communs sans formuler de nombreuses réserves. Ces principes directeurs ne peuvent donc être contraignants pour les Etats membres ou les entités qui les composent.

P. 12, point 5

Dans toute la mesure du possible, les collectivités locales **améliorent** de façon continue **la qualité** de leurs services publics pour suivre l'évolution des demandes sociales, les exigences d'une bonne gestion économique et les mutations technologiques.

P. 12, paragraphe 4

... grands services nationaux. **La promotion d'une «gestion de qualité» grâce à l'octroi de certificats de qualité aux services publics locaux qui observent les normes garanties en est un exemple.**

Leurs responsables...

P. 13, après le paragraphe 1

... et une volonté d'adaptation.

Toutefois, il y a des cas où les services publics locaux ne peuvent satisfaire toutes les demandes. C'est ainsi que la nécessité d'assurer de meilleurs services et d'une évolution technologique s'oppose souvent à la nécessité de limiter les coûts.

Si toutes les collectivités...

P. 14, paragraphe 5

... téléphone, etc.

Les services publics locaux doivent étudier la demande sociale et appliquer les techniques les mieux appropriées pour identifier les besoins des usagers et améliorer la communication avec leurs clients. Chaque service combine...

P. 16, after paragraph 6

....providing a service.

In particular, staff should be provided with increased personal responsibility, a better knowledge of business administration and an ability to think in terms of efficiency and cost-effectiveness. Administrative staff should also be informed of the possibilities regarding contracting out, private-public partnerships and competitive bidding for contracts, as well as of the limits existing in each case (instruments available, legal prerequisites, validity of economic comparisons etc).

The organisation of...

P. 19, after paragraph 2

...matters affecting them.

User participation and voluntary activities should not, however, be considered as alternatives to the professional management of local public services.

P. 19, paragraph 3

... courts or inspectorates. **Political and administrative supervision should concentrate on target-setting and result-evaluation, whilst leaving sufficient freedom of action and responsibility for managers of local public services.** This supervision...

B. *Amendments to make the text more precise*

P. 3, paragraph 2

... resolving issues of serious concern to member States **and their citizens**, such as

P. 3, paragraph 6

... in co-operation with local authorities, **their associations and training organisations;**

P. 3, paragraph 7

... in co-operation with local authorities, **their associations and training organisations;**

P. 3, paragraph 8

... into **their official language(s)** and...

P. 5, paragraph 2

... namely under () public law or as a private law **or joint enterprise.** This derives ...

P. 16, après le paragraphe 6

... au service desquels il se trouve.

En particulier, il faut donner au personnel une responsabilité personnelle accrue, une meilleure connaissance de l'administration d'entreprises et une capacité de penser en termes d'efficacité et de rentabilité. Il convient aussi d'informer le personnel administratif des possibilités de passer des marchés, de créer des partenariats secteur privé-secteur public et de lancer des appels à la concurrence pour les contrats, ainsi que d'attirer son attention sur les limites existant dans chaque cas (instruments disponibles, préalables juridiques, validité des comparaisons économiques, etc.).

L'organisation ...

P. 19, après paragraphe 2

... les affaires qui les touchent.

Toutefois, la participation et le bénévolat ne devraient pas être considérés comme des solutions de remplacement de la gestion professionnelle des services publics locaux.

P. 19, paragraphe 3

... des juridictions, des corps d'inspection. **Les contrôles politiques et administratifs devraient se concentrer sur la fixation d'objectifs et l'évaluation des résultats, tout en laissant une liberté d'action et une responsabilité suffisantes aux administrateurs des services publics locaux.** Ces contrôles...

B. *Amendements visant à rendre le texte plus précis*

P. 3, paragraphe 2

... à la résolution de questions qui préoccupent gravement les Etats membres **et leurs citoyens**, comme la création...

P. 3, paragraphe 6

... en coopération avec les collectivités locales, **leurs associations et leurs organismes de formation;**

P. 3, paragraphe 7

... en coopération avec les collectivités locales, **leurs associations et leurs organismes de formation;**

P. 3, paragraphe 8

... dans **leur(s) langue(s) officielle(s)** et...

P. 5, paragraphe 2

... notamment sous un régime () de droit public () ou **en tant qu'entreprise** de droit privé ou **d'économie mixte.** Ceci est dû...

P. 9, paragraph 5

... and ensuring **a rational balance between resources and** expenditure. In order to do this, they () **should** resort to

P. 12, paragraph 1

.... setting the price at **or above** real cost....

P. 19, paragraph 6

Local public services () **should be** endowed with.....

P. 19, paragraph 7

The manager of a local public service **should** () **know** precisely...

C. *Amendments to emphasise the role of the regions*

P. 2, paragraph 8

... the users of these services should enjoy the same rights and safeguards as those afforded by national **and regional** public services, and ...

P. 5, paragraph 4

... undertaken by the local **and regional** authorities themselves...

P. 9, point 1 and paragraph 2

... in the framework of the relevant national **or regional** legislation...

P. 10, paragraph 2

... public services at national/**regional** level...

P. 10, paragraph 4

National **and regional** regulations...

P. 11, paragraph 2

... where appropriate, of **the regions**, the State and of...

P. 13, paragraph 5

... deliberations of local, **regional** or national public authorities...

P. 9, paragraphe 5

... de l'intérêt général et **d'assurer un équilibre rationnel entre les ressources et les dépenses**. Dans ce but, ils **devraient** avoir recours () à toute...

P. 12, paragraphe 1

... une tarification au coût réel ou **au-dessus de celui-ci**, le budget...

P. 19, paragraphe 6

Les services publics locaux **devraient être** () **dotés** ...

P. 19, paragraphe 7

Le gestionnaire du service public local **devrait** () connaître très précisément ...

C. *Amendements visant à souligner le rôle des régions*

P. 2, paragraphe 8

... leurs usagers doivent bénéficier des mêmes droits et garanties que ceux des services publics **nationaux et régionaux** et,...

P. 5, paragraphe 4

... engagées par les administrations locales **et régionales** elles-mêmes...

P. 9, point 1 et paragraphe 2

... dans le cadre de la législation nationale **ou régionale** applicable...

P. 10, paragraphe 2

... règlent sur le plan national/**régional**...

P. 10, paragraphe 4

Les dispositions nationales **et régionales**...

P. 11, paragraphe 2

... le cas échéant, sur l'aide **des régions**, de l'Etat et...

P. 13, paragraphe 5

... délibérations des autorités publiques locales, **régionales** ou nationales...