



## **Тези про те, чого Члени парламенту можуть очікувати від Службових підрозділів Палати, і що очікується натомість**

Найперше завдання службових підрозділів Палати полягає у створенні у Членів парламенту відчуття того, що вони отримують відмінне обслуговування від усього персоналу Палати громад.

Персонал палати не складається з державних службовців, він складається з працівників Палати, формально призначених Комісією Палати Громад.

Від персоналу Палати очікують максимальної віддачі, професіоналізму та інноваційних підходів, а також прагнення до неперевершеності, дієвості, ефективності та точності у всіх своїх діях.

Від нього вимагається надання послуг Палаті, Комітетам, Членам парламенту та громадськості з чесністю та невідступністю, що в результаті підтримує на високому рівні репутацію Палати.

Члени Палати можуть очікувати на надання політично неупереджених послуг, отримання матеріалів брифінгів та консультацій, вільних від особистих думок окремих працівників персоналу. Персоналу Палати, який надає консультації Членам парламенту, не дозволяється приймати участь у будь-якій політичній діяльності. Члени парламенту не повинні звертатись до персоналу Палати по допомогу у своїй партійній політичній діяльності.

Персонал Палати повинен максимально забезпечити отримання кожним Членом парламенту послуг, однакових за стандартами, обсягом та якістю.

Персонал Палати повинен поважати конфіденційність своїх стосунків з Членами парламенту, а також повинен відповідним чином відноситись до конфіденційної інформації.

Персонал Палати повинен відноситись до Членів парламенту з ввічливістю та повагою. Працівники повинні поводитись у спосіб, який постійно та за будь-яких обставин формує почуття гідності та поваги до виконуваної роботи.

Персонал Палати так само має право на гідне, ввічливе та поважливе відношення на свою адресу. Члени парламенту не повинні дискримінувати, переслідувати, виснажувати або погрожувати будь-яким працівникам персоналу.

Будь-яка скарга про неналежне відношення до працівника персоналу Палати з боку Члена парламенту буде розслідуватись, а у разі виявлення підстав буде донесена до відома партійного керівника Члена парламенту, а за необхідності – в подальшому до відома Спікера.

Так само Члени парламенту можуть сподіватись на швидке та ретельне розслідування будь-яких скарг на персонал Палати, а у разі виявлення підстав – на відповідне вирішення *[посилання на процедуру подачі скарг]*.

Члени парламенту повинні уникати публічної критики окремих працівників персоналу Палати, оскільки працівники персоналу не можуть відповісти на таку критику відкрито. Працівники персоналу ніколи не повинні публічно критикувати Членів парламенту.

Члени парламенту можуть очікувати від персоналу Палати виконання звернених до них побажань, якщо такі побажання належним і обґрунтованим чином відповідають параметрам, встановленим Комісією Палати громад, при цьому в наявності маються необхідні ресурси. Персонал Палати повинен відмовлятися від виконання побажань, які суперечать політиці Палати.

У разі, коли Член парламенту звернувся до працівника персоналу Палати з проханням виконати дії, які працівник не може виконувати, працівник персоналу пояснює, чому він не може виконати прохання. Якщо побажання виглядає недоречним, працівнику персоналу необхідно доповісти про це питання своєму керівнику.

Помічники Членів парламенту та персонал Палати повинні ввічливо ставитись одні до одних. Персонал Палати надаватиме допомогу та підтримку помічникам Членів парламенту (крім випадків, заборонених певними правилами).