Ilani ya huduma za umma katika karne ya 21

Yaliyomo

Sehemu ya I: Nini: Huduma za umma tunazo zitaka 1
Sehemu ya II. Kwa nini: Huduma ya umma ni muhimu 3
Sehemu ya III. Jinsi: Kufadhili huduma bora za umma zinawezekana 4
Sehemu ya IV. Kwa nini: Kuhakikisha udhibiti wa kidemokrasia wa umma 6

Sehemu ya I:
Nini: Huduma za umma tunazo zitaka

1. Huduma bora za umma ni msingi wa jamii yenye usawa na haki. Hu ni mkataba wa kijamii ambao unatimiza maadili ya msingi ya mshikamano, usawa na hadhi ya kibinadamu. Huduma za umma pia ni njia bora ya kukusanya rasilimali ili kukabiliana na changamoto za pamoja na kukidhi mahitaji ya pamoja.

Huduma za umma zinawezesha haki za binadamu, kutimiza mahitaji ya pamoja na, ikielezewa kijamii, wigo wao unaweza kuongezeka kwa muda

2. Kinacho jumuisha huduma za umma ni muundo wa kihistoria na kijamii. Jamii huamua ni nini, na huamua jinsi ya kuandaa na kufadhili uzalishaji na utoaji wao, na jinsi ya kutumia udhibiti wa umma kwa kidemokrasia juu ya utendaji wao. Kwa kuwa siyo tu kiufundi lakini pia hufafanuliwa kijamii na kisiasa, wigo wa huduma za umma unaweza kutofautiana na kubadilika kwa nyakati na mahali tofauti na katika jamii tofauti.

3. Huduma za umma zinajumuisha huduma mbali mbali ambazo ni muhimu na za lazima kwa kuishi maisha yenye hadhi. Hizi ni pamoja na elimu, nishati, chakula, huduma za afya na uangalizi, makazi, usalama wa jamii, mawasiliano ya simu, usafirishaji, ukusanyaji taka na utupaji, na maji na usafi wa mazingira. Zina tambuliwa aidha kama haki za binadamu au zina ingiliana sana na raha zake. Ufikiaji sawa wa huduma hizi ni muhimu ili kupunguza ukosefu wa usawa na kutambua haki ya kijamii. Huduma anuwai za umma zinaweza kuonekana katika uainishaji unaotumiwa na Uainishaji wa Umoja wa Mataifa wa Kazi za Serikali.[1]

Huduma za umma zinamilikiwa na watu, kwa watu

4. Huduma za umma zimedhamiriwa kwa pamoja na kidemokrasia na kuendelezwa ili kuzalisha na kutoa bidhaa za umma, za kawaida na za pamoja; kutambua haki za binadamu, za kibinafsi na za pamoja; kuwezesha maisha yenye hadhi na ujumuishaji wa jamii, jamii tu; na kulinda vya wote, pamoja na mazingira na sayari endelevu.

5. Huduma za umma ni ahadi ya pamoja ya kijamii, ambayo Serikali na / au mamlaka zingine za umma zina jukumu kuu la mwisho na wajibu. Zinaweza kupangwa na kutolewa kwa njia anuwai, kupitia serikali za mitaa, mkoa au serikali kuu au mchanganyiko wa uwezo wao, au kupitia shirika la umma, ambalo ni chombo ambacho kina dhibitiwa kidemokrasia na hadharani na kinacho tambuliwa na kuaminiwa na watu.

Huduma bora za umma za ulimwenguni zina muundo na zina fadhiliwa kukidhi mahitaji ya mtu binafsi na ya pamoja, kupunguza kukosa usawa na kulinda hadhi ya kila mtu

6. Huduma za umma zinajumuisha rasilimali za pamoja kati ya wanajamii wote, wakichangia kwa usawa kulingana na uwezo wao na uwezo wa kulipa, ili kukidhi mahitaji ya kila mtu na kutimiza haki zao. Siyo kazi ya ufadhili au ya hisani, lakini mfumo wa pamoja wa umma kwa ugawaji, kushughulikia tofauti nyingi na kutengwa kwa kihistoria, kutambua mshikamano, na kuhakikisha kutimizwa kwa majukumu ya haki za binadamu za Mataifa.

Misingi yetu za huduma bora za umma katika karne ya 21

7. Kuna maoni mengi potofu kuhusu huduma za umma, ambayo yamekuwa yakiongozwa, na ni sehemu ya masimulizi mamboleo yanayo sukumwa na masilahi ya kibinafsi yenye nguvu. Huduma za umma kwa vitendo hazikuendelezwa na kutawaliwa kama huduma za kweli za umma. Badala yake, zimekuwa zikitumikia masilahi ya matajiri na wenye madaraka, badala ya umma, kuchangia ukandamizaji au kutengwa kwa vikundi fulani. Tunakataa mazoea haya, ambayo yanaonyesha ubinafsishaji wa umma, kwa maslahi ya mtu fulani, shirika au kikundi.

1 Idara ya Takwimu ya Umoja wa Mataifa, 'Uainishaji wa Kazi za Serikali' (Idara ya Takwimu ya Umoja wa Mataifa, 2000) <UNSD - Maelezo ya Uainishaji>.

8. Huduma bora za umma zinakidhi misingi ifuatayo:

    1. **Ulimwenguni na kupatikana kwa wote.** Hii ni pamoja na upatikanaji wa kiuchumi na mahali walipo. Kila mtu anaweza kupata huduma ili kuishi kwa heshima na kutambua haki zake, bila kujali hali ya kijamii au kiuchumi na eneo la kijiografia. Huduma zote zinapatikana kwa wote bila kujali mapato yao na ziko karibu iwezekanavyo kwa watumiaji. Huduma zingine ni za pamoja, kwa mfano elimu na huduma muhimu ya afya, inapaswa kutolewa bure kwa watumiaji wote mahali pa matumizi.

    2. **Shirikishi, uwazi, kuaminiwa na kuwajibika kidemokrasia.** Wanajamii wote au jamii wanaweza kushiriki katika muundo, uandaaji, utawala, ufadhili, utoaji na ufuatiliaji wa huduma za umma. Wao wana uwazi na habari ya kina, juu yao inapatikana hadharani. Wana wajibika kwa umma, na, kwa sababu hiyo, wame jengwa juu na kuhimiza uaminifu na heshima katika jamii.

    3. **Kuboresha na kubadilika, wasikivu na mabadiliko kwa wale wanao wahudumia.** Wao ni wana-mageuzi, wana-jirekebisha kwa mabadiliko ya kiufundi na mahitaji ya watu yanayofunuka, na wanaweza kupanuka katika maeneo mapya. Wanazoea mahitaji tofauti na hawana ubaguzi. Wana boresha ubora wao kwa muda, na kamwe hawapunguzi viwango vyao, kwa mujibu wa wajibu wa kutorudishwa nyuma, ikimaanisha kuwa haipaswi kamwe kupunguzwa katika ufikiaji au ubora wa huduma.

    4. **Imejengwa juu ya msingi thabiti wa ufadhili wa muda mrefu wa umma.** Hii inaakisi asili yao kama utimilifu wa kazi ya Serikali ya ugawaji, na ina hakikisha kuendelea kwa utoaji kwa muda mrefu, kimsingi kulingana na ushuru wa maendeleo.

    5. **Ilianzishwa juu ya mshikamano.** Hizo hujumuisha au kupachika mifumo ya usambazaji wa msingi wa mshikamano kati ya wale ambao wanaweza kuchangia mfumo sawia na uwezo wao na wale ambao hawawezi.

    6. **Kujitolea kwa usawa, pamoja na usawa wa kijinsia, na haki ya kijamii.** Hii inatumika katika ngazi zote za shirika, usimamizi na shughuli. Huduma bora za umma zina tambua na zina changamoto ya ukosefu wa usawa wa madaraka, ubaguzi wa kimuundo na kimfumo, na mifumo ya ukandamizaji. Hii ni pamoja na kujitolea kukuza usawa katika shirika lao, pamoja na usawa wa kijinsia katika uongozi wao, usimamizi na utoaji.

    7. **Ufahamu wa mazingira na kiikolojia.** Wanafanya kazi ya kuwajali watu na sayari, na wanachangia kujenga mustakabali endelevu zaidi. Vipengele vyote vya usimamizi wao, pamoja na mifumo ya utawala, muundo wa gharama zao, na upangaji wa shughuli zao, zinachangia kwa dhati kushughulikia shida ya kiikolojia. Wana maono ya muda mrefu, wakiweka masilahi bora ya vizazi vya sasa na vijavyo katika msingi wa kufanya maamuzi na kuunganisha kero pana za kijamii, kitamaduni na kiikolojia.

    8. **Kwa ukaribu.** Huduma bora za umma za ulimwenguni zinapatikana hapa nchini na zina simamiwa, kutolewa, na kufuatiliwa katika eneo la karibu zaidi la matumizi kwa wale wanao wahudumia, ikiungwa mkono na fedha zinazotolewa na ngazi zote za serikali, katika ngazi ya mitaa, mkoa, kitaifa au kimataifa kama inafaa, kulingana na mgawanyo mzuri wa rasilimali. Zinapatikana wakati na wapi zinahitajika, ili kutambua ufikiaji wa ulimwengu kwa vitendo.

    9. **Za haki, uhakika na salama, kwa wale wanaotumia huduma na wale wanao wapatia.** Wafanyakazi wanahisi salama kimwili na salama kiakili wanapokuwa kazini au wanapokuwa njiani wakienda na kurudi kazini. Huduma bora za umma za ulimwenguni zinathamini watu wanao wafanyia kazi pamoja na watu wanao zitumia, pamoja na kutoa ajira nzuri, malipo na mazingira ya kazi. Wafanyakazi wanafadhiliwa katika kiwango kinachofaa kuhakikisha huduma bora zinaweza kutolewa kwa wote.

    10. **Kulindwa kutokana na uchumi wa soko, biashara na ufadhili.** Huduma bora za umma za wote zinaweza kupatikana kwa kila mtu kama haki, kutimiza mahitaji ya maisha, na siyo kama bidhaa za kibiashara, bidhaa za kuuza au huduma za kutumia. Maamuzi juu ya huduma za umma hayafanyiki kwa msingi wa kupata faida, lakini huongozwa kabisa na utambuzi wa utu wa mwanadamu na kutimiza mahitaji ya pamoja.

Sehemu ya II.
Kwa nini: Huduma ya umma ni muhimu

Kujenga jamii ya haki tunayotaka

9. Ufikiaji wa jumla kwa huduma bora za umma, bila kudharauliwa vyovyote, ubaguzi au kutengwa, ni msingi kwa utambuzi wa haki za binadamu na kutimiza mahitaji ya maisha. Huduma za umma zina boresha maisha ya kila mtu, zina imarisha jamii zetu na hutufunga pamoja kama jamii. Kwa kuhakikisha kwa kila mtu huduma muhimu, zinawezesha maisha yenye hadhi, kuhakikisha ujumuishaji wa kijamii na kiuchumi na kukuza madai ya haki.

10. Huduma za umma ni kielelezo cha demokrasia, inayojumuisha kujitolea kwa pamoja kwa jamii kutatua changamoto za kiuchumi, kijamii na kiikolojia za wakati wetu. Zinaweza kutumika kama mfano wa kazi yenye maana kwa kutoa fursa za kushiriki katika mradi wa pamoja wa kujenga jamii iliyo sawa zaidi na ya haki.

11. Huduma bora za umma zina jukumu muhimu katika kusambaza tena mzigo wa huduma zisizo lipwa na kazi za nyumbani ambazo, kwa sababu ya kanuni za kijamii na vizuizi vya kimuundo, vinginevyo huwaangukia sana wanawake. Ni nyenzo muhimu katika juhudi za kutambua usawa wa kijinsia wa kweli katika mazoezi na mabadiliko ya jamii yenye haki ya kijinsia.

Kujibu mizozo ya ulimwengu: usawa na uharibifu wa mazingira

12. Huduma za umma ni muhimu kushughulikia tofauti nyingi, mara nyingi zinaingiliana na shida zingine za wakati wetu. Kwa kutumia ufadhili wa maendeleo kutoa usawa kwa wote ambayo vinginevyo ingeweza kupatikana kwa wale tu wanaoweza kulipa, wana uwezo wa kurekebisha mapato na usambazaji wa mali na kuweka msingi wa jamii iliyo na haki ambapo utajiri na madaraka zina shirikiwa sawa.

13. Huduma za umma zenye ubora wa hali ya juu ni muhimu katika kufanikisha usawa wa umoja kati ya vikundi, kwani zinaweza kusaidia kusawazisha tena kukosa usawa, ukosefu wa haki na mara nyingi kuingiliana kwa uhusiano wa madaraka, pamoja na zile zinazozingatia rangi, jinsia, kabila, tabaka, ulemavu, umri, mwelekeo wa kijinsia, darasa, na yoyote misingi mingine ya ubaguzi. Kwa mfano, kugeuza utunzaji kuwa jukumu la pamoja la kijamii kunaweza kusaidia kuendeleza usawa kati ya jinsia.

14. Kwa sababu wana uwezo wa kusimamia na kulinda maliasili kwa vizazi vijavyo, huduma za umma zina amua katika kukabiliana na hali ya hewa inayoendelea na shida kubwa ya ikolojia huku ikiheshimu utu wa watu. Wakati Mataifa lazima yatekeleze sera na kanuni madhubuti kushughulikia mgogoro wa ikolojia, lazima wahakikishe ufikiaji wa huduma za umma haudhoofishwi wanapofanya hivyo. Huduma za umma zinapaswa kuwa kiini cha mpito ili kujenga uimara wa jamii kwa athari za hali ya hewa na uharibifu wa mazingira. Kuhakikisha ulinzi wa pamoja wa mazingira na utawala endelevu, huduma za umma kwa hivyo ni sehemu muhimu katika kufanikisha amani na haki kati ya vizazi. Huduma za umma zenye ubora wa hali ya juu pia ni muhimu kwa kujenga uthabiti na kuhakikisha jamii zinazojumuisha kikamilifu na zenye ujasiri ambazo zinaweza kujibu kwa heshima kwa mivutano itakayo tokana na mabadiliko ya kijamii na ya mwili yanayotokana na shida ya kiikolojia.

Sehemu ya III.
Jinsi: Kufadhili huduma bora za umma zinawezekana

Nafasi ya fedha na sera kufadhili huduma bora za umma

15. Uhamasishaji wa ndani wa rasilimali za umma ni muhimu kwa Mataifa kutoa fedha kwa huduma bora za umma kwa wote. Hata hivyo, kwa nchi nyingi, juhudi za kukusanya rasilimali za kutosha zina dhoofishwa na masuala ya kimfumo na ya kimataifa, pamoja na: makubaliano ya kibiashara yasiyo ya haki, deni lisilodumu na lisilo halali, matumizi mabaya ya ushuru na mashirika ya kimataifa, vituo vya ushuru, masharti ya mkopo na ushauri wa sera za kulazimisha zinazopelekea hatua za ukandamizaji, na ukosefu wa uamuzi wa kidemokrasia na umoja.

16. Ushuru wa haki na unaoendelea ni chanzo cha kuaminika na endelevu cha fedha kwa huduma za umma, na pia ina imarisha mkataba wa kijamii kati ya serikali na watu. Ushuru unaoendelea wa mtaji, kampuni za faida, utajiri, mali na kazi zinapaswa kuwa chanzo cha msingi cha ufadhili wa huduma bora za umma. Ni muhimu kupunguza mzigo wa ushuru usiofaa kwa wanawake na kuchukua ushuru unaozidi kuongezeka, ambao hauna upendeleo kamili na wazi wa kijinsia - pamoja na aina mpya za ushuru wa utajiri, faida ya ushirika na mali au mali kuhakikisha ufadhili wa kutosha wa umma unaobadilisha jinsia. huduma. Mfumo unaofaa, wa kuaminika wa ukusanyaji wa kodi ambao una wafanyakazi wa kutosha na unafadhiliwa ni sharti la kuhakikisha ufadhili endelevu. Uwazi wa ushuru unahitajika ili kurudisha mabilioni yanayo tiririka kwenye akaunti za benki za ngambo, na ufadhili huu una tumiwa kujenga huduma za umma.

17. Kufutwa kwa deni kubwa kuna paswa pia kutumiwa kama nyenzo ya kusaidia kugharamia huduma za umma, kwani mzigo na madeni yasiyo halali na majukumu mara nyingi husababisha rasilimali muhimu za kifedha za umma kutolewa kwa ulipaji wa deni kwa gharama ya ufadhili wa huduma za umma za ndani. Utaratibu mpya wa haki na uwazi wa kufanya kazi kwa deni ni muhimu kusaidia huduma bora za umma.

18. Serikali lazima zifanye juhudi zote kufadhili huduma bora za umma kwa wote, kwa kutumia njia zote za kutosha kama vile: upanuzi wa wigo wa mapato; uhamisho wa kutosha baina ya serikali kufadhili dhamana ya huduma za umma; kuondoa mtiririko haramu wa kifedha, ufisadi na unyanyasaji wa ushuru na mashirika ya kimataifa na watu matajiri zaidi; matumizi ya akiba ya fedha na fedha za kigeni; usimamizi wa deni; na maendeleo na kupitishwa kwa mfumo wa uchumi jumla unaofaa. Kutanguliza mgawanyo wa bajeti kwa huduma za umma na ugawaji wa matumizi ya umma kwa huduma za umma, zinazolingana angalau na viwango vya chini vya kimataifa, ni katika hali nyingi hatua muhimu ambayo serikali zinaweza kuchukua mara moja.

Fedha za umma ni wajibu wa Serikali kuhakikisha upatikanaji wa huduma bora za umma kwa wote

19. Mataifa lazima ya hakikishe utoaji wa huduma bora za umma zinazo timiza haki za binadamu. Hii ina tambuliwa kupitia njia za fedha zinazo tabirika, za uwajibikaji na endelevu. Uunganisho wa moja kwa moja upo kati ya kuegemea na utoshelevu wa ufadhili wa huduma ya umma na ubora wa huduma ya umma, usawa na ufikiaji.

20. Ambapo zipo, vyama vya kitaifa vya Mataifa lazima vijitume kusaidia maendeleo ya huduma bora za umma kwa vitendo na bajeti zao.

21. Rasilimali za umma hukusanywa kwa usawa na kimaendeleo na kusambazwa tena ni muhimu katika kufadhili huduma za umma, kwani hii ndiyo njia pekee ya kuhakikisha kuwa kila mtu anaweza kupata huduma bora bila kujali uwezo wake wa kulipa.

Ufadhili wa umma na udhibiti wa umma wa kidemokrasia

22. Huduma za umma haziwezi kuachwa sokoni wala chini ya ukali. Tofauti na bidhaa, thamani yao imedhamiriwa na jukumu lao katika kutimiza hadhi ya asili ya watu, badala ya nafasi yao ya soko au fursa ya faida. Kwa hivyo wanadai udhibiti wa umma wa kidemokrasia na aina za pamoja za fedha, ili kuhakikisha wanatimiza mahitaji ya pamoja ya wote.

23. Uhisani na fedha za kibinafsi zinazidi kuwepo katika ufadhili wa huduma za umma. Wakati ufadhili wa uhisani na wa kibinafsi unaweza, katika mazingira fulani, kuchangia katika kurejesha huduma za umma, zinaweza tu kuwa tanzu kwa jukumu la mapato yaliyotolewa kupitia ushuru, na lazima kuepuka kuunda au kuongeza mienendo ya madaraka ambayo ina faidisha matajiri zaidi na kudhoofisha maamuzi ya kidemokrasia, usimamizi na uwajibikaji.

24. Serikali lazima zifanye iwezekane kwa asasi za kiraia kushiriki kikamilifu katika mijadala ya bajeti na kufanya maamuzi, kupitia mifumo shirikishi na ya kubadilisha jinsia na hasa kwa kuongeza upatikanaji wa habari.

Ushirikiano wa kimataifa ili kuwezesha uhamasishaji wa rasilimali za ndani

25. Kuongeza ushirikiano wa kimataifa katika masuala ya fedha inahitajika - kulingana hasa na nchi za wafadhili kuzingatia majukumu yao ya nje - kuhakikisha haki sawa za kodi kati ya Mataifa na kuacha aina zote za dhuluma ya kodi na mashirika ya kimataifa na matajiri, ambayo huathiri hasa nchi zinazoendelea. Nchi lazima zi-epuke mbio za kimataifa hadi chini kwenye ushuru wa makampuni, ambayo hupunguza uwekezaji katika huduma za umma.

26. Nchi wafadhili zinapaswa kuongeza wingi na ubora wa msaada rasmi wa maendeleo kwa huduma bora za umma kwa wote. Hii inapaswa kuheshimu umiliki wa kitaifa, ku tabirika, uwazi, kuhusishwa na vipaombele vya kitaifa, na kulingana na ahadi zilizokubaliwa kimataifa na majukumu ya kisheria. Hii inapaswa kufanyika kwa kusaidia moja kwa moja matumizi ya umma ya nchi kupitia msaada wa bajeti, badala ya kupitia miradi iliyo fafanuliwa na wafadhili au kuhamasisha kikamilifu matumizi ya rasilimali za umma ili kuongeza fedha za kibinafsi zaidi. Kwa muda mrefu, nchi zinahitaji kuwa na uwezo wa kuhamasisha rasilimali za kutosha za ndani ili kuhakikisha fedha za kuaminika na zenye nguvu kwa mifumo ya huduma za umma ambayo inaweza kukidhi mahitaji ya watu wao.

Ushirikiano wa umma na binafsi una angusha huduma za umma

27. Taratibu ambazo zinazidi kukuzwa kama ufumbuzi wa fedha ndogo za huduma za umma, kama vile fedha zilizo changanywa na ushirikiano wa umma na binafsi, ni ghali, opaque/ zisizoonekana, mifano ya muda mfupi, na isiyo aminika ya fedha ambayo huepuka uwazi na taratibu za uwajibikaji wa kidemokrasia, kusababisha dhima kwa mfuko wa umma, hatari ya kudhoofisha udhibiti wa umma wa kidemokrasia na hazileti fedha zinazohitajika kwa huduma za umma.

Kuwathamini na kuwalipa wafanyakazi wa huduma za umma

28. Thamani ya kazi ya utumishi wa umma inahitaji kutambuliwa na kulipwa vya kutosha. Nchi lazima zihakikishe hali ya usawa na nzuri ya kazi, ikiwa ni pamoja na hali salama na yenye afya ya kazi, masaa machache ya kazi na likizo ya kila mwaka inayolipwa. Wafanyakazi wa sekta ya umma lazima wawe na upatikanaji wa usalama wa kijamii na malipo yao lazima yawe ya haki, kuruhusu maisha mazuri kwao na familia zao. Malipo sawa kwa kazi ya thamani sawa lazima pia yahakikishwe bila ubaguzi wa aina yoyote, na thamani inayo rekebishwa ili kutambua michango ya kijamii, siyo tuzo zinazozingatia soko. Mamlaka ya umma haipaswi kufanya akiba juu ya gharama za huduma za umma kwa kutumia wafanyakazi wasio na mafunzo wa bei rahisi au wafanyakazi wasiolipwa kama vile wafanyakazi wanaolipwa chini ya kiwango.

Sehemu ya IV.
Kwa nini: Kuhakikisha udhibiti wa kidemokrasia wa umma

Nchi zina wajibu wa kuhakikisha utoaji wa huduma bora za umma

29. Kama mbebaji wa wajibu chini ya sheria ya haki za binadamu, Serikali ina wajibu wa kuhakikisha utoaji wa huduma bora za umma kwa wote kulingana na viwango vya haki za binadamu na kanuni zilizotajwa hapo juu.

Kuelekea njia ya kweli ya umma na isiyo ya kibiashara kwa huduma za umma

30. Huduma za umma hutengenezwa, kupangwa, kusimamiwa, na kutolewa hadharani na hazitolewi na watendaji wa kibiashara. Chombo cha umma kina uwezo wa kuchukua mtazamo wa muda mrefu, na ni chini ya udhibiti wa umma wa kidemokrasia, uwajibikaji wa umma na ushiriki kutoka kwa umma.

31. Wakati kuna njia nyingi ambazo huduma bora za umma zinaweza kupangwa, daima zinamilikiwa, zina simamiwa, zina fadhiliwa na zinazotolewa kwa njia ya uwazi, shirikishi na ya kidemokrasia kwa maslahi ya umma. Wanawajibika kwa umma na chini ya udhibiti wa umma wa kidemokrasia na tathmini inayoendelea.

32. Watendaji wa kibiashara kama vile makampuni binafsi ya faida na makampuni binafsi ya usawa wanaona huduma za umma kama bidhaa zinazozalishwa na kuuzwa, ambayo husababisha motisha ya kushindana na taasisi za umma na kuongeza faida. Ulinzi wa maslahi yao wenyewe ni moja ya malengo yao ya msingi au motisha, na wanafanya kazi kulingana na mantiki ya soko, ambayo haiendani na asili ya msingi ya huduma za umma na utoaji wao kama manufaa ya umma. Kwa upande mwingine, huduma bora za umma hazipati faida na ziada yoyote, inapotumika, inarejeshwa tena katika huduma au katika huduma zingine zinazohusiana na umma kwa manufaa ya umma, kuboresha ubora wa huduma na upatikanaji, kulipa wafanyakazi mshahara mzuri, kutoa mafunzo, na kulinda mazingira.

Kuwezesha juhudi za jamii

33. Utoaji wa jamii, ambao ni tofauti sana katika malengo na shughuli zake kutoka kwa utoaji wa kibiashara, mara nyingi una jukumu muhimu katika kuhakikisha huduma muhimu katika sehemu nyingi za dunia. Serikali na mamlaka nyingine za umma zinaweza kufanya kazi pamoja na jumuiya za mitaa na mashirika ya kijamii, kutekeleza majukumu yao ya kurekebisha na kusimamia utoaji wa jamii ili kufikia huduma bora za umma, wakati waki heshimu michango ya jamii, pamoja na kuhakikisha jamii ina rasilimali za kutekeleza kazi hiyo.

Kudumisha udhibiti wa umma wa kidemokrasia juu ya kufanya kidijitali, ununuzi na usimamizi wa data

34. Kufanya kazi kidijitali na akili bandia vimekuwa vikibadilisha jinsi huduma za umma zinavyo fanya kazi kwa watumiaji na wafanyakazi ambao hutoa huduma za umma. Wakati teknolojia za dijitali zinaweza kucheza, katika hali sahihi na kwa udhibiti wa kutosha na uangalizi, jukumu nzuri, teknolojia mpya za dijitali katika huduma za umma hazipaswi kuzidisha mgawanyiko uliopo wa kidijitali, ambayo huongeza ubaguzi wa vikundi vilivyotengwa na watu binafsi, au kuongeza athari mbaya za mazingira, hasa kama matokeo ya uhifadhi wa data na uhamisho, lakini kusaidia kuboresha huduma. Teknolojia za kidijitali zinapaswa kuongozwa na kudhibitiwa na umma wakati wote na haipaswi kuwa gari au kutoa motisha kwa kubinafsisha huduma na mambo muhimu ya huduma za umma.

35. Teknolojia za kidijitali na zana zinapaswa kutumika tu ambapo zinaboresha utoaji wa huduma za umma, kulingana na ilani hii, na wapi, hii inapaswa kuwa na udhibiti wa umma wa kidemokrasia, kanuni na usimamizi, kuhakikisha usimamizi sawa wa kidemokrasia wa maudhui ya huduma, na kuhakikisha usalama na faragha na haki juu ya data. Zaidi ya hayo, Nchi lazima zihakikishe kwamba miundombinu inayotumiwa kukusanya, kuhifadhi, ku-chakata na kutumia data pamoja na kutoa huduma huwekwa chini ya udhibiti wa umma.

36. Lazima kuwe na uwazi katika ununuzi na mikataba ya bidhaa na huduma muhimu ili kuendesha huduma za umma. Data zote za umma zinapaswa kuhifadhiwa kwa usalama, kwa uwajibikaji na kulinda faragha na haki za binadamu za waliotoa data.