

**1. Kontroll & övervakning, mycket låg nivå av diskretion, okvalificerat jobb vs. professionellt arbete** (inga möjligheter att påverka arbetet) – de största stressfaktorerna för anställda på teletjänstcentraler

- Främja normerna som slås fast i UNIs Call Center-stadga samt i UNI Telekom/ETNO-stadgan
- Bättre utbildning medför även fördelar för företagen
- Diskutera möjliga lösningar med UNIs medlemsförbund

**2. Internationella normer för Call Center**

- Två organisationer skall kontaktas: ILO och SA (Social Accountability International)
- UNIs Call Center-stadga, UNI Telekom/ETNO-stadgan och ACTUs Call Center-stadga kan tjäna som utgångspunkt för utvecklandet av internationella normer.

**3. Databas om Call Center**

- Utveckla en interaktiv och flerspråkig databas om teletjänstcentraler som bland annat skall innehålla följande data:
  - Företagets namn
  - Hemland
  - Antalet anställda på världsnivå
  - Länder där företaget är verksamt
  - Antalet anställda i varje enskilt land
  - Fackliga kontakter
  - Bra/dålig arbetsgivare
  - Bra/dålig praxis
- Alla GUF och deras medlemsförbund skall ha tillgång till databasen för att hämta information
- Förslag till databas skall skickas till övriga intresserade GUF och till konferensdeltagarna för feedback

**4. Samarbete med övriga GUF**

- ITF har redan visat intresse av att samarbeta med UNI
- Den årliga aktionsmånaden (oktober) är ett utmärkt tillfälle för gemensamma aktioner med övriga GUF som deltar i databasen

**5. Främja globala ramavtal**

- Etablera konkret samarbete och gemensamma verksamheter bland UNIs sektorer för att organisera på teletjänstcentraler
- Identifiera företag inom sektorer eller gränsöverskridande sektorer där GUF organiserar och där vi kan arbeta gemensamt i syfte att få till stånd diskussioner om ett globalt ramavtal



## 6. Nätverk & Kommunikationer

- Utveckla en ny webbplats om facklig organisering på teletjänstcentraler som delas av alla sektorer och GUF med databasen som utgångspunkt
- Webbplatsen skall omfatta informationsutbyte via (exempelvis chatrum), med nyhetssidor, kontakter, länkar etc.
- Granska pressarbetet
- Främja användning av ILOs nätverk Solicomm för att nå målet att alla UNIs medlemsförbund i utvecklingsländerna skall vara online
- Utgivande av en organiseringshandbok som innehåller succéhistorier och ger tips om verktyg och andra hjälpmedel om facklig organisering på teletjänstcentraler på engelska, franska, spanska och portugisiska
- Årlig aktionsmånad – fästa strålkastarljuset på våra organiseringsåtgärder, inklusive skicka ut nyhetsblad, använda dekaler och hjälpa till med medlemsförbundens egna organiseringsverksamheter
- Konferenser vartannat år och kurser (alternerat) under aktionsmånaden för att organisera anställda på teletjänstcentraler
- *Konferensen* skall endast koncentreras på en eller två frågor
- *Kurser* med inriktning på praktik: teoretiska övningspass blandat med praktiska övningar i samarbete med våra medlemsförbund. (Efter lite teori får deltagarna hjälpa till i rekryteringskampanjer som drivs av medlemsförbunden. Detta skulle bidra till att främja praktisk internationell solidaritet).