

# **CODI ÈTIC DEL SERVEI PÚBLIC DE CATALUNYA**

**Setembre 2017**



## Comitè per a l'Elaboració del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya

### Presidència del Comitè

**Àngel Castiñeira Fernández**, Doctor en Filosofia. Professor del Departament de Ciències Socials d'ESADE (Universitat Ramon Llull).

### Persones expertes en l'àmbit de l'ètica i la integritat públiques

**Adrià Albareda Sanz**, Investigador de l'Institute of Public Administration of Leiden University (Països Baixos)

**Xavier Antich i Valero**, doctor en Filosofia. Professor titular de la Facultat de Lletres de la Universitat de Girona.

**Agustí Cerrillo i Martínez**, catedràtic de Dret administratiu de la Universitat Oberta de Catalunya.

**Begoña Roman Maestre**, Doctora en filosofia. Professora de la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona

**Núria Terribas Sala**, llicenciada en Dret. Jurista, especialitzada en bioètica

**Francesc Torralba i Roselló**, Doctor en Filosofia i Doctor en Teologia i Catedràtic de la Universitat Ramon Llull

### Representants de les administracions públiques, les entitats i els agents socials

**Meritxell Masó i Carbó**, secretària general del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

**Ester Obach i Medrano**, secretària d'Administració i Funció Pública del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

**Jordi Foz Dalmau**, secretari de Transparència i Govern Obert del Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència

**Xavier Bernadí Gil**, en representació del Departament de Justícia

**José Ignacio Garcia Plata**, en representació del Departament d'Ensenyament

**Josep Ramon Morera Balada**, en representació del Departament de Salut

**Xavier Forcadell i Esteller**, en representació de les diputacions de Catalunya

**Joat Henrich i Ballester**, en representació de l'Associació Catalana de Gestió Pública

**Michael Donaldson**, en representació de la Federació de Municipis de Catalunya (FMC)

**Albert Guilera i Planes**, en representació de l'Associació Catalana de Municipis (ACM)

**Josep M. Vilalta Verdú**, en representació de l'Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACUP)

**Xesús B. González López**, en representació del sindicat Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CCOO)

**Carles Villalante i Sirvent**, en representació del sindicat Unió General de Treballadors de Catalunya (UGT).

**David Caño i Cargol**, en representació de la Intersindical Alternativa de Catalunya.

**Olinda Anía Lafuente**, funcionària del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge, a qui correspon la **Secretaria del Comitè**

# INDEX

## **I. Valors inherents al servei públic.**

## **II. Valors relacionats amb l'actuació del servidor públic.**

## **III. Valors vinculats a les dimensions relacionals dels servidors públics.**

III.1 La relació i el tracte amb les persones.

III.2 Les relacions inter i intra-organitzatives.

III.3. La relació amb els responsables polítics.

III.4 La relació amb els grups d'interès.

III.5 En relació amb l'accés i el tractament de la informació.

III.6 La relació amb els mitjans de comunicació.

III.7 La relació amb l'entorn sociocultural i mediambiental.

## **IV. Valors de les organitzacions responsables del servei públic**

## **I. Valors inherents al servei públic**

Entenem el servei públic com aquell conjunt d'activitats i prestacions que tenen per finalitat atendre i satisfer de manera regular i constant les necessitats individuals i col·lectives considerades d'interès general i de responsabilitat de les administracions públiques de Catalunya, sense perjudici de qui les faci efectives.

Considerem que un servei públic de qualitat que contribueix a millorar el benestar de la gent i a fer progressar el país té com a inherents els valors ètics següents:

### **1. Responsabilitat envers el bé comú:**

L'activitat del servei públic implica assumir una alta dedicació i compromís i la màxima responsabilitat envers el bé comú.

### **2. Centralitat de les persones:**

L'exercici del servei públic s'ha d'orientar i concebre des de la perspectiva de l'interès i necessitats de les persones, posant-les sempre en el centre de l'acció i priorititzant les més vulnerables.

### **3. Objectivitat i imparcialitat :**

El servei públic s'ha de dur a terme de manera diligent, objectiva, imparcial, justa, respectuosa i personalitzada.

### **4. Professionalitat i eficàcia:**

El servei públic s'ha de fonamentar en la professionalitat i qualitat tècnica, així com l'eficàcia i eficiència en el seu acompliment.

### **5. Innovació i participació:**

El servei públic ha d'incorporar la capacitat de lideratge, el treball en equip i col·laboratiu, la innovació i ha d'afavorir la participació i el retiment de comptes.

### **6. Obertura i accessibilitat de les organitzacions del servei públic:**

El servei públic requereix un context d'organitzacions digitals, en xarxa, obertes, accessibles, transparents, humanitzades, i preparades per adaptar-se i respondre a les necessitats canviants de les persones i de la societat .

## II. Valors relacionats amb l'actuació del servidor públic

Les persones que integren el servei públic de Catalunya han de tenir com a propis un conjunt de valors en la seva tasca professional. Aquests valors, independentment de l'activitat, el sector i la posició que ocupin en l'organització, són: **vocació de servei, professionalitat i confiança pública**

### 1. Vocació de servei

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca amb:

- a. actitud de servei, d'atenció i d'ajuda a les persones i orientat al bé comú.
- b. compromís, implicant-se en el servei i perseverant davant les dificultats.
- c. probitat, mantenint rectitud moral i honorabilitat.
- d. sensibilitat, amb voluntat de comprendre la realitat i les persones amb les que es relaciona així com les seves circumstàncies, tot mantenint una actitud atenta i amable.
- e. orientació a resultats, cercant la consecució dels objectius de forma eficient i eficaç.
- f. pro activitat, mostrant-se obert a adaptar, en la mesura del possible, els paràmetres de la seva tasca al context concret, per a assolir un millor servei públic.

### 2. Professionalitat

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca amb:

- a. competència, d'acord amb els coneixements, habilitats i aptituds requerits per a la seva actuació professional i aplicant les accions formatives rebudes.
- b. dedicació envers les seves funcions.
- c. honestedat, demostrant honradesa i subjecció al deure en les seves actuacions.
- d. rigor, tenint cura de la qualitat de l'activitat realitzada.
- e. responsabilitat, avaluant i retint comptes de la seva tasca.
- f. excel·lència, cercant l'òptim i la millora contínua i.
- g. exemplaritat, podent esdevenir model i referent per altres.

### 3. Confiança pública:

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca amb:

- a. imparcialitat, entesa com a desinterès subjectiu i equanimitat; i sense cap tipus de discriminació.
- b. objectivitat, tractant els fets i les dades amb independència de les valoracions personals.
- c. transparència, podent exposar i explicar les seves accions sempre que sigui necessari.
- d. integritat, actuant d'acord amb l'ordenament jurídic, essent incorruptibles i denunciant pràctiques reprovables.
- e. lleialtat institucional, alineant les seves actuacions amb les polítiques públiques i directrius estratègiques de la institució.
- f. legitimitat, d'acord als principis democràtics.

### **III. Valors vinculats a les dimensions relacionals dels servidors públics**

#### **III.1 La relació i tracte amb les persones**

Un correcte servei públic requereix prioritzar el respecte a les persones i els seus drets, la qualitat del tracte donat i del servei ofert, tot fomentant la seva participació.

##### **Respecte a les persones i els seus drets**

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Actuant sempre des del màxim respecte a la dignitat de la persona, als seus drets i llibertats.
- b. Fent una aplicació de la norma, procediment o protocol, des del respecte a la diversitat i sense discriminació per raó de naixement, ètnia, gènere, edat, estètica, religió, orientació sexual, opinió, condició social, diversitat funcional o altres.
- c. Atenent les demandes de les persones amb igualtat, evitant atorgar cap tracte de favor per qualsevol causa o circumstància.
- d. Respectant les opcions individuals de la persona i el seu dret a prendre les pròpies decisions, sempre que sigui possible i sense imposar l'opció més estandarditzada per defecte.
- e. Preservant escrupolosament l'ús de les dades personals confidencials a les quals tingui accés en la prestació del servei.

##### **Qualitat del tracte**

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Prestant servei a les persones sempre des de la proximitat en el tracte, la voluntat d'ajut i suport i generant confiança i col·laboració entre elles i l'administració.
- b. Escoltant, amb correcció, amabilitat i sensibilitat, especialment atenent el grau de vulnerabilitat de les persones, les raons del ciutadà en la defensa dels seus interessos i acollint les seves demandes sempre que es pugui.
- c. Facilitant la informació adequada al seu interlocutor, atenent especialment les seves necessitats.
- d. Informant, facilitant i orientant les persones, en relació als canals adients per a formular queixes o suggeriments de millora del servei i/o per a qualsevol sol·licitud.
- e. Vetllant per la seguretat i la protecció de les persones, amb especial cura cap a aquelles amb diversitat funcional
- f. Fomentant serveis accessibles tant pel que fa al seu ús, com a la informació que es faciliti en relació a aquests serveis.

## Qualitat del servei

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Oferint un servei àgil i diligent a la resolució de la sol·licitud plantejada o servei demandat.
- b. Afavorint una resposta integral, evitant la fragmentació.
- c. Gestionant adequadament el temps d'atenció a les persones, reduint els temps d'espera en la mesura del possible i preservant sempre la qualitat del servei.
- d. Simplificant i facilitant la gestió sempre que sigui factible, evitant la reiteració de tràmits.
- e. Atenent les consultes rebudes o derivant a la via deguda aquelles que no s'hagin canalitzat adequadament.
- f. Complint amb els terminis de resposta establerts, tant si la comunicació és oral com escrita, i justificant els motius del retard en cas que es produeixi.
- g. Facilitant i fomentant la participació ciutadana en el disseny, execució i avaluació dels serveis públics.



## III.2 Les relacions intra i inter organitzatives

Les relacions intra-organitzatives<sup>1</sup> i les relacions inter-organitzatives<sup>2</sup> es regiran pels principis de lleialtat, de respecte al camp competencial institucional i de compromís democràtic; i pels principis de col·laboració, cooperació i coordinació, tenint sempre com objectius finals l'interès general i el bé comú.

A més, la innovació i la millora del servei públic, tant en termes d'eficàcia com de qualitat, exigeixen avui en dia el treball col·laboratiu i en xarxa i la pràctica de l'intercanvi constructiu d'idees entre organitzacions diferents.

### **Lleialtat institucional, respecte al camp competencial i compromís democràtic**

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca:

- a. Actuant d'acord amb el principi de lleialtat institucional, entès com el compromís democràtic de col·laboració mútua en relació amb l'interès general.
- b. Duent a terme les funcions assignades amb la màxima responsabilitat i contribuint amb la seva actuació a servir l'interès general i a mantenir i reforçar la confiança de la ciutadania envers el servei públic.
- c. Desenvolupant les seves funcions amb bona fe i neutralitat ideològica, prenent consciència de la transversalitat de les polítiques públiques.
- d. Respectant l'exercici legítim de les respectives competències de cada organització i/o d'altres unitats.
- e. Tenint en compte i, quan escaigui, ponderant tots els interessos implicats en l'exercici de les funcions.
- f. Essent responsables en les seves manifestacions públiques, atenint-se al principi de veracitat i a la resta de valors que guien aquest codi.

### **Col·laboració, cooperació i coordinació**

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca:

- a. Compartint el coneixement expert en la matèria.
- b. Prestant la cooperació i l'assistència actives que les altres organitzacions puguin requerir per a l'exercici de les seves competències
- c. Participant activament en equips o espais de treball col·laboratiu, contribuint a generar un clima favorable a l'assoliment dels objectius fixats sense que el treball en equip pugui implicar la dilució de responsabilitats.
- d. Facilitant als altres el desenvolupament de les seves funcions i respectant l'àmbit competencial de cadascú.

---

<sup>1</sup> Entre servidors públics o bé entre òrgans i unitats d'una mateixa organització.

<sup>2</sup> Entre servidors públics de diferents organitzacions de Catalunya o entre organitzacions catalanes i d'altres.

- e. Fent un ús adequat i responsable dels recursos públics per al correcte desenvolupament de les seves funcions i únicament per a finalitats orientades al servei públic i a l'interès general.

### **III.3. La relació amb els responsables polítics**

El bon servei a la ciutadania pressuposa un alt nivell de qualitat institucional i per això es necessari és *l'alineament amb les polítiques públiques i una bona relació basada en la confiança* entre els servidors públics i els responsables polítics.

#### **Alineament amb les polítiques públiques**

El servidor públic ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Actuant amb lleialtat institucional, alineant les seves actuacions amb les polítiques públiques i les directrius estratègiques de la institució.
- b. Actuant amb imparcialitat, diligència i eficiència, independentment de l'afinitat ideològica que tingui amb els polítics designats per governar les institucions.

#### **Bona relació i confiança**

El servidor públic han de desenvolupar la seva tasca

- a. Assistint tècnicament amb la seva experiència i el seu coneixement els responsables polítics.
- b. Tractant els responsables polítics amb professionalitat, honestedat i respecte i cortesia.
- c. Actuant amb la discreció necessària pel que fa a la informació derivada de les relacions personals i professionals.

### **III.4 La relació amb els grups d'interès**

Els servidors públics de Catalunya en les seves relacions amb aquelles persones o grups que volen influir en les decisions públiques han de tenir en compte els valors d'objectivitat i bona relació i de transparència.

#### **Objectivitat i bona relació**

El servidor públic ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Aplicant les regles que garanteixin la imparcialitat en l'exercici de llurs funcions i, en particular, les previsions relatives als conflictes d'interès.
- b. Facilitant als grups d'interès l'exercici dels seus drets i la seva col·laboració en la definició i l'aplicació de les polítiques públiques.
- c. Mantenint un diàleg fluid i constructiu amb els grups d'interès.

#### **Transparència**

El servidor públic ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Observant els codis de conducta i els protocols d'actuació aplicables a les relacions entre els servidors públics i els grups d'interès, i en particular pel que fa a les obligacions d'inscripció.
- b. Deixant constància dels contactes mantinguts amb els grups d'interès, conservant els documents que aquests els puguin lliurar i, en tot cas les propostes normatives.
- c. Posant en coneixement dels òrgans competents les irregularitats o infraccions de que tinguin constància en aquest àmbit.

### **III.5 En relació amb l'accés i el tractament de la informació**

Les persones que integren el servei públic de Catalunya han d'actuar amb transparència en l'exercici de les seves funcions facilitant l'accés a la informació més general possible, fent-ne un ús apropiat i preservant la confidencialitat quan escaigui.

#### **Transparència en l'activitat pública**

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Promovent una cultura global de la transparència sense ocultar informacions d'interès general.
- b. Facilitant l'accés a la informació sol·licitada per part de la ciutadania o dels altres servidors públics, a través dels canals habilitats.
- c. Oferint informació actualitzada, objectiva, veraç, completa, útil i comprensible.
- d. Vetllant perquè la informació se subministri en el menor termini possible i en formats accessibles, oberts i reutilitzables.
- e. Fent un ús responsable, apropiat i desinteressat de la informació a què hagi tingut accés en l'exercici de les seves funcions i responsabilitats i evitant treure'n profit personal o per a terceres persones.
- f. Essent curós en la conservació dels documents o informació pública en qualsevol suport. Aquest capteniment l'han de mantenir fins i tot un cop finalitzada la seva relació amb el servei públic.

#### **Confidencialitat**

El servidor públic ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Facilitant l'accés a la informació amb la prèvia ponderació de l'interès públic en la divulgació i els drets i interessos protegits, tenint en compte, si escau, el consentiment de les persones interessades.
- b. Aplicant les limitacions a l'accés a la informació d'acord amb llur finalitat, segons les circumstàncies de cada cas concret i interpretant-les sempre de manera restrictiva en benefici de la transparència.
- c. Mantenint el secret o la reserva de la informació i evitant la seva difusió segons el que preveu la legislació vigent i en cap cas per salvaguardar interessos no previstos en ella.
- d. Accedint només a aquella informació estrictament necessària per al correcte exercici de les seves funcions i responsabilitats.
- e. Adoptant les mesures necessàries per garantir la integritat, seguretat i confidencialitat de la informació al seu abast i fent un ús responsable dels recursos de què disposa per a la gestió de la informació.

### **III.6 La relació amb els mitjans de comunicació**

En la relació amb els mitjans de comunicació, els servidors públics, d'acord amb el seu grau de responsabilitat han de vetllar per la veracitat de la informació que pugui ser sensible i donant un tracte equitatiu a tots els mitjans de comunicació, preservant sempre la llibertat d'expressió.

#### **Veracitat i cura de la informació**

El servidor públic ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Informant als mitjans de comunicació sobre les polítiques públiques que es duen a terme de manera clara, imparcial, puntual, veraç i objectiva.
- b. Essent especialment curós amb aquelles informacions que afectin grups vulnerables i que puguin contribuir a la seva estigmatització social.

#### **No discriminació i llibertat d'expressió**

El servidor públic ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Tractant sense discriminació ni privilegis els diferents mitjans de comunicació en la gestió de la informació sobre aspectes d'interès general.
- b. Respectant la llibertat d'expressió, així com la crítica que els mitjans puguin exercir envers l'activitat pública.
- c. Preservant els protocols exigibles a una política de transparència en la relació amb els mitjans de comunicació, incloent el torn obert de preguntes a les rodes de premsa.

## **III.7 La relació amb l'entorn sociocultural i la sostenibilitat mediambiental**

Les persones que integren el servei públic de Catalunya han de prendre consciència de l'impacte sociocultural i mediambiental que poden tenir la seva actuació i decisions.

### **Entorn sociocultural**

El servidor públic ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Prioritzant i fent un ús correcte de la llengua catalana i aranesa, tot respectant la diversitat lingüística i cultural.
- b. Fomentant la inclusió i participació de totes les persones en la vida sociocultural del país.
- c. Preservant, fomentant i valoritzant la cultura i el patrimoni sociocultural en tota actuació de la que en siguin responsables.

### **Sostenibilitat mediambiental**

El servidor públic de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca

- a. Utilitzant de manera eficient i responsable els recursos materials posats al seu abast i en cap cas per a finalitats personals.
- b. Reduint la generació de residus i d'emissions contaminants i promovent la reutilització i el reciclatge.
- c. Fomentant i respectant les mesures ecològiques, d'estalvi energètic i en general de protecció del medi ambient.

## IV. Valors de les organitzacions responsables del servei públic

La qualitat dels serveis i la feina del servidor públic venen condicionades per l'ètica organitzativa, la suficiència dels recursos esmerçats i les condicions de treball en les organitzacions. Per aquest motiu, les entitats que presten serveis públics han de desenvolupar la seva tasca **amb condicions de treball dignes, tracte respectuós, igualtat d'oportunitats, espais de participació, suficiència de recursos i retiment de comptes:**

- a. Garantint unes condicions de treball dignes i justes pel que fa a retribució, jornada de treball, conciliació i entorn saludable, afavorint l'estabilitat.
- b. Donant un tracte respectuós i equitatiu als servidors públics de l'entitat.
- c. Fonamentant l'accés a qualsevol lloc de treball i el desenvolupament professional en els principis de publicitat, igualtat d'oportunitats, mèrit i capacitat.
- d. Facilitant i fomentant espais de participació dels servidors públics per a la millora de la qualitat del servei.
- e. Garantint la suficiència de professionals i de recursos materials per a la correcta prestació del servei.
- f. Actuant amb transparència i impulsant la cultura de retiment de comptes, internament i externa.
- g. Facilitant l'existència de mecanismes de denúncia en cas de pràctiques reprovables i protegint els alertadors.