

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 compliment.

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-organitzatives¹ i les relacions inter-organitzatives² 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.

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

² 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.