

Codi ètic del servei públic

Prodeca

ÍNDEX

1	Introducció	P.6
---	-------------	-----

2	Característiques del Codi	P.6
---	---------------------------	-----

3	Destinatari del Codi	P.7
---	----------------------	-----

4	Objectius del Codi	P.7
---	--------------------	-----

5	Valors inherents al servei públic	P.8
---	-----------------------------------	-----

5.1.	Responsabilitat envers el bé comú	P.8
5.2.	Centralitat de les persones	P.8
5.3.	Objectivitat i imparcialitat	P.8
5.4.	Professionalitat, eficàcia i eficiència	P.8
5.5.	Lideratge, innovació, col·laboració, participació i retiment de comptes	P.9
5.6.	Obertura i accessibilitat de les organitzacions del servei públic	P.9

6	Valors relacionats amb l'actuació dels servidors públics	P.10
---	--	------

6.1.	Vocació del servei	P.10
6.2.	Professionalitat	P.10
6.3.	Confiança pública	P.11

ÍNDEx

7 La relació i el tracte amb les persones P.12

7.1.	Respecte a les persones i als seus drets	P.12
7.2.	Qualitat del tracte	P.12
7.3.	Qualitat del servei	P.13

8 Les relacions intraorganitzatives i interorganitzatives P.15

8.1.	Lleialtat al servei públic, respecte al camp competencial i compromís democràtic	P.15
8.2.	Col·laboració, cooperació i coordinació	P.15

9 La relació amb els càrrecs polítics i el personal directiu P.17

9.1.	Alineament amb les polítiques públiques	P.17
9.2.	Bona relació i confiança	P.17

10 La relació amb els grups d'interès P.18

10.1.	Objectivitat i bona relació	P.18
10.2.	Transparència	P.18

11 En relació amb l'accés i la gestió de la informació pública P.19

11.1.	Transparència en l'activitat pública	P.19
11.2.	Confidencialitat i cura de la informació	P.19

ÍNDEX

12 La relació amb els mitjans de comunicació P.21

- | | | |
|-------|--|------|
| 12.1. | Veracitat i cura de la informació | P.21 |
| 12.2. | No-discriminació i llibertat d'expressió | P.21 |

13 La relació amb l'entorn sociocultural i la sostenibilitat mediambiental P.22

- | | | |
|-------|------------------------------|------|
| 13.1. | Entorn sociocultural | P.22 |
| 13.2. | Sostenibilitat mediambiental | P.22 |

14 Valors de les organitzacions responsables del servei públic P.23

1. Introducció

La Resolució 306/XI del Parlament de Catalunya de 6 d'octubre de 2016 instava el Govern, entre altres punts, a elaborar el Codi ètic del servei públic de Catalunya. El Govern, mitjançant l'Ordre GAH/297/2016, de 27 d'octubre, va constituir el Comitè per a l'Elaboració del Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya. De 2017 a 2020, el Comitè va treballar en redactar una versió definitiva del Codi que es va aprovar per unanimitat. El present codi s'adequa al codi tipus aprovat per **l'Acord de Govern 164/2021, de 26 d'octubre**, d'adopció del Codi ètic del servei públic de Catalunya per part del Govern de la Generalitat i l'Administració de la Generalitat i les entitats del seu sector públic.

2. Característiques del Codi

Aquest Codi es caracteritza per:

1. Ser inspirador i pedagògic a fi de contribuir a la millora de les pràctiques associades al servei públic
2. Ser fruit de la col·legialitat i ha estat aprovat per unanimitat. Tots els membres del Comitè i diverses institucions i persones expertes han intervingut en la redacció dels apartats del Codi i, posteriorment, en el procés d'esmenes.
3. Ser sintètic, fàcil de consultar, breu i condensa els aspectes bàsics que orienten la manera de prestar el servei públic
4. Ser un codi marc transversal a totes les modalitats de servei públic.
5. Ser un codi orientador de valors i principis. Les pràctiques concretes que regeixen el comportament dels servidors públics es troben incloses en el Codi de Conducta de PRODECA i el Codi de Conducta dels Alts Càrrecs de PRODECA.

3. Destinataris del Codi

Aquest Codi ètic va dirigit a totes les persones que realitzen una tasca de servei públic a Catalunya i generar un estàndard comú d'alta qualitat en la manera de concebre i exercir el servei públic a PRODECA.

4. Objectius del Codi

El Codi ètic fou redactat amb unes aspiracions i objectius:

1. Ser un punt de partida per a l'activitat del sector públic.
2. Ser útil, una eina pràctica que guiï l'actuació diària dels servidors públics envers el bé comú i que orienti la ciutadania sobre què pot demanar i esperar del servei públic.
3. Ser dinàmic, modificable i revisable d'acord amb els mateixos canvis i innovacions que les societats democràtiques avançades incorporin en la manera de concebre i aplicar les noves modalitats de servei públic
4. Servir de referent per a l'elaboració dels codis ètics específics d'aquells sectors i entitats que encara no en tenen un de propi.

5. Valors inherents al servei públic

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

5.1. Responsabilitat envers el bé comú

L'activitat de servei públic implica assumir la màxima responsabilitat envers la promoció del bé comú des del respecte escrupolós als drets humans i sense cap tipus de discriminació per raó de la diversitat de les persones. La visió del bé comú ha de ser àmplia i global, de manera que es tinguin en compte els impactes de les actuacions no només a Catalunya sinó també a l'estranger.

5.2. Centralitat de les persones

L'exercici del servei públic s'ha d'orientar i concebre des de la perspectiva de l'interès, els drets i les necessitats de les persones a les quals s'adreça, considerant-les en totes les seves dimensions i situant-les sempre en el centre de l'acció. Per fer-ho, cal promoure el diàleg i la deliberació amb elles, prioritzant les persones en situació de vulnerabilitat i relacionant-s'hi de manera respectuosa i personalitzada, i assegurant les mesures d'igualtat efectiva necessàries per garantir l'accessibilitat, la inclusió i la no-discriminació.

5.3. Objectivitat i imparcialitat

El servei públic s'ha de dur a terme de manera diligent i justa, sense supeditar-lo a prejudicis i tractes de favor, procurant la justícia, l'equitat i la igualtat d'oportunitats.

5.4. Professionalitat, eficàcia i eficiència

El servei públic s'ha de fonamentar en la qualitat tècnica i humana, en l'acompliment de les seves finalitats i en l'ús adient dels recursos.

5.5. Lideratge, innovació, col·laboració, participació i retiment de comptes

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

5.6. Obertura i accessibilitat de les organitzacions del servei públic

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

6. Valors relacionats amb l'actuació dels servidors públics

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 són la vocació de servei, la professionalitat i la confiança pública.

6.1. Vocació de servei

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca amb:

- a. Actitud de servei, d'atenció i d'ajuda a les persones, sempre orientada al bé comú.
- b. Compromís, implicant-se en el servei i perseverant davant les dificultats.
- c. Probitat, rectitud moral i honorabilitat.
- d. Sensibilitat i empatia, amb voluntat de comprendre la realitat i les persones amb qui es relacionen i tenint en compte les seves circumstàncies i necessitats.
- e. Orientació a resultats, cercant la consecució dels objectius de manera eficient i eficaç.
- f. Pro activitat i actitud positiva per innovar, anticipar i adaptar, en la mesura que sigui possible, els paràmetres de la seva tasca al context concret, a fi d'assolir un servei públic millor.

6.2. Professionalitat

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca amb:

- a. Competència, d'acord amb els coneixements, les habilitats i les aptituds requerits per a la seva actuació professional i aplicant les accions formatives rebudes.
- b. Dedicació i idoneïtat envers el desenvolupament de les seves funcions.
- c. Honestedat, honradesa i subjecció al deure en les seves actuacions.
- d. Rigor, tenint cura de la qualitat de l'activitat realitzada.
- e. Responsabilitat, avaluant i retent comptes de la seva tasca.
- f. Excel·lència, cercant la solució òptima i la millora contínua.
- g. Exemplaritat, per poder esdevenir model i referent per als altres.

6.3. Confiança pública

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca amb:

- a. Imparcialitat, entesa com a desinterès subjectiu i equanimitat, i sense cap tipus de discriminació o tracte de favor, assegurant la justícia, la igualtat de tracte i d'oportunitats i el respecte pels drets de totes les persones.
- b. Objectivitat, tractant els fets i les dades amb independència de les valoracions o prejudicis personals.
- c. Transparència, amb la possibilitat d'exposar i explicar les seves accions sempre que s'escaigui.
- d. Integritat, actuant d'acord amb l'ordenament jurídic i els valors ètics i socials, sent incorruptibles i alertant de les pràctiques reprovables.
- e. Lleialtat a la institució, ajustant les seves actuacions a les polítiques i directrius estratègiques de PRODECA.

7. La relació i el tracte amb les persones

Prestar correctament un servei públic comporta prioritzar el respecte a les persones i als seus drets, la qualitat del tracte que se'ls dona i del servei que se'ls ofereix, i el foment de la seva participació.

7.1. Respecte a les persones i als seus drets

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Actuant sempre des del màxim respecte a la dignitat de la persona i 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 fets diferencials.
- c. Atenent les demandes de les persones amb equitat, assegurant la igualtat de tracte i d'oportunitats, evitant atorgar cap tracte de favor per qualsevol causa o circumstància.
- d. Respectant les opcions individuals de les persones i el seu dret a prendre les pròpies decisions, sempre que sigui possible i sense imposar, per defecte, l'opció més estandarditzada.
- e. Fent un ús escrupolós de les dades personals a les quals tinguin accés en la prestació del servei.
- f. Vetllant per la prevenció de qualsevol forma d'assetjament sexual, d'assetjament per raó de sexe, o d'assetjament per raó d'orientació sexual, expressió o identitat de gènere, així com tenint una actuació diligent quan se'n detecti un cas mitjançant els instruments i mecanismes vigents.

7.2. Qualitat del tracte

Els servidors públics a PRODECA han 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, generant confiança i col·laboració entre elles i l'Administració.
- b. Escoltant, amb correcció, empatia, amabilitat i sensibilitat, i atenent especialment el grau de vulnerabilitat de les persones, les raons dels ciutadans en la defensa dels

seus interessos i acollint les seves demandes.

c. Facilitant la informació adequada i adaptada als interlocutors, atenent especialment les seves necessitats i tenint en compte les seves capacitats comunicatives i de comprensió.

d. Informant i orientant les persones sobre els canals adients per formular queixes o suggeriments de millora del servei o fer qualsevol sol·licitud.

e. Vetllant per la seguretat i la protecció de les persones, amb una especial cura de les persones amb diversitat funcional.

f. Fomentant els serveis accessibles, tant pel que fa al seu ús com a la informació que es faciliti en relació amb aquests serveis, tenint en compte aspectes com el llenguatge inclusiu, mecanismes informatius complementaris als virtuals en casos de bretxa digital, i serveis d'interpretació i videointerpretació, entre d'altres.

g. Fent visible, per a les persones usuàries, el procediment de les demandes que s'atenen, la gestió i la resolució, de manera aclaridora i concreta, i evitant un llenguatge digital complex que pugui suscitar interpretacions errònies.

h. Promovent el disseny universal o inclusiu dels serveis digitals, afavorint entorns senzills i de fàcil accés per a tothom, tant pel que fa a l'ús com a la informació que s'hi faciliti.

7.3. Qualitat del servei

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

a. Oferint un servei àgil i diligent a la resolució de la sol·licitud plantejada o servei demanat, anticipant-se de forma proactiva a les necessitats de les persones quan sigui possible.

b. Afavorint una resposta integral que minimitzi la fragmentació del servei.

c. Gestionant adequadament el temps d'atenció a les persones, reduint els temps d'espera en la mesura que sigui possible i preservant sempre la qualitat del servei.

d. Complint amb els terminis de resposta establerts en la comunicació oral, escrita, en llengua de signes o a través del servei d'interpretació i de videointerpretació, i justificant els motius de retard en cas que es produeixi.

e. Simplificant i facilitant la gestió i evitant la reiteració de tràmits i la petició de dades o documents que ja estiguin en poder de l'Administració.

f. Atenent les consultes i propostes en relació amb el funcionament dels serveis

públics, o derivant-les a la via corresponent.

g. Facilitant i fomentant la participació i el diàleg amb la ciutadania, per detectar les necessitats i preferències, i contribuir a dissenyar, executar i avaluar els serveis públics.

8. Les relacions intraorganitzatives i interorganitzatives

Les relacions entre servidors públics d'una mateixa organització o entre els de diferents organitzacions, s'han de regir pels principis de lleialtat, de respecte al camp competencial institucional i de compromís democràtic, així com pels principis de col·laboració, cooperació i coordinació, tenint sempre com a objectius finals l'interès general i el bé comú.

8.1. Lleialtat al servei públic, respecte al camp competencial i compromís democràtic

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Actuant d'acord amb el principi de lleialtat al servei públic, 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, reportant irregularitats o pràctiques que no considerin ètiques.
- c. Desenvolupant les seves funcions amb bona fe, equitat, equanimitat i neutralitat política i ideològica.
- d. Prenent consciència de la transversalitat de les polítiques públiques i preservant la coherència entre les diferents polítiques.
- e. Respectant l'exercici legítim de les competències de cada organització i d'altres unitats.
- f. Tenint en compte i, quan escaigui, ponderant tots els interessos implicats en l'exercici de les funcions.
- g. Sent responsable en les seves manifestacions públiques, atenint-se al principi de veracitat i a la resta de valors que guien aquest Codi.

8.2. Col·laboració, cooperació i coordinació

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Compartint el coneixement expert en la matèria.
- b. Prestant la cooperació i l'assistència actives que qualsevol servidor públic pugui

requerir per a l'exercici de les seves funcions.

c. Participant activament en equips o espais de treball col·laboratiu i contribuint a generar un clima favorable a l'assoliment dels objectius fixats, sense que el treball en equip pugui implicar la no assumpció de les responsabilitats pertinents.

d. Fent un ús adequat i responsable dels recursos públics per desenvolupar correctament les seves funcions i únicament per a finalitats orientades al servei públic i a l'interès general.

9. La relació amb els càrrecs polítics i el personal directiu

El bon servei a la ciutadania pressuposa un alt nivell de qualitat institucional i per això és necessari l'alineament amb les polítiques públiques i una relació basada en la confiança entre els servidors públics, inclosos els alts càrrecs, electes i el personal directiu.

9.1. Alineament amb les polítiques públiques

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Actuant amb lleialtat al servei públic i alineant les seves actuacions amb les polítiques públiques i les directrius estratègiques de la institució.
- b. Actuant amb imparcialitat, diligència i eficiència.

9.2. Bona relació i confiança

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

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

10. La relació amb els grups d'interès

Els servidors públics a PRODECA, en les seves relacions amb les 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.

10.1. Objectivitat i bona relació

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Aplicant les regles que garanteixin la imparcialitat en l'exercici de les seves 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.

10.2. Transparència

Els servidors públics a PRODECA han 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, 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 què tinguin constància en aquest àmbit.

11. En relació amb l'accés i la gestió de la informació pública

Les persones que integren el servei públic de Catalunya han d'actuar amb transparència en l'exercici de les seves funcions facilitant i garantint l'accés a la informació pública, tenint en compte les limitacions al seu accés i preservant la confidencialitat quan escaigui.

11.1. Transparència en l'activitat pública

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- Promovent una cultura global de la transparència sense ocultar informacions d'interès general.
- Facilitant l'accés a la informació sol·licitada per la ciutadania o altres servidors públics, a través dels canals habilitats amb aquesta finalitat, respectant el principi d'accessibilitat universal.
- Oferint informació actualitzada, objectiva, veraç, completa, útil i comprensible.
- Vetllant perquè la informació se subministri en el termini més breu possible i en formats accessibles, oberts i reutilitzables.
- Atenent amb diligència les obligacions derivades dels procediments de retiment de comptes.

11.2. Confidencialitat i cura de la informació

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- Sent curosos en la conservació dels documents o la informació pública en qualsevol suport.
- Fent un ús responsable i apropiat de la informació a què hagin tingut accés en l'exercici de les seves funcions i responsabilitats i evitant treure'n profit personal o per a terceres persones.
- Mantenint el secret o la reserva de la informació i evitant-ne la difusió segons el que preveu la legislació vigent i en cap cas amb l'objectiu de salvaguardar interessos que no hi estiguin previstos.
- Accedint només a la informació estrictament necessària per exercir correctament

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.

f. Mantenint la confidencialitat de la informació que ha conegut per raó de les seves funcions un cop finalitzada la seva relació amb el servei públic, llevat que prevalgui el dret d'accés.

12. 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 i donar un tracte equitatiu a tots els mitjans de comunicació, preservant sempre la llibertat d'expressió.

12.1. Veracitat i cura de la informació

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Informant els mitjans de comunicació sobre les polítiques públiques que es duen a terme de manera clara, imparcial, puntual, veraç i objectiva.
- b. Sent curosos amb totes les informacions i especialment amb les que afectin grups de persones en situació de vulnerabilitat i que puguin contribuir a la seva estigmatització.

12.2. No-discriminació i llibertat d'expressió

Els servidors públics a PRODECA han 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.
- d. Procurant que les informacions que es donen als mitjans de comunicació sobre les polítiques públiques respectin el principi d'accessibilitat universal.

13. La relació amb l'entorn sociocultural i la sostenibilitat mediambiental

Els servidors públics han de prendre consciència de l'impacte sociocultural i mediambiental que pot tenir la seva actuació i les seves decisions.

13.1. Entorn sociocultural

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Prioritzant i fent un ús correcte de la llengua catalana i aranesa, i de la llengua de signes catalana, 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 fent valer la cultura i el patrimoni sociocultural en tota actuació de la qual en siguin responsables.

13.2. Sostenibilitat mediambiental

Els servidors públics a PRODECA han de desenvolupar la seva tasca:

- a. Utilitzant de manera eficient i responsable, i en cap cas per a finalitats personals, els recursos materials posats al seu abast.
- 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.

14. Valors de les organitzacions responsables del servei públic

La qualitat del servei públic i la feina dels servidors públics estan condicionades per l'ètica organitzativa, la suficiència dels recursos esmerçats i les condicions de treball en les organitzacions. Per aquest motiu, PRODECA, com a entitat que presta serveis públics ha 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.

PRODECA ha d'acomplir la seva missió:

- a. Disposant d'un model de governança, direcció i actuació ètiques que situïn les persones al centre de l'acció, promoguin la cohesió de les unitats que les componen, tinguin en compte la responsabilitat social de PRODECA i posin atenció a la realitat canviant de la societat a la qual serveixen.
- b. Garantint unes condicions de treball dignes i justes pel que fa a la retribució, la jornada laboral, la conciliació i l'entorn saludable, afavorint l'estabilitat.
- c. Donant un tracte respectuós i equitatiu als servidors públics de PRODECA.
- d. Fonamentant l'accés a qualsevol lloc de treball i el desenvolupament professional en els principis de publicitat, igualtat d'oportunitats, mèrit i capacitat.
- e. Facilitant i fomentant espais de participació dels servidors públics per millorar la qualitat del servei.
- f. Garantint la suficiència de professionals i de recursos materials perquè es presti correctament el servei.
- g. Actuant amb transparència i impulsant la cultura del retiment de comptes, internament i externa.
- h. Facilitant l'existència de mecanismes de denúncia en cas de pràctiques reprovables, incloent les situacions d'assetjament, i protegint les persones alertadores.