Codi ètic del servei públic de Catalunya

Un codi de valors comú a totes les persones involucrades en la provisió de serveis públics a Catalunya

Acord GOV/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.

Generalitat de Catalunya

Sumari

Presentació

Codi ètic del servei públic de Catalunya

1. Valors inherents al servei públic
- Responsabilitat envers el bé comú
- Centralitat de les persones
- Objectivitat i imparcialitat
- Professionalitat, eficàcia i eficiència
- Lideratge, innovació, col·laboració, participació i retiment de comptes
- Obertura i accessibilitat de les organitzacions del servei públic

2. Valors relacionats amb l'actuació dels servidors públics
- Vocació de servei
- Professionalitat
- Confiança pública

3. Valors vinculats a les dimensions relacionals dels servidors públics

3.1 La relació i el tracte amb les persones
- Respecte a les persones i als seus drets
- Qualitat del tracte
- Qualitat del servei

3.2 Les relacions intraorganitzatives i interorganitzatives
- Lleialtat al servei públic, respecte al camp competencial i compromís democràtic
- Col·laboració, cooperació i coordinació

3.3 La relació amb els càrrecs polítics i el personal directiu
- Alineament amb les polítiques públiques
- Bona relació i confiança

3.4 La relació amb els grups d'interès
- Objectivitat i bona relació
- Transparència

3.5 La relació amb l'accés i la gestió de la informació pública
- Transparència en l'activitat pública
- Confidencialitat i cura de la informació

3.6 La relació amb els mitjans de comunicació
- Veracitat i cura de la informació
- No-discriminació i llibertat d'expressió

3.7 La relació amb l'entorn sociocultural i la sostenibilitat mediambiental
- Entorn sociocultural
- Sostenibilitat mediambiental

4. Valors de les organitzacions responsables del servei públic

Presentació

Aquest **Codi ètic del servei públic de Catalunya** respon al **mandat** que el **Parlament de Catalunya** va fer al Govern de la Generalitat el mes d'octubre de 2016.

L'objectiu principal del Codi és **orientar l'actuació dels servidors públics**[1] **des de la clau dels valors**, reforçant d'aquesta manera la integritat de la seva actuació i contribuint així a impulsar la millora del servei públic, la millora de la qualitat democràtica, i la recuperació de la confiança de la ciutadania en les seves institucions.

Entenem el **servei públic** com el conjunt d'activitats i prestacions que tenen per finalitat preveure, 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.

En conseqüència, als efectes d'aquest Codi, són **servidors públics** tant les persones que treballen a les administracions i els sectors públics respectius, com les que treballen en organitzacions privades i entitats que fan efectius serveis públics per compte de les administracions, sense perjudici de quina sigui la seva posició, condició o règim jurídic de vinculació.

Aquest Codi no neix del no-res. En les darreres dècades hi ha hagut a Catalunya un compromís continuat per la millora ètica de l'activitat dels servidors públics que s'ha anat plasmant en un conjunt d'iniciatives d'ordre local i sectorial: redacció de documents i codis de conducta, formació, aplicació pràctica, recerca acadèmica i organització de congressos i jornades.

El **Comitè per a l'elaboració del Codi ètic del servei públic de Catalunya** fou creat per mitjà de l'Ordre GAH/297/2016 de la consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge, de 27 d'octubre de 2016. L'han format 22 persones: una en qualitat de president, sis persones expertes, catorze representants de les administracions públiques, de les entitats i els agents socials, i una en qualitat de secretària. La composició del Comitè responia a la voluntat d'establir un marc ètic del servei públic de Catalunya **vàlid per a totes les administracions públiques i organitzacions que presten serveis públics**.

La sessió constitutiva del Comitè va tenir lloc el 7 de setembre de 2016. Les tasques de redacció de la primera versió del Codi es van desenvolupar fins al juliol de 2017. El context polític i l'aplicació de l'article 155 de la Constitució per part del Govern de l'Estat van paralitzar la continuïtat dels treballs del Comitè.

[1] La versió lliurada pel Comitè es refereix a servidores públiques i servidors públics. Tanmateix, seguint els criteris de Política Lingüística (el masculí pot tenir un sentit no marcat, inclusiu d'homes i dones, si expressa un concepte que no faci referència a una persona concreta) i els del Parlament de Catalunya (que opta per no usar formes dobles per fer referència, de manera genèrica, a un càrrec, una professió o una condició personal), i tenint en compte que la legislació de l'àmbit fa referència als empleats públics, s'ha optat per emprar "servidor públic" i "servidors públics" a tot el text. També s'empra el masculí genèric quan es parla de ciutadans, alts càrrecs, càrrecs polítics, electes i personal directiu.

El projecte es va reprendre a l'octubre de 2019. Aleshores, el Comitè va obrir un període participatiu de **consultes** adreçat a institucions, entitats i persones expertes amb la finalitat d'incorporar esmenes i afegitons al text inicial redactat pel Comitè. D'aquestes consultes en va sortir una segona versió del Codi.

Posteriorment, al maig de 2020 es va dur a terme un **procés participatiu** de consulta obert als servidors públics de totes les administracions i organitzacions que presten serveis públics, entitats i ciutadania, mitjançant el portal participa.gencat.cat. El conjunt d'aportacions rebudes, admeses i acceptades pel Comitè ha permès millorar i completar la segona versió i obtenir un text definitiu del Codi amb la màxima legitimitat.

A continuació, en els apartats següents es presenten **cinc característiques generals del Codi**, aquells elements clau que el Comitè ha tingut en compte a l'hora de redactar el Codi i que el fan singular. També **cinc aspiracions** vinculades a l'extensió, el sentit, la utilitat i la necessària adaptació del Codi, i la seva vinculació amb els codis existents o futurs. I, finalment, l'**estructura del Codi**, basada en quatre parts que tracten els valors en el servei públic des d'una perspectiva rellevant i parcialment diferent.[2]

Som conscients que, per assolir plenament la seva legitimitat i adhesió, aquest Codi ha de recórrer encara un llarg procés de difusió, coneixement, interiorització i assumpció per part dels servidors públics, que caldrà impulsar i dur a terme tan bon punt sigui aprovat.

Àngel Castiñeira Fernández

President del Comitè per a l'elaboració del Codi ètic del servei públic de Catalunya

Barcelona, 30 de juny de 2020

[2] El Govern de la Generalitat ha aprovat la proposta de Codi ètic del servei públic de Catalunya presentada pel Comitè, incorporant-hi dos afegitons relatius a la prevenció i la protecció davant l'assetjament sexual, mitjançant l'Acord GOV/164/2021, de 26 d'octubre.

Cinc característiques generals del Codi

1. El Codi vol ser inspirador i pedagògic a fi de contribuir a la millora de les pràctiques associades al servei públic

Per aquest motiu tot el seu contingut ha estat redactat en positiu. Entenem els valors com una eina pràctica que aporta sentit a la identitat professional i organitzativa i ajuda a actuar millor.

2. El contingut del Codi és fruit de la col·legialitat i ha estat aprovat per unanimitat

Atès que es tracta d'un codi ètic per a tot el servei públic, cal remarcar el llarg debat intern que s'ha dut a terme per consensuar uns valors generals que poguessin ser assumits, i alhora interioritzats individualment en l'actuació diària de qualsevol servidor públic.

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. En la fase final, s'ha dut a terme un procés participatiu que ha recollit aportacions dels servidors públics, de representants d'administracions, d'organitzacions i entitats de gestió privada prestadores de serveis públics, i de la ciutadania.

El Comitè ha aprovat el Codi per unanimitat.

3. El text és sintètic

Hem optat per presentar un codi fàcil de consultar, breu i que condensi els aspectes bàsics que haurien d'orientar la manera de prestar, en general, el servei públic.

En el procés de desplegament del Codi, cal preveure l'elaboració d'un glossari que concreti el significat precís dels diversos conceptes que hi són presents.

4. Es tracta d'un codi marc

El seu contingut vol ser el més general i transversal possible a totes les modalitats de servei públic perquè pugui ser aplicat tant a les administracions públiques com a les organitzacions i entitats de gestió privada que presten serveis públics a Catalunya.

Aquest caràcter de marc general del Codi afavoreix que pugui complementar-se amb els codis actualment existents i desplegar-se i completar-se amb codis ètics propis de serveis específics (sanitaris, educatius, de seguretat...) inclosos sota el paraigua del servei públic.

5. Aquest Codi ètic no és un codi de conducta

Aquest Codi assenyala tan sols els valors i principis que haurien d'orientar el servei públic a Catalunya. Per tant, el Codi no defineix les pràctiques concretes que haurien de regir el comportament dels servidors públics, inclosos els alts càrrecs i el personal directiu. Els codis de conducta poden ser instruments complementaris d'aquest Codi.

Cinc aspiracions del Codi

1. **Ser assumit per totes les persones que realitzen una tasca de servei públic a Catalunya**, tant a les administracions públiques de Catalunya i les universitats, com a les entitats del seu sector públic, com a organitzacions i entitats de gestió privada prestadores de serveis públics.
   El Codi vol contribuir a generar un estàndard comú d'alta qualitat en la manera de concebre i exercir el servei públic a Catalunya, independentment de l'Administració o entitat que el presti.

2. **Considerar-lo un punt de partida, no un punt d'arribada**
   Per ser realment efectiu, el Codi ha d'anar acompanyat del desplegament d'un conjunt de mesures o eines orientades a concretar els valors i els principis a la pràctica. El desplegament de tota la infraestructura ètica (la inclusió dels valors en els processos de formació i socialització, l'elaboració de sistemes de control i seguiment, l'estimulació de lideratges ètics, la creació de sistemes de promoció laboral que tinguin en compte els valors, la construcció d'auditories ètiques, etc.) ha de ser un compromís del Govern actual i dels futurs governs de la Generalitat i dels governs locals i de les universitats.

3. **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.
   Per aconseguir-ho, el Codi s'ha d'adaptar a les particularitats de cada servei específic, ha de ser proper a les declaracions, decisions i accions del dia a dia dels servidors públics, i ha d'esdevenir una guia de reflexió, orientació i consulta sobre les pràctiques que desenvolupen.

4. **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.

5. **Servir de referent per a l'elaboració dels codis ètics específics** d'aquells sectors i entitats que encara no en tenen un de propi i per al diàleg amb la pluralitat de codis ètics ja existents a Catalunya.

Estructura del Codi

Aquest Codi ètic està dividit en quatre parts. Cadascuna tracta els valors en el servei públic des d'una perspectiva rellevant i parcialment diferent.

1. Valors inherents al servei públic

Indica els valors que haurien de caracteritzar un servei públic de qualitat a Catalunya.

2. Valors relacionats amb l'actuació dels servidors públics

Indica els valors propis de la tasca professional de les persones que integren el servei públic a Catalunya.

3. Valors vinculats a les dimensions relacionals dels servidors públics

Indica els valors vinculats a set modalitats de relacions que es donen en el servei públic: la relació i tracte amb les persones, les relacions intraorganitzatives i interorganitzatives entre els servidors públics, les relacions amb els càrrecs polítics i el personal directiu, les relacions amb els grups d'interès, la relació amb l'ús de la informació, les relacions amb els mitjans de comunicació i la relació amb l'entorn sociocultural i mediambiental.

4. Valors de les organitzacions responsables del servei públic

Indica els valors bàsics que haurien d'orientar la configuració de les entitats que presten serveis públics a Catalunya.

Codi ètic del servei públic de Catalunya

1. 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:

1.1 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.

1.2 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.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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.

2. 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, independentment de l'activitat, el sector i la posició que ocupin en l'organització, són vocació de servei, professionalitat i confiança pública.

2.1 Vocació de servei

Els servidors públics de Catalunya 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.

2.2 Professionalitat

Els servidors públics de Catalunya 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.

2.3 Confiança pública

Els servidors públics de Catalunya 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 l'organització en la qual treballen.

3. Valors vinculats a les dimensions relacionals dels servidors públics

3.1 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.

3.1.a Respecte a les persones i als seus drets

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.1.b Qualitat del tracte

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.1.c Qualitat del servei

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.2 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.

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

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.2.b Col·laboració, cooperació i coordinació

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.3 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.

3.3.a Alineament amb les polítiques públiques

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.3.b Bona relació i confiança

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.4 La relació amb els grups d'interès

Els servidors públics de Catalunya, 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.

3.4.a Objectivitat i bona relació

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.4.b Transparència

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.5 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.

3.5.a Transparència en l'activitat pública

Els servidors públics de Catalunya han 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 la ciutadania o altres servidors públics, a través dels canals habilitats amb aquesta finalitat, respectant el principi d'accessibilitat universal.
c. Oferint informació actualitzada, objectiva, veraç, completa, útil i comprensible.
d. Vetllant perquè la informació se subministri en el termini més breu possible i en formats accessibles, oberts i reutilitzables.
e. Atenent amb diligència les obligacions derivades dels procediments de retiment de comptes.

3.5.b Confidencialitat i cura de la informació

Els servidors públics de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

a. Sent curosos en la conservació dels documents o la informació pública en qualsevol suport.
b. 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.
c. 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.
d. 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.

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

3.6.a Veracitat i cura de la informació

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.6.b No-discriminació i llibertat d'expressió

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.7 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.

3.7.a Entorn sociocultural

Els servidors públics de Catalunya 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.

3.7.b Sostenibilitat mediambiental

Els servidors públics de Catalunya 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.

4. 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, 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.

Les organitzacions responsables del servei públic han 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 l'organització 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 l'entitat.
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.



Generalitat
de Catalunya