

CÒDI DE BONES PRACTIQUES ADMINISTRATIVES

Recopilacion de bones
practiques suggerides peth
Síndic as administracions

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

CÒDI DE BONES PRACTIQUES ADMINISTRATIVES

INDÈX

INTRODUCCION	5
CÒDI DE BONES PRACTIQUES ADMINISTRATIVES	9
I. Principi d'egalitat e de non-discriminacion	11
II. Principi de proporcionalitat	11
III. Absència d'abús de poder	11
IV. Imparcialitat, independència e objectivitat	11
V. Claretat, assessorament e expectatives legitimes	11
VI. Cortesia e bon tractament	11
VII. Cau que respongue de forma exprèssa	11
VIII. Drets lingüistics	11
IX. Justificant de recepcion e indicacion/remission ara administracion competenta	11
X. Dret a èster escotat	11
XI. Tèrme rasonable	12
XII. Déuer de motivacion	12
XIII. Notificacion des decisions e indicacion dera possibilitat de recórrer	12
XIV. Proteccion de donades personaus	12
XV. Accès ara informacion, publicitat e transparència	12
XVI. Dret ara reparacion	12
XVII. Drets de participacion	12

RECOPILACION DE BONES PRACTIQUES SUGGERIDES PETH SÍNDIC AS

ADMINISTRACIONS	13
I. Principi d'egalitat e de non-discriminacion	15
II. Principi de proporcionalitat	17
III. Absència d'abús de poder	18
IV. Imparcialitat, independència e objetivitat	19
V. Claretat, assessorament e expectatives legitimes	20
VI. Cortesia e bon tractament	21
VII. Cau que respongue de forma exprèssa	22
VIII. Drets lingüistics	23
IX. Justificant de recepcion e indicacion/remission ara administracion competentia	24
X. Dret a èster escotat	25
XI. Tèrme rasonable	26
XII. Déuer de motivacion	28
XIII. Notificacion des decisions e indicacion dera possibilitat de recórrer	29
XIV. Proteccion de donades personaus	31
XV. Accés ara informacion, publicitat e transparència	33
XVI. Dret ara reparacion	35
XVII. Drets de participacion	36

INTRODUCCION

Eth Síndic de Greuges a coma foncion era proteccion e era defensa des drets e des libertats reconeishudes pera Constitucion e er Estatut d'Autonomia de Catalonha, er article 30 deth quau, reconeish eth dret a ua bona administracion, dret qu'auie estat declarat anteriorament en ambit dera Union Europèa.

▪ Reconeishment normatiu deth dret ara bona administracion

En efècte, eth concèpte de bona administracion coma principi rector dera activitat des administracions publiques e, posteriorament, coma dret des persones damb efèctes juridics ei, fonamentaments, de construccion jurisprudenciau, frut des senténcies deth Tribunau Europèu de Drets Umans e des tribunaus de justícia des comunitats europeès. Aguest concèpte siguec recuelhut per prumèr viatge coma un dret des persones ena Carta de Drets Fonamentaus dera Union Europèa, de 7 de deseme de 2000, era eficacitat juridica deth quau siguec reconeishuda en Tractat de Lisbona, mejaçant eth quau era Union Europèa proclame qu'es drets, es libertats e es principis dera Carta an era madeisha valor juridica qu'es tractats.

Er article 41 dera Carta reconeish eth dret des persones ath tractament imparciau e equitativ des sòns ahèrs en un tèrme reasonable pes institucions, es organs e es organismes dera Union. Açò includís eth dret d'èster escotadi, a accedir ar expedient que les afècte, ara motivacion de tota decision, ara reparacion des damatges ocasionadi, a dirigir-se as institucions en ua des lengües oficiaus e a recéber ua resposta ena madeisha lengua.

Eth Parlament Europèu, eth 6 de seteme de 2001, aprovèc eth Còdi de Bona Conducta Administrativa, dirigit as institucions e organs dera Union Europèa, a compdar dera prepausa que redigic eth defensor deth pòble europèu, Jacòb Söderman, en aqueth moment, en tot tier en compde es decisions deth Tribunau de Justícia e tanben eth dret des Estats membres.

A nivèu espanhòl, era sumision de toti es poders publics ara lei, e era Administracion en particular, ei un des principis basics der ordenament juridic. Eth principi de legalitat hè allusion ar Estat de dret, ar emperi dera lei coma expresion dera voluntat populara (government by laws, not by men) e, damb aguesta formula, se recuelh en article 9.3 dera Constitucion. En relacion damb era Administracion, aguesta somission ei era hònt de legitimitat dera sua actuacion e se reitèr en article 103.1 dera Constitucion, d'acòrd damb eth quau aurà d'actuar damb totau somission ara lei e ath dret, principi previst en article 71.2 der Estatut d'Autonomia de Catalonha.

Era Lei 30/1992, de Regim Juridic des Administracions Publiques e deth Procediment Administratiu Comun, supause un auanç important ena regulacion des relacions entre es administracions e es ciutadans en marc deth dret ara bona administracion.

En cas de Catalonha, coma s'a manifestat dejà, eth dret ara bona administracion le reconeish er Estatut d'Autonomia de Catalonha en article 30, e limite eth sòn abast a dus drets concrets: eth dret a qu'es poders publics de Catalonha tracten as ciutadans, enes ahèrs que les afècten, de forma imparciau e objectiva, e eth dret a qu'era actuacion des poders publics sigue proporcionada as finalitats que la justifiquen.

Mès enlà d'aguest reconeishment normatiu, a nivèu catalan, cau hèr referéncia ar Informe, de 27 de junhsèga de 2005, elaborat peth Grop de Trabalh sus Bon Govèrn e Transparéncia Administrativa per encomana deth Govèrn dera Generalitat, presidit per Anton Cañellas, qu'apòrte ua seria de recomanacions entà pr'amor de melhorar es mecanismes de transparéncia e bon govèrn, que tanhen a desparièrs ambits materiaus d'actuacion administrativa e qu'impliquen, en quauqui cassi, modificacions normatives. En aguest informe, era transparéncia e eth bon govèrn se comprenen coma eth conjunt de mesures qu'an coma objectiu, en ua societat auançada, facilitar e hèr efectiva era ren-

dicion de compdes, mejançant era avalo-
racion deth trabalh des institucions, des
procèssi e des practiques que determinen
com s'exercís eth poder, com participen
es ciutadans ena adopcion des decisions
publiques e com aquestes decisions se
prenen d'acòrd damb er interès generau.

▪ **Era foncion deth Sindic de velhar per
ua bona administracion**

Era foncion de contraròtle dera mala ad-
ministracion ei ua foncion inherent a
l'ombudsman, coma se derive dera confi-
guracion dera institucion quan nèish eth
1809 er era Constitucion suedesa.

Eth Sindic de Greuges, ena sua foncion
de supervision des administracions pu-
bliques, tostemps a velhat entà erradi-
car era mala administracion, abans deth
reconeishment explicit e especific deth
dret ara bona administracion, pr'amor
que quauques des dimensions d'aguest
dret èren dejà presentes en desenvolupa-
ment legislatiu deth marc constitucional.
Es resolucions qu'eth Sindic de Greuges a
dictat e dicte entà rebrembar as adminis-
tracions era somission dera sua activitat
ath principi de legalitat non s'agòten, au-
taplan, en ua indicacion dera quau a es-
tat era norma vulnerada, senon que van
mès enlà pr'amor qu'apòrten prepauses
de com actuar de forma adequada entà
garantir era bona administracion.

De totes aquestes resolucions se pòt con-
cludir que, entath Sindic de Greuges, ua
bona administracion ei era qu'informe,
era qu'escote e era que respon, era qu'ac-
tue de manèra transparenta, era que pose
era participacion des ciutadans, era
que gestione damb rigor e era qu'assomís
pliaments es sues responsabilitats.

Reconéisher eth dret ara bona administra-
cion mès enlà des efèctes juridics, ei tan-
ben un cambi de perspectiva ena forma
d'abordar es relacions entre es adminis-
tracions e es ciutadans. Implique qu'eth
punt d'enguarda ja non ei principaument
com actue era Administracion, senon
se son respectadi es drets des persones.
Eth prisma ei era persona que se relaci-
one damb era Administracion balhadora
de servicis. Eth ciutadan ei, donques, eth

centre e era mesura dera organizacion e
actuacion administrativa, en tot compré-
ner eth dret ara bona administracion non
sonque coma uns standards dirigidis ara
Administracion, mès tanben coma uns
déuers des ciutadans de comportament
corrècte en relacion damb desparièrs ser-
vicis e actuacions publiques. Eth Sindic
prepausa eth Còdi de Bones Practiques
coma ua airina adequada enta pr'amor de
garantir aquest dret.

▪ **Estructura, contengut e finalitat deth
Còdi e era compilacion de bones practi-
ques: eth precedent deth Còdi Europèu
de Bones Practiques.**

Eth Parlament Europèu, eth 6 de seteme
de 2001, aprovèc eth Còdi de Bona Con-
ducta Administrativa, dirigit as instituci-
ons e organs dera Union Europèa, damb
era voluntat de concretar ena practica eth
dret ara bona administracion previst ena
Carta de Drets Fonamentaus.

Eth Còdi que prepausa eth Sindic se base
en bona mesura en contengut e era siste-
matica deth Còdi Europèu de Bona Con-
ducta Administrativa, mès tanben incor-
pòre d'auti principis non recuelhudi, dat
eth contengut variable deth dret ara bona
administracion, atau coma a senhalat Sa-
bino Cassesse. Atau donc, contenen princi-
pis dirigidis as administracions publiques
entà hèr efectiu eth dret ara bona admi-
nistracion. En aquest còdi, eth principi de
legalitat ei eth portau a on s'enquadren
toti es principis restants e ei present en
toti es sòns desenvolupaments.

També incorpora principis com el d'abEra
formulacion d'aguesti principis ei, força-
dament, generica e s'a considerat adequat
de completar-les damb ua compilacion de
bones practiques derivades des resoluci-
ons que, tot ath long d'aguesti vint-e-cinc
ans, eth Sindic a dirigit as administraci-
ons entà pr'amor de combàter practiques
contràries ara bona administracion. Atau,
cada principi pòt contier bones practiques
de caractèr generau que responen ath sòn
enonciat e aquestes practiques son compi-
lades en forma d'annèxe ath Còdi.

Eth Còdi que prepausa eth Sindic se base
en bona mesura en contengut e era siste-

matica deth Còdi Europèu de Bona Conducta Administrativa, mès tanben incorpòre d'auti principis non recuelhudi, dat eth contengut variable deth dret ara bona administracion, atau coma a senhalat Sabino Cassese. Atau donc, conten principis dirigidis as administracions publicas entà hèr efectiu eth dret ara bona administracion. En aguest còdi, eth principi de legalitat ei eth portau a on s'enquadren toti es principis restants e ei present en toti es sòns desvolopaments.

Era formulacion d'aguesti principis ei, forçadament, generica e s'a considerat adequat de completar-les damb ua compilacion de bones practiques derivades des resolucions que, tot ath long d'aguesti vint-e-cinc ans, eth Sindic a dirigit as administracions entà pr'amor de combàter practiques contràries ara bona administracion. Atau, cada principi pòt contèner bones practiques de caractèr generau que responen ath sòn enonciat e aguestes practiques son compilades en forma d'anèxe ath Còdi.

Sus era compilacion de bones practiques, cau precisar dues qüestions metodologicas. En prumèr lòc, en quauqui cassi, es practiques pòden associar-se a mès d'un principi, mès s'a optat per incorporar-les ad aqueth qu'ei mès implicat ath cas concret. En dusau lòc, era compilacion des practiques s'a hèt damb era fin de que figuren es que supausen un hijut ath desvolopament legau vigent, e s'an escartat aqueres que son recuelhudes ena norma e sus es qu'eth Sindic formule un rebembre, mès sense híger cap condicion o exigéncia de bona administracion.

Tot e damb aquerò, s'an volut mantier aqueres practiques que, tot e èster recuelhudes ena normativa, e maugrat qu'era recomanacion deth Sindic non supause pas híger cap condicion o exigéncia, son objècte de reïteradi incompliments ena practica dera Administracion Publica. Un exemple paradigmatic d'açò ei er incompliment deth déuer de respòner de forma expressa.

Era finalitat dera elaboracion deth Còdi ei amassar es esfòrcis de toti es poders pu-

blics implicadi en garantia dera bona administracion entà pr'amor de melhorar, en darrèra instància, eth servici que se da as personas. Eth Còdi pòt perméter ath Sindic d'examinar s'existís o non mala administracion, mès tanben pòt èster ua airina que fomenta era bona administracion ath servici des emplegats publicos e tanben des personas, que son es darrèras beneficiàries. Des d'aguesta perspectiva, eth Còdi preten complir tanben ua labor pedagogica entà toti es sòns destinataris, sus era forma qu'an d'amiar-se a tèrme es relacions entre era Administracion e es personas.

▪ Destinataris deth Còdi e era compilacion de bones practiques

Aguest Còdi se dirigidis as administracions publicas de Catalonha, ara Administracion deth Govèrn dera Generalitat, as administracions locals e as entitats afectades o restacades ada eres.

Tanben se dirigidis as personas qu'entren en contacte damb aguestes administracions. Les enumèra es principis qu'es administracions publicas an de complir entà que quan se relacionen damb eri se respècte eth dret ara bona administracion que reconeish er Estatut d'Autonomia de 2006.

Se presente tanben en Parlament de Catalonha, institucion que represente ath pòble de Catalonha, e qu'escuelh ath Sindic de Greuges de Catalonha.

Eth Sindic de Greuges de Catalonha, coma institucion ara qu'er Estatut encomane era defensa des drets, sometuda dejà as principis aprovadi ena Carta de Servicis e de Bona Conducta deth Sindic, signada eth 4 de març deth 2008, prepausa un còdi de bona conducta as administracions publicas de Catalonha e se compromet a velhar entà pr'amor de garantir eth sòn respècte, en un esperit que va mès enlà deth contraròtle e dera supervision, a trauès dera collaboracion damb totes es administracions implicades. Atau ma-deish, se compromet ara sua mantenença e actualizacion e d'amiar a tèrme totes es actuacions de besonh entara sua difusion.

CÒDI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES

RESOLUCION

Er Estatut d'Autonomia de Catalonha, en sòn article 78, designe ath Sindic de Greuges coma era institucion qu'a era foncion de protegir e deféner es drets e libertats que reconeishen era Constitucion e eth pròpri Estatut.

En sòn article 30, sus es drets d'accés as servicis publics e a ua bona administracion, especifique qu'es persones an dret a accedir en condicions d'egalitat as servicis publics e as servicis economics d'interès generau. Es Administracions publiques an de fixar es condicions d'accés e es standars de qualitat d'aguesti servicis, damb independència deth regim dera sua prestacion.

Totes es persones an dret a èster tractades pes poders publics de Catalonha, enes ahèrs que les afècten, de forma imparciau e objectiva, e a qu'era actuacion des poders publics sigue proporcionada as finalitats que la justifiquen.

Auen coma referència eth Còdi de Bona Conducta Administrativa aprovat peth Defensor deth Pòble Europèu e, a compdar dera anilisi des resolucions entà combàter es practiques contràries ara bona administracion, eth Sindic prepausa eth present Còdi de Bones Practiques a totes es administracions publiques entà que considèren eth sòn usatge de cara a balhar uns servicis publics de qualitat as persones.

Per aquerò, d'acòrd damb es atribucions que me son conferides pera Lei 14/1984, de 20 de març,

RESÒLVI:

1. Aprovar eth Còdi de Bones Practiques Administratives,.
2. Dar eth sòn transferiment ath Parlament de Catalonha, ara Administracion autonoma e locau e a totes es entitats objècte de supervision per part deth Sindic.
3. Dar transferiment deth madeish entara sua publicacion en *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* e en *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.



Rafael Ribó

Síndic de greuges de Catalunya

Barcelona, 2 de setembre de 2009

CÒDI DE BONES PRACTIQUES ADMINISTRATIVES

I. PRINCIPI D'EGALITAT E DE NON-DISCRIMINACION

Era Administracion aurà de respectar eth principi d'egalitat de tracte enes sues relacions damb es persones. En particular, aurà d'evitar quinsevolh discriminacion per rasons de neishement, raça, sèxe, opinion o quinsevolh auta condicion o circumstància personau o sociau.

II. PRINCIPI DE PROPORCIONALITAT

Era Administracion aurà d'adoptar es decisions de manèra adequada ara finalitat que seguissen, en tot conciliar er interès generau damb eth des particulars e en tot evitar ath maximau era afectacion des drets e des libertats publiques.

III. ABSÈNCIA D'ABÚS DE PODER

Era Administracion aura d'exercir es sòns poders sonque damb era finalitat damb era quau l'an estat autrejadi pes disposicions en vigor e aurà d'evitar quinsevolh actuacion que non age pas un fonament legau o que non sigue pas motivada per un interès public.

IV. IMPARCIALITAT, INDEPENDÈNCIA E OBJETIVITAT

Era Administracion aurà d'èster imparcial e independenta enes sues actuacions e aurà d'actuar damb objectivitat, en tot tier en compde toti es factors relheuants segontes cada cas e autrejant a cada un era relevància que li correspon en relacion damb cada decision.

V. CLARETAT, ASSESSORAMENT E EXPECTATIVES LEGITIMES

Era Administracion aurà d'informar as persones, de forma clara, des drets que pòden exercir enes sues relacions damb era Administracion e tanben des requesits previsti pera legislacion entara tra-

mitacion des sues sollicituts.

Era Administracion, enes sues decisions, aurà d'observar e èster coerenta damb era sua pròpria practica administrativa, e aurà de respectar es expectatives legitimes e rasonables qu'agen es persones en relacion ara sua actuacion

VI. CORTESIA E BON TRACTAMENT

Era Administracion, enes sues relacions damb es persones, aurà d'èster diligenta, corrècta e accessible, e aurà de tractar-les damb cortesia.

VII. CAU QUE RESPONGUE DE FORMA EXPRESSA

Era Administracion, aurà de respóner exprèssaments es demandes que li formulen es persones e aurà de dictar resolucions exprèsses en toti es procediments e actuacions.

VIII. DRETS LINGÜÍSTICS

Era Administracion aurà de garantir eth dret des persones tà que se dirigisquen ada era en quinsevolh des lengües oficiaus e aurà de comunicar-se damb eres ena lengua qu'escuelhen.

IX. JUSTIFICANT DE RECEPCION E INDICACION/REMISSION ARA ADMINISTRACION COMPETENTA

Era Administracion aurà de justificar era recepcion des escrits que presenten es persones e indicar, s'ei eth cas, er organ competent entà atier-les e es servicis que pogue aufrir-les.

X. DRET A ÈSTER ESCOTAT

Era Administracion aurà de garantir eth dret des persones a èster escotades directaments o a traués d'entitats representa-

tives enes procediments administratius, inclús es d'aprovacion de normes, que poguen afectar as sòns drets o interèsi.

XI. TÈRME RASONABLE

Era Administracion aurà de tramitar es procediments sense retards e evitar practiques que non siguen pas estrictaments de besonh entà adoptar es decisions. En cas de circonstàncies excepcionaus que l'empedisquen de respóner laguens deth tèrme, aurà d'informar ara persona interessada des motius deth retard.

XII. DÉUER DE MOTIVACION

Era Administracion aurà de motivar expressaments, de forma clara, comprensibla e sufisenta totes es sues decisions e resolucions.

XIII. NOTIFICACION DES DECISIONS E INDICACION DERA POSSIBILITAT DE RECÓRRER

Era Administracion aurà de garantir que quinsevolh decision qu'afècte as drets o interèsi des persones les sigue notificada per escrit e laguens deth tèrme legaments previst e que les informe des recorsi e tèrmes qu'an entà recórrer-la.

XIV. PROTECCION DE DONADES PERSONAUS

Era Administracion aurà d'actuar en tot respectar era vida privada e era intimitat des persones d'acòrd damb era normativa de proteccion de donades personaus.

XV. ACCÈS ARA INFORMACION, PUBLICITAT E TRANSPARÈNCIA

Era Administracion aurà de garantir er accés des persones as documents publics e ara informacion relativa as ahèrs que poguen afectar as sòns drets.

Era Administracion aurà d'adoptar es mesures de besonh entà hèr publica era maximala informacion qu'age en sòn poder, entà promòir era transparéncia e eficacitat, e procurar era participacion informada des persones en qüestions d'interès public.

XVI. DRET ARA REPARACION

Es persones an dret a èster indemnizadas pera Administracion publica per quinsevolh lesion que les age podut ocasionar eth foncionament des servicis publics, exceptuat enes cassi de fòrça major.

XVII. DRETS DE PARTICIPACION

Era Administracion aurà de garantir eth dret de totes es persones a participar enes ahèrs publics enes supòsits determinadi pera lei e aurà de promòir era sua participacion ena elaboracion, prestacion e avaloracion des politiques publiques.

RECOPIACION DE BONES
PRACTIQUES
SUGGERIDES PETH SÍNDIC
AS ADMINISTRACIONES

I. PRINCIPI D'EGALITAT E NON-DISCRIMINACION

1. Bones practiques de garantia dera egalitat materiau

- Era Administracion poderà adoptar mesures que supausen un tracte inegau des persones quan agen ua justificacion objectiva e rasonabla en relacion damb era finalitat e er efècte pretengudi.
- Era Administracion aurà de perméter er usatge de totes es airines e es esturments d'assisténcia que possibiliten eth desvolopament autonòm e era integracion soci-au des persones damb discapacitat.
- Era Administracion aurà d'adoptar mesures entà garantir que totes es persones interessades poguen participar enes procèssi selectius en egalitat d'oportunitats e, tad aquerò, calerà que tengue en compde es besonhs concrèti des persones damb discapacitat ara ora de realizar es pròves.
- Era Administracion aurà de garantir eth compliment dera normativa sus accessibilitat e es requisits establits enes informes tecnicos, ath delà d'impausar era sanccion que correspongue en cas d'incompliment.
- Era Administracion aurà d'atier es besonhs des mainatges damb discapacitat, emparar-les e dotar-les d'esturments entà compensar era sua situacion de discapacitat, e aufrir-les ajudes o recorsi tanben dehòra der orari lectiu e deth cors escolar.
- Era Administracion aurà d'adoptar mesures afirmatives previstes legauments entà contrarestar es discriminacions objectives existentes per rason de genre.
- Era Administracion aurà de promoïr era educacion ena egalitat entre òmes e hemes.
- Era Administracion aurà de perfeccionar es mecanismes de

proteccion des victimas de violéncia de genre e assegurar era efectivitat des ordes d'aluenhament, autant a traués des informes tecnicos d'avaloracion de risc coma des mecanismes electronics de susvelhament de presumptius agressors e des condempnadi.

- Quan era Administracion convòque procèssi selectius de personau aurà de previer enes bases dera convocacion era excepcion ara obligacion de comparéisser personauments eth dia des pròves enes cassi de hemes aspirantes as quaus era data des pròves coïncidisque damb era deth part o damb es dies immediataments posteriors.

2. Bones practiques de garantia dera non-discriminacion

- Era Administracion aurà d'unificar es critèris utilizadi ena gestion deth recensament entà evitar situacions de inegalitat en accès a drets o a prestacions, en foncion deth municipi de residéncia des persones afectades.
- Era Administracion aurà d'adoptar mesures organizatives e de pressupòst sufisentes entà qu'enes formalitats administratives qu'afècten as inmigrants aguesti poguen exercir es drets inerents ath procediment enes madeishes condicions qu'era rèsta de ciutadans.
- Era Administracion aurà de velhar entà qu'es mainatges non reciben pas un tracte discriminatòri per rason d'edat o quinsevolh auta condicion deth mainatge o des sòns tutors legaus.
- Enes procèssi d'acuelhuda de mainatges inmigrants sense referents familiars, era Administracion tostemps aurà de hèr prevaler era condicion de maintatge per dessus dera condicion d'estrangèr.

- Era Administracion publica aurà d'eradigar es conductes de persecucion psicologica en trabalh, que se caracterizen per ua intencion discriminatòria de cap as treballadors pera part des sòns superiors ierarquics o des pròpris companhs, pr'amor qu'es consequéncias negatives non sonque arthenen ara victima, mès tanben a tota era organizacion.
- Era Administracion publica aurà de regular de forma clara e complèta es situacions de persecucion psicologica en trabalh des emplegats publics, tipificar coma infraccion es conductes constitutives d'aguest supòsit e preveir un procediment clar, rapid e rigurós d'actuacion deuant denóncies.
- Era Administracion aurà de procurar que pendent eth temps qu'ua persona sigue privada de libertat se la tracte enes madeishes condicions d'igualtat qu'ara rèsta de persones, cossent ara sua dignitat e damb ua especiau proteccion dera sua integritat fisica e psiquica, sense prejudici des mesures que s'agen de préner per rason dera privacion de libertat.
- Es fòrces e cossi de seguretat auràn d'exercir es sues potestats, autant ena detencion coma ena instruccion de diligéncias en procès dera investigacion, sense discriminar as persones implicades per rason d'origen nacionau, sèxe, raça, origen etnic o sociau, lengua, religion ne pes sues opinions, discapacitats, edad u orientacion sexuau.

II. PRINCIPI DE PROPORCIONALITAT

1. Bones practiques en exercici de potestats discrecionaus

- Quan era Administracion actue en exercici de potestats discrecionaus ei subjècta, entre d'auti, as principis d'idoneïtat e de proporcionalitat, pera quau causa aurà de ponderar es beneficis e prejudicis d'ua o ua auta actuacion en foncion des interèsi dera collectivitat en conjunt.

2. Bones practiques en accés e foncionament de prestacions e servicis

- Era Administracion aurà de facilitar e flexibilizar es mecanismes entà acreditar condicions familiars especiaus (monoparentalitat, familia nombrosa, etc.) quan d'açò en depengue era sua possibilitat d'accedir a determinadi servicis o prestacions, sense prejudici d'adoptar es mesures de besonh entà garantir era certitud des donades.
- En ambit sanitari, era Administracion a de hèr usatge racionau des recorsi diagnosticis e terapeutics en benefici deth pacient e damb critèris d'eficiència.
- Era Administracion aurà de velhar entà qu'es mesures de contencion o restriccion fisica o farmacologica que s'adòpten enes centres de servicis sociaus, ath delà de dispausar dera prescripcion corresponenta, se limite ath minim besonh.
- En sistèma de proteccion ara enfànca, era Administracion aurà d'adoptar es mesures adequades e proporcionaus en basa as sòns besonhs d'atencion e desenvolopament integrau.
- Era Administracion aurà de velhar entà que s'apliquen mesures que non compòrten pas era desseparacion deth mainatge deth sòn larèr o deth sòn entorn familiar, situacion que sonque a de portar-se a

tèrme quan sigue de besonh entar interès superior deth mainatge, en cassi de mauctacte o abandon.

3. Bones practiques relacionades damb er usatge dera fòrça e era aplicacion de mesures de susvelhança

- Quan entren en conflicte er exercici d'un dret fonamentau e era proteccion dera seguretat ciutadana, era responsa des fòrças e es còssi de seguretat ciutadana a d'èster tostemps proporcionada.
- En exercici des foncions d'investigacion e prevencion, es fòrças e es còssi de seguretat auràn de respectar tostemps es principis de congruència, oportunitat e proporcionalitat.
- Era intensitat dera fòrça entà respóner as situacions de violència calerà que sigue era de besonh e sufisenta entà arténher er objectiu de deféner es drets menaçadi o vulneradi, sense infligir damatges a d'auti interesi juridics protegidi.
- Era aplicacion de mesures de susvelhança o d'outes mesures de seguretat qu'afècten ath dret ara intimitat aurà de fonamentar-se en sufisents motius racionaus entà pr'amor de justificar aguesta aplicacion e entà garantir qu'es mesures son proporcionaus as motius pes quaus s'adòpten.
- Era practica d'escorcolhs s'a de realizar damb un respecte estricte as principis de besonh e proporcionalitat, ara dignitat dera persona e as drets fonamentaus.
- Era discrecionalitat dera Administracion en ambit des traslats de persones privades de libertat respon a critèris pròpris d'organizacion e foncionament. Aurà d'armonizar-se damb eth principi de proporcionalitat, en tot tier en compde especiaument es situacions familiars grèus qu'aconselhen pòrtar a tèrme eth traslat.

III. ABSÈNCIA D'ABÚS DE PODER

1. Bones practiques en exercici dera potestat sancionadora

- Era Administracion aurà d'exercir era potestat sancionadora en marc dera Constitucion e dera rèsta der ordenament juridic entà pr'amor d'evitar era arbitriarietat des poders publics.
- Era aplicacion per part dera Administracion dera presompcion de veracitat des denúncies efectuades per foncionaris competents non pòt pas servir entà desestimar sistematicaments es pròves qu'apòrten es denunciadi, pr'amor qu'aguestes, a viatges, pòden desvirtualles.

2. Bones practiques en exercici de potestats discrecionaus

- Enes cassi de concesion dirècta de subvencions, era Administracion aurà d'explicar sufisament quines son es rasons der autrejament dirècte entà promoïr ua percepcion non-arbitrària e transparenta dera actuacion administrativa.
- Es cargues que presidisquen sessions publicques des organs de govèrn an potestat de policia intèrna entà ordenar eth sòn desenvolopament, mès aguesta facultat non includís pas era possibilitat d'empedir o de restrénher era publicitat d'ua session pr'amor que s'age presumit que se produsirà quauqua alteracion.
- Es organs de seleccion auràn de motivar es decisions basades ena sua discrecionalitat tecnica entà evitar de quèir ena arbitriarietat.

3. Bones practiques relacionades damb er usatge dera fòrça e era aplicacion de mesures de vigilància

- Era Administracion non aurà pas de sométer a un tracte degradant o a mauctractes de paraula o òbra as personas privades de libertat o a mainatges e adolescents que complisquen mesures en centres de joenessa. Tanpòc aurà d'actuar de forma arbitrària o damb un rigor que non sigue de besonh ena aplicacion des normes.
- Era practica d'analitiques as intèrns aurà d'èster sufisament motivada e objectivada per rasons de salut o entà previer situacions d'alteracion en centre e aurà d'èster supervisada peth personal sanitari.
- Es emplegats publics enes centres penitenciaris auràn de portar un numero d'identificacion entà dotar de seguretat juridica era relacion entre emplegats e intèrns.

IV. IMPARCIALITAT, INDEPENDÈNCIA E OBJECTIVITAT

1. Bones practiques en exercici dera potestat sancionadora

- Era presumpcion de veracitat abaste es hèts objectius susceptibles de percepcion dirècta peth funcionari competent e toti aqueri que s'acrediten damb d'auti mejans que poguen provar-se que se consignen en acta d'inspeccion.
- En marc deth procediment administratiu sancionador, entà qu'era denúncia arribe a èster pròva, ei de besonh qu'es donades qu'incorpòre agen estat percebudes reaument, objectivament e directament peth funcionari competent.

2. Bones practiques en exercici de potestats discrecionaus

- Quan es administracions autregen es subvencions mejaçant convocacion d'un concurs public auràn d'ajustar es sues decisions as critèris prealablaments definits enes bases entà concedir-les.
- S'es sollicitants d'ua licència d'usatge dera via publica son mès de un, era Administracion poderà hèr era sua seleccion d'acòrd damb es condicions objectives diferenciaus, coma per exemple, entre d'auti, era antiquitat o era experiència acreditada ena activitat que se volgue exercir. Tier en compde aguesti critèris non signifie pas transgredir eth principi d'egalitat, tostemps qu'aguestes condicions objectives siguen corèctaments ponderades e siguen publiques.
- Enes procèssi de seleccion de personau, es bases dera convocacion son era lei deth concurs oposicion e restaquen autant ara Administracion coma as tribunaus qu'an de qualificar es pròves e as que i participen.
- Enes procèssi de seleccion de personau, era Administracion aurà d'utilizar critèris objectius que permeten avalorar s'era capacitat der aspirant s'adequie as caracteristiques deth lòc de trabalh a corbir.

3. Bones practiques en exercici de potestats d'inspeccion e contraròtle

- Es funcions de contraròtle e inspeccion des organismes de contraròtle son incompatibles damb un ligam tecnic, comercial, financièr o de quinsevolh auta classa damb aqueres entitats subjèctes era independència des quaus pogue veirse afectada e influir en resultat dera sua activitat.
- Era Administracion aurà de procurar determinar normativaments es indicadors de qualitat d'un servici que permite mesurar-la objectivaments e poder complir damb eth déuer de velhar peth sòn bon funcionament.
- Era Administracion aurà de velhar entà que s'aplique eth regime legau d'incompatibilitats des emplegats publics entà pr'amor de garantir era sua independència e era sua imparcialitat enes funcions qu'an encomanades per rason de servici, e tanben era objectivitat des decisions qu'an d'adoptar.

4. Bones practiques ena prestacion de servicis

- Enes acòrds d'intervencion sociau, es pactes entre era Administracion e es interessadi an d'establir-se per escrit e estipular quini son es compromisi qu'adòpte era Administracion e quines son es contrapartides qu'accepte er usatgèr deth servici.
- Ena regulacion des prestacions o ajudes de caràcter sociau, dirigides a persones en situacion de besonh, era Administracion aurà d'evitar era imposicion de condicions aliènes o inconèxes ara situacion de besonh e ara finalitat des ajudes que poguen comportar restriccions injustificades.
- Enes decisions qu'afecten a mainatges e adolescents, era Administracion aurà d'adequar es sues actuacions ara normativa nacionau e internacionau sus es drets des mainatges, en tot tier en compde eth principi der interès superior deth mainatge.

V. CLARETAT, ASSESSORAMENT E EXPECTATIVES LEGITIMES

1. Bones practiques entà informar sus es drets des persones

- Quan ua persona denòncie qu'a patit prejudicis per ua actuacion publica o privada supervisada pera Administracion, aguesta aurà d'informar-la sus era magnitud dera actuacion administrativa sancionadora e des vies entà reclamar ua indemnizacion per aguesti prejudicis.
- Era Administracion a era obligacion d'informar de forma clara, detallhada e per escrit ara persona que s'age dirigit ada era sus era disponibilidad d'abitatges protegits existents e sus es actuacions que pòt pòrtar a tèrme e es procèssi qu'aurà de seguir entà accedir a un abitatge.
- En ambit dera salut, era Administracion aurà d'aufrir as pacients era maxima informacion sus es sòns drets e sus es procediments que les afècten, de forma sufisament comprensibla.
- Era Administracion a de proporcionar er assessorament e eth supòrt tecnic de besonh ath mainatge qu'ei jos mesura de proteccion en un lenguatge clar e comprensible.
- Era Administracion aurà de proporcionar as mainatges en acuelhuda institucionau, de forma facila e inteligibla, informacion personau e actualizada des sòns drets e obligacions, dera sua situacion personau e judiciau, des normes de procediment deth centre e des procediments entà hèr efectius es sòns drets, especiaument entà formular peticions, planhs o recorsi.
- Era administracion tutora de mainatges e adolescents a d'emparar as familhes qu'acuelhen, acompanhar-les e facilitar-les regularaments assessorament e orientacion.

2. Bones practiques entà informar sus es requisits procedimentaus

- Era Administracion aurà de redigir es comunicacions e es requeriments dirigit di as persones en un lenguatge simple e que non genère pas confusion enes persones destinatàries.
- Era Administracion aurà d'informar e orientar as persones sus es requisits juridics e tecnicos qu'es disposicions impausen as projèctes, actuacions o sollicituts que se prepausen amiar a tèrme.
- Era Administracion aurà d'advertir enes formularis des sollicituts d'ajudes economiques qu'aguestes son condicionades ath compliment des requisits establidi e, s'ei eth cas, tanben ara disponibilitat pressupostària.
- Quan era ajuda sonque sigue condicionada ath compliment des requisits establits e a un pressupòst limitat, s'aguest s'agote, era Administracion aurà de velhar entà qu'er interessat ac sàpie abans de formular era sollicitut.

VI. CORTESIA E BON TRACTE

1. Bones practiques en tracte as persones que se dirigissen ara Administracion

- Es emplegats publics auràn de tractar respectuosament as persones, autament comunicacions presenciaus coma enes que se realizen per escrit.
- Era Administracion aurà de demanar excuses quan tracte de forma erronèa as persones, o les provòque prejudicis damb era sua activitat, en garantia deth dret a recéber servicis publics de qualitat.
- Entà pr'amor d'atier corrèctaments es qüestions que les formule era persona, es emplegats dera administracion responsabla d'atier-la an d'auer un nivèu de formacion e d'informacion adequat.
- Es emplegats publics, quan balhen servicis d'atencion ath public, auràn d'èster identificadi de forma clara e visibla.

2. Bones practiques entà garantir un tracte adequat as circumstàncies personaus

- Era Administracion aurà d'aufrir un tracte adequat as besonhs des persones d'acòrd damb es sues circumstàncies particulars, en especiau quan se tracte de persones vulnerables o que patisquen bèra discapacitat.
- Era Administracion aurà de promoïr mesures de formacion especifica entàs profesionaus responsables de tractar damb persones en situacion de vulnerabilitat entà pr'amor de garantir que les aufris informacion sufisenta e adequada as sòns besonhs.
- En ambit dera salut, era Administracion aurà d'auer un tracte respectuós e amable damb era persona malauta e damb era sua familha.
- Era Administracion e es sòns emplegats auràn de dar responses adequades e diferenciades as mainatges conforme ara sua edat e maduretat.
- En çò que tanh ara atencion des victimes de violéncia domestica, eth tracte adequat implique qu'eth funcionari competent aurà d'invertir eth temps sufisent e rasonable entà escotar ara victima e dar-li un tracte cortés.
- Ena identificacion e er escorcolh des persones, es agents auràn de procurar, en tot moment, un tracte corrècte e comptabilizar era sua actuacion damb es drets des persones.

VII. DÉUER DE RESPÓNER DE FORMA EXPRESSA

1. Bones practiques sus eth dret ara resposta expressa

- Era Administracion a de dar resposta escrita as qüestions qu'es persones li expausen tanben per escrit, autan en marc d'un procediment administratiu, coma quan formulen sugeréncias, prepauses, planhs o demandes d'informacion.
- Era Administracion aurà de respóner de forma expressa es escrits de desacòrd qu'er interessat pogue formular, encara qu'era resolució administrativa sigue fèrma.
- Eth silenci administratiu permet ar interessat d'accedir ara tutèla judíciau, mès non eximís pas ara Administracion dera obligacion de dar resposta ne l'empedís resòlver en quinsevolh sens.
- Quan era Administracion concedís ua prestacion sociau qu'implique er abonament d'ua quantitat, era satisfacció d'aguest impòrt non la exonèra pas de resòlver de forma expressa era sollicitut.
- Era manca de competéncia o era incoeréncia des peticions formulades non exonèren pas ara Administracion deth déuer de resposta.

2. Bones practiques sus eth contengut des responses

- Es responses expressas dera Administracion auràn d'èster rasonades, intelligibles e coerentes damb es demandes o es allegacions formulades entà non ocasionar indefensió e inseguretad jurídica as persones que se dirigisquen ada era.
- Era Administracion aurà d'evitar qu'es procediments finalizen damb resolucions estandarizadas que poguen vulnerar eth dret a ua resposta coerenta.
- Era Administracion aurà de dar ua resposta coerenta, que pòt èster comuna entà totes es allegacions qu'expausen qüestions sustanciauments egaus, as persones que compareishquen enes tràmits d'informacion publica e presenten allegacions e observacions.
- Era Administracion aurà de practicar damb diligéncia es responses des allegacions formulades pes titolars des drets afectadi pes projèctes sometudi a informacion publica, entà pr'amor de garantir eth sòn dret ara informacion e era sua possibilitat d'actuar d'acòrd damb eth pròpri interès.

3. Bones practiques sus es responses per mejans electronics

- Era Administracion aurà d'articular es recorsi de besonh entà tramitar e respóner, en un tèrme rasonable e de forma argumentada, es demandes que li formulen es persones de forma telematica a traués des canaus qu'era pròpria Administracion age abilitat entàd aguesta fin.
- Era Administracion aurà d'articular solucions tecnologiques entà garantir era resposta des sollicituts presentades per corrèu electronic entà corbir desparièri lòcs de trabalh, era provision des quaus gestione de forma telematica.

VIII. DRETS LINGÜÍSTICS

1. Bones practiques en garantia deth dret d'usatge des lengües oficials

- Era Administracion a de garantir er usatge de quinsevolh des lengües oficials enes relacions damb era ciutadania.
- Era lengua de tramitacion des procediments ei determinada per ambit territorial der organ dera Administracion que s'encargue dera sua gestion, e non pas per ambit era competéncia deth quau a atribuïda.
- Era Administracion aurà d'emparar e garantir eth pluralisme lingüistic, sense qu'arrés pogue èster discriminat per rasons de lengua.
- Era especiau natura dera Administracion electorau non a pas de comportar ua exempcion des drets e déuers lingüistics que regissen es relacions entre es persones e era rèsta des administracions.
- Cau garantir qu'es organismes administratius creadi entara prevencion des vulneracions lingüistiques actuen coordinadaments damb es competents entà gestionar es denúncies e donguen informacion as denunciants entà pr'amor d'evitar era pelegrinacion administrativa.
- Era Administracion li cau tier en compde era realitat lingüistica de l'Aran e garantir l'usatge dera lengua occitana n'es relacions damb es administracions d'acòrd damb es leis.

2. Bones practiques sus era disponibilitat de mejans en garantia des drets lingüistics

- Era Administracion aurà d'evitar que se produsisquen situacions que, per manca de prevision (imprimits administratius, formularis, programes informatics...), empedisquen as persones de dirigir-se ada era e d'èster atengudes orauments e per escrit ena lengua oficial qu'agen escuelhut.
- Era Administracion aurà de dispausar des traduccions oportunes entà qu'es persones poguen recéber sense demora era documentacion que solliciten en idioma escuelhut, maugrat era validitat juridica des actuacions realizades en Catalonha en quinsevolh des lengües oficials.
- Era Administracion aurà de tradusir ath castelhan es documents que formen part des expedients e qu'agen de produsir efèctes dehòra deth territòri catalan, e tanben es dirigidi as persones que ac solliciten.
- Correspon ara Administracion exigir ath sòn personau era capacitacion lingüistica, orau e escrita, sufisenta enes lengües oficials, que le hèsque apte entà compliment des foncions pròpies deth sòn lòc de trabalh.
- Era Administracion aurà d'avalorar eth coneishement der occitan enes procèssi de selleccion e provision de places en territòri a on ei lengua pròpria.

IX. JUSTIFICANT DE RECEPCION E INDICACION/REMISSION ARA ADMINISTRACION

1. Bones practiques sus eth justificant de recepcion e en garantia dera remission ara administracion competenta

- Era Administracion aurà d'indicar, en justificant de recepcion, eth responsable de dar responsa autant en supòsit de que se pogue dilatar en temps coma en supòsit de qu'er organ ath qu'er interessat s'age dirigit non sigue pas competent.
- Era Administracion e es empreses que gestionen servicis publics que se considèren incompetents entara resolucion d'un ahèr an de velhar tà qu'era informacion sus era entitat competenta sigue era corrècta e non ocasionar mès despenes de gestion ar interessat ne un increment deth temps de tramitacion.

X. DRET A ÈSTER ESCOTAT

1. Bones practiques sus eth dret a èster escotat d'acòrd damb es circumstàncies personaus

- Era Administracion aurà d'escotar as mainatges e adolescents a traús de persones damb adreties professionaus adequades e bastint damb eri ua relacion de confiança.
- Es mainatges e adolescents an d'èster informadi sus es drets e an d'auer era oportunitat d'èster escotadi en tot procediment administratiu en quau siguen implicadi.

2. Bones practiques sus era tramitacion d'informacion publica

- Enes procediments administratius enes quaus s'age establí un període d'informacion publica, s'aurà d'evitar er impuls simultanèu de tramitacions que genèren era percepcion de qu'era informacion publica ei un acte de simple formalitat respècte d'ua decision deja pre-establida.
- Quan era Administracion age de decidir sus era installacion d'equipaments que poguen generar refús, serà de besonh non sonque ua labor pedagogica entà dar a conéisher eth besonh des servicis que se balhen senon tanben incorporar era formalitat d'informacion publica enes procediments entà aprovar es projectes constructius d'aguestes installacions e entà qu'es persones poguen méter de manifest es sues allegacions.

3. Bones practiques sus era tramitacion d'audiència

- Era Administracion aurà de respectar era tramitacion d'audiència quan revise d'ofici resolucions desfavorables que son fèrmes e que non admeten pas recors.
- Era Administracion aurà de consentir qu'eth denonciant pogue formular allegacions en procediment sancionador s'era sancion que pogue impausar-se ei capaça de generar un efècte positiu actuau o futur ena sua esfèra juridica, sigue dejà pr'amor que li autrejarie un benefici dirècte o pr'amor qu'eliminarie ua carga o gravamen qu'actuauments supòrte.
- Era Administracion, tostemps e quan sigue possible, a de dar audiència prealabla ar estranguer abans de dar-le de baisha deth cens.
- Enes procediments de repatriacion, es mainatges e adolescents estrangers non acompanyadi an dret ara tramitacion d'audiència e, en aguesta tramitacion, a dispausar d'assistència juridica, mejançant ua intervencion tecnica e un espaci adequats e damb er acompanyament d'un traductor enes cassi que sigue de besonh.

XI. PLAÇ RASONABLE

1. Bones practiques tà evitar demores procedimentaus

- Eth sistèma de trobada prealabla tà qu'es persones se dirigisquen ara Administracion aurà de servir entà melhorar era sua atencion, non pas entà ajornar era presentacion des sollicituts per manca de mejans e de personau.
- Era Administracion aurà de complir damb es tèrmes de tramitacion previsti e non poirà pas justificar eth sòn incompliment ena manca de mejans o ena inadeguada organizacion des sòn servicis.
- Era demora irracionau, desproporcionada e sense motiu justificat ena adopcion dera resolucion administrativa, poderà dar lòc a responsabilitat patrimonial dera Administracion, sense prejudici dera complexitat dera qüestion debatuda e des incidéncias sorgides en cors dera tramitacion.
- Eth desenh deth circuit administratiu, ath delà des formalitats preceptives derivades dera normativa, ei important autant entà simplificar es formalitats administratives coma entà evitar demores injustificades; per tant, era Administracion a de realizà'c en tot ponderar despenes temporaus e monetàries, sense amendir era qualitat dera decision finau ne afectar negativaments as interèsi e as drets des persones.
- En desvolopament des procèssi de seleccion de personau, era Administracion aurà d'evitar alongaments excessius entre era convocacion des pròves e era incorporacion des candidats aprovadi as sues destinacions. Establir es tèrmes de durada indicatius enes convocacions, amassa damb es motius fixadi de prorogacion o de suspension, pòt ajudar a ac-

celerar aguesti procèssi.

- Era Administracion, d'acòrd damb eth marc normatiu, aurà d'adoptar mesures entà accelerar era tramitacion dera documentacion administrativa e es informes tecnicos de hemnes immigrants mastrac-tades, entà pr'amor d'evitar que s'agrèuge era sua situacion de vulnerabilitat e potencializar eth sòn procès d'insercion social.
- Era Administracion aurà d'assegurar mejans materiaus e personaus entà qu'era tramitacion des denúncias per violéncia de genre s'accelèrè.

2. Bones practiques entà previer demores en exercici de potestats publiques

- Era manca de desvolopament reglamentari non poirà pas èster un obstacle entà qu'era Administracion aplique es disposicions legaus quan er ordenament juridic aufrisque sufisentes airines ar organ qu'a de resòlver ua sollicitut dera persona interessada entà suplir aguesta caréncia.
- En cas d'ajudes o prestacions socials universaus renovables, coma per exemple es ajudes pes hilhs a cargue, era Administracion aurà de dotar d'un cèrt automatisme es renovacions o cercar ua simplificacion des formalitats que non implique pas ua pèrta de garanties ne de certitud per part dera Administracion en çò que tanh ath compliment des requisits exigidi entà receber-les.
- S'er incompliment d'actes administratius genèrè prejudicis a tresaus persones, era opcion entre era execucion subsidiària e era multa coercitiva s'aurà de resòlver a favor dera prumèra alternativa, tostemps e quan sigue possible, entà garantir

ua execució més prompta, arténher era finalitat perseguida per acte damb major promptitud e evitar o reduir eth perjudici a ua tresau persona.

- En ambit deth planificació urbanística, s'eth sistema d'actuació ei era expropiació, era Administració aurà d'actuar damb rigor e aprovar plans damb suficients recorsi entà que non se demore era sua execució, en tot tier en compde que provòque ua greu afectació ath patrimoni des persones concernides.

- Enes cassi de denúncies per presump-tius mastractes en centres penitenciaris o de justícia juvenil, era Administració aurà d'amiar a tèrme ua investigació urgenta e prompta qu'evite qu'era practica provatòria se pòrte a tèrme sense garanties jurídiques.

- En exercici des sues funcions, es agents des fòrces e es còssi de seguretat auràn d'actuar damb era decisió de besonh e sense retard entà evitar que se produsisquen situacions que genèren un tracte inadequat.

3. Bones practiques entà evitar retards ena prestació de servicis publics

- Es actuacions administratives e es decisions en matèria de protecció dera enfància auràn de prener-se en un temps rasonable entà evitar era demora en començament der estudi dera situació personau e familiara deth mainatge, dera prepausa e provision de recors alternatiu ara família, e de quinsevolh auta decisió qu'afecte ara sua vida.

- Era Administració a de començar a documentar as mainatges e adolescents estrangers non acompanyadi e a tramitar era sua residència quand quede acreditada era sua impossibilitat de retorn, en tot interpretar eth tèrme de nau mesi que determine era normativa coma un tèrme de maxims.

- Era intervenció de desparières administracions ena atenció de collectius socialaments vulnerables aurà d'èster coordinada entà evitar retards per aquest motiu, e aurà d'assegurar eth compliment des funcions de prevenció e detecció de riscu.

- Era Administració aurà de resòlver en un tèrme rasonable totes es sollicituts d'acòrd damb er orde d'admissió e aurà de dar prioritat a determinades sollicituts per rasons excepcionaus e motius justificadi, tostemp e quan sigue degudaments motivat.

XII. DÉUER DE MOTIVACION

1. Bones practiques sus era sufisència dera motivacion

- Era Administracion aurà de reflectir es fonaments de hèt e juridics, atau coma es elements essenciaus deth procès seguit entà préner ua decision administrativa concreta.
- Era Administracion aurà de motivar es actes entà garantir eth dret des persones a conéisher es rasons seguides entà préner ua decision e entà qu'es organs jurisdiccional, quan sigue pertinent, poguen amiar a tèrme eth sòn contraròtle o fiscalizacion corresponenta.
- Ena prepausa tecnica de mesura de proteccion dera enfància auràn d'especificar-se rasonablement e de forma clara e concisa es rasons que la motiven, es objectius e eth plan de melhora.
- S'era convocacion d'ajudes o prestacions entà persones damb quauqua discapacitat prevé era admission de sollicituts en supòsit de qu'es besonhs sorgisquen dempús deth tèrme ordinari de presentacion, era Administracion non les poderà pas deishar d'adméter per extemporaneïtat, senon qu'era resolucio aurà d'expressar es motius pes quaus non se considèra pas acreditat qu'eth besonh a sorgit dempús dera data limita.
- Es informes tecnicos que justifiquen es resolucions denegatòries que dicte era Administracion s'auràn de rasonar d'acòrd damb es coneishements tecnicos ena matèria e auràn de redigir-se en un lenguatge comprensible entà que siguen sufisents, clars e explicits.

2. Bones practiques de motivacion des decisions denegatòries

- Es resolucions denegatòries que dicte era Administracion an de superar es formats enonciatius des motius de hèt e de dret, e an de resòlver de forma detalhada, precisa e en tot expausar es rasons enes quaus se base era denegacion.
- Quan era Administracion denègue era ajuda o era prestacion per rason dera capa-

citada economica des sollicitants, aurà d'includir ena resolucio es donades tengudes en compte entà calcular-la.

3. Bones practiques de motivacion en exercici de potestats discrecionals

- Es facultats discrecionals dera Administracion non pòden pas legitimar quinsevolh decision, senon qu'an de reposar sus fonaments racionaus, ponderadi, objectius e imparciaus subjècti ara lei e ath dret, es quaus s'an d'explicar ena resolucio.
- Era Administracion, en cas d'auer d'escuèlher entre diuerses opcions correctes e possibles, aurà d'optar pera que creigue que s'ajuste melhor ar interès generau e explicar-ne es sòn motius.
- S'en marc der exercici dera potestat discrecional, ua persona prepausa alternatives ara opcio plantejada pera Administracion, aguesta aurà de hèr ua avaloracion sus era sua viabilitat o pertinéncia e traslladar-la a qui age plantejat era alternativa mejançant ua resposta expressa e motivada.

4. Bones practiques de motivacion d'actuacions que limiten drets

- Entà imputar era comission d'ua infraccio a ua persona era Administracion aurà d'aportar ath procediment es pròves addicionalas que rasonablement pogue obtenir, maugrat era presumpcion de veracitat enes infraccions constatades peth foncionari competent.
- Quinsevolh actuacion amiada a tèrme en centres penitenciaris aurà d'èster motivada e objectivada en hèts e donades concretes, s'aurà d'avalorar era existéncia de risqui de conductes irregulars e/o prohibides.
- En situacions de massificacion enes presons, enes quaus es drets des intèrns se redusissen per rasons d'organizacion e de seguretat, totes es restriccions hijudes ara privacion de libertat auràn d'èster especiaument justificades entà garantir era dignitat e era rèsta de drets tanben en aquest ambit.

XIII. NOTIFICACION DES DECISIONS E ERA INDICACION DERA POSSIBILITAT DE RECÓRRER

1. Bones practiques sus eth contengut des notificacions

- Quan era Administracion practique es notificacions aurà d'utilizar mecanismes adequadi que permeten acreditar qu'era persona destinatària coneish er acte e ei informada de com exercir eth sòn dret de defensa.
- Era Administracion aurà d'especificar enes notificacions era possibilitat qu'a era persona interessada d'exercir eth dret a impugnar es resolucions qu'incorpòren.
- Enes relacions entre es persones e era Administracion a traués de mejans electronics s'aurà de preservar era autenticitat, identitat e confidencialitat des comunicacions, especiaument a traués dera normalizacion der usatge de sistemes de signatura electronica entà garantir era seguretat juridica en aquest ambit.

2. Bones practiques sus era practica des notificacions

- Es notificacions administratives s'auràn de realizar per mejans que permeten auer constància dera recepcion e er usatge deth servici postau (enviament de certificat damb justificant de recepcion) ei eth mejan per excellècia.
- En cas d'irregularitats ena practica des notificacions, non correspon pas ara persona destinatària d'exigir a qui balhe eth servici de notificacions postaus era responsabilitat pera prestacion deficiente senon ara Administracion.
- S'era Administracion non pòt pas practicar ua notificacion ena adreça que li cònste ar efècte, poderà accedir ath cens municipau d'abitants o ar Institut Nacionau d'Estadistica entà consultar quina ei era adreça mès actualizada e,

tada aguesta fin, aurà de potenciar e utilizar es plataformes tecnologiques que permeten era transmission de donades entre administracions.

- Era Administracion aurà de complir damb diligéncia damb eth dusau assag de notificacion, pr'amor qu'aubedís ath besonh d'assegurar que a hèt tot çò de possible entà meter-se en contacte damb era persona interessada.
- Abans de recórrer ara notificacion per edictes, era Administracion aurà d'agotar totes es modalitats de notificacion personau qu'asseguren de forma veridica qu'eth destinatari a rebut era resolucion administrativa.
- Deuant dera impossibilitat de practicar era notificacion personau ara persona interessada, era Administracion aurà d'indicar-li qu'era notificacion s'a sajt e depositar ua comunicacion en aquest sentit ena sua boèta de corrèu.
- Ei de besonh qu'era Administracion invertisque mès recursi entà potenciar eth sistema de notificacion telematica, que facilite e accelère era transmission e era recepcion des comunicacions e notificacions e pòt evitar es problèmes derivadi dera abséncia dera persona interessada en moment de practicar era notificacion. En aquest cas, tanben ei indispensable garantir era sua recepcion per part dera persona destinatària damb mecanismes que la acrediten coma es dera certificacion electronica.
- Ath delà des metòdes qu'utilizen abitualment entà notificar es resolucions, es burèus de consum ac auràn de hèr de forma escrita e en tot deishar constància, coma melhor garantia des drets des consumidores.
- Era Administracion aurà d'assegurar er

enviament d'era sollicitud e era recepcion
pera persona interessada enes cassi des
prestacions economicas e ajudes entàs
familhas damb hilhs a cargue.

- Era Administracion aurà de garantir
que se notifiquen formaument es
resolucions de desemparament as
mainatges e adolescents qu'agen
dotze ans o més, atau coma ues autas
resolucions administratives que les
afecten, e es resolucions de repatriacion
as mainatges e adolescents estrangèrs.

XIV. PROTECCION DE DONADES PERSONAUS

1. Bones practiques sus era informacion e eth tractament des donades personaus

- Es persones fisiques des quaus era Administracion requerisque es donades personaus gaudiràn deth dret d'informacion ena recuelhuda d'aguestes donades e era Administracion ac aurà de facilitar prealablaments ara sua obtencion, tanben en cas de qu'era persona se dirigisque ara Administracion mejançant un telefon d'informacion.
- Quan era Administracion facilite era informacion sus un procediment administratiu sancionador per telefon, es mecanismes entà identificar ath sollicitant e era sua condicion de titular d'un interès legitim en procediment auràn d'èster sufisentaments especifics entà assegurar que qui consulte a era condicion de persona interessada.
- Era Administracion a d'adoptar mecanismes entà quantificar e aprofitar es donades estadistiques, especiaument es referentes as realitats sociaus pòc coneishudes, entà aufrir airines entara investigacion e planificacion de politiques publiques, sense descuedar, en aguesta labor, eth dret de proteccion de donades de caractèr personau.
- Quan era Administracion envie corrèus massius aurà d'emplegar es airines qu'es aplicacions informatiques aufrisen entà evitar comunicar o cedir era donada deth corrèu des persones fisiques sense eth sòn consentiment.
- Quan era Administracion obten informacion dirèctaments deth mainatge en aspèctes qu'afècten ara sua intimitat, l'a d'informar deth sòn dret a non proporcionar-la e sus es possibles usatges que se pogue dar ad aguesta informacion, especiaument en ambit dera justícia juvenila.

2. Bones practiques sus era difusion, era cession e era comunicacion de donades personaus

- Era Administracion, quan elabòre e notifique resolucions as persones qu'an formulat allegacions, non poirà pas hèr publica era donada dera adreça sense eth consentiment deth titular, pr'amor qu'era adreça a per finalitat localizar ath qu'allègue e sonque s'a d'emplegar entà notificar-li es responses as allegacions.
- Quan son tresaus es que tracten donades personaus incorporades as fichièrs dera Administracion, eth contracte aurà d'estipular de forma exprèssa es mesures de seguretat, qu'er encargat sonque les tractarà conforme as instruccions deth responsable, que non les emplegarà pas damb ua finalitat desparièra ara prevista en contracte, ne les comunicarà a ues autes persones.
- Toti es organs implicadi en cors d'una investigacion auràn d'èster cautelosi ena difusion d'informacion que se realize e que pogue afectar as victimas e as sues familhes e, en particular, quan aguesta informacion sigue relacionada damb actuacions en cors a disposicion de bèra autoritat judiciu.
- Era Administracion a de preservar as mainatges e adolescents dera difusion publicitària des sues donades personaus e dera difusion d'imatges qu'atempten contra era sua dignitat.
- Quan es fòrces e es còssi de seguretat accedisquen as donades personaus deth cens municipau, en exercici des competències sus eth contraròtle e permanència d'estrangèrs en Espanha e en matèria de seguretat ciutadana, era Administracion locau aurà de realizar un seguiment exacte e minuciós deth nombre d'accèssi e deth tipe de donades personaus consultades.

3. Bones practiques entà respectar era intimitat des persones e sus eth déuer de resèrva

- En ambit dera salut, era Administracion aurà de mantier era deguda resèrva e era confidencialitat dera informacion e dera documentacion obtenguda des centres o des usatgèrs, o d'aquera ara quau se pogue auer accés en exercici des sues foncions.
- En ambit dera salut, era Administracion aurà d'establir mecanismes de custòdia activa e diligenta dera istòria clinica que garantizen qu'era recuelhuda, era recuperacion, era integracion e era comunicacion dera informacion respècten eth principi de confidencialitat.
- Era Administracion aurà de velhar peth dret ara intimitat e ar aunor des mainatges, especiaument des qu'agen estat dejà objècte d'agressions sexuaus, mautractes o quinsevolh auta experiéncia traumatica.
- Totes es persones qu'intervien enes procèssi dera acuelhuda preadoptiva o era adopcion son obligades a salvar secrèt sus era informacion qu'obtenquen e des donades de filiacion des mainatges acuelhudi o adoptadi, e a evitar, fòrça especiaument, qu'era familha d'origen coneishque era preadoptiva o era adoptiva.
- Deuant der absentisme laborau, quan era Administracion exercisque es facultats de susvelhament e contraròtle, aurà d'actuar damb respècte ara intimitat deth personau ath sòn servici e d'acòrd damb eth principi de proporcionalitat.

- Es donades medicaus des emplegats publics non pòran pas èster objècte d'un tractament informatic qu'excedisque era informacion relativa ara data de nautes e baishes medicaus, e sense eth consentiment dera persona afectada non se pòden pas inclúdir informacions relatives ath diagnòstic mèdic.

4. Bones practiques sus era anullacion de donades personaus

- Degut ath creishent protagonisme des cercadors entà localizar era informacion existenta en hilat, era Administracion a d'adoptar mesures d'organizacion e tecniques entà anullar es donades personaus qu'agen deishat d'èster de besonh o pertinentes entara finalitat tara quau s'obtenqueren.
- Es donades personaus qu'agen estat objècte d'ua senténcia judiciu absolutòria, d'un acte de sobreseïment o enes supòsits de prescripcion deth delicte s'auràn d'anullar d'ofici damb era madeisha data d'efèctes qu'era resolucion dera quau se deriven.
- Es donades de caractèr personau que contenguen es fichièrs des fòrces e còssi de seguretat s'auràn d'anullar quan non siguen de besonh entara investigacion que motivèc era sua compilacion.

XV. ACCÈS ARA INFORMACION, PUBLICITAT E TRANSPARÈNCIA

1. Bones practiques ena prestacion deth servici d'informacion

- Era Administracion aurà d'informar sufisentaments as persones sus es recorsi e es servicis as quaus pòden accedir.
- Era Administracion aurà de posar er accés telematic as burèus d'atencion ath ciutadan entà superar es carències derivades d'un orari de dubertura delimitat, sense prejudici de preveir uns oraris d'atencion presenciau adequadi as besonhs des persones.
- Era Administracion aurà d'èster proactiva ena difosion dera informacion, tanben a traués des mejans electronics, entà evitar sollicituts que non siguen de besonh e despenes addicionaus.
- Era Administracion aurà de procurar establir ua linha telefonica que concentre era informacion sus era sua activitat en un unic numero de memorizacion facil, pr'amor qu'ei ua airina avienta entà apropar-la as persones.
- Quan era Administracion balhe servicis d'informacion telefonica damb ua tarifa addicionau, aurà de facilitar ua locucion prealabla e gratuïta qu'informe deth prètz dera trucada entà qu'es persones coneishquen eth còst deth servici.
- Proporcionar informacion damb caràcter prealable, definir es objectius deth servici e fixar un compromís damb es usatgèrs son airines que permeten garantir era transparència dera Administracion e des empreses balhadores.
- Era Administracion aurà de velhar entà qu'es empreses fornidores difonguen entre es consumidors es avisi que, en matèria de salut, ordene.
- En ambit dera salut, era Administracion

aurà d'aufrir ua informacion sufisenta e adequada entà qu'es persones poguen consentir sus es decisions que les afecten e aurà de respectar era voluntat d'ua persona de non èster pas informada.

- Era Administracion aurà de garantir ua informacion adequada as besonhs des persones en foncion des sues circumstàncies particulars quan se tròben en ua situacion de vulnerabilitat o quan patisquen bèra discapacitat.
- Era Administracion aurà d'informar ath mainatge en tot tier en compde es sues condicions de maduretad e era edat.
- Era Administracion encargada de protegir as mainatges e adolescents aurà d'afavorir que se dirigisquen ada era damb er objectiu de recèber tota era informacion e assistència qu'agen de besonh sus es qüestions que les afecten.
- Quan era Administracion demane de trobar-se damb adolescents entà que participen coma figurants enes arròdes de reconeishement, aurà de procurar que siguen es minimas ocasions possibles e aurà d'informar d'açò as sòns pairs e tutors.

2. Bones practiques sus eth dret d'accès ara documentacion publica

- Era Administracion aurà de ponderar eth dret d'accès ara informacion damb eth principi d'eficacitat en son funcionament, d'acòrd damb es principis de transparència e proporcionalitat, Ei oportun qu'en procediment entà exercir eth dret d'accès ara informacion, es condicions e es limits siguen reguladi.
- Era Administracion non poirà pas exigir ua justificacion dera finalitat dera consulta d'informacion, n'allegar rasons d'oportunitat entà denegar eth dret d'ac-

cès. Ath delà, aurà d'interpretar restrictivaments es motius de denegacions leugament previsti.

- Era Administracion aurà de facilitar era consulta dera documentacion publica e, s'afècte ara intimitat e non ei pas permetuda, abans de denegar-la, aurà d'estudiar s'er accés parciau o er anonimat, mejançant eth procediment de dissociacion, ei possible entà accedir ara part dera documentacion non afectada per aquesta proibicion.

- Pendent qu'era Administracion non acredite pas era eliminacion des documents, d'acòrd damb eth procediment establí, aurà de garantir eth dret des persones a obtier era certificacion des documents que figuren enes archius.

3. Bones practiques sus era informacion en relacion damb era tramitacion d'un expedient administratiu

- Era Administracion a d'implantar formules entà melhorar era coordinacion entre es administracions e es servicis qu'intervenguen en un madeish procediment entà garantir er accés des persones interessades ara informacion que continen es expedients e as donades relevantes des procediments.

- Er usatge des mejans electronics ena tramitacion deth procediment simplifique er accés e eth coneishement der estat dera tramitacion der expedient pera persona interessada, mès non pòt pas implicar un relaxament dera Administracion en tant qu'ara obligacion d'actuar en tot respectar es garanties e es requisits previsti en cada procediment administratiu, ne tanpòc ua despena economica addiconau entara persona interessada.

- Era informacion restacada a un procediment administratiu en tramitacion o era que faciliten es persones ara Administracion sus eth foncionament d'un servici public s'aurà

d'obtíer a traués d'un telefon de còst ordinari; non poirà pas recéber eth madeish tractament tarifari qu'era informacion generica mejançant servicis d'atencion telefonica.

- Eth denonciant que non ei pas titular d'un interès legitim a dret a qu'era Administracion l'informe autat des actuacions a qu'a dat lòc era sua denóncia e tanben, encara que sigue concisament, dera solucion der ahèr.

4. Bones practiques sus era era publicitat e transparéncia

- Era Administracion aurà de hèr publics es critèris d'interpretacion unificadi adoptadi, es instruccions e es circulars intèrnes, tostemp e quan agen efèctes extèrns.

- Era Administracion aurà de garantir ath maxim era publicitat des convocacions e era redaccion precisa e comprensibla des bases.

- S'aurà de dar totau publicitat des resultats des pròves de seleccion de personau dera Administracion e des empreses publiques.

XVI. DRET ARA REPARACION

1. Bones practiques referides ath procediment e ath regim juridic aplicable

- Era determinacion dera responsabilitat patrimoniau aurà d'explicar-se en marc deth procediment e era Administracion non a pas d'admetre a tramit ua reclamacion per considerar que non ei pas responsabla, pr'amor que prive ath reclamant deth dret ath procediment.
- D'acòrd damb eth principi de solidaritat sociau, era Administracion aurà d'assumir eth protagonisme ena iniciacion des procediments enes quaus concorguen es circumstàncies corresponentes entà iniciar-les d'ofici.
- Quan concorguen es circumstàncies legauments establides, era Administracion aurà d'aplicar eth procediment abreviat, atau coma arribar a acòrds indemnizadors, de cara ara simplicitat e agilitat des procediments.
- Era subjeccion dera activitat dera Administracion ath dret privat non implique pas que non age de respóner directament des damatges e prejudicis produïts peth personau ath sòn servici, d'acòrd damb eth regim de responsabilitat patrimoniau objectiva.
- Quan es damatges produïts an origen ena actuacion d'ua empresa contractista d'ua òbra o d'un servici public, era Administracion que l'a contractada aurà d'informar ara persona interessada de quines son es formalitats qu'a de seguir e possar es que li corresponguen coma organ de contractacion.

2. Bones practiques sus es mecanismes de pròva deth damatge

- Era Administracion non a d'exigir pas un esfòrç provador que non sigue pas rasonable e vage fòrça més enlà de çò que se pòt considerar coma sufisent, encara que respècte eth principi qu'era carga dera pròva requè ena persona que reclame.
- En marc dera obligacion de possar d'ofici era tramitacion deth procediment e era investigacion des hèts, era Administracion poderà sollicitar es informes que considère que pòden contribuir a aclarir es hèts e era relacion de casualitat entre eth damatge e eth foncionament deth servici.
- Era Administracion aurà de tramitar e resòlver es reclamacions de responsabilitat patrimoniau d'acòrd dambes règles e es paramètres d'exigència de responsabilitat objectiva, sense basar era sua resolucion exclusivaments en informe dera companhia d'assegurances ne trasladar es reclamacions ad aguesta entitat.

XVII. DRET DE PARTICIPACION

1. Bones practiques entà promoïr era participacion

- Era Administracion aurà de promoïr era participacion des persones enes procèssi de presa de decisions en matèries que les poguen afectar entà refortilhar era legitimacion des actuacions publicques e coma airina de prevencion e pacificacion de conflictes.
- Ei de besonh qu'era Administracion mete en marcha procèssi de participacion e informacion qu'impliquen as persones ena construccion d'equipaments e infraestructures autan en moment de desenhar e definir era actuacion publica coma en moment d'executar-la.
- Era Administracion qu'intervengue ena definicion e execucion de determinadi projèctes aurà d'actuar de forma planificada, coordinada e damb ua perspectiva globau entà arténher era participacion e aceptacion dera societad.
- Ei de besonh qu'era Administracion desvolòpe naues prepauses qu'incorpòren es elemens pròpris de participacion mès dirècta (recuelhuda de donades, opinions, consideracion de prepauses, etc.) e d'auti pròpris dera tecnica de relacions publicques e institucionaus que difonguen eth sentit e eth fonament des projèctes e qu'impliquen ara ciutadania en seguiment dera execucion.
- Era Administracion aurà de promoïr era participacion individuau e collectiva des persones ena definicion des politiques que les afècten, e tanben en foncionament e ena activitat quotidiana des centres e establiments publiccs.
- Era Administracion aurà de facilitar er accés e er usatge des mieis d'informacion e difusion publiccs as persones e associacions,

mejançant espacis e tempsi especifics ara sua disposicion.

- Era Administracion aurà de perméter qu'es persones poguen formular es quèishes e es reclamacions que creiguen oportunes, e colaborar ena melhor prestacion des servicis publiccs mejançant iniciatives e suggestions.
 - Es mainatges e adolescents an dret a expressar era sua opinion e era Administracion a de tié'c en compde en toti es ahèrs que l'afècten.
 - Era Administracion aurà de promoïr era participacion des mainatges e adolescents enes procèssi de presa de decisions enes sues ciutats e en procès d'execucion e avaloracion de politiques publicques.
 - Era Administracion a de garantir es mecanismes entà qu'es alumnes poguen formular quèishes o denóncies sus accions que se produsissen laguens der ambit des centres educatius que supausen ua vulneracion des sòns drets.
- ### 2. Bones practiques entà garantir ua opinion informada
- Era Administracion a de facilitar as persones informacion clara e sufisenta entà que poguen bastir-se ua opinion formada sus es ahèrs que siguen objècte de consulta en procèssi participatius.
 - Era Administracion a de garantir que, enes procèssi de participacion, autan es associacions coma es persones non-associades dispausen deth coneishement adequat entà exercir eth dret de participacion informat.
 - Era Administracion aurà de garantir era difusion des rasonaments e dera decision finaument adoptada respècte d'un projècte

sometut prealablaments a participacion ciutadana, de forma qu'arribe a totes es persones afectades.

3. Bones practiques entà autrejjar seguretat juridica enes procèssi participatius

- Quan era Administracion pren era determinacion d'iniciar un procès de participacion ciutadana e adòpte es pautes d'actuacion entà regular e possibilitar aguesta participacion dirècta, a de garantir eth respècte des regles per part de totes es parts implicades.
- Quan se celèbre ua consulta popular municipau, era Administracion aurà de respectar eth procediment previst normativaments entà non debilitar era

legitimitat n'era confiança en procès participatiu.

4. Bones practiques sus era egalitat d'oportunitats ena participacion

- Era Administracion que convòque ua consulta popular aurà d'adoptar mesures entà garantir era participacion, en condicions d'egalitat, de totes es persones interessades, ath delà des que s'adòpten entà afavorir era participacion des organizacions vesinaus.
- Era Administracion aurà de tier en compde es besonhs concrets des persones invidentes o damb uns auti tipus de discapacitat ara ora de decidir sus es airines entà hèr possible er exercici des sòns drets de participacion.

DISPOSICION FINAU:

Aguest Còdi ei dirigit as administracions publiques de Catalonha, era actividad des quaus ei objècte de supervision per part deth Síndic de Greuges, de conformitat damb er article 78 der Estatut d'Autonomia de Catalonha.

Eth Síndic de Greuges se compromet a velhar peth sòn compliment, difusion e actualizacion en garantia deth dret ara bona administracion.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig de Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel. 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

