

CODI ÈTIC DEL PERSONAL AL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

1. Valors inherents del servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya

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, que s'han de tenir en compte en totes les seves dimensions i s'han de situar sempre en el centre de l'acció. Per fer-ho, cal promoure el diàleg i la deliberació amb aquestes persones, prioritzant les que estiguin 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 de les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya

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

2.1 Vocació de servei

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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) Proactivitat 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

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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) Honestetat, 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

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 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 directrius estratègiques de la institució.

3. Valors vinculats a les dimensions relacionals de les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya

3.1 La relació i el tracte amb les persones

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

3.1.1 Respecte a les persones i els seus drets

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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, i també tenint una actuació diligent quan se'n detecti un cas mitjançant els instruments i els mecanismes vigents.

3.1.2 Qualitat de tracte

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 les persones i la institució.
- b) Escoltant amb correcció, empatia, amabilitat i sensibilitat, i atenent especialment el grau de vulnerabilitat de les persones, les seves raons 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 a l'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 es faciliti.

3.1.3 Qualitat del servei

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

- a) Oferint un servei àgil i diligent per a la resolució de la sol·licitud plantejada o el 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 per mitjà 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 la institució i 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 les persones que integren el servei públic d'una mateixa organització o entre les que integren el de diferents organitzacions s'han de regir pels principis de lleialtat, de respecte al camp competencial institucional i de compromís democràtic, i també pels principis de col·laboració, cooperació i coordinació, tenint sempre com a objectius finals l'interès general i el bé comú.

3.2.1 Lleialtat al servei públic, respecte al camp competencial i compromís democràtic

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 diferents línies d'actuació i preservant la coherència entre elles.
- 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, i atenint-se al principi de veracitat i a la resta de valors que guien aquest codi.

3.2.2 Col·laboració, cooperació i coordinació

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 persona que integra un servei 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 alts càrrecs 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 estratègiques i una relació basada en la confiança entre les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya, inclosos els alts càrrecs i el personal directiu.

3.3.1 Alineament amb les polítiques estratègiques de la institució

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

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

3.3.2 Bona relació i confiança

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

- a) Assistint tècnicament amb la seva experiència i el seu coneixement als alts càrrecs i el personal directiu.
- b) Tractant les persones amb càrrecs directius 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 l'accés i la gestió de la informació pública

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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.

3.4.1 Transparència en l'activitat pública

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 persones que integren un servei públic, per mitjà 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.

3.4.2 Confidencialitat i cura de la informació

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 disposen per a la gestió de la informació.
- f) Mantenint la confidencialitat de la informació que han conegut per raó de les seves funcions un cop finalitzada la seva relació amb el servei públic, llevat que prevalgui el dret d'accés.

3.5 La relació amb els mitjans de comunicació

En la relació amb els mitjans de comunicació, les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya, 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.

3.5.1 Veracitat confidencialitat i cura de la informació

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya han de desenvolupar la seva tasca:

- a) Informant els mitjans de comunicació sobre les línies d'actuació 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.
- 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) 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 disposen per a la gestió de la informació.

- e) Mantinent la confidencialitat de la informació que han conegut per raó de les seves funcions un cop finalitzada la seva relació amb el servei públic, llevat que prevalgui el dret d'accés.

3.5.2 No-discriminació i llibertat d'expressió

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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, i 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 línies d'actuació respectin el principi d'accessibilitat universal.

3.6 La relació amb l'entorn sociocultural i la sostenibilitat mediambiental

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya han de prendre consciència de l'impacte sociocultural i mediambiental que pot tenir la seva actuació i les seves decisions.

3.6.1 Entorn sociocultural

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 el dret d'opció lingüística i 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 siguin responsables.

3.6.2 Sostenibilitat mediambiental

Les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges 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 de les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya estan condicionades per l'ètica organitzativa, la suficiència dels recursos esmerçats i les condicions de treball en les organitzacions. Per aquest motiu, la institució del Síndic de Greuges de Catalunya ha de desenvolupar la seva tasca amb condicions de treball dignes, tracte respectuós, igualtat d'oportunitats, espais de participació, suficiència de recursos i retiment de comptes.

El Síndic de Greuges de Catalunya ha d'acomplir la seva missió:

- a) Disposant d'un model de governança, direcció i actuació ètiques que situï les persones al centre de l'acció, promogui la cohesió de les unitats que les componen, tingui en compte la responsabilitat social de la institució i posi atenció a la realitat canviant de la societat a la qual serveix.
- 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 a les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya.
- 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 de les persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya 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, incloses les situacions d'assetjament, i protegint les persones alertadores d'aquestes pràctiques.

5 Comissió de seguiment del Codi ètic

Per al compliment i desenvolupament del Codi ètic del conjunt de persones que integren el servei públic del Síndic de Greuges de Catalunya, es crea una comissió de seguiment del Codi, integrada per la persona que ocupi el càrrec d'adjunt o adjunta general, la persona titular de la gerència, una persona del col·lectiu assessor, una persona tècnica jurídica i una persona vinculada a la Gerència.

En relació amb el funcionament de la comissió, es convocaran reunions de seguiment amb una periodicitat mínima semestral.