

CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES

Recopilació de bones
pràctiques suggerides pel
Síndic a les administracions

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES

ÍNDIX

INTRODUCCIÓ	5
CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES	9
I. Principi d'igualtat i de no-discriminació	11
II. Principi de proporcionalitat	11
III. Absència d'abús de poder	11
IV. Imparcialitat, independència i objectivitat	11
V. Claredat, assessorament i expectatives legítimes	11
VI. Cortesia i bon tracte	11
VII. Deure de respondre expressament	11
VIII. Drets lingüístics	11
IX. Acusament de recepció i indicació/remissió a l'administració competent	11
X. Dret a ser escoltat	11
XI. Termini raonable	12
XII. Deure de motivació	12
XIII. Notificació de les decisions i indicació de la possibilitat de recórrer	12
XIV. Protecció de dades personals	12
XV. Accés a la informació, publicitat i transparència	12
XVI. Dret a la reparació	12
XVII. Drets de participació	12

RECOPILACIÓ DE BONES PRÀCTIQUES SUGGERIDES PEL SÍNDIC A LES

ADMINISTRACIONS 13

I. Principi d'igualtat i de no-discriminació	15
II. Principi de proporcionalitat	17
III. Absència d'abús de poder	18
IV. Imparcialitat, independència i objectivitat	19
V. Claredat, assessorament i expectatives legítimes	20
VI. Cortesia i bon tracte	21
VII. Deure de respondre expressament	22
VIII. Drets lingüístics	23
IX. Acusament de recepció i indicació/remissió a l'administració competent	24
X. Dret a ser escoltat	25
XI. Termini raonable	26
XII. Deure de motivació	28
XIII. Notificació de les decisions i indicació de la possibilitat de recórrer	29
XIV. Protecció de dades personals	31
XV. Accés a la informació, publicitat i transparència	33
XVI. Dret a la reparació	35
XVII. Drets de participació	36

INTRODUCCIÓ

El Síndic de Greuges té com a funció la protecció i la defensa dels drets i les llibertats reconeguts per la Constitució i l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el qual, en l'article 30, reconeix el dret a una bona administració, que ja havia estat declarat anteriorment en l'àmbit de la Unió Europea.

▪ **Reconeixement normatiu del dret a la bona administració**

En efecte, el concepte de *bona administració* com a principi rector de l'activitat de les administracions públiques i, posteriorment, com a dret de les persones amb efectes jurídics és, fonamentalment, de construcció jurisprudencial, fruit de sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans i dels tribunals de justícia de les comunitats europees. Aquest concepte va ser recollit per primera vegada com un dret de les persones a la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, de 7 de desembre de 2000, l'eficàcia jurídica de la qual va ser reconeguda en el Tractat de Lisboa, amb què la Unió Europea proclama que els drets, les llibertats i els principis de la Carta tenen el mateix valor jurídic que els tractats.

L'article 41 de la Carta reconeix el dret de les persones al tractament imparcial i equitatiu dels seus assumptes en un termini raonable per les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió. Això inclou el dret a ser escoltats, a accedir a l'expedient que els afecti, a la motivació de tota decisió, a la reparació de danys causats, a adreçar-se a les institucions en una de les llengües oficials i a rebre una resposta en aquesta mateixa llengua.

En l'àmbit espanyol, la submissió de tots els poders públics a la llei, i l'Administració en particular, és un dels principis bàsics de l'ordenament jurídic. El principi de legalitat al·ludeix a l'Estat de dret, a l'imperi de la llei com a expressió de la voluntat popular (*government by laws, not by men*) i, amb aquesta fórmula, es tro-

ba recollit a l'article 9.3 de la Constitució. En relació amb l'Administració, aquesta submissió és la font de legitimitat de la seva actuació i es reitera en l'article 103.1 de la Constitució, d'acord amb el qual ha d'actuar amb submissió plena a la llei i al dret, principi que recull l'article 71.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

La Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, suposa un avenç important en la regulació de les relacions entre les administracions i els ciutadans en el marc del dret a la bona administració.

En el cas de Catalunya, com ja s'ha manifestat, el dret a la bona administració, el reconeix l'Estatut d'autonomia de Catalunya en l'article 30, en establir el dret que els poders públics de Catalunya tractin els ciutadans, en els assumptes que els afectin, de manera imparcial i objectiva, i el dret que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquin.

Més enllà d'aquest reconeixement normatiu, en l'àmbit català, cal fer referència a l'Informe, de 27 de juliol de 2005, elaborat pel Grup de Treball sobre Bon Govern i Transparència Administrativa, presidit per Anton Cañellas, per encàrrec del Govern de la Generalitat, que aporta tot un seguit de recomanacions per millorar els mecanismes de transparència i bon govern, que afecten diferents àmbits materials d'actuació administrativa i que impliquen, en alguns casos, modificacions normatives. En aquest informe, la transparència i el bon govern s'entenen com el conjunt de mesures que tenen per objectiu, en una societat avançada, facilitar i fer efectiva la rendició de comptes, mitjançant l'avaluació de la tasca de les institucions, dels processos i de les pràctiques que determinen com s'exerceix el poder, com els ciutadans participen en l'adopció de les decisions públiques i com aquestes decisions es prenen d'acord amb l'interès general.

▪ La funció del Síndic de vetllar per una bona administració

La funció de control de la mala administració és una funció inherent a l'ombudsman, com es deriva de la configuració de la institució quan neix el 1809 en la Constitució sueca

També en el cas del Síndic de Greuges, en la tasca de supervisió de les administracions públiques, sempre ha vetllat per eradicar la mala administració, abans del reconeixement explícit i específic del dret a la bona administració, perquè algunes de les dimensions d'aquest dret ja eren presents en el desplegament legislatiu del marc constitucional. Les resolucions que el Síndic de Greuges ha dictat i dicta per recordar a les administracions la submissió de la seva activitat al principi de legalitat no s'esgoten en una indicació de quina ha estat la norma vulnerada, sinó que sovint van més enllà perquè aporten propostes de com actuar de manera adequada per garantir la bona administració.

De totes aquestes resolucions es pot concloure que, per al Síndic de Greuges, una bona administració és la que informa, la que escolta i la que respon, la que actua de manera transparent, la que impulsa la participació dels ciutadans, la que gestiona amb rigor i la que assumeix plenament les seves responsabilitats.

Reconèixer el dret a la bona administració, més enllà dels efectes jurídics, és també un canvi de perspectiva en la manera d'abordar les relacions entre administracions i ciutadans. Implica que el punt de vista ja no és principalment com actua l'Administració, sinó si es respecten els drets de les persones. El prisma passa a ser la persona que es relaciona amb l'Administració. El ciutadà és, doncs, el centre i la mesura de l'organització i actuació administrativa, entenent el dret a la bona administració no només com uns estàndards dirigits a l'Administració, sinó també com uns deures dels ciutadans de comportament correcte amb relació

als diversos serveis i actuacions públiques. El Síndic de Greuges proposa el Codi de bones pràctiques administratives com un instrument adequat per a la garantia d'aquest dret.

▪ Estructura, contingut i finalitat del Codi i la recopilació de bones pràctiques: el precedent del Codi europeu de bona conducta administrativa.

El Parlament Europeu, el 6 de setembre de 2001, va aprovar el Codi de bona conducta administrativa, dirigit a les institucions i els òrgans de la Unió Europea, amb la voluntat de concretar a la pràctica el dret a la bona administració establert en la Carta de drets fonamentals.

Aquest document es va elaborar a partir de la proposta que va redactar el defensor del poble europeu, en aquell moment, Jacob Söderman, que desenvolupa un concepte ampli del dret a la bona administració, tal com el recull la Carta, tenint en compte els principis de dret administratiu europeu continguts en les decisions del Tribunal de Justícia i inspirant-se, també, en el dret dels Estats membres.

També incorpora principis com el d'absència de discriminació, d'abús de poder o el de proporcionalitat, juntament amb d'altres de caràcter més procedimental com el deure d'indicar els motius de les decisions i d'adoptar-les en un termini raonable.

El Codi que proposa el Síndic es basa en bona mesura en el contingut i la sistemàtica Codi europeu, però també incorpora altres principis no recollits, atès el contingut variable del dret a la bona administració, com ha assenyalat Sabino Cassese. Així, conté principis adreçats a les administracions públiques per fer efectiu el dret a la bona administració. En aquest Codi, el principi de legalitat és el pòrtic en el qual s'enquadren tots els principis restants i és present en tots els seus desenvolupaments.

La formulació d'aquests principis és, necessàriament, genèrica i s'ha considerat adequat complertar-los amb una recopilació de bones pràctiques, derivades de les resolucions que, al llarg d'aquests darrers vint-i-cinc anys, el Síndic ha adreçat a les administracions en garantia de la bona administració. Així, cada principi pot encabir bones pràctiques de caràcter general que responen al seu enunciat i aquestes pràctiques són recopilades en forma d'annex al Codi.

Sobre la recopilació de bones pràctiques, cal precisar dues qüestions metodològiques. En primer lloc, en alguns casos, les pràctiques es poden associar a més d'un principi, però s'ha optat per recollir-les en aquell que està més implicat en el cas concret de què es deriva la pràctica. En segon lloc, la recopilació de les pràctiques s'ha fet amb la finalitat de plasmar les que comporten un afegit al desplegament legal vigent, i s'han descartat aquelles que estan recollides en la norma i sobre les quals el Síndic fa un recordatori a l'Administració, però sense afegir cap condició o exigència de bona administració.

Tanmateix, s'han volgut mantenir aquelles pràctiques que, malgrat estar recollides en la normativa, i malgrat que la recomanació del Síndic no suposa afegir cap condició o exigència, són objecte d'incompliments reiterats en la pràctica de l'Administració pública. N'és un exemple paradigmàtic l'incompliment del deure de respondre expressament.

La finalitat de l'elaboració del Codi i la recopilació és unir esforços de tots els poders públics implicats en garantia de la bona administració per millorar, en última instància, el servei que es dona a les persones. Aquesta eina pot permetre al Síndic d'examinar si hi ha o no mala administració, però també pot ser un instrument que fomenti la bona administració al servei dels empleats públics i també de les persones, que en són les últimes beneficiàries. Des d'aquesta pers-

pectiva, el Codi i la recopilació pretenen acomplir també una tasca pedagògica per a tots els seus destinataris, sobre la forma en què s'han de dur a terme les relacions entre l'Administració i les persones.

▪ Destinataris del Codi i de la recopilació de bones pràctiques

Aquest Codi i la recopilació s'adrecen a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, a les administracions locals i a les entitats que en depenen.

També s'adreça a les persones que entren en contacte amb aquestes administracions. Els enumera els principis que les administracions públiques han de complir perquè quan s'hi relacionin ho facin respectant el dret a la bona administració que els reconeix l'Estatut d'autonomia de 2006.

Es presenta també al Parlament de Catalunya, institució que representa el poble de Catalunya i que elegeix el síndic de greuges de Catalunya.

El Síndic de Greuges de Catalunya, com a institució a la qual l'Estatut encomana la defensa dels drets, sotmesa ja als principis aprovats en la Carta de serveis i de bona conducta del Síndic, signada el 4 de març de 2008, proposa un codi de bona conducta a les administracions públiques de Catalunya i es compromet a vetllar per garantir-ne el respecte, en un esperit que va més enllà del control i la supervisió, per mitjà de la col·laboració amb totes les administracions implicades. Així mateix, es compromet a mantenir-lo i actualitzar-lo i a dur a terme totes les actuacions necessàries per difondre'l.

CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES

RESOLUCIÓ

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya, en el seu article 78, designa al Síndic de Greuges com la Institució que té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i el mateix Estatut.

El seu article 30, sobre els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració, especifica que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de llur prestació.

Totes les persones també tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Tenint de referència el Codi de bona conducta administrativa aprovat pel Defensor del Poble Europeu, i a partir de l'anàlisi de les resolucions que el Síndic ha adreçat a les administracions per combatre les pràctiques contràries a la bona administració, el Síndic proposa aquest Codi de Bones pràctiques a totes les administracions públiques, per tal que en considerin la seva utilització de cara a prestar uns serveis públics de qualitat a les persones.

Per tot això, i en virtut de les atribucions que em confereix la Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges,

RESOLC:

1. Aprovar el Codi de bones pràctiques administratives
2. Traslladar-ne el contingut al Parlament de Catalunya, a l'Administració autonòmica i local i a tots els ens objecte de supervisió pel Síndic.
3. Trametre'l per a la seva publicació en el *Butlletí Oficial del Parlament* i el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.



Rafael Ribó
Síndic de greuges de Catalunya

Barcelona, 2 de setembre de 2009

CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES

I. PRINCIPI D'IGUALTAT I DE NO-DISCRIMINACIÓ

L'Administració ha de respectar el principi d'igualtat de tracte en les seves relacions amb les persones. En particular, ha d'evitar qualsevol discriminació per raons de naixença, raça, sexe, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

II. PRINCIPI DE PROPORCIONALITAT

L'Administració ha d'adoptar les decisions de manera adequada a la finalitat que persegueixen, conciliant l'interès general amb el dels particulars i evitant al màxim l'afectació dels drets i les llibertats públiques.

III. ABSÈNCIA D'ABÚS DE PODER

L'Administració ha d'exercir els seus poders únicament amb la finalitat amb què els han estat atorgats per les disposicions vigents i ha d'evitar qualsevol actuació que no tingui un fonament legal o que no estigui motivada per un interès públic.

IV. IMPARCIALITAT, INDEPENDÈNCIA I OBJECTIVITAT

L'Administració ha de ser imparcial i independent en les seves actuacions i ha d'actuar amb objectivitat, tenint en compte tots els factors segons cada cas i atorgant a cadascun la rellevància que li correspon en relació amb la decisió.

V. CLAREDAT, ASSESSORAMENT I EXPECTATIVES LEGÍTIMES

L'Administració ha d'informar de manera clara les persones dels drets que poden exercir en les seves relacions amb l'Administració i també dels requisits previstos per la legislació per a la tramitació de les seves sol·licituds.

L'Administració, en les seves decisions, ha d'observar i ser coherent amb la seva pròpia pràctica administrativa, i ha de respectar les expectatives legítimes i raonables que tinguin les persones respecte de la seva actuació.

VI. CORTESIA I BON TRACTE

L'Administració en les seves relacions amb les persones ha de ser diligent, correcta i accessible, i ha de tractar-les amb cortesia.

VII. DEURE DE RESPONDRE EXPRESSAMENT

L'Administració ha de respondre expressament les peticions que li formulin les persones i ha de dictar resolucions expressades en tots els procediments.

VIII. DRETS LINGÜÍSTICS

L'Administració ha de garantir el dret de les persones que s'hi adrecin en qualsevol de les llengües oficials i ha de comunicar-s'hi en la llengua que triïn.

IX. ACUSAMENT DE RECEPCIÓ I INDICACIÓ/REMISSIÓ A L'ADMINISTRACIÓ COMPETENT

L'Administració ha d'acusar recepció dels escrits que presentin les persones i indicar-hi, si escau, l'òrgan competent per atendre-les i els serveis que els pot oferir.

X. DRET A SER ESCOLTAT

L'Administració ha de garantir el dret de les persones a ser escoltades directament o per mitjà d'entitats representatives en els procediments administratius i normatius que puguin afectar els seus drets o els seus interessos.

XI. TERMINI RAONABLE

La tramitació administrativa s'ha de fer d'acord amb els principis d'economia, celeritat, eficàcia, eficiència i simplicitat, preservant les garanties i els drets de defensa de les persones interessades i, en cas de circumstàncies excepcionals que li impedeixin respondre dins de termini, informant la persona interessada dels motius de la demora.

XII. DEURE DE MOTIVACIÓ

L'Administració ha de motivar expressament, de manera clara, comprensible i suficient totes les seves decisions i resolucions, quan així ho exigeixi la llei.

XIII. NOTIFICACIÓ DE LES DECISIONS I INDICACIÓ DE LA POSSIBILITAT DE RECÓRRER

L'Administració ha de garantir que qualsevol decisió que afecti els drets o els interessos de les persones els sigui notificada per escrit i dins del termini legalment establert, i els informi dels recursos i els terminis que tenen per recórrer-hi en contra.

XIV. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'Administració ha d'actuar respectant la vida privada i la intimitat de les persones d'acord amb la normativa de protecció de dades personals.

XV. ACCÉS A LA INFORMACIÓ, PUBLICITAT I TRANSPARÈNCIA

L'Administració ha de garantir l'accés de les persones als documents públics i a la informació relativa als assumptes que poden afectar els seus drets.

L'Administració ha de prendre les mesures necessàries per fer pública la màxima informació que es troba en poder seu, per promoure la transparència i procurar la participació informada de les persones en qüestions d'interès públic.

XVI. DRET A LA REPARACIÓ

Les persones tenen dret a ser indemnitzades per l'Administració per qualsevol lesió que els hagi pogut ocasionar el funcionament dels serveis públics, tret dels casos de força major.

XVII. DRETS DE PARTICIPACIÓ

L'Administració ha de garantir el dret de totes les persones a participar en els afers públics en els supòsits que determina la llei i ha de promoure'n la participació en l'elaboració, la prestació i l'avaluació de les polítiques públiques.

RECOPILACIÓ DE BONES PRÀCTIQUES SUGGERIDES PEL SÍNDIC A LES ADMINISTRACIONS

I. PRINCIPI D'IGUALTAT I DE NO-DISCRIMINACIÓ

1. Bones pràctiques de garantia de la igualtat material

- L'Administració pot adoptar mesures que suposin un tracte desigual de les persones quan tinguin una justificació objectiva i raonable amb relació a la finalitat i l'efecte pretesos.
- L'Administració ha de permetre l'ús de totes les eines i els instruments d'assistència que facin possible el desenvolupament autònom i la integració social de les persones amb discapacitat.
- L'Administració ha d'adoptar mesures per garantir que totes les persones interessades puguin participar en els processos selectius en igualtat d'oportunitats i, per això, ha de tenir en compte les necessitats concretes de les persones amb discapacitat a l'hora de fer les proves.
- L'Administració ha de garantir el compliment de la normativa sobre accessibilitat i els requisits establerts als informes tècnics, a banda d'imposar la sanció que correspongui en cas d'incompliment.
- L'Administració ha d'atendre les necessitats dels infants amb discapacitat, donar-los suport, dotar-los dels instruments per compensar la seva situació de discapacitat i oferir-los ajuts o recursos també fora de l'horari lectiu i del curs escolar.
- L'Administració ha d'adoptar les mesures afirmatives previstes legalment per contrarestar les discriminacions objectives existents per raó de gènere.
- L'Administració ha de fomentar l'educació en la igualtat entre homes i dones.
- L'Administració ha de perfeccionar els mecanismes de protecció de les víctimes de violència de gènere i assegurar l'efectivitat de les ordres d'allunyament,

tant per mitjà dels informes tècnics de valoració de risc com dels mecanismes electrònics de vigilància de presumptes agressors i dels condemnats.

- Quan l'Administració convoca processos selectius de personal ha de preveure en les bases de la convocatòria l'excepció a l'obligació de comparèixer personalment el dia de les proves per als casos de dones aspirants a les quals la data de les proves coincideixi amb la del part o els dies immediatament posteriors.

2. Bones pràctiques de garantia de la no-discriminació

- Cal que l'Administració unifiqui els criteris emprats en la gestió de l'empadronament per evitar situacions de desigualtat en l'accés a drets o a prestacions en funció del municipi de residència de les persones afectades.
- L'Administració ha d'adoptar mesures organitzatives i pressupostàries suficients perquè en els tràmits administratius que afecten els immigrants, aquests puguin exercir els drets inherents al procediment en les mateixes condicions que la resta de ciutadans.
- L'Administració ha de vetllar perquè els infants i adolescents no rebin un tracte discriminatori per raó d'edat o qualsevol altra condició de l'infant, dels seus pares o dels seus tutors legals.
- En els processos d'acolliment dels infants i adolescents immigrants sense referents familiars, l'Administració sempre ha de fer prevaldre la condició d'infant per sobre de la condició d'estranger.
- L'Administració ha d'eradicar les conductes d'assetjament psicològic a la feina, que es caracteritzen per una intenció discriminatòria cap als treballadors per

part dels seus superiors jeràrquics o dels mateixos companys, ja que les conseqüències negatives no abasten només la víctima sinó tota l'organització.

- Cal que l'Administració reguli de manera clara i completa les situacions d'assetjament psicològic a la feina dels empleats públics, tipifiqui com a infracció les conductes constitutives d'aquest supòsit i estableixi un procediment clar, ràpid i rigorós d'actuació davant de denúncies.

- L'Administració ha de procurar que durant el temps que una persona es troba privada de llibertat se la tracti en les mateixes condicions d'igualtat que la resta de persones, amb respecte a la seva dignitat i amb una protecció especial de la seva integritat física i psíquica, sens perjudici de les mesures que s'hagin de prendre per raó de la privació de llibertat.

- Les forces i els cossos de seguretat han d'exercir les seves potestats, tant pel que fa a la detenció com a la instrucció de diligències en el procés de la investigació, sense discriminar les persones implicades per raó de naixença, raça, sexe, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

II. PRINCIPI DE PROPORCIONALITAT

1. Bones pràctiques en l'exercici de potestats discrecionals

- Quan l'Administració actua en exercici de potestats discrecionals està subjecta, entre d'altres, als principis d'idoneïtat i de proporcionalitat; per tant, ha de ponderar els beneficis i els perjudicis d'una o altra actuació d'acord amb els interessos de la col·lectivitat en conjunt.

2. Bones pràctiques en l'accés i en el funcionament de prestacions i de serveis

- L'Administració ha de facilitar i flexibilitzar els mecanismes per acreditar condicions familiars especials (monoparentalitat, família nombrosa, etc.) quan en depengui la possibilitat d'accedir a determinats serveis o prestacions, sens perjudici d'adoptar les mesures necessàries per garantir la certesa de les dades.
- En l'àmbit de la salut, l'Administració ha de fer un ús racional dels recursos diagnòstics i terapèutics en benefici del pacient i amb criteris d'eficiència.
- L'Administració ha de vetllar perquè les mesures de contenció o restricció física o farmacològica que s'adoptin als centres de serveis socials, a més de disposar de la prescripció corresponent, es limitin al mínim necessari.
- En el sistema de protecció a la infància, l'Administració ha de vetllar per adoptar les mesures adequades i proporcionals des de la perspectiva de l'interès superior de l'infant sobre la base de les seves necessitats d'atenció i de desenvolupament.
- L'Administració ha de vetllar per aplicar mesures que no comportin la separació de l'infant de la seva llar o del seu entorn familiar, la qual només s'ha de dur a terme quan sigui necessària per a

l'interès superior de l'infant, en casos de maltractaments o d'abandó.

3. Bones pràctiques relacionades amb l'ús de la força i amb l'aplicació de mesures de vigilància

- Quan entra en conflicte l'exercici d'un dret fonamental i la protecció de la seguretat ciutadana, la resposta de les forces i els cossos de seguretat ciutadana ha de ser sempre proporcionada.
- En exercici de les funcions d'indagació i de prevenció, les forces i els cossos de seguretat han de respectar sempre els principis de congruència, d'oportunitat i de proporcionalitat.
- La intensitat de la força per respondre a situacions de violència ha de ser la necessària i suficient per assolir l'objectiu de defensar els drets amenaçats o vulnerats, sense infringir danys a altres interessos jurídics protegits.
- L'aplicació de mesures de vigilància o altres mesures de seguretat que afectin el dret a la intimitat s'ha de fonamentar en motius racionals suficients per justificar-la i per garantir que les mesures siguin proporcionals als motius pels quals s'adopten.
- La pràctica d'escorcolls s'ha de fer amb un respecte estricte dels principis de necessitat i proporcionalitat, de la dignitat de la persona i dels drets fonamentals.
- La discrecionalitat de l'Administració en l'àmbit dels trasllats de persones privades de llibertat respon a criteris propis d'organització i de funcionament que s'han d'harmonitzar amb el principi de proporcionalitat, tenint en compte especialment les situacions familiars greus que aconsellin dur a terme el trasllat.

III. ABSÈNCIA D'ABÚS DE PODER

1. Bones pràctiques en l'exercici de la potestat sancionadora

- L'Administració ha d'exercir la potestat sancionadora en el marc de la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic per evitar l'arbitrarietat dels poders públics.
- L'aplicació, per part de l'Administració, de la presumpció de veracitat de les denúncies efectuades pels funcionaris competents no pot servir per desestimar sistemàticament les proves que aporten els denunciats, ja que aquestes proves, de vegades, poden desvirtuar-la.

2. Bones pràctiques en l'exercici de potestats discrecionals

- En els casos de concessió directa de les subvencions, l'Administració ha d'explicar de manera suficient quines són les raons de l'atorgament directe per fomentar una percepció no arbitrària i transparent de l'actuació administrativa.
- Els càrrecs que presideixen sessions públiques d'òrgans col·legiats tenen potestat de policia interna per ordenar-ne el desenvolupament, però aquesta facultat no inclou la possibilitat d'impedir o de restringir la publicitat de la sessió perquè es presumeixi que es produirà alguna alteració.
- Els òrgans de selecció han de motivar les decisions basades en la seva discrecionalitat tècnica per evitar caure en l'arbitrarietat.

3. Bones pràctiques relacionades amb l'ús de la força i amb l'aplicació de mesures de vigilància

- L'Administració no ha de sotmetre les persones privades de llibertat o infants i adolescents que compleixin mesures en centre juvenils a un tracte degradant o a maltractaments de paraula o d'obra ni actuar amb arbitrarietat o rigor innecessari en l'aplicació de les normes.
- La pràctica d'analítiques als interns ha de ser prou motivada i objectivada per raons de salut o per prevenir situacions d'alteració al centre i supervisades per personal sanitari.
- Els empleats públics dels centres penitenciaris han de portar un número identificatiu per dotar de seguretat jurídica la relació entre els empleats públics i els interns.

IV. IMPARCIALITAT, INDEPENDÈNCIA I OBJECTIVITAT

1. Bones pràctiques en l'exercici de la potestat sancionadora

- La presumpció de veracitat abasta els fets objectius susceptibles de percepció directa pel funcionari competent i els que s'acreditin amb altres mitjans probatoris que es consignin a l'acta d'inspecció.
- En el marc del procediment administratiu sancionador, perquè la denúncia esdevingui prova, cal que les dades que incorpora hagin estat percebudes realment, objectivament i directament pel funcionari competent.

2. Bones pràctiques en l'exercici de potestats discrecionals

- Quan les administracions atorguen les subvencions mitjançant la convocatòria d'un concurs públic han d'ajustar les seves decisions als criteris prèviament definits a les bases per concedir-les.
- Si els sol·licitants d'una llicència d'ús de la via pública són més d'un, l'Administració pot seleccionar-los d'acord amb condicions objectives diferencials, com l'antiguitat o l'experiència acreditada, sempre que aquestes condicions estiguin correctament ponderades i siguin públiques.
- En els processos de selecció de personal, les bases de la convocatòria són la llei del concurs-oposició i vinculen tant l'Administració com els tribunals que han de qualificar les proves i els que hi participen.
- En els processos de selecció de personal, l'Administració ha d'utilitzar criteris objectius que permetin valorar si la capacitat de l'aspirant s'adequa a les característiques del lloc de treball a cobrir.

3. Bones pràctiques en l'exercici de potestats d'inspecció i de control

- Les funcions de control i d'inspecció

dels organismes de control són incompatibles amb una vinculació tècnica, comercial, financera o de qualsevol altre tipus amb les entitats subjectes que pugui afectar-ne la independència i influir en el resultat de la seva activitat.

- L'Administració ha de procurar determinar normativament els indicadors de qualitat d'un servei que permetin mesurar-la objectivament per complir el deure de vetllar pel bon funcionament d'aquest servei.
- L'Administració ha de vetllar perquè s'apliqui el règim legal d'incompatibilitats dels empleats públics per garantir-ne la independència i la imparcialitat en les tasques que tenen encomanades per raó de servei, i també l'objectivitat de les decisions que han d'adoptar.

4. Bones pràctiques en la prestació de serveis

- En els acords d'intervenció social, els pactes entre Administració i les persones interessades s'han d'establir per escrit i estipular quins són els compromisos que pren l'Administració i quines les contraprestacions que accepta l'usuari del servei.
- En la regulació de les prestacions o ajuts de caràcter social dirigides a persones en situació de necessitat, l'Administració ha d'evitar la imposició de condicions d'accés alienes o inconnexes a la situació de necessitat i a la finalitat dels ajuts que puguin comportar restriccions injustificades.
- En les decisions que afectin els infants i adolescents, l'Administració ha d'adequar les actuacions a la normativa nacional i internacional sobre els drets dels infants i adolescents, tenint en compte el principi de l'interès superior de l'infant.

V. CLAREDAT, ASSESSORAMENT I EXPECTATIVES LEGÍTIMES

1. Bones pràctiques per informar sobre els drets de les persones

- L'Administració, quan una persona denuncia que ha patit perjudicis per una actuació pública o privada supervisada per l'Administració, l'ha d'informar sobre l'abast de l'actuació administrativa sancionadora i de les vies per reclamar una indemnització pels perjudicis que considera que ha patit.
- L'Administració té l'obligació d'informar de manera clara, detallada i per escrit la persona que s'hi ha adreçat sobre la disponibilitat d'habitatges protegits existent i sobre les actuacions que pot dur a terme i els processos que ha de seguir per accedir a un habitatge.
- En l'àmbit de la salut, l'Administració ha d'oferir als pacients la màxima informació sobre els seus drets i sobre els procediments que els afecten, de manera que sigui prou entenedora.
- L'Administració ha de donar informació i assessorament adequats a l'infant que es trobi sota mesura de protecció en un llenguatge clar i entenedor.
- Cal que l'Administració proporcioni als infants i adolescents en acolliment institucional, de forma clara i entenedora, informació personal i actualitzada dels seus drets i obligacions, de la seva situació personal i judicial, de les normes de procediment del centre i dels procediments per fer efectius els seus drets, especialment per fer peticions, queixes o recursos.
- L'administració tutora d'infants i adolescents ha de donar suport a les famílies dels infants i adolescents i a les famílies acollidores, acompanyar-les i facilitar-los assessorament i orientació regulars.

2. Bones pràctiques per informar sobre els requisits procedimentals

- L'Administració ha de redactar les comunicacions i els requeriments adreçats a les persones amb un llenguatge entenedor i que no generi confusió a les persones destinatàries.
- L'Administració ha d'informar i orientar les persones sobre els requisits jurídics i tècnics que les disposicions imposen als projectes, a les actuacions o les sol·licituds que es proposin dur a terme.
- L'Administració ha d'advertir, en els formularis de les sol·licituds d'ajuts econòmics, que es condicionen al compliment dels requisits establerts i, si s'escau, també a la disponibilitat pressupostària.
- Quan l'ajut només està condicionat al compliment dels requisits establerts i a un pressupost limitat, si s'esgota, l'Administració ha de vetllar perquè la persona interessada ho sàpiga abans de formular la sol·licitud.

VI. CORTESIA I BON TRACTE

1. Bones pràctiques en el tracte a les persones que s'adrecen a l'Administració

- Els empleats públics han de tractar respectuosament les persones, tant en les comunicacions presencials com en les que es facin per escrit.
- L'Administració ha de demanar disculpes quan tracta de manera errònia les persones, o els causa greuges amb la seva activitat, en garantia del dret a rebre serveis públics de qualitat.
- Per atendre correctament les preguntes que els formula la persona, els empleats de l'administració responsable d'atendre-la han de tenir un nivell de formació i d'informació suficient i adequada.
- Els empleats públics, quan prestin serveis d'atenció al públic, han d'estar identificats de manera clara i visible.

2. Bones pràctiques per garantir un tracte adequat a les circumstàncies personals

- L'Administració ha d'oferir un tracte adequat a les necessitats de les persones, d'acord amb les seves circumstàncies particulars, especialment quan es tracti de persones vulnerables o que pateixen alguna discapacitat.
- L'Administració ha de fomentar mesures de formació específica per als professionals responsables de tractar amb persones en situació de vulnerabilitat per garantir que se'ls ofereix informació suficient i adequada a les seves necessitats.
- En l'àmbit de la salut, l'Administració ha de tenir un tracte respectuós i amable amb el malalt i els seus familiars.
- L'Administració i els seus treballadors han de donar respostes adequades i diferenciades als infants i adolescents d'acord amb la seva edat i maduresa.
- Pel que fa a l'atenció de les víctimes de violència domèstica, el tracte adequat implica que el funcionari competent ha d'invertir un temps suficient i raonable per escoltar la víctima i donar-li un tracte afable.
- En la identificació i l'escorcoll de les persones, els agents han de procurar, en tot moment, un tracte correcte i respectuós amb els drets de les persones.

VII. DEURE DE RESPONDRE EXPRESSAMENT

1. Bones pràctiques sobre el dret a la resposta expressa

- L'Administració ha de donar resposta escrita a les qüestions que les persones li plantegin també per escrit, tant en el marc d'un procediment administratiu, com quan formulin suggeriments, propostes, queixes o demandes d'informació.
- L'Administració ha de contestar de forma expressa els escrits de desacord que la persona interessada pugui formular, encara que la resolució administrativa sigui ferma.
- El silenci administratiu permet a la persona interessada d'accedir a la tutela judicial, però no eximeix l'Administració de l'obligació de donar resposta ni li impedeix de resoldre en qualsevol sentit.
- Quan l'Administració concedeix una prestació social que implica l'abonament d'una quantitat, la satisfacció d'aquest import no l'exonera de resoldre expressament la sol·licitud.
- La manca de competència o la incoherència de les peticions formulades no exonera l'Administració del deure de resposta.

2. Bones pràctiques sobre el contingut de les respostes

- Les respostes expresses de l'Administració han de ser raonades, intel·ligibles i congruents amb les peticions o les al·legacions formulades, per no causar indefensió i inseguretat jurídica a les persones que s'hi adrecen.
- L'Administració ha d'evitar que els procediments finalitzin amb resolucions estandarditzades que poden vulnerar el dret a una resposta congruent.
- L'Administració ha de donar una resposta raonada –que pot ser comuna per a totes les al·legacions que plantegin qüestions substancialment iguals– a les persones que compareguin en els tràmits d'informació pública i presentin al·legacions i observacions.
- L'Administració ha de practicar amb diligència les respostes de les al·legacions formulades pels titulars de drets afectats pels projectes sotmesos a informació pública, per garantir el seu dret a la informació i la seva possibilitat d'actuar d'acord amb el propi interès.

3. Bones pràctiques sobre les respostes per mitjans electrònics

- L'Administració ha d'articular els recursos necessaris per tramitar i respondre, en un termini raonable i de manera argumentada, les peticions que li adrecin les persones de forma telemàtica mitjançant els canals que la mateixa Administració hagi habilitat per a aquest fi.
- L'Administració ha d'articular solucions tecnològiques per garantir la resposta de les sol·licituds presentades per correu electrònic per cobrir diferents llocs de treball la provisió dels quals gestiona telemàticament.

VIII. DRETS LINGÜÍSTICS

1. Bones pràctiques en garantia del dret d'ús de les llengües oficials

- L'Administració ha de garantir l'ús de qualsevol de les llengües oficials en les relacions amb els ciutadans.
- La llengua de tramitació dels procediments és determinada pel lloc de l'òrgan de l'Administració que s'encarrega de gestionar-los, i no per l'àmbit territorial de l'òrgan que en té atribuïda la competència.
- L'Administració ha d'emparar i defensar el pluralisme lingüístic, sense que ningú no pugui ser discriminat per raons de llengua.
- L'especial naturalesa de l'Administració electoral no ha de comportar una exempció dels drets i dels deures lingüístics que regeixen les relacions entre les persones i la resta de les administracions.
- Cal garantir que els organismes administratius creats per a la prevenció de les vulneracions lingüístiques actuïn coordinadament amb els competents per gestionar les denúncies, i donin informació als denunciants per evitar el pelegrinatge administratiu.
- L'Administració ha de tenir en compte la realitat lingüística de l'Aran i garantir l'ús de la llengua occitana en les relacions amb les administracions d'acord amb les lleis.

2. Bones pràctiques sobre la disponibilitat de mitjans en garantia dels drets lingüístics

- L'Administració ha d'evitar que es produeixin situacions que, per manca de previsió (impresos, formularis, programes informàtics, etc.), impedeixin a les persones adreçar-s'hi i ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn.
- Cal que l'Administració disposi de les traduccions oportunes perquè les persones puguin rebre sense dilació la documentació que sol·licitin en l'idioma escollit, tot i la validesa jurídica de les actuacions fetes a Catalunya en qualsevol de les llengües oficials.
- L'Administració ha de traduir al castellà els documents que formin part dels expedients i que hagin de produir efectes fora del territori català, i també els adreçats a les persones que ho sol·licitin.
- Correspon a l'Administració exigir al seu personal la capacitat lingüística, oral i escrita, suficient en les llengües oficials, que el faci apte per al compliment de les funcions pròpies del seu lloc de treball.
- L'Administració ha de valorar el coneixement de l'occità en els processos de selecció i provisió de places en el territori on és llengua pròpia.

IX. ACUSAMENT DE RECEPCIÓ I INDICACIÓ/REMISSIÓ A L'ADMINISTRACIÓ COMPETENT

1. Bones pràctiques per acusar recepció i garantir la remissió a l'administració competent

- L'Administració ha d'indicar, en l'acusament de recepció, el responsable d'oferir resposta en cas que pugui dilatar-se en el temps o en cas que l'òrgan al qual la persona interessada s'hagi adreçat no sigui competent.
- L'Administració i les empreses que gestionen serveis públics que s'estimin incompetents per a la resolució d'un assumpte han de vetllar perquè la informació sobre l'ens competent sigui la correcta i no causar més costos de gestió a la persona interessada ni un increment del temps de tramitació.

X. DRET A SER ESCOLTAT

1. Bones pràctiques sobre el dret a ser escoltat d'acord amb les circumstàncies personals

- L'Administració ha d'escoltar els infants i adolescents amb habilitats professionals adequades i construint una relació de confiança.
- Els infants i adolescents han de ser informats dels seus drets i han de tenir l'oportunitat de ser escoltats en tot procediment administratiu en què estiguin directament implicats.

2. Bones pràctiques sobre el tràmit d'informació pública

- En els procediments administratius en què s'hagi establert un període d'informació pública, s'ha d'evitar l'impuls simultani de tràmits que generin la percepció que la informació pública és un acte de mer tràmit respecte d'una decisió ja preestablerta.
- Quan l'Administració ha de decidir sobre la instal·lació d'equipaments que poden generar rebuig, cal una tasca pedagògica per donar a conèixer la necessitat dels serveis que s'hi presten i la idoneïtat de la seva ubicació, i incorporar el tràmit d'informació pública en els procediments per aprovar els projectes constructius d'aquestes instal·lacions i perquè les persones puguin fer paleses les seves al·legacions.

3. Bones pràctiques sobre el tràmit d'audiència

- L'Administració ha de respectar el tràmit d'audiència en supòsits de revisió d'ofici.
- L'Administració ha de consentir que el denunciante que tingui la condició de persona interessada pugui formular al·legacions en el procediment sancionador si la sanció que pugui imposar-se és capaç de generar un efecte positiu actual o futur en la seva esfera jurídica.
- L'Administració, sempre que sigui possible, ha de donar audiència prèvia a l'estranger abans de donar-lo de baixa del padró.
- En els procediments de repatriació, els infants i adolescents estrangers no acompanyats tenen dret al tràmit d'audiència i, en aquest tràmit, a disposar d'assistència jurídica independent de la tutela administrativa, amb una intervenció tècnica i un espai adequats i amb l'acompanyament d'un traductor en els casos en què sigui necessari.

XI. TERMINI RAONABLE

1. Bones pràctiques per evitar demores procedimentals

- El sistema de cita prèvia perquè les persones s'adrecin a l'Administració ha de servir per millorar-ne l'atenció, no per ajornar la presentació de les sol·licituds per manca de mitjans i de personal.
- L'Administració ha de complir els terminis de tramitació previstos i no pot justificar-ne l'incompliment en la manca de mitjans o la inadequada organització dels seus serveis.
- La demora irracional, desproporcionada i sense causa justificada en l'adopció de la resolució administrativa pot donar lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració, sens perjudici de la complexitat de la qüestió debatuda i les incidències sorgides en el curs de la tramitació.
- El disseny del circuit administratiu, a banda dels tràmits preceptius derivats de la normativa, és important tant per simplificar els tràmits administratius com per evitar demores injustificades; per tant, l'Administració l'ha de fer ponderant costos temporals i econòmics, sense minvar la qualitat de la decisió final ni afectar negativament els interessos i els drets de les persones.
- En el desenvolupament dels processos de selecció de personal, l'Administració ha d'evitar dilacions excessives entre la convocatòria de les proves i la incorporació dels aspirants aprovats a les seves destinacions. Establir terminis de durada indicatius a les convocatòries, juntament amb les causes taxades de pròrroga o de suspensió, pot ajudar a agilitar aquests processos.

- L'Administració, d'acord amb el marc normatiu, ha d'adoptar mesures per agilitar la tramitació de la documentació administrativa i els informes tècnics de les dones immigrades maltractades, per evitar que se n'agregui l'estat de vulnerabilitat i per potenciar-ne el procés d'inserció social.

- L'Administració ha d'assegurar mitjans materials i personals suficients perquè la tramitació de les denúncies per violència de gènere s'agiliti.

2. Bones pràctiques per prevenir dilacions en l'exercici de potestats públiques

- La manca de desplegament reglamentari no pot ser un obstacle perquè l'Administració apliqui les disposicions legals quan l'ordenament jurídic ofereix prou eines a l'òrgan que ha de resoldre una sol·licitud de la persona interessada per suplir aquesta mancança.
- En el cas d'ajudes o prestacions socials universals renovables, com ara els ajuts per fills a càrrec, l'Administració ha de dotar d'un cert automatisme les renovacions o buscar una simplificació dels tràmits que no impliqui una pèrdua de garanties ni de certesa per part de l'Administració quant al compliment dels requisits exigits per rebre'ls.
- Si l'incompliment d'actes administratius genera perjudicis a terceres persones, l'opció entre l'execució subsidiària i la multa coercitiva s'ha de resoldre a favor de la primera alternativa, sempre que sigui possible, per garantir-ne una execució més ràpida, assolir la finalitat perseguida per l'acte amb més celeritat i evitar o reduir el perjudici a una tercera persona.

- En l'àmbit del planejament urbanístic, si el sistema d'actuació és l'expropiació, l'Administració ha d'actuar amb rigor i aprovar plans amb prou recursos perquè no se'n demori l'execució, tenint en compte que causa una greu afectació al patrimoni de les persones que en són objecte.
- En els casos de denúncies per presumptes maltractaments en centres penitenciaris o de justícia juvenil, cal que l'Administració dugui a terme una investigació urgent i ràpida que eviti que la pràctica probatòria es dugui a terme sense garanties jurídiques.
- En l'exercici de les seves funcions, els agents de les forces i els cossos de seguretat han d'actuar amb la decisió necessària i sense retard per evitar que es produeixin situacions que generin un tracte inadequat.

3. Bones pràctiques per evitar retards en la prestació de serveis públics

- Les actuacions administratives i les decisions en la protecció de la infància s'han de prendre en un temps raonable per evitar la demora en l'inici i l'allargament innecessari de l'estudi de la situació personal i familiar de l'infant, de la proposta i la provisió de recurs alternatiu a la família, i de qualsevol altra decisió que afecti la seva vida.
- L'Administració ha de començar a documentar els infants i adolescents estrangers no acompanyats i ha tramitar-ne la residència quan en quedi acreditada la impossibilitat de retorn, interpretant el termini de nou mesos que determina la normativa com un termini de màxims.
- La intervenció de diverses administracions en l'atenció de col·lectius socialment vulnerables ha de ser coordinada per evitar endarreriments per aquest motiu, i ha d'assegurar l'acompliment de tasques de prevenció i de detecció de riscos.
- L'Administració ha de resoldre en un termini raonable totes les sol·licituds d'acord amb l'ordre d'admissió i ha de prioritzar determinades sol·licituds per raons excepcionals i motius justificats, sempre que estigui degudament motivat.

XII. DEURE DE MOTIVACIÓ

1. Bones pràctiques sobre la suficiència de la motivació

- L'Administració ha de reflectir els fonaments de fet i jurídics i també els elements essencials del procés seguit per assolir una decisió administrativa concreta.
- L'Administració ha de motivar els actes per garantir el dret de les persones a conèixer les raons seguides per prendre una decisió i perquè els òrgans jurisdiccionals, quan sigui pertinent, puguin fer-ne el control o la fiscalització corresponents.
- En la proposta tècnica de la mesura de protecció de la infància, l'Administració ha d'especificar raonadament i de manera clara i concisa les raons que la motiven, i també els objectius i el pla de millora.
- Si la convocatòria d'ajuts o prestacions per a persones amb alguna discapacitat preveu l'admissió de sol·licituds en cas que les necessitats sorgeixin després del termini ordinari de presentació, l'Administració només les pot inadmetre per extemporànies quan s'acrediti que la necessitat ha sorgit després de la data límit.
- Els informes tècnics que justifiquen les resolucions que dicti l'Administració s'han de raonar d'acord amb els coneixements tècnics en la matèria i s'han de redactar en un llenguatge entenedor perquè siguin prou clars i explícits.

2. Bones pràctiques de motivació de les decisions denegatòries

- Les resolucions denegatòries que dicti l'Administració han de superar els formats enunciatius dels motius de fet i de dret, i han de resoldre de manera detallada i precisa i exposant les raons en què es basa la denegació.
- Quan l'Administració denega l'ajut o la prestació per raó de la capacitat econòmica dels sol·licitants, ha d'incloure a la

resolució les dades tingudes en compte per calcular-la.

3. Bones pràctiques de motivació en l'exercici de potestats discrecionals

- Les facultats discrecionals de l'Administració no poden legitimar qualsevol decisió, sinó que s'han de basar en fonaments racionals, ponderats, objectius i imparcials amb subjecció a la llei i al dret, els quals s'han d'explicitar en la motivació.
- L'Administració, en cas d'haver d'escollir entre diverses opcions correctes i possibles, ha d'optar per la que cregui que s'ajusta millor a l'interès general i ha d'explicar-ne els motius.
- Si en el marc de l'exercici de la potestat discrecional, una persona proposa alternatives a l'opció plantejada per l'Administració, aquesta ha de fer una valoració sobre la seva pertinència i traslladar-la a qui l'ha plantejat de manera motivada.

4. Bones pràctiques de motivació d'actuacions que limiten drets

- Per imputar la comissió d'una infracció a una persona, l'Administració ha d'aportar al procediment les proves addicionals que raonablement pugui obtenir, malgrat la presumpció de veracitat en les infraccions constataades pel funcionari competent.
- Qualsevol actuació duta a terme en centres penitenciaris ha d'estar motivada i objectivada en fets i dades concrets, i s'ha de valorar l'existència de riscos de conductes irregulars o prohibides.
- En situacions de massificació a les presons, en què els drets dels interns es redueixen per raons d'organització i de seguretat, totes les restriccions afegides a la privació de llibertat han d'estar especialment justificades per garantir la dignitat i la resta de drets també en aquest àmbit.

XIII. NOTIFICACIÓ DE LES DECISIONS I INDICACIÓ DE LA POSSIBILITAT DE RECÓRRER

1. Bones pràctiques sobre el contingut de les notificacions

- Quan l'Administració practiqui les notificacions ha d'emprar mecanismes adequats que permetin acreditar que la persona destinatària coneix l'acte i està informada de com exercir el seu dret de defensa.
- L'Administració ha d'especificar a les notificacions la possibilitat que té la persona interessada d'exercir el dret a impugnar les resolucions que incorporen.
- En les relacions entre les persones i l'Administració a través de mitjans electrònics, cal preservar l'autenticitat, la identitat i la confidencialitat de les comunicacions, especialment per mitjà de la normalització de l'ús de sistemes de signatura electrònica per garantir la seguretat jurídica en aquest àmbit.

2. Bones pràctiques sobre la pràctica de les notificacions

- Les notificacions administratives s'han de fer per mitjans que permetin tenir constància de la recepció i la utilització del servei postal (enviament de certificat amb justificant de recepció) és el mitjà per excel·lència.
- En el cas d'irregularitats en la pràctica de les notificacions, no correspon a la persona destinatària exigir a qui presta el servei de notificacions postals la responsabilitat per la prestació deficient sinó a l'Administració.
- Si l'Administració no pot practicar una notificació al domicili que li consta a aquest efecte, pot accedir al padró municipal d'habitants o a l'Institut Nacional d'Estadística per consultar quin és el domicili més actualitzat i, amb aquesta finalitat, ha de potenciar i fer

ús de les plataformes tecnològiques que permeten la transmissió de dades entre les administracions.

- L'Administració ha de complir amb diligència el segon intent de notificació, ja que obeeix a la necessitat d'assegurar que ha fet tots els possibles per posar-se en contacte amb la persona interessada.
- Abans de recórrer a la notificació edictal, l'Administració ha d'esgotar totes les modalitats de notificació personal que assegurin fefaentment que la persona destinatària ha rebut la resolució administrativa.
- Davant la impossibilitat de practicar la notificació personal a la persona interessada, l'Administració ha d'indicar-li que la notificació s'ha intentat i dipositar una comunicació en aquest sentit a la seva bústia.
- Cal que l'Administració esmerci més recursos per potenciar el sistema de notificació telemàtica, que facilita i agilita la transmissió i la recepció de les comunicacions i notificacions i pot evitar els problemes de l'absència de la persona interessada en el moment de practicar la notificació. En aquest cas, també és imprescindible garantir-ne la recepció per part de la persona destinatària amb mecanismes que l'acreditin com els de la certificació electrònica.
- A banda dels mètodes que emprin habitualment per notificar les resolucions, les oficines de consum han de resoldre les reclamacions per escrit i han de deixar-ne constància, com a millor garantia dels drets dels consumidors.
- L'Administració ha d'assegurar la tramesa i la recepció dels formularis de sol·licituds de les prestacions econòmiques i dels ajuts per a les famílies amb filles i

fills a càrrec a les persones que en tenen dret.

- L'Administració ha de garantir que es notifiquin formalment les resolucions de desemparament als infants i adolescents que tinguin dotze anys o més, així com altres resolucions administratives que els afectin, i les resolucions de repatriació als infants i adolescents estrangers.

XIV. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

1. Bones pràctiques sobre la informació i el tractament de dades personals

- Les persones físiques a les quals l'Administració sol·liciti dades personals gaudeixen del dret d'informació en la recollida d'aquestes dades i l'Administració l'ha de facilitar prèviament a obtenir-les, també en el cas que la persona s'adrexi a l'Administració mitjançant un telèfon d'informació.
- Quan l'Administració facilita la informació per telèfon en relació amb un procediment administratiu sancionador, els mecanismes per identificar la identitat del sol·licitant i la seva condició de titular d'un interès legítim en el procediment han de ser adequats per assegurar que qui consulta té la condició de persona interessada.
- L'Administració ha d'endegar mecanismes per quantificar i aprofitar les dades estadístiques, especialment les referents a realitats socials poc conegudes, per oferir eines per a la investigació i la planificació de polítiques públiques, sense descuidar, en aquesta tasca, el dret de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan l'Administració tramet correus massius ha d'emprar les eines que les aplicacions informàtiques ofereixen per evitar comunicar o cedir la dada del correu de les persones físiques sense el seu consentiment.
- Quan l'Administració obté informació directament de l'infant en aspectes que afecten la seva intimitat, l'ha d'informar del seu dret a no proporcionar-la i sobre els possibles usos que es pugui donar a aquesta informació, especialment en l'àmbit de la justícia juvenil.

2. Bones pràctiques sobre la difusió, la cessió i la comunicació de dades personals

- L'Administració, quan elabora i notifica resolucions a les persones que han fet al·legacions, no pot fer pública la dada del domicili sense el consentiment del titular, ja que el domicili té com a finalitat localitzar qui al·lega i només es pot fer servir per notificar-li la resposta a les al·legacions.
- Quan són tercers els que tracten dades personals incorporades als fitxers de l'Administració, cal que el contracte estipuli expressament les mesures de seguretat, que la persona encarregada únicament les tractarà conforme a les instruccions del responsable, que no les utilitzarà amb una finalitat diferent de la prevista al contracte, ni les comunicarà a altres persones.
- Tots els òrgans implicats en el curs d'una investigació han de ser cautelosos en la difusió d'informació que se'n faci i que pugui afectar les víctimes i les seves famílies, en particular, quan aquesta informació estigui relacionada amb actuacions en curs a disposició d'alguna autoritat judicial.
- L'Administració ha de preservar els infants i adolescents de la difusió publicitària de les seves dades personals i de la difusió d'imatges que atemptin contra la seva dignitat.
- Quan les forces i els cossos de seguretat accedeixen a les dades personals del padró municipal, en exercici de les competències sobre control i permanència d'estrangers a Espanya i en matèria de seguretat ciutadana, l'Administració local ha de fer un seguiment puntual i exhaustiu del nombre d'accessos i del tipus de dades personals consultades.

3. Bones pràctiques per respectar la intimitat de les persones i sobre el deure de reserva

- En l'àmbit de la salut, l'Administració ha de mantenir la deguda reserva i la confidencialitat de la informació i la documentació obtinguda dels centres o els usuaris, o d'aquella a què pugui tenir accés en l'exercici de les seves funcions.
- En l'àmbit de la salut, l'Administració ha d'establir mecanismes de custòdia activa i diligent de la història clínica que garanteixin que la recollida, la recuperació, la integració i la comunicació de la informació respecti el principi de confidencialitat.
- L'Administració ha de vetllar pel dret a la intimitat i a l'honor dels infants i adolescents, especialment dels que hagin estat objecte d'agressions sexuals, maltractaments o qualsevol altra experiència traumàtica.
- Totes les persones que intervenen en els processos de l'acolliment preadoptiu o l'adopció estan obligades a guardar secret de la informació que n'obtinguin i de les dades de filiació dels infants i adolescents acollits o adoptats, i a evitar, molt especialment, que la família d'origen conegui la preadoptiva o l'adoptiva.
- Davant l'absentisme laboral, quan l'Administració exerceix les facultats de vigilància i control, ha d'actuar amb respecte a la intimitat del personal al seu servei i d'acord amb el principi de proporcionalitat.

- Les dades mèdiques dels empleats públics no poden ser objecte d'un tractament informàtic que excedeixi la informació relativa a la data d'altres i baixes, i sense el consentiment de la persona afectada no s'hi poden incloure informacions relatives al diagnòstic mèdic.

4. Bones pràctiques sobre la cancel·lació de dades personals

- Atès el creixent protagonisme dels cercadors per localitzar la informació existent a la xarxa, l'Administració ha d'adoptar mesures organitzatives i tècniques per cancel·lar les dades personals que hagin deixat de ser necessàries o pertinents per a la finalitat per a la qual es van recollir.
- Les dades personals que han estat objecte d'una sentència judicial absolutòria, d'una interlocutòria de sobreseïment o en supòsits de prescripció del delictes s'han de cancel·lar d'ofici amb la mateixa data d'efectes que la resolució de què es deriven.
- Les dades de caràcter personal que contenen els fitxers de les forces i els cossos de seguretat s'han de cancel·lar quan no siguin necessàries per a la investigació que en va motivar l'emmagatzematge.

XV. ACCÉS A LA INFORMACIÓ, PUBLICITAT I TRANSPARÈNCIA

1. Bones pràctiques en la prestació del servei d'informació

- L'Administració ha d'informar suficientment les persones sobre els recursos i els serveis als quals poden accedir.
- L'Administració ha d'impulsar l'accés telemàtic a les oficines d'atenció al ciutadà per superar les mancances derivades d'un horari d'obertura delimitat, sens perjudici de preveure uns horaris d'atenció presencial adequats a les necessitats de les persones.
- L'Administració ha de ser proactiva en la difusió de la informació, també a través dels mitjans electrònics, per evitar sol·licituds innecessàries i costos addicionals.
- L'Administració ha de procurar establir una línia telefònica que concentri la informació sobre la seva activitat en un únic número de memorització fàcil, ja que és una eina útil per acostar-se a les persones.
- Quan l'Administració presta serveis d'informació telefònica amb tarifació addicional, ha de facilitar una locució prèvia i gratuïta que informi del preu de la trucada perquè les persones coneguin el cost del servei.
- Proporcionar informació amb caràcter previ, definir els objectius del servei i fixar un compromís amb els usuaris són eines que permeten a l'Administració i les empreses prestadores de garantir la transparència.
- L'Administració ha de vetllar perquè les empreses subministradores difonguin entre els consumidors els avisos que, en matèria de salut, l'Administració ordeni.

- En l'àmbit de la salut, l'Administració ha d'oferir una informació suficient i adequada perquè les persones puguin consentir sobre les decisions que les afectin i ha de respectar la voluntat d'una persona de no ser informada.
- L'Administració ha de garantir una informació adequada a les necessitats de les persones en funció de les seves circumstàncies particulars quan es trobin en una situació de vulnerabilitat o quan pateixin alguna discapacitat.
- L'Administració ha d'informar l'infant tenint en compte les condicions de maduresa i l'edat.
- L'administració encarregada de protegir els infants i adolescents ha d'afavorir que rebin tota la informació i l'assistència que requereixin pel que fa a les qüestions que els afectin.
- Quan l'Administració cita adolescents perquè participin com a figurants a les rodes de reconeixement, ha de procurar que siguin les mínimes possibles i ha d'informar-ne els pares i els tutors.

2. Bones pràctiques sobre el dret d'accés a la documentació pública

- L'Administració ha de ponderar el dret d'accés a la informació amb el principi d'eficàcia en el seu funcionament, d'acord amb els principis de transparència i proporcionalitat. És convenient que en el procediment per exercir el dret d'accés a la informació, les condicions i els límits estiguin regulats.
- L'Administració no pot exigir una justificació de la finalitat de la consulta d'informació, ni al·legar raons d'oportunitat per denegar el dret d'accés. A més, ha d'interpretar restrictivament les causes de denegació legalment previstes.

- L'Administració ha de facilitar la consulta de la documentació pública i, si afecta la intimitat i no és permesa, abans de denegar-la, ha d'estudiar si l'accés parcial o l'anonimat, mitjançant el procediment de dissociació, és possible per accedir a la part de la documentació no afectada per aquesta prohibició.

- Mentre l'Administració no acrediti l'eliminació dels documents, d'acord amb el procediment establert, ha de garantir el dret de les persones a obtenir la certificació dels documents que figuren en els arxius.

3. Bones pràctiques sobre la informació amb relació a la tramitació d'un expedient administratiu

- L'Administració ha d'implantar fórmules per millorar la coordinació entre les administracions i els serveis que intervenen en un mateix procediment per garantir l'accés de les persones interessades a la informació que contenen els expedients i a les dades rellevants dels procediments.

- L'ús dels mitjans electrònics en la tramitació del procediment simplifica l'accés i el coneixement de l'estat de la tramitació de l'expedient per la persona interessada, però no pot implicar un relaxament de l'Administració quant a l'obligació d'actuar respectant les garanties i els requisits previstos en cada pro-

cediment administratiu, ni tampoc una despesa econòmica addicional per a la persona interessada.

- La informació vinculada a un procediment administratiu en tramitació o la que faciliten les persones a l'Administració sobre el funcionament defectuós d'un servei públic s'ha d'obtenir per mitjà d'un telèfon de cost ordinari; no pot rebre el mateix tractament tarifari que la informació genèrica mitjançant serveis d'atenció telefònica.

- El denunciante que no és titular d'un interès legítim té dret que l'Administració l'informi tant de les actuacions a què ha donat lloc la seva denúncia i també, encara que sigui succintament, del desenllaç.

4. Bones pràctiques sobre publicitat i transparència

- L'Administració ha de fer públics els criteris d'interpretació unificats adoptats, les instruccions i les circulars internes, sempre que tinguin efectes externs.

- L'Administració ha de garantir al màxim la publicitat de les convocatòries i la redacció precisa i entenedora de les bases.

- S'ha de donar publicitat plena dels resultats de les proves de selecció de personal de l'Administració i de les empreses públiques.

XVI. DRET A LA REPARACIÓ

1. Bones pràctiques referides al procediment i al règim jurídic aplicable

- La determinació de la responsabilitat patrimonial s'ha de dilucidar en el marc del procediment i l'Administració no ha d'inadmetre a tràmit una reclamació perquè considera que no és responsable, ja que priva el reclamant del dret al procediment.
- D'acord amb el principi de solidaritat social, l'Administració ha d'assumir el protagonisme en la iniciació dels procediments en què concorren les circumstàncies corresponents per iniciar-los d'ofici.
- Quan concorren les circumstàncies legalment establertes, l'Administració ha d'aplicar el procediment abreujat, així com arribar a acords indemnitzatoris, amb vista a la simplicitat i l'agilitat dels procediments.
- La submissió de l'activitat de l'Administració al dret privat no implica que no hagi de respondre directament dels danys i els perjudicis causats pel personal al seu servei, d'acord amb el règim de responsabilitat patrimonial objectiva.
- Quan els danys produïts tenen origen en l'actuació d'una empresa contractista d'una obra o d'un servei públic, l'administració que l'ha contractat ha d'informar la persona interessada de quins són els tràmits que ha de seguir i impulsar els que li correspongui com a òrgan de contractació.

2. Bones pràctiques sobre els mecanismes de prova del dany

- L'Administració no pot exigir un esforç probatori que no sigui raonable i vagi molt més enllà del que es pot considerar suficient, tot respectant el principi que la càrrega de la prova recau en la persona reclamant.
- En el marc de l'obligació d'impulsar d'ofici la tramitació del procediment i la investigació dels fets, l'Administració pot demanar els informes que consideri que poden contribuir a esclarir els fets i la relació de causalitat entre el dany i el funcionament del servei.
- L'Administració ha de tramitar i resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial d'acord amb les regles i els paràmetres d'exigència de responsabilitat objectiva, sense basar-ne la resolució exclusivament en l'informe de la companyia d'assegurances ni traslladar les reclamacions a aquesta entitat.

XVII. DRETS DE PARTICIPACIÓ

1. Bones pràctiques per fomentar la participació

- L'Administració ha de fomentar la participació de les persones en els processos de presa de decisions en matèries que les puguin afectar per reforçar la legitimació de les actuacions públiques i com a eina de prevenció i pacificació de conflictes.
- Cal que l'Administració posi en marxa processos de participació i d'informació que impliquin les persones en la construcció d'equipaments i infraestructures tant en el moment de dissenyar i definir l'actuació pública com en el moment d'executar-la.
- L'administració que intervé en la definició i l'execució de determinats projectes ha d'actuar de manera planificada, coordinada i amb una perspectiva global per aconseguir la participació i l'acceptació de la societat.
- Cal que l'Administració desenvolupi noves propostes que incorporin els elements propis de participació més directa (recollida de dades, opinions, consideració de propostes, etc.) i d'altres propis de la tècnica de relacions públiques i institucionals que difonguin el sentit i el fonament dels projectes i que impliquin la ciutadania en el seguiment de l'execució.
- L'Administració ha de promoure la participació individual i col·lectiva de les persones en la definició de les polítiques que les afecten, i també en el funcionament i l'activitat quotidiana dels centres i els establiments públics.
- L'Administració ha de facilitar l'accés i l'ús dels mitjans d'informació i difusió públics a les persones i a les associacions, mitjançant espais i temps específics a la seva disposició.

▪ L'Administració ha de permetre que les persones puguin formular les queixes i les reclamacions que creguin convenients, i col·laborar en la prestació millor dels serveis públics amb iniciatives i suggeriments.

▪ Els infants i adolescents tenen dret a expressar la seva opinió i l'Administració l'ha de tenir en compte en tots els assumptes que els afectin.

▪ L'Administració ha de promoure la participació dels infants i adolescents en els processos de presa de decisions a les seves ciutats i en el procés d'execució i avaluació de polítiques públiques.

▪ L'Administració ha de garantir els mecanismes perquè els alumnes puguin formular queixes o denúncies sobre accions que es produeixen dins l'àmbit dels centres educatius que suposin una vulneració dels seus drets.

2. Bones pràctiques per garantir una participació informada

▪ L'Administració ha de facilitar a les persones informació clara i suficient perquè puguin construir-se una opinió formada sobre els assumptes que siguin objecte de consulta en processos participatius.

▪ L'Administració ha de garantir que, en els processos de participació, tant les associacions com les persones no associades disposin del coneixement adequat per exercir el dret de participació informat.

▪ L'Administració ha de garantir la difusió dels raonaments i de la decisió finalment adoptada respecte d'un projecte sotmès prèviament a participació ciutadana, de manera que arribi a totes les persones afectades.

3. Bones pràctiques per atorgar seguretat jurídica als processos participatius

- Quan l'Administració pren la determinació d'iniciar un procés de participació ciutadana i adopta unes pautes d'actuació per regular i fer possible aquesta participació directa, ha de garantir el respecte de les regles per totes les parts implicades.
- Quan se celebri una consulta popular municipal, l'Administració ha de respectar el procediment previst normativament per no afeblir la legitimitat i la confiança ciutadana en el procés participatiu.

4. Bones pràctiques sobre la igualtat d'oportunitats en la participació

- L'administració convocant d'una consulta popular ha d'adoptar mesures per garantir la participació, en condicions d'igualtat, de totes les persones que hi estan interessades, a banda de les que s'adoptin per afavorir la participació de les organitzacions veïnals.
- L'Administració ha de tenir en compte les necessitats concretes de les persones invidents o amb altres tipus de discapacitat a l'hora decidir sobre les eines per fer possible l'exercici dels seus drets de participació.

DISPOSICIÓ FINAL:

Aquest Codi, juntament amb la recopilació, s'adreça a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, a les administracions locals i a les entitats que en depenen.

El Síndic de Greuges es compromet a vellar perquè es compleixi, es difongui i s'actualitzi, en garantia del dret a la bona administració.

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

