



El pacte entre Barcelona i tu

# Carta de Ciutadania

Carta de drets  
i deures de Barcelona

Barcelona

pels Drets  
Humans

Textos de Lectura Fàcil



Ajuntament de Barcelona

## 1. Introducció .....5

## 2. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

■ Dret a la ciutat.....	6
■ Dret als serveis públics i a una bona administració municipal.....	6
■ Dret a la informació i accés als registres i arxius municipals.....	6
■ Dret a fer tràmits administratius.....	7
■ Dret a participar en la política municipal.....	7
■ Dret a participar en els afers municipals.....	8
■ Dret a associar-se.....	8
■ Dret a la seguretat en l'espai públic i a una convivència pacífica.....	9
■ Dret a la vida personal i familiar.....	9

## 3. Drets socials

■ Dret a la salut.....	10
■ Dret a l'educació.....	11
■ Dret a una ciutat educadora.....	12
■ Dret al treball i a la conciliació.....	12
■ Dret a l'habitatge.....	13
■ Drets de les persones consumidores i usuàries.....	13

## 4. Accions positives a favor de la igualtat

■ Dret a la igualtat.....	14
■ Dret a la no-discriminació per raó d'orientació sexual i d'identitat de gènere.....	14

■ Drets dels infants i adolescents.....	15
■ Drets de la gent gran.....	15
■ Drets de les persones estrangeres.....	16
■ Drets dels col·lectius en situació de vulnerabilitat.....	16
■ Dret als serveis socials.....	17

## 5. Drets i obligacions respecte a la cultura

■ Dret a la cultura.....	18
■ Drets lingüístics.....	18
■ Dret al pluralisme religiós.....	19
■ Dret d'accés a les noves tecnologies.....	19

## 6. Drets i deures ambientals

■ Dret a un medi ambient de qualitat i un entorn urbà sostenible.....	20
■ Dret a la mobilitat accessible i de qualitat.....	21

## 7. Deures a Barcelona

■ Ciutadania.....	22
■ Convivència.....	22
■ L'Administració municipal.....	22

## 8. Garanties dels drets i deures a Barcelona

■ Síndic/a de Greuges de Barcelona.....	23
■ Acció de l'Ajuntament.....	23
■ Justícia de proximitat.....	23
■ Difusió i seguiment de l'aplicació de la Carta.....	23



# 1. Introducció

Barcelona ha estat i és una ciutat de pas i d'acollida, de trobada i de convivència de persones de diferents procedències amb diferents formes de valorar i entendre la vida i la convivència.

La ciutat pertany a tots els seus habitants, que tenen el dret a trobar-hi les condicions necessàries per realitzar-se des d'un punt de vista personal, social, polític i ecològic, tot assumint deures de solidaritat vers els altres.

La Carta de la Ciutadania reconeix i promou els drets i els deures de tots els ciutadans i ciutadanes de Barcelona amb independència de la seva edat, religió, ideologia, llengua, raça o ètnia, origen i condició sexual.

La Carta és un element pedagògic de promoció, difusió i respecte dels drets, i de conscienciació dels deures dels barcelonins i barcelonines i de les persones que es troben a Barcelona.

L'aprovació de la Carta vol servir per estimular una ciutadania responsable, lliure, tolerant i participativa en la vida democràtica, implicada en la cultura pròpia i en el respecte a la diversitat.

La Carta es fonamenta en els textos legals següents:

- Declaració Universal de Drets Humans
- Convenció de Drets dels Infants
- Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat
- Constitució espanyola
- Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Carta Municipal de Barcelona
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

## 2. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

### Dret a la ciutat

Totes les persones tenen dret a trobar a Barcelona les condicions socials, econòmiques, polítiques, culturals, ambientals i d'accessibilitat universal per viure-hi dignament.

### Dret als serveis públics i a una bona administració municipal

Totes les persones tenen dret a:

- Accedir a uns serveis públics eficaços, adaptats a les necessitats de tothom.
- Ser ateses per l'administració municipal amb respecte, i sense patir cap tipus de discriminació.
- Ser indemnitzades per l'Ajuntament quan pateixin una lesió a conseqüència dels serveis públics municipals.

L'administració ha de facilitar els mecanismes perquè els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i complir els seus deures.

L'Ajuntament ha de fixar els criteris per accedir als serveis públics.

### Dret a la informació i accés als registres i arxius municipals

Totes les persones tenen dret a:

- Ser informades sobre les normes, l'organització, l'activitat, els serveis i els tràmits municipals.
- Consultar la documentació que els afecti dels arxius i registres municipals i tenir còpies i certificacions acreditatives dels acords adoptats per l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha de vetllar perquè la informació sigui entenedora per a tothom.

### Dret a fer tràmits administratius

Totes les persones tenen dret a:

- Rebre informació escrita sobre els requisits jurídics o tècnics dels projectes, actuacions o sol·licituds que vulguin dur a terme.
- Demanar i rebre informació de l'Ajuntament sobre tots els expedients i la documentació municipal.
- Conèixer en qualsevol moment l'estat dels tràmits administratius i tenir un còpia de la documentació. També poden fer al·legacions i aportar nova documentació.
- No presentar documents no exigits pel tràmit que estigui fent o que ja tingui l'Ajuntament o altres administracions públiques amb les quals l'Ajuntament tingui conveni.
- Demanar la identificació de les autoritats i el personal municipal responsable dels tràmits administratius i dels empleats dels serveis municipals als quals s'adrecin.

### Dret a participar en la política municipal

L'Ajuntament ha de facilitar la participació de totes les persones en la política municipal.

Els veïns i les veïnes de Barcelona tenen dret a:

- Votar i presentar-se com a candidats a les eleccions municipals. També es reconeix aquest dret a les persones estrangeres residents a Barcelona si són ciutadanes de la Unió Europea o si el seu país ha signat un conveni de reciprocitat amb Espanya.
- Suggestir i queixar-se a les autoritats municipals sobre el funcionament dels serveis públics o l'estat de la ciutat. L'Ajuntament els informará de la resposta que es doni a la seva demanda o proposta.
- Recollir signatures per presentar una proposta d'iniciativa popular per demanar millores en qüestions municipals.



## Dret a participar en els afers municipals

Totes les persones tenen dret a:

- Decidir sobre els temes relacionats amb la ciutat, el districte i el barri.
- Assistir a les reunions del Consell Municipal, del Consell Ciutadà del Districte i dels consells sectorials i d'equipament, respectant el que estableixi la llei.

L'Ajuntament ha de garantir mecanismes i espais a la ciutat, als districtes i als barris on les persones puguin participar.

## Dret a associar-se

L'Ajuntament afavorirà la creació d'associacions per a la defensa dels interessos dels veïns i veïnes i fomentarà la seva participació en la gestió municipal.

Les entitats ciutadanes també poden impulsar la iniciativa popular.

L'Ajuntament decidirà els mitjans públics que poden utilitzar les entitats i els ajuts econòmics que els atorga.

## Dret a la seguretat en l'espai públic i a una convivència pacífica

Totes les persones tenen el dret i el deure de conviure pacíficament i de respectar els drets i les llibertats dels altres.

Totes les persones tenen dret a viure de forma segura.

La Junta Local de Seguretat farà polítiques que afavoreixin la seguretat ciutadana.

L'Ajuntament adoptarà mesures contra els actes d'incivisme que alterin la convivència ciutadana.

La Guàrdia Urbana, com a policia de proximitat, vetllarà per la seguretat i la convivència ciutadanes.

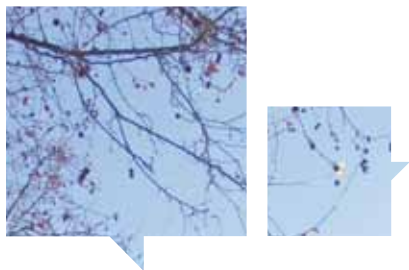
## Dret a la vida personal i familiar

Totes les persones tenen dret:

- Que se'ls respecti la seva vida privada.
- A escollir l'educació, els serveis socials i sanitaris que considerin més adients per a la seva família.

L'Ajuntament posa programes i ajuts a l'abast de les famílies, amb especial atenció a aquelles que tenen una persona dependent al seu càrrec, les famílies nombroses i les monoparentals.





## 3. Drets socials

### Dret a la salut

Totes les persones tenen dret a:

- Tenir una atenció sanitària continuada i de qualitat.
- Escollir el centre i el personal mèdic.
- La intimitat i la confidencialitat de les seves dades personals, de religió, ideologia i cultura.
- Rebre informació sobre l'estat de la seva salut i sobre el tractament que reben, i al lliure consentiment d'aquest.

Totes les persones tenen el deure de:

- Fer un ús racional de les receptes i de la baixa laboral, i de respectar les recomanacions sanitàries generals per tal d'evitar riscos per a la salut de les altres persones.

Per tal de garantir la salut comunitària,

l'Ajuntament ha de promoure:

- La qualitat del medi ambient de la ciutat.
- La salubritat pública i la qualitat de l'espai urbà.
- La salut pública.
- L'atenció primària en salut.
- Programes de prevenció de la salut laboral.

### Dret a l'educació

Totes les persones tenen dret a:

- Rebre una educació de qualitat que estimuli el desig de continuar estudiant després dels estudis obligatoris i promogui valors de civisme, i que eradiqui qualsevol forma de discriminació.
- Portar els fills i filles a una escola bressol.
- Utilitzar recursos socials per al ple desenvolupament intel·lectual i de les habilitats socials.
- Les persones amb necessitats educatives especials tenen dret a rebre una atenció personalitzada, d'acord amb les seves necessitats mèdiques, educatives, socials i psicològiques, preferentment en una escola inclusiva.
- Rebre una formació contínua que els permeti millorar les condicions laborals.

L'Ajuntament promourà:

- Aliances amb universitats, institucions culturals i científiques, i organitzacions de la ciutat per garantir la formació contínua.
- La innovació, la igualtat, la qualitat i la inclusió social als barris.
- Compromisos educatius de barri entre tots els centres i els professionals de l'educació.
- Recursos educatius per estimular la formació més enllà dels estudis obligatoris.



## Dret a una ciutat educadora

Tots les persones tenen dret a:

- Disposar d'espais i recursos on es promogui la formació i la participació activa.
- Gaudir d'espais de convivència i de treball respectuosos amb els diferents valors d'una societat democràtica i plural.
- Rebre missatges publicitaris respectuosos amb aquests valors.
- Els infants i els joves tenen dret a practicar esport fora de l'horari lectiu.
- La gent gran té dret a poder fer activitats físiques i esportives.

L'Ajuntament promourà:

- L'ús de les instal·lacions esportives dels centres educatius fora de l'horari escolar.
- Espais de participació ciutadana per a tothom, especialment per als menors i la gent gran.
- El voluntariat i la participació en accions a favor de la inclusió social, i que els nois i noies estudiants d'educació secundària i superior combinin els estudis amb la prestació de serveis a la comunitat.

## Dret al treball i a la conciliació

Totes les persones tenen el dret i el deure de desenvolupar una feina de manera accessible en condicions de dignitat i higiene.

Totes les persones tenen dret a disposar de temps per poder compaginar la vida personal, la familiar i la laboral.

L'Ajuntament col·laborarà en la promoció dels treballadors i treballadores de la ciutat i impulsarà acords entre empresaris i treballadors per al foment de l'ocupació.

L'Ajuntament prioritzarà acords amb la resta d'administracions per fomentar l'ocupació i lluitar contra la inseguretat i l'explotació laboral.

## Dret a l'habitatge

L'Ajuntament té l'objectiu prioritari que tots els veïns i veïnes de la ciutat puguin gaudir d'un habitatge digne, accessible i assequible.

Amb la col·laboració de les altres administracions, impulsarà:

- Un pla d'habitatge que promogui la cohesió social, l'accessibilitat i el respecte pel medi ambient.
- Habitatges de protecció oficial.
- L'ús, la conservació i la rehabilitació d'habitatges.
- La participació de les entitats socials i de les cooperatives d'habitatge en les polítiques d'habitatge.
- La transparència del mercat immobiliari, la informació i la protecció dels inquilins i propietaris dels habitatges.
- La mediació en el lloguer social.
- L'eliminació d'habitatges en mal estat i sobreocupats, i l'assetjament immobiliari.

## Drets de les persones consumidores i usuàries

Totes les persones consumidores i usuàries tenen dret a:

- Rebre informació veraç i entenedora dels productes que consumeixen.
- Participar en la redacció de la normativa sobre consum, a través de les associacions.

L'Ajuntament vetllarà per:

- Evitar conductes abusives, negligents o fraudulentoses.
- Crear associacions de consumidors.
- Promoure campanyes informatives sobre pràctiques il·lícites, així com la mediació i la resolució alternativa de conflictes en matèria de consum.



## 4. Accions positives a favor de la igualtat

### Dret a la igualtat

Totes les persones tenen dret a:

- Una política municipal que promogui la igualtat de gènere i lluiti contra la violència masclista.
- Participar en la vida pública i privada de la seva ciutat en igualtat de condicions.

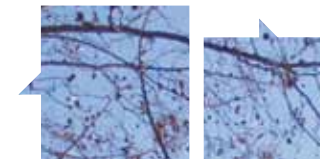
L'Ajuntament garantirà la mateixa representació d'homes i dones en els àmbits de presa de decisió de la seva competència.

- Rebre atenció immediata en cas d'assetjament sexual, amb accions concretes per a les dones i els infants víctimes de la violència masclista.

L'Ajuntament evitarà l'ús de llenguatge sexista en les comunicacions internes i en la seva projecció pública.

### Dret a la no-discriminació per raó d'orientació sexual i d'identitat de gènere

Totes les persones tenen dret a no ser discriminades per raó de la seva orientació sexual i identitat de gènere. L'Ajuntament farà programes d'educació i sensibilització per eliminar pràctiques discriminatòries en aquest àmbit.



### Drets dels infants i adolescents

Tots els infants i adolescents tenen dret a:

- Viure amb les condicions necessàries per al seu ple desenvolupament.
- Viure amb la seva família en condicions de responsabilitat i protecció.
- Tenir garantits els recursos socials que els assegurin un ple desenvolupament físic, mental, intel·lectual i ètic.
- Expressar les seves opinions.
- Que se'ls respecti l'honor, la intimitat, la privacitat, la seva imatge i les dades que fan referència a la seva salut.
- Participar en l'elaboració del projecte de ciutat.
- Rebre atenció especial davant de situacions de discriminació, risc o desempament.

### Drets de la gent gran

La gent gran té dret a:

- Tenir una vida digna i de qualitat.
- No ser discriminada per la seva edat.
- Viure a casa seva amb les adaptacions necessàries i rebre atenció domiciliària, si és necessari. L'Ajuntament facilitarà apartaments i pisos tutelats, habitatges compartits amb joves i places en residències en els casos que les persones grans ho necessitin. Les oficines d'informació de l'Ajuntament atendran les persones grans que pateixin assetjament immobiliari o siguin víctimes d'una estafa.
- Gaudir d'equipaments lúdics de la ciutat i d'espais administratius adaptats.
- Gaudir dels seus néts i nètes. L'Ajuntament promourà accions que afavoreixin les relacions entre persones grans i infants.
- Expressar la seva opinió i participar en les decisions que els afectin.



## Drets de les persones estrangeres

Les persones de nacionalitat estrangera tenen dret a gaudir de tots els drets que els reconeix l'ordenament jurídic, sense patir cap discriminació.

L'Ajuntament fomentará polítiques d'acollida als immigrants. Amb aquest fi:

- Promourà l'educació cívica de tots els barcelonins i barcelonines, sigui quin sigui el seu origen, per aconseguir la inclusió i la convivència ciutadana.
- Lluitarà contra la xenofòbia i el racisme.
- Treballarà conjuntament amb les altres administracions.
- Redactarà informes on s'acrediti la inserció social, si és el cas, de la persona que sol·licita la residència per arrelament social.

Les persones de nacionalitat estrangera que viuen a Barcelona tenen els deures següents:

- Empadronar-se i obtenir el permís de residència i, si escau, de treball.
- Respectar els valors i la cultura de la societat d'acollida, i integrar-se en la vida social, laboral i política.

## Drets dels col·lectius en situació de vulnerabilitat

Les persones amb diversitat funcional o discapacitat tenen dret a rebre l'atenció i la protecció especials que necessiten, sense discriminació.

Els serveis públics promouran la seva autonomia personal i la inclusió laboral.

Les persones drogodependents i amb altres addiccions greus tenen dret a accions de suport adequades a les seves necessitats i a no ser discriminades per la seva malaltia.

Totes les víctimes de violència, especialment de l'àmbit familiar, infants i gent gran, tenen dret a rebre atenció específica.

## Dret als serveis socials

Tots els veïns i veïnes de Barcelona que necessitin ajuda per fer front a situacions de necessitat personal bàsica tenen dret a accedir als serveis socials de la ciutat.

Les persones ateses pels serveis socials tenen dret a:

- Disposar d'un pla d'atenció social adequat a la seva situació.
- Rebre serveis de qualitat.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Rebre atenció urgent, en cas de necessitat.
- Decidir si volen rebre un servei o prestació, excepte quan la renúncia afecti els interessos de menors o de persones jurídicament incapacitades.
- La confidencialitat de les seves dades personals.

Les persones ateses pels serveis socials, els seus familiars o representants legals tenen el deure de:

- Facilitar informació veraç sobre la seva situació.
- Complir els acords a què els compromet la prestació obtinguda.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Mantenir una conducta basada amb el respecte mutu.

L'Ajuntament impulsarà accions per eradicar la pobresa i aplicarà polítiques d'inserció laboral i social.



## 5. Drets i obligacions respecte a la cultura

### Dret a la cultura

Totes les persones tenen dret a participar de la cultura i del patrimoni arquitectònic de la ciutat en igualtat de condicions.

L'Ajuntament vetllarà per:

- Promoure equipaments i activitats culturals i perquè tothom pugui accedir-hi.
- Impulsar espais per a la creació i difusió d'activitats culturals per a tothom.
- Proveir biblioteques i altres espais culturals adequats a les necessitats de cada barri.

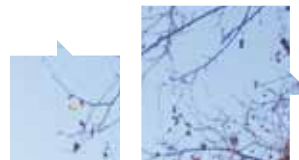
Totes les persones tenen el deure de respectar i preservar el patrimoni cultural de Barcelona.

### Drets lingüístics

La llengua de l'Ajuntament de Barcelona és el català, i en promourà l'aprenentatge, la difusió i l'ús.

El Reglament d'ús de la llengua catalana de la ciutat regula els drets lingüístics dels ciutadans i ciutadanes en la seva relació amb l'Ajuntament.

L'Ajuntament garantirà que es compleixin els drets i deures lingüístics recollits a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.



### Dret al pluralisme religiós

Totes les persones tenen dret a professar la seva religió, tot respectant la llei.

L'Ajuntament, aconfessional, mantindrà una relació d'igualtat amb els representants de les diferents confessions de la ciutat.

L'Ajuntament afavorirà el respecte entre creients i no creients i entre les diferents religions.

### Dret d'accés a les noves tecnologies

Totes les persones tenen dret a:

- Gaudir d'una xarxa de telecomunicacions de qualitat.
- Comunicar-se amb l'Ajuntament a través de les noves tecnologies.
- Rebre formació i suport en l'ús de l'administració electrònica.



## 6. Drets i deures ambientals

### Dret a un medi ambient de qualitat i un entorn urbà sostenible

Totes les persones tenen dret a:

- Viure en una ciutat respectuosa amb el medi ambient, lliure de residus i de contaminació atmosfèrica, acústica i lumínica.
- Gaudir de tranquil·litat dins la ciutat, sense perjudici de l'activitat cultural, comercial, industrial, econòmica i social.

Totes les persones tenen el deure de:

- Mantenir la qualitat del medi ambient fent un ús responsable de l'energia i l'aigua.
- Les persones que tenen animals de companyia han de complir les normes de seguretat i higiene.

L'Ajuntament té el deure de:

- Preservar i millorar el medi ambient i promoure polítiques mediambientals, que tinguin en compte la reutilització i el reciclatge.
- Garantir l'accessibilitat i l'ús dels espais públics.

L'Ajuntament vetllarà per:

- Controlar totes les emissions perjudicials per al medi ambient i per a les persones.
- Resoldre conflictes per emissió de substàncies entre particulars mitjançant l'assessorament i la mediació.
- Aconseguir un desenvolupament urbanístic respectuós amb l'habitatge, els serveis públics, l'activitat comercial, els equipaments, els espais verds i els espais d'ús comunitari.

### Dret a la mobilitat accessible i de qualitat

Totes les persones tenen dret a:

- Una xarxa de transports pública i privada.
- Un transport públic de qualitat, no contaminant i accessible que connecti totes les zones de la ciutat.  
L'Ajuntament té el deure de reservar zones per a vianants i ciclistes.

Totes les persones tenen el deure de:

- Facilitar el pas i un seient a les persones amb mobilitat reduïda en els mitjans de transport públic.
- No embrutar els transports i les vies públiques.



## 7. Deures a Barcelona

### Ciutadania

Totes les persones tenen el deure de:

- Complir les normes municipals i els deures d'aquesta Carta.
- Pagar les contribucions econòmiques per a les tasques municipals.
- Utilitzar de forma correcta dels serveis públics (transport, neteja, parcs, jardins,...)
- Respectar els professionals encarregats dels serveis públics, com la sanitat, els serveis socials, l'educació i la seguretat ciutadana.
- Utilitzar els béns públics de forma correcta.

### Convivència

Totes les persones tenen el deure de:

- Respectar els drets de les altres persones, la seva llibertat i dignitat.
- Tractar amb respecte i solidaritat les persones que es troben en una situació de més vulnerabilitat.
- Evitar conductes molestes per a les altres persones.
- Utilitzar correctament els espais públics de la ciutat i els serveis, les instal·lacions i el mobiliari urbà, i respectar el dret dels altres a utilitzar-los.

### L'Administració municipal

Totes les persones tenen els deures següents:

- Identificar-se quan s'adrecin a l'Ajuntament.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i donar informació veraç, en els casos i en la forma previstos per la llei.

L'Ajuntament seleccionarà els funcionaris i els treballadors de manera transparent, amb publicitat, imparcialitat i no discriminació.

Es basarà en els principis de mèrit, igualtat i capacitat dels candidats.

## 8. Garanties dels drets i deures a Barcelona

Les lleis i les ordenances municipals regularan el compliment dels drets i deures de la Carta.

### Síndic/a de Greuges de Barcelona

- Totes les persones poden presentar una queixa davant el síndic o la síndica de Greuges de Barcelona quan s'incomplixin els drets i deures de la Carta.
- Té potestat per intervenir per iniciativa pròpia per tal de garantir els drets i deures.

### Acció de l'Ajuntament

- Els serveis municipals de prevenció promouran la mediació per resoldre conflictes entre particulars, derivats de l'aplicació i la interpretació dels drets i deures d'aquesta Carta.
- La Guàrdia Urbana garantirà el respecte als drets i deures de la Carta.
- L'Ajuntament vetllarà perquè la despesa, especialment en imatge i publicitat institucional, sigui racional.

### Justícia de proximitat

- Un sistema de justícia de proximitat contribuirà a garantir els drets i deures de la Carta, d'acord amb les lleis i ordenances municipals.

### Difusió i seguiment de l'aplicació de la Carta

- L'Ajuntament farà la màxima difusió del contingut d'aquesta Carta a través de diferents mitjans.
- Farà un seguiment de l'aplicació de la Carta i n'avaluarà el compliment cada dos anys.
- L'avaluació es presentarà al Plenari del Consell de Ciutat.

