

Carta de Ciutadania.

Carta de drets i deures de Barcelona

//Preàmbul

1. Barcelona

Barcelona, per la seva situació estratègica, ha estat i és una ciutat de pas i d'establiment. Una ciutat amb tradició marítima i mediterrània; tradició que està present en el *Llibre del Consolat del Mar* i que adquireix ara especial rellevància en ser Barcelona la seu permanent del Secretariat de la Unió per a la Mediterrània, que consolida la vocació europeista i internacional de la ciutat.

Barcelona, capital de Catalunya, té un clar compromís amb la llibertat i la convivència i és avui una ciutat global i oberta al món. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, els quals tenen el dret a trobar les condicions per desenvolupar el seu projecte personal i la seva realització política, social i ecològica, la qual cosa comporta assumir també deures de solidaritat. Neix, així, una nova noció de ciutadania, amb una gran pluralitat de formes de valorar i d'entendre la vida i la convivència, que cal abordar en la seva complexitat, tant en relació amb l'educació, la salut, els serveis socials, la infància, l'adolescència, la gent gran i la immigració com també en relació amb el desenvolupament d'una ciutadania respectuosa amb les normes i implicada en la seva millora.

El segle XXI és el segle de les diferències. L'aprovació d'aquesta Carta va en aquesta línia. Convé comptar amb ciutadans conscients que, per responsabilitat, han de tornar a la societat el que n'han rebut. Cal tenir en compte els drets i els deures de les persones, dels ciutadans i les ciutadanes, independentment de la seva edat i condició, i atendre alhora les seves necessitats específiques. Ciutadans que, entre altres compromisos, com la lluita contra la pobresa, la defensa de la pau, el dret al desenvolupament cultural i identitari, l'educació i la igualtat de gènere, han de crear aliances amb d'altres ciutadans, ciutats, pobles i nacions.

2. Referències històriques

Barcelona és una ciutat que des de fa segles ha estat sensible als drets, els deures i la participació democràtica de les persones que estan al seu territori. És una ciutat que ha treballat i treballa perquè les persones que hi viuen la puguin gaudir. Així ho manifesta el preàmbul de la seva Carta Municipal, expressió del règim especial del municipi de Barcelona. Però aquesta sensibilitat i preocupació ve de més lluny.

Els primers Usatges de Barcelona compilats pel comte Ramon Berenguer I al segle XI ja en feien esment. Ramon Berenguer I, com a príncep de la ciutat, comprometia no sols els futurs governants sinó tota la ciutadania en el govern de la ciutat i en la defensa de la pau, la seguretat i la solidaritat. De fet, no serà fins al segle XIII que, de la mà de Jaume I, es restaurarà un autogovern per a Barcelona amb el Consell de Cent. Aquest fou la institució que va regir els destins dels ciutadans de Barcelona des del seu restabliment fins a la seva abolició el 1714. Així, no tornarem a trobar una institució pròpiament amb vocació d'autogovern municipal fins a la creació de l'Ajuntament de Barcelona l'any 1835.

La instauració el 1931 de la II República Espanyola i la Restauració de la Generalitat de Catalunya fan que l' Ajuntament de Barcelona s'ocupi d'aleshores ençà, encara que no en tingui les competències, de l'educació d'infants i joves, i construeixi escoles i guarderies que seran el mirall de la renovació pedagògica al nostre país. Barcelona és hereva de les millors tradicions educatives europees, una tradició que ve de lluny. Amb els ajuntaments democràtics, als anys vuitanta Barcelona promou la xarxa de ciutats educadores a escala mundial, i desenvolupa des dels anys noranta el Projecte Educatiu de Ciutat, que millora l'educació a la ciutat, mitjançant la promoció d'aliances entre els diferents agents educatius i socials i la ciutadania, i implicant-hi tots els centres educatius de la ciutat.

Posteriorment, la Constitució Espanyola del 1978 suposa el punt de partença d'una nova època de reconeixement i garantia de drets que es completa amb l'Estatut d' Autonomia de Catalunya de 2006, primer text estatutari que conté una declaració de drets. La preocupació de Barcelona per a la protecció dels drets s'ha traduït, entre altres actuacions, en la signatura de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada actualment per gairebé 500 ciutats de tot Europa.

Amb l'aprovació de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència a l'espai públic de Barcelona del 2006, l'Ajuntament procura garantir la convivència ciutadana i el civisme. I atès que aquesta és una tasca complexa que requereix simultàniament el reconeixement de drets i l'establiment de deures, remet, en la seva disposició final setena, a una futura "Carta de Drets i Deures dels Ciutadans" que donarà a conèixer al conjunt de la ciutadania. Aquesta Carta de ciutadania de Barcelona vol ser un avenç en l'assoliment de drets i el compliment de deures per part de les persones que viuen a Barcelona, en la mateixa línia de l'Estatut d' Autonomia de Catalunya de 2006.

3. Propòsits

La ciutat és catalitzador i model a escala de tota mena de conflictes entre les necessitats d'individus i de col·lectius: tranquil·litat, oci, identitat, etc. L'Ajuntament ha d'afrontar i apaivagar aquests conflictes i pot també afavorir-ne la resolució pactada actuant com a mediador en l'entesa entre les parts. Però esdevé necessari que les persones que viuen o gaudeixen de Barcelona reconeguin un conjunt de drets i deures i facin seu un conjunt de normes que generin vincles de confiança entre la ciutadania.

S'ha de contribuir a desenvolupar una ciutat on s'equilibrin les necessitats dels barris, una ciutat que sàpiga propiciar que els habitants mantinguin i conreïn les seves llengües maternes perquè a més del seu patrimoni personal són un patrimoni valuós per a la ciutat, una ciutat que reconegui el dret a l'intercanvi no solament mercantil dels serveis, en què no calgui que entre cada necessitat i la seva satisfacció hi hagi d'intervenir sempre un producte, una mercaderia o un professional, i una ciutat, al capdavall, on hi hagi dret a una democràcia participativa i no únicament representativa.

Aquesta Carta reconeix els ciutadans com a subjectes de drets i deures i també com a subjectes de sentiments. Si no sentim nostra la ciutat no podem sentir l'obligació de respectar-la i cuidar-la com a cosa comuna. Molts dels drets dels nostres ciutadans no són assolibles sense la implicació dels altres. Són, per tant, drets que generen deures en el marc d'una promoció de ciutadania activa a la ciutat. Aquesta Carta ha de servir per estimular la pràctica d'una ciutadania responsable i promoure la convivència en llibertat i respecte. Cal fomentar una cultura de drets i deures que conformi una ciutadania exigent amb l'Administració, i a la vegada sigui responsable i cosmopolita.

La garantia d'una bona convivència i la llibertat que s'adquireix a la ciutat no ha d'anar mai en contra de la llibertat particular dels que hi viuen. De fet, només és lliure una ciutat on cadascú pot assumir identitats diverses. Com s'ha dit amb encert, "l'aire de la ciutat pot fer lliure". I també per garantir la convivència, cal seguretat ciutadana i una redistribució de la riquesa i els recursos que obrin un horitzó d'integració als menys afavorits.

Per això, s'ha d'assolir una ciutadania democràtica, compromesa i responsable: una ciutadania democràtica i pluralista; una ciutadania compromesa amb la inclusió i en la interculturalitat, i una ciutadania responsable ambientalment i socialment. Una ciutadania basada no solament en la cultura del contracte que garanteix drets i deures, sinó basada també en la cultura de l'aliança, de la responsabilitat, de la confiança activa i del suport mutu.

4. Estructura de la carta

La Carta de ciutadania s'estructura en quatre grans títols. El primer conté un Títol preliminar, en el qual es configura l'objecte de la Carta de ciutadania, no solament des d'un punt de vista pedagògic sinó també normatiu. Tanmateix, se n'explicita el fonament i es preveu el règim de l'eficàcia que desplega aquest text. El segon, relatiu als drets de ciutadans i ciutadanes, es divideix al seu torn en cinc capítols que engloben els continguts estratègics de la ciutadania: drets de ciutadania, drets socials, drets d'equitat i d'acció positiva, drets culturals i drets ambientals. Cal destacar que la llista no pretén ser exhaustiva i que, en la immensa majoria dels casos, la formulació del dret va acompanyada de les responsabilitats que se'n deriven per a la ciutadania. D'aquesta manera, el tercer títol, relatiu als deures ciutadans, incorpora només aquelles obligacions generals que no tenen un encaix específic en la primera part, en particular, deures de ciutadania, deures de convivència i deures envers l'Administració. Cal advertir que la Carta reconeix els drets i estableix els deures d'acord amb la legislació vigent, encara que, per simplificar-ne la redacció, això no es recordi en la majoria dels articles. Finalment, el quart títol recull alguns mecanismes de garantia dels drets i els deures dels ciutadans i les ciutadanes de Barcelona, que van des del síndic/a de Greuges de Barcelona a l'acció de promoció, difusió i mediació de l'Ajuntament, passant, naturalment, per l'accés als tribunals de justícia.

//Títol preliminar

Article 1. Objecte

1. Barcelona és una ciutat de convivència que es fonamenta en la responsabilitat, la pluralitat, la diversitat, la tolerància i el respecte dels drets humans i la promoció de les condicions per a la lliure i plena realització de la persona.
2. Els drets i deures reconeguts i enumerats en aquesta Carta es deriven de la condició mateix de persona, de les relacions de ciutadania i veïnatge i de la condició d'interessat en procediments administratius.
3. Aquesta Carta és un element pedagògic de promoció, de difusió i de respecte dels drets, així com de concreció i conscienciació dels deures dels barcelonins i les barcelonines i de les persones que es troben a Barcelona.

Article 2. Fonament

Aquesta Carta es fonamenta en la Declaració Universal de Drets Humans, en la Constitució Espanyola, en l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, en la Carta Municipal de Barcelona i en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Article 3. Eficàcia d'aquesta carta

1. Els drets i deures enunciats en aquesta Carta es reconeixen amb el caràcter de dret imperatiu en els termes que es deriven dels textos normatius esmentats en l'apartat anterior, de la legislació general de règim local i de la legislació sectorial d'aplicació.
2. L'incompliment dels deures reconeguts en aquesta Carta, així com la vulneració dels drets que s'hi contenen, donarà lloc a les responsabilitats previstes a les lleis i a les ordenances municipals.
3. La relació de drets i deures enunciats en aquesta Carta no té caràcter exhaustiu.

// Drets i deures a Barcelona

CAPÍTOL 1. Drets i deures de ciutadania

Article 4. A la ciutat

Totes les persones tenen dret a trobar a la ciutat de Barcelona les condicions socials, econòmiques, polítiques, culturals i ambientals per viure-hi dignament.

Article 5. Accés als serveis públics i a una bona administració municipal

1. Totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe i confiança legítima, i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.
2. Totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de forma àgil, d'acord amb criteris d'eficàcia, eficiència i servei als ciutadans, i que finalitzin amb una resolució expressa i motivada en els terminis legalment previstos.
3. Totes les persones tenen dret a ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal municipals, que hauran de facilitar l'exercici de llurs drets i el compliment de llurs deures.
4. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics d'interès general. L'Ajuntament, dins de l'àmbit de les seves competències, ha de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de llur prestació.
5. Totes les persones tenen dret a ésser indemnitzades per l'Ajuntament de tota lesió que pateixin quan sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics municipals, llevat dels supòsits de força major.

Article 6. Informació i accés als registres i arxius municipals

1. L'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat. Totes les persones tenen dret a ésser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipals.

2. L'Ajuntament vetllarà perquè la informació facilitada sigui de fàcil accés, completa i comprensible, i adaptada per a aquelles persones que tinguin necessitats especials.
3. Totes les persones interessades i, en el seu cas, els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a consultar la documentació, els arxius i els registres municipals, i a obtenir còpies i certificacions acreditatives dels acords adoptats per l'Ajuntament.

Article 7. Tramitació dels procediments administratius

1. Totes les persones tenen dret a obtenir informació escrita i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les normes imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.
2. Les persones interessades i, en el seu cas, els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a ser informats, prèvia petició raonada, per l'Ajuntament, i a formular-li sol·licituds en relació amb tots els expedients i la documentació municipal.
3. Les persones interessades tenen dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments administratius i a obtenir còpia dels documents que continguin. Així mateix, tenen dret a formular al·legacions i a aportar documents en els procediments administratius.
4. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti o que ja estiguin en poder de l'Ajuntament de Barcelona o d'altres administracions públiques amb les quals s'hagi signat un conveni.
5. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a identificar les autoritats i el personal municipals responsables de la tramitació dels procediments administratius, així com, a través de codi identificatiu, els empleats d'un servei públic municipal del qual siguin usuaris.

Article 8. Participació a la vida política municipal

1. L'Ajuntament ha de facilitar la participació de totes les persones en la vida local.
2. Els veïns i les veïnes de Barcelona tenen dret a participar en la vida política de la ciutat com a electors i elegibles en les eleccions municipals. Les persones estrangeres residents a Barcelona són titulars d'aquest dret sempre que siguin ciutadans de la Unió Europea o tinguin convenis de reciprocitat establerts per la legislació.
3. Els ciutadans i les ciutadanes poden exercir el dret de petició davant l'Ajuntament i sol·licitar l'adopció d'actes o acords en matèria de la seva competència. L'Ajuntament té el deure de donar resposta a les sol·licituds que se li formulin.
4. Els ciutadans i les ciutadanes podran fer arribar a les autoritats municipals suggeriments i formular queixes sobre el funcionament dels serveis públics o l'estat de la ciutat. L'Ajuntament els informarà sobre el curs que hagi donat a les seves propostes i demandes.
5. Els veïns i les veïnes de Barcelona tenen dret a sol·licitar la consulta popular.
6. Els veïns i les veïnes de Barcelona tenen dret a exercir la iniciativa popular, presentant propostes d'acords, actuacions o projectes normatius en matèries de la competència municipal.

Article 9. Participació en els afers municipals

1. Totes les persones tenen dret a participar en els afers municipal. L'Ajuntament ha de garantir l'existència de procediments i òrgans adients per a l'efectiva participació de totes les persones a l'àmbit del municipi en el seu conjunt i també als districtes i barris.
2. Totes les persones tenen dret a assistir a les reunions del Consell Municipal i dels òrgans de participació de l'Ajuntament en les condicions que es determinin i amb les excepcions que estableix la llei.
3. Les entitats inscrites al Fitxer General d'Entitats Ciutadanes poden exercir competències municipals o participar en nom de l'Ajuntament de Barcelona en la gestió cívica dels serveis o equipaments la titularitat dels quals correspon a altres administracions públiques.

Article 10. Associació i foment de l'activitat associativa

1. L'Ajuntament afavorirà el desenvolupament de les associacions constituïdes per a la defensa dels interessos generals o sectorials dels veïns i les veïnes i en fomentará la participació en la gestió municipal.
2. Les entitats inscrites en el Fitxer General d'Entitats Ciutadanes tenen dret a rebre informació dels assumptes que són de llur interès, elevar propostes d'actuació en l'àmbit de les matèries de competència municipal, formar part dels òrgans de participació i intervenir en les sessions del Consell Municipal i de les comissions en els supòsits que es determinin.
3. Les entitats ciutadanes poden exercir la iniciativa ciutadana per proposar a l'Ajuntament l'aprovació de disposicions de caràcter general, en els termes establerts per la llei.
4. L'Ajuntament determinarà, amb criteris objectius i atenent a la importància del seu objecte i la representativitat de les entitats ciutadanes, els mitjans públics que poden utilitzar en l'exercici de llurs funcions i també els ajuts econòmics de què poden gaudir a càrrec dels pressupostos corresponents.

Article 11. Seguretat en l'espai públic

1. Tothom té dret a la seguretat en el desenvolupament de la seva vida quotidiana.
2. La Junta Local de Seguretat elaborarà les polítiques i els plans de seguretat ciutadana i de prevenció del delictes, dins l'àmbit municipal.
3. L'Ajuntament de Barcelona promourà mesures específiques contra els actes d'incivisme i d'altres que alterin la convivència ciutadana.
4. La Guàrdia Urbana de Barcelona, com a policia de proximitat, en el marc de les seves competències garantirà els drets ciutadans i mantindrà un tracte deferent i proporcionat envers la ciutadania.

Article 12. Convivència pacífica

1. Totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats dels altres.
2. L'Ajuntament promourà accions cíviqes que constitueixin un exemple de convivència i perseguirà les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

Article 13. Vida personal i familiar

1. Totes les persones tenen dret que la seva vida privada, personal i familiar sigui respectada.
2. Els veïns i les veïnes tenen dret, dins del marc de la legalitat vigent, a escollir allò que considerin més adient per a la seva família en qüestions com ara l'escolarització dels fills i els serveis socials i sanitaris.
3. L'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors, amb especial atenció a les situacions familiars específiques, com ara aquelles que tenen un malalt o una persona d'edat avançada al seu càrrec, les famílies nombroses o aquelles de caràcter monoparental.

CAPÍTOL 2. Drets socials

Article 14. Protecció de la salut

1. En els termes previstos a la legislació sectorial aplicable, els veïns i les veïnes de Barcelona tenen dret a la salut i a gaudir d'una atenció sanitària continuada de qualitat, basada en el respecte a la dignitat, les llibertats i els drets de la persona i en un sistema de participació comunitària.

L'atenció sanitària ha de garantir la lliure elecció dels professionals i dels centres, la intimitat i la confidencialitat de les dades personals, la llibertat ideològica, religiosa i de culte i el lliure consentiment, amb informació sobre el procés assistencial i l'estat de salut.

2. En relació amb la prestació dels serveis de salut, tothom ha de fer un ús racional de les prestacions farmacèutiques i de les d'incapacitat laboral, i ha de complir les prescripcions de naturalesa sanitària establertes amb caràcter general per a tota la població per tal d'evitar riscos en la salut d'altres persones.
3. En relació amb la salut comunitària, l'Ajuntament ha de:
 - a) Promoure la preservació, la restauració i la millora de la sanitat ambiental i del medi ambient urbà.
 - b) Promoure la protecció de la salubritat pública i la qualitat de l'espai urbà.
 - c) Mantenir i promoure la salut pública.
 - d) Participar en la gestió de l'atenció primària de la salut.

Article 15. Educació

1. Totes les persones tenen dret a una educació de qualitat que satisfaci alhora els objectius d'equitat i d'excel·lència i a una educació en valors cívics i democràtics que eradiqui qualsevol forma de discriminació. L'Ajuntament estimularà la innovació i consolidarà les pràctiques que afavoreixen l'equitat, la qualitat i més inclusió social en els contextos dels barris i de la ciutat, i promourà compromisos educatius de barri entre tots els centres i els agents educatius.
2. Tots els veïns i les veïnes de Barcelona tenen dret a l'educació dels seus fills i filles a les escoles bressol, i tenen dret als recursos socials per al ple desenvolupament intel·lectual i de les habilitats socials i a una educació que estimuli el desig de continuar estudiant més enllà de la finalització dels estudis obligatoris.

3. Tots els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a una formació contínua que permeti aprendre al llarg de la vida en contextos socials i laborals plurals i canviants. L'Ajuntament promourà aliances i sinergies amb les universitats, les institucions culturals i científiques i les organitzacions de la ciutat per tal de garantir una oferta sistemàtica de formació contínua. L'Ajuntament fomentarà la incorporació de la persona al sistema formatiu en qualsevol moment de la seva vida, tot reconeixent la seva experiència laboral i un sistema de formació professional i ocupacional.
4. Totes les persones amb necessitats educatives especials tenen dret a una atenció singular, preferentment en una escola inclusiva, d'acord amb les seves necessitats, i totes les famílies tenen dret a l'atenció mèdica, educativa, social i psicològica de llurs fills i filles, adaptada a la seva millor integració a la societat.

Article 16. Ciutat educadora

1. Tots els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona tenen dret a disposar d'espais i recursos per a la formació i la pràctica d'una ciutadania activa a la ciutat i que els espais de convivència i treball siguin respectuosos amb els diferents valors de cadascú i amb el valor del pluralisme. L'Ajuntament promourà experiències com les audiències públiques i d'altres, i promourà espais d'autèntica participació ciutadana adreçats als joves menors d'edat i a la gent gran.
2. L'Ajuntament promourà el voluntariat i la participació en accions a favor de la inclusió social i desenvoluparà experiències educatives que combinin aprenentatges escolars o acadèmics amb prestació de serveis a la comunitat per part d'estudiants d'educació secundària i d'educació superior.
3. Es reconeix el dret dels infants i dels joves a la pràctica de l'esport més enllà de l'horari lectiu i el de la gent gran a poder realitzar activitats físiques i esportives .
4. L'Ajuntament estendrà l'ús fora de l'horari lectiu de les instal·lacions esportives dels centres educatius de la ciutat; i dissenyarà, en aquests termes, un pla que encoratgi tots els centres educatius i esportius de la ciutat a la satisfacció del dret a una activitat física i esportiva de qualitat.
5. Tothom té dret que els missatges i la publicitat a la ciutat siguin respectuosos amb els valors bàsics d'una societat democràtica i plural, i no mostrin com a naturals comportaments i actituds contraris a la inclusió, a la no-discriminació i a la dignitat de les persones.

Article 17. Treball i conciliació

1. Totes les persones tenen el dret i el deure de desenvolupar la seva feina en condicions de dignitat i salubritat.
2. Totes les persones tenen dret a la disposició del seu temps de manera que sigui possible la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.
3. L'Ajuntament de Barcelona col·laborarà en la promoció professional dels treballadors i treballadores de la ciutat i promourà el diàleg i els acords entre empresaris i treballadors, així com el foment de l'ocupació.
4. L'Ajuntament de Barcelona tindrà com a prioritat la col·laboració amb la resta d'administracions públiques en el foment de l'ocupació i en la lluita contra la inseguretat en el treball, el treball clandestí i l'explotació laboral.

Article 18. Habitatge

L'Ajuntament té com a objectiu prioritari que tots els veïns i les veïnes de la ciutat puguin gaudir del seu dret a un habitatge digne i assequible. Amb aquesta finalitat, d'acord amb les seves competències i en col·laboració amb la resta d'administracions públiques:

- a) Desenvoluparà un Pla d'Habitatge amb criteris de cohesió social i d'eficiència ecològica, que tindrà en compte la funció social de l'habitatge.
- b) Crearà un parc d'habitatges assequibles destinats a polítiques socials.
- c) Impulsarà la construcció d'habitatges amb protecció oficial.
- d) Impulsarà l'ús, la conservació, la rehabilitació, la reforma i la renovació del parc d'habitatges, tot vetllant per la seva habitabilitat.
- e) Potenciarà la participació de les cooperatives d'habitatge i de les entitats de caràcter social i assistencial en les polítiques d'habitatge.
- f) Vetllarà per la transparència del mercat immobiliari i per assegurar la informació i protecció dels consumidors i usuaris d'habitatges.
- g) Actuarà en l'àmbit de la mediació del lloguer social.
- h) Perseguirà la sobreocupació d'habitatges i l'infrahabitatge.
- i) Combatrà l'assetjament immobiliari.

Article 19. Consumidors i usuaris

1. Totes les persones tenen dret, en tant que consumidores i usuàries, a una informació veraç i entenedora. L'Ajuntament proveirà mecanismes de garantia davant de conductes abusives, negligents o fraudulentas en l'àmbit del consum.
2. Totes les persones tenen dret a participar, a través de les associacions, en l'elaboració de la normativa relativa al consum. L'Ajuntament afavorirà la constitució d'associacions de consumidors.
3. L'Ajuntament promourà l'organització d'actes tendents a informar sobre pràctiques il·lícites, així com sobre mètodes alternatius per a la resolució de conflictes en matèria de consum.

CAPÍTOL 3. Equitat i accions positives

Article 20. Equitat

1. Totes les persones tenen dret a una política municipal que promogui i incorpori les polítiques d'igualtat i contra la violència masclista.
2. Homes i dones tenen dret a la igualtat de participació en totes les esferes de la vida pública i privada. L'Ajuntament garantirà la presència de les dones i l'equitat en tots els àmbits i en tots els òrgans col·legiats de presa de decisions de la seva competència.
3. Tothom té dret a disposar dels recursos necessaris per a l'atenció immediata i la prevenció de l'assetjament per raó de sexe i de la violència, amb accions específiques per les dones i els menors víctimes de violència masclista.

4. L'Ajuntament evitarà l'ús de llenguatge sexista en les seves actuacions internes i en seva projecció pública.

Article 21. No-discriminació per raó d'orientació sexual i identitat de gènere

1. Totes les persones tenen dret a no ser discriminades per raó de la seva orientació sexual i identitat de gènere.
2. L'Ajuntament adoptarà les mesures necessàries, incloent-hi programes d'educació i sensibilització, per tal d'eliminar les pràctiques i actituds discriminatòries per raó d'orientació sexual i identitat de gènere.

Article 22. Infants i adolescents

Totes les persones menors d'edat tenen dret a tenir condicions d'existència que els permetin el seu desenvolupament integral.

En particular:

- a) Tenen dret a gaudir de la seva família en un marc de responsabilitat i protecció.
- b) Han de tenir garantits els recursos socials per al ple desenvolupament físic, mental, intel·lectual i ètic.
- c) Tenen dret a opinar i a expressar-se.
- d) Tenen dret a l'honor, a la intimitat, a la privacitat, inclosa la protecció de les dades que fan referència a la seva salut, física i mental. Tenen dret a la protecció de la seva imatge, especialment en els mitjans de comunicació, i a gaudir d'un tracte digne.
- e) Tenen el dret a participar en l'elaboració del projecte de ciutat. L'Ajuntament promourà experiències i espais de participació ciutadana adreçats als infants i els adolescents.
- f) Tenen dret a la prevenció i l'atenció davant de situacions de discriminació, risc o desemparament.

Article 23. Gent gran

1. Les persones grans tenen dret a gaudir d'una qualitat de vida òptima, amb respecte a la integritat i a la dignitat. Ningú no pot ser discriminat per raó de la seva edat.
2. Les persones grans tenen dret a poder decidir viure i envellir a casa, amb l'adaptació que sigui necessària respecte a les seves condicions físiques i rebent atenció domiciliària, en el cas que sigui necessària. En relació amb aquest dret, i sense perjudici d'altres accions, l'Ajuntament continuarà la seva política d'habitatge, facilitant apartaments tutelats i pisos, habitatges compartits amb joves i places en residències en els casos que ho necessitin. Aquestes polítiques es portaran a terme optimitzant recursos, racionalitzant i establint activitats de control.
3. L'Ajuntament, a través de les seves oficines d'informació, facilitarà eines a la gent gran en cas que es produeixi assetjament immobiliari, i orientarà les seves queixes. També els donarà suport en el cas que puguin ser objecte d'estafa.
4. Les persones grans tenen dret a gaudir dels equipaments lúdics de la ciutat i accedir als administratius, adaptats i sense barreres arquitectòniques.

5. Les persones grans tenen dret a gaudir dels seus néts/nétes com a factor familiar relacional i emocional de primera magnitud que enriqueix la seva vida i la d'aquests i aquestes.
6. Les persones grans tenen dret a ser considerades i a participar en les decisions que els afecten. L'Ajuntament promourà experiències i espais d'autèntica participació ciutadana adreçats a la gent gran.

Article 24. Persones estrangeres

1. Les persones de nacionalitat estrangera tenen dret a gaudir a Barcelona, sense discriminació, de tots els drets que els reconeix l'ordenament jurídic. L'Ajuntament fomentará polítiques d'acollida als immigrants i, amb aquest fi:
 - a) Promourà l'educació tant a la societat barcelonina com als estrangers per aconseguir-ne la inclusió i fomentar la convivència ciutadana.
 - b) Articularà mecanismes de lluita contra la xenofòbia i el racisme.
 - c) Es coordinarà amb la resta d'administracions públiques amb competències en aquesta matèria.
2. L'Ajuntament emetrà l'informe en què s'acrediti, en el seu cas, la inserció social als efectes de la concessió de l'autorització de residència per arrelament social.
3. Les persones de nacionalitat estrangera que viuen a Barcelona tenen el deure d'empadronar-se i d'obtenir els preceptius permisos de residència i, si escau, de treball. Respectaran els valors i la cultura que conformen la societat barcelonina i catalana i procuraran integrar-se i adquirir les eines necessàries per desenvolupar-se cívicament, laboralment i política.

Article 25. Col·lectius en situació de vulnerabilitat

1. Les persones en circumstàncies de diversitat física, psíquica o sensorial tenen dret a serveis públics que considerin la seva realitat en termes d'inclusió i adaptació, sense discriminació. Es promourà el dret a l'autonomia personal i a la inclusió laboral.
2. Les persones amb malalties mentals i cròniques i les persones en situació de drogodependència i d'altres addiccions greus tenen dret a accions específiques de suport a les seves necessitats i a no ser discriminades a causa de la seva malaltia.
3. Totes les víctimes de violència, especialment de l'àmbit familiar, infants i gent gran, tenen dret a rebre atenció específica i programes de reparació.

Article 26. Serveis socials

1. Els veïns i les veïnes de Barcelona i, en tot cas, totes les persones que es trobin en estat de necessitat personal bàsica, tenen dret d'accés als serveis socials de la ciutat que s'ofereixen a tota la població, sense cap discriminació ni dilació.
2. Els destinataris dels serveis socials, tenen dret a:
 - a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats, a través d'un professional de referència i amb respecte a la confidencialitat de les dades i informacions.

- b) Rebre atenció urgent i serveis continuats de qualitat i plenament informats, en cas de necessitat.
 - c) Participar en la presa de decisions o renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones afectades d'incapacitat.
- 3. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:
 - a) Facilitar les dades i els canvis personals, els documents fidedignes que siguin imprescindibles, i complir els acords de la prestació, retornant els diners rebuts indegudament.
 - b) Observar una conducta basada en el respecte mutu.
- 4. L'Ajuntament impulsarà una política de promoció de les persones en situació de precarietat i d'actuacions sobre totes les causes que generen la pobresa, i es dotarà de polítiques específiques d'inserció laboral i social a través dels seus organismes.

CAPÍTOL 4. Drets i obligacions respecte a la cultura

Article 27. Accés a la cultura

1. Totes les persones tenen dret a participar en la vida cultural de la ciutat de Barcelona i, en particular, a fruitar de la tradició i del patrimoni arquitectònic de la ciutat.
2. L'Ajuntament promourà activitats culturals i tindrà cura de la defensa i millora del patrimoni de la ciutat. En particular, vetllarà per donar les màximes facilitats per a l'accés als equipaments culturals de titularitat municipal.
3. L'Ajuntament impulsarà els espais públics necessaris per fer possible l'exercici i el foment de l'activitat cultural per a tothom, i especialment per als nous creadors. La ciutat acollirà les iniciatives ciutadanes de particulars i d'entitats que enriqueixin l'oferta cultural de la ciutat. L'Ajuntament proveirà biblioteques i altres infraestructures culturals adequades a les necessitats de cada barri.
4. Totes les persones tenen el deure de respectar i preservar el patrimoni cultural de la ciutat i, en el seu cas, de contribuir a la seva restauració.

Article 28. Drets lingüístics

1. El català és la llengua pròpia de l'Ajuntament de Barcelona, que en promourà l'ensenyament, la difusió i l'ús social.
2. Els drets lingüístics dels ciutadans en la seva relació amb l'Ajuntament es regulen en el Reglament d'ús de la llengua catalana de la ciutat de Barcelona.
3. L'Ajuntament ha de garantir en l'àmbit de les seves competències l'aplicació dels drets i deures lingüístics recollits a l'EAC.

Article 29. Pluralisme envers les qüestions religioses

1. Totes les persones tenen dret a professar una creença religiosa a Barcelona, en el respecte de la legislació vigent.

2. L'Ajuntament, des de la seva aconfessionalitat, ha de mantenir una relació equitativa i equilibrada envers les diferents confessions i creences religioses presents a la ciutat.
3. L'Ajuntament afavorirà el respecte mutu entre creients i no creients, com també entre les diferents religions.

Article 30. Accés a les noves tecnologies

1. Totes les persones tenen dret a gaudir, en les relacions ciutadanes i amb l'Ajuntament, d'un servei de telecomunicacions de qualitat, que permeti la prestació de serveis avançats i interactius, amb capacitat d'adaptació a l'evolució de la tecnologia.
2. Totes les persones tenen dret a adreçar-se a l'administració municipal a través de mitjans electrònics i a rebre resposta a través d'aquests mateixos mitjans. Aquestes fórmules de comunicació no aniran en detriment de la comunicació personalitzada.
3. Totes les persones tenen dret a disposar de formació i suport en la utilització de l'administració electrònica.

CAPÍTOL 5. Drets i deures ambientals

Article 31. Medi ambient de qualitat i entorn urbà sostenible

1. Totes les persones tenen dret a un medi ambient que permeti una bona qualitat de vida a la ciutat i, en particular, que l'hàbitat sigui lliure de residus i de contaminació atmosfèrica, acústica i lumínica. L'Ajuntament controlarà tot tipus d'emissions perjudicials per al medi i per a la salut o el benestar de les persones.
2. Totes les persones tenen dret a gaudir de la tranquil·litat dins la ciutat, sense perjudici de l'activitat cultural, comercial, industrial i del transport necessària per a la vida econòmica i social. S'han de tolerar les immissions innòcues o emparades en l'interès general. L'Ajuntament facilitarà solucions als conflictes per immissions entre particulars mitjançant l'assessorament i la mediació.
3. L'Ajuntament de Barcelona té el deure de preservar i millorar el medi ambient i de potenciar la cultura mediambiental, incloent-hi els hàbits de reutilització i de reciclatge.
4. Tothom té el deure de contribuir al manteniment de la qualitat del medi ambient, especialment mitjançant un ús responsable de l'energia i de l'aigua. Totes les persones han de complir les normes de seguretat i higiene establertes per l'Ajuntament de la ciutat en relació amb els animals domèstics i de companyia.

Article 32. Mobilitat de qualitat

1. Totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat, pública i privada, i a un transport públic de qualitat que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi. Aquest sistema ha d'afavorir el desplaçament en mitjans poc contaminants.
2. L'Ajuntament té el deure d'establir una ordenació de la circulació i de l'estacionament dels vehicles de motor compatible amb l'ús de les vies i places per als vianants i ciclistes.

3. Totes les persones tenen el deure de facilitar el pas i l'acomodació de les persones amb mobilitat reduïda als mitjans de transport públic; i tothom ha de col·laborar en la preservació de la neteja i la seguretat en els transports i les vies públiques.

// Deures a Barcelona

CAPÍTOL 1. Ciutadania

Article 33. Respecte a les normes municipals

Totes les persones tenen el deure de complir les normes municipals i, en particular, els deures establerts en aquesta Carta.

Article 34. Contribuir a la realització de les tasques municipals

Els veïns i les veïnes de Barcelona tenen el deure de col·laborar mitjançant les contribucions econòmiques legalment previstes a la realització de les tasques municipals.

Article 35. Utilització correcta dels serveis i els béns públics

1. Totes les persones tenen el deure d'utilitzar de forma correcta els serveis públics, especialment els serveis relatius al transport, la neteja i els parcs i jardins.
2. Totes les persones tenen el deure de respectar els professionals encarregats de la prestació dels serveis públics, especialment dels serveis relatius a la sanitat, els serveis socials, l'educació i la seguretat ciutadana.
3. Totes les persones tenen el deure d'utilitzar els béns públics de forma correcta i conforme a la seva naturalesa i destinació.

CAPÍTOL 2. Convivència

Article 36. Llibertat i dignitat

1. Totes les persones tenen el deure de no menyscar amb el seu comportament els drets de les altres persones, ni atemptar contra la seva dignitat o la seva llibertat d'acció.
2. Totes les persones tenen el deure de tractar amb respecte, consideració i solidaritat aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, socials o de qualsevol altra índole, es trobin en una situació de més vulnerabilitat.

Article 37. Conductes molestes

Tots els propietaris o ocupants d'immobles, edificis, construccions, instal·lacions, vehicles o altres béns de titularitat privada, siguin o no de concurrència pública, estan obligats a evitar que esdevinguin espais des dels quals puguin produir-se conductes o activitats que causin molèsties innecessàries a les altres persones.

Article 38. Espais públics

Totes les persones tenen l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat i els serveis, les instal·lacions i el mobiliari urbà i la resta d'elements que hi estan ubicats, respectant, en tot cas, el dret que també tenen els altres d'usar-los i de gaudir-ne.

CAPÍTOL 3. L'administració Municipal

Article 39. Administració municipal

1. Totes les persones tenen el deure de facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
2. Totes les persones tenen el deure de facilitar l'actuació de l'administració municipal i de subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

/// Garanties dels drets i deures a Barcelona

Article 40. Responsabilitat derivada de l'incompliment de la Carta

L'incompliment dels drets i deures reconeguts a la Carta donarà lloc a les responsabilitats previstes a les lleis i a les ordenances municipals.

Article 41. Síndic/a de Greuges de Barcelona

1. Totes les persones podran presentar una queixa davant el síndic o la síndica de Greuges de Barcelona per l'incompliment dels drets i deures previstos en aquesta Carta.
2. El síndic o la síndica de Greuges de Barcelona podrà intervenir per iniciativa pròpia a fi i efecte de garantir els drets i deures previstos en aquesta Carta.

Article 42. Acció de l'Ajuntament

1. L'Ajuntament, mitjançant els serveis municipals de prevenció i altres instruments de mediació, promourà la solució alternativa de conflictes entre particulars derivats de l'aplicació i la interpretació dels drets i deures reconeguts en aquesta Carta.
2. La Guàrdia Urbana, com a policia de proximitat, garantirà el respecte als drets i deures reconeguts en aquesta Carta.
3. L'Ajuntament vetllarà perquè els criteris de despesa pública, d'imatge i publicitat institucional estiguin regits per criteris de racionalitat i d'orientació social, tant en costos com en contractació.

Article 43. Justícia de proximitat

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

Article 44. Difusió i seguiment de l'aplicació de la Carta

1. L'Ajuntament donarà la màxima difusió al contingut d'aquesta Carta a través dels diferents mitjans disponibles.
2. L'Ajuntament realitzarà un seguiment de l'aplicació de la Carta i una avaluació del seu compliment amb caràcter bianual.