

# Derechos de los ciudadanos

Ley 26/2010, del 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña.

Derechos y deberes de los ciudadanos

Artículo 21. Derecho a la no-discriminación y a una atención adecuada.

1. Los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas de Cataluña, tienen derecho a ser atendidos con el respeto y la consideración que merece su dignidad, sin discriminación por razón de nacimiento, sexo, raza, origen, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
2. Los ciudadanos tienen derecho a obtener de las administraciones públicas servicios de atención, información y orientación para el ejercicio y la protección de sus derechos e intereses, en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones y en la redacción de documentos administrativos.
3. El derecho a que se refiere el apartado 2 incluye el derecho a escoger, entre los medios que en cada momento estén disponibles, el que los ciudadanos desean utilizar para recibir los servicios de atención, información y orientación, que pueden ser la asistencia a oficinas presenciales, la atención telefónica, en la medida en que los criterios de seguridad lo permitan, los medios electrónicos u otros que sean técnicamente posibles y económicamente proporcionales.

Artículo 22. Derecho a una buena administración.

1. El derecho de los ciudadanos a una buena administración incluye:
  - a. El derecho a que la actuación administrativa sea proporcional a la finalidad perseguida.
  - b. El derecho a participar en la toma de decisiones y, especialmente, el derecho de audiencia y el derecho a presentar alegaciones en cualquier fase del procedimiento administrativo, de acuerdo con lo establecido por la normativa de aplicación.
  - c. El derecho a que las decisiones de las administraciones públicas estén motivadas, en los supuestos establecidos legalmente, con una sucinta referencia a los hechos y a los fundamentos jurídicos, con la identificación de las normas de aplicación y con la indicación del régimen de recursos que proceda.
  - d. El derecho a obtener una resolución expresa y a que se les notifique dentro del plazo legalmente establecido.
  - e. El derecho a no aportar los datos o los documentos que ya se encuentren en poder de las administraciones públicas o de los cuales estas puedan disponer.
  - f. El derecho a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que son personas interesadas.
2. Las administraciones públicas de Cataluña deben fomentar la participación ciudadana en las actuaciones administrativas de su competencia, a fin de recoger las propuestas, sugerencias e iniciativas de la ciudadanía, mediante un proceso previo de información y debate.

Artículo 23. Derecho a servicios públicos de calidad.

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a:
  - a. Acceder en condiciones de igualdad a los servicios públicos y a que estos sean de calidad.
  - b. Plantear las sugerencias y las quejas relativas al funcionamiento de la actividad administrativa.
2. En el ámbito de la Administración de la Generalidad, el Gobierno debe establecer por decreto el procedimiento específico para la atención y la respuesta a las sugerencias, reclamaciones y quejas con relación a la prestación de los servicios públicos de su titularidad.
3. Las administraciones públicas de Cataluña deben impulsar la aplicación de cartas de servicios y otros instrumentos de calidad, en los términos establecidos por la correspondiente normativa.

#### Artículo 24. Derecho al uso de los medios electrónicos.

1. Los ciudadanos tienen el derecho a relacionarse con las administraciones públicas de Cataluña utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos que establece la legislación básica, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, obtener copia de la información publicada en la sede electrónica, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y a los actos administrativos.
2. Los ciudadanos, en los términos de la legislación básica y de la presente ley, tienen derecho a escoger, entre los canales que en cada momento estén disponibles, el que desean utilizar para relacionarse por medios electrónicos con cada una de las administraciones públicas de Cataluña.
3. Las administraciones públicas de Cataluña pueden garantizar el derecho que establece el presente artículo a todos los ciudadanos mediante el establecimiento de puntos públicos que permitan el acceso efectivo a los medios electrónicos.
4. Para hacer efectivo el derecho al uso de los medios electrónicos:
  - a. Las administraciones públicas deben habilitar, del modo que consideren adecuado, distintos canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, y garantizar la seguridad, la confidencialidad y la protección de los datos de carácter personal en el ejercicio del derecho al uso de medios electrónicos.
  - b. Las administraciones públicas deben garantizar un sistema de gestión y conservación de los documentos electrónicos que forman parte de un expediente y que afectan a los derechos e intereses de los ciudadanos.
5. Los ciudadanos tienen el derecho a obtener y utilizar cualquier sistema de firma electrónica, en los términos y con los límites que establece la normativa de aplicación.
6. La utilización de medios electrónicos en la actividad interna y externa de las administraciones públicas catalanas no puede comportar la eliminación, la limitación o el condicionamiento de los derechos o de los deberes de los ciudadanos.

#### Artículo 25. Derecho a la presentación de solicitudes, comunicaciones y demás documentos.

1. Los ciudadanos tienen derecho a presentar los documentos que dirigen a las administraciones públicas catalanas por cualquier medio, en cualquier registro de la administración destinataria o en los demás lugares establecidos por la legislación básica.
2. Los ciudadanos pueden presentar en los registros de la Administración de la Generalidad y de los organismos y entidades públicas que dependen de esta o están vinculados a la misma, documentos dirigidos a otra administración.

3. Las administraciones públicas de Cataluña aparte de las mencionadas en el apartado 2 deben informar, en su sede electrónica y a las personas que lo soliciten, sobre los convenios suscritos con otras administraciones públicas al efecto del registro de solicitudes, escritos y comunicaciones.
4. Los ciudadanos sólo deben presentar los datos o los documentos exigidos por las normas de aplicación al procedimiento, no debiendo presentar los que ya se encuentren en poder de las administraciones públicas, si bien en dicho caso se les puede requerir que faciliten información sobre el expediente, actuación o archivo en que se encuentra el dato o el documento.

#### Artículo 26. Derecho de acceso a los expedientes administrativos.

Los ciudadanos que tienen la condición de personas interesadas en un procedimiento administrativo en trámite tienen derecho a acceder al expediente y a obtener copia de los documentos que forman parte de él. Si los documentos son en formato electrónico, los ciudadanos tienen derecho a obtener copias electrónicas de los mismos.

#### Artículo 27. Derecho de acceso a archivos y registros.

1. Los ciudadanos tienen derecho a acceder, por cualquier medio, a los registros y a los documentos que formen parte de un expediente y obren en los archivos de las administraciones públicas catalanas, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud.
2. El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas está reservado a éstas, que, en el supuesto de observar que tales datos figuran incompletos o inexactos, pueden exigir que sean rectificadas o completados, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse efecto sustantivo alguno.
3. La autorización y la denegación de acceso a los registros y a los archivos de las administraciones públicas catalanas debe hacerse, en los términos que establece la legislación básica, por resolución motivada del órgano competente y ponderando siempre los derechos e intereses de privacidad, confidencialidad, protección de datos y otros que podrían resultar afectados.
4. El personal responsable de los registros y los archivos de las administraciones públicas catalanas debe velar por que no se produzca ninguna demora injustificada en el ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros.

#### Artículo 28. Derecho a una información veraz y de calidad.

1. Los ciudadanos tienen derecho a obtener información veraz y de calidad, cualquiera que sea el soporte o medio de distribución o difusión de la información.
2. Las administraciones públicas de Cataluña, para hacer efectivo el derecho a una información veraz y de calidad, deben informar sobre:
  - a. La propia organización y los principales servicios y prestaciones públicas.
  - b. Los planes y programas que permiten concretar las políticas públicas que llevan a cabo.
  - c. La existencia de bases de datos y archivos que contienen la información directamente relacionada con el interés de los ciudadanos, siempre y cuando la legislación vigente lo permita.

- d. Los derechos de los ciudadanos en las relaciones con la administración.
  - e. Los procedimientos administrativos de su competencia y las convocatorias públicas en materia de contratación, subvenciones y selección de personal
  - f. Los medios de impugnación y de reclamación y los órganos competentes para la resolución de dichos procedimientos.
3. Pueden establecerse por reglamento los plazos y condiciones en que los ciudadanos pueden hacer efectivo el derecho a la información.

## **Ley 39/2015, de 1 de octubre:**

Artículo 13. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.