

Drets dels ciutadans

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Drets i deures dels ciutadans

Article 21. Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada

1. Els ciutadans, en les relacions amb les administracions públiques de Catalunya, tenen dret a ser atesos amb el respecte i la consideració que mereix la seva dignitat, sense discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Els ciutadans tenen dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció dels seus drets i interessos, en el compliment dels seus deures i obligacions i en la redacció de documents administratius.
3. El dret a què fa referència l'apartat 2 inclou el dret d'escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que els ciutadans volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

Article 22. Dret a una bona administració

1. El dret dels ciutadans a una bona administració inclou:
 - a. El dret que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida.
 - b. El dret a participar en la presa de decisions i, especialment, el dret d'audiència i el dret a presentar al·legacions en qualsevol fase del procediment administratiu, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.
 - c. El dret que les decisions de les administracions públiques estiguin motivades, en els supòsits establerts legalment, amb una referència succinta als fets i als fonaments jurídics, amb la identificació de les normes aplicables i amb la indicació del règim de recursos que escaigui.
 - d. El dret a obtenir una resolució expressa i que se'ls notifiqui dins del termini legalment establert.
 - e. El dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals en puguin disposar.
 - f. El dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.
2. Les administracions públiques de Catalunya han de fomentar la participació ciutadana en les actuacions administratives de la seva competència, per tal de recollir les propostes, els suggeriments i les iniciatives de la ciutadania, mitjançant un procés previ d'informació i debat.

Article 23. Dret a uns serveis públics de qualitat

1. Tots els ciutadans tenen dret a:
 - a. Accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que siguin de qualitat.

- b. Plantejar els suggeriments i les queixes en relació al funcionament de l'activitat administrativa.
2. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, el Govern ha d'establir per decret el procediment específic per a l'atenció i la resposta als suggeriments, les reclamacions i les queixes amb relació a la prestació dels serveis públics de la seva titularitat.
3. Les administracions públiques de Catalunya han d'impulsar l'aplicació de cartes de serveis i altres instruments de qualitat, en els termes que estableixi la normativa corresponent.

Article 24. Dret a l'ús dels mitjans electrònics

1. Els ciutadans tenen el dret a relacionar-se amb les administracions públiques de Catalunya utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets que estableix la legislació bàsica, i també per a obtenir informacions, fer consultes i al·legacions, obtenir una còpia de la informació publicada a la seu electrònica, formular sol·licituds, manifestar consentiment, entaular pretensions, efectuar pagaments, fer transaccions i oposar-se a les resolucions i als actes administratius.
2. Els ciutadans, en els termes de la legislació bàsica i d'aquesta llei, tenen dret a escollir entre els canals que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a relacionar-se per mitjans electrònics amb cadascuna de les administracions públiques de Catalunya.
3. Les administracions públiques de Catalunya poden garantir el dret establert en aquest article a tots els ciutadans mitjançant l'establiment de punts públics que permetin l'accés efectiu als mitjans electrònics.
4. Per a fer efectiu el dret a l'ús dels mitjans electrònics:
 - a. Les administracions públiques han d'habilitar, de la manera que considerin adequada, diferents canals o mitjans per a la prestació dels serveis electrònics, i garantir la seguretat, la confidencialitat i la protecció de les dades de caràcter personal en l'exercici del dret a l'ús de mitjans electrònics.
 - b. Les administracions públiques han de garantir un sistema de gestió i conservació dels documents electrònics que formen part d'un expedient i que afecten els drets i els interessos dels ciutadans.
5. Els ciutadans tenen el dret d'obtenir i utilitzar qualsevol sistema de signatura electrònica, en els termes i amb els límits que estableix la normativa aplicable.
6. L'ús de mitjans electrònics en l'activitat interna i externa de les administracions públiques catalanes no pot comportar l'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o dels deures dels ciutadans.

Article 25. Dret a la presentació de sol·licituds, comunicacions i altres documents

1. Els ciutadans tenen dret a presentar els documents que adrecen a les administracions públiques catalanes per qualsevol mitjà, en qualsevol registre de l'administració destinatària o en els altres llocs establerts per la legislació bàsica.
2. Es poden presentar als registres de l'Administració de la Generalitat, dels organismes i de les entitats públiques vinculats o que en depenen documents adreçats a una altra administració.
3. Les administracions públiques de Catalunya a banda de les indicades a l'apartat 2 han d'informar, en la seu electrònica i a les persones que ho sol·licitin, sobre els convenis subscrits amb altres administracions públiques a l'efecte del registre de sol·licituds, escrits i comunicacions.
4. Els ciutadans només han de presentar les dades o els documents exigits per les normes aplicables al procediment, i no han de presentar els que ja es trobin en poder de les

administracions públiques, si bé en aquest cas se'ls pot requerir que facilitin informació sobre l'expedient, actuació o arxiu en què es troba la dada o el document.

Article 26. Dret d'accés als expedients administratius

Els ciutadans que tenen la condició de persones interessades en un procediment administratiu en tramitació tenen dret a accedir a l'expedient i a obtenir una còpia dels documents que en formen part. Si els documents són en format electrònic, els ciutadans tenen dret a obtenir-ne còpies electròniques.

Article 27. Dret d'accés a arxius i registres

1. Els ciutadans tenen dret a accedir, per qualsevol mitjà, als registres i als documents que formin part d'un expedient i es trobin en els arxius de les administracions públiques catalanes, sempre que els expedients corresponguin a procediments acabats en la data de la sol·licitud.
2. L'accés als documents que continguin dades referents a la intimitat de les persones està reservat a aquestes, que, en el supòsit que observin que aquestes dades hi figuren incompletes o inexactes, poden exigir que es rectifiquin o es completin, llevat que figurin en expedients caducats pel transcurs del temps, d'acord amb els terminis màxims que determinin els diferents procediments, dels quals no es pugui derivar cap efecte substantiu.
3. L'autorització i la denegació d'accés als registres i als arxius de les administracions públiques catalanes s'ha de fer, en els termes que estableix la legislació bàsica, per resolució motivada de l'òrgan competent i ponderant sempre els drets i interessos de privacitat, confidencialitat, protecció de dades i altres que podrien resultar afectats.
4. El personal responsable dels registres i els arxius de les administracions públiques catalanes ha de vetllar perquè no es produeixi cap demora injustificada en l'exercici del dret d'accés a arxius i registres.

Article 28. Dret a una informació veraç i de qualitat

1. Els ciutadans tenen dret a obtenir informació veraç i de qualitat, qualsevol que sigui el suport o mitjà de distribució o difusió de la informació.
2. Les administracions públiques de Catalunya, per a fer efectiu el dret a una informació veraç i de qualitat, han d'informar sobre:
 - a. La pròpia organització i els principals serveis i prestacions públiques.
 - b. Els plans i els programes que permeten concretar les polítiques públiques que duen a terme.
 - c. L'existència de bases de dades i arxius que contenen la informació directament relacionada amb l'interès dels ciutadans, sempre que la legislació vigent ho permeti.
 - d. Els drets dels ciutadans en les relacions amb l'administració.
 - e. Els procediments administratius de la seva competència i les convocatòries públiques en matèria de contractació, subvencions i selecció de personal.
 - f. Els mitjans d'impugnació i de reclamació i els òrgans competents per a resoldre aquests procediments.
3. Es poden establir per reglament els terminis i les condicions en què els ciutadans poden fer efectiu el dret a la informació.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre:

Article 13. Drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques.

Els qui de conformitat amb l'article 3, tenen capacitat d'obrar davant les Administracions Públiques, són titulars, en les seves relacions amb elles, dels següents drets:

- a) A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
- b) A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les Administracions Públiques.
- c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic.
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'Ordenament Jurídic.
- e) A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- f) A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica contemplats en aquesta Llei.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- i) Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

Aquests drets s'entenen sense perjudici dels reconeguts en l'article 53 referits als interessats en el procediment administratiu.