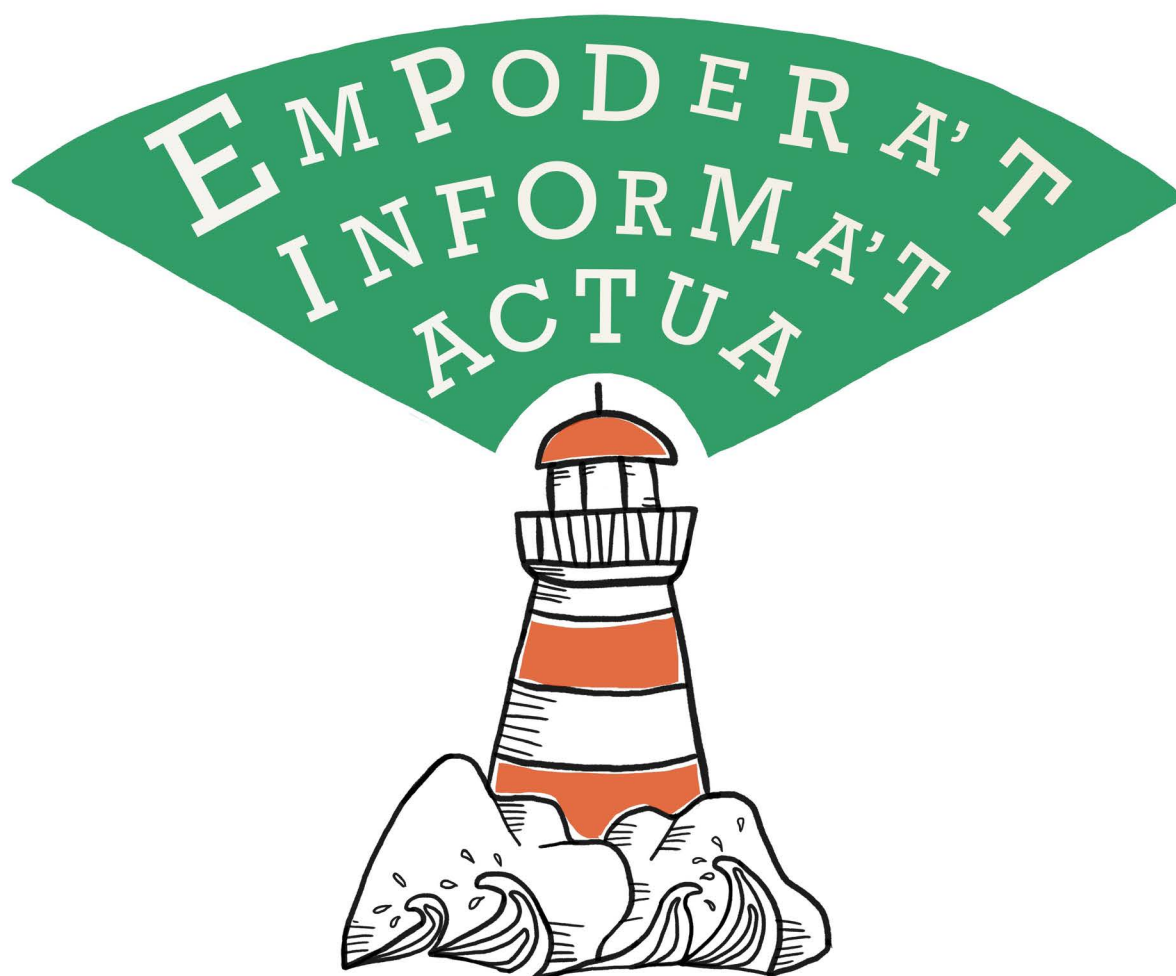


Guia pràctica per a la defensa dels drets de les persones amb discapacitat física o orgànica

VERSIÓ EN LECTURA FÀCIL

3a edició





Edita:

ECOM

Gran Via de les Corts Catalanes, 562, principal 2a.

08011 Barcelona

Telèfon: 93 451 55 50

ecom@ecom.cat

www.ecom.cat

Text: ECOM

Data d'edició LF: 2024

Il·lustracions: Carol Bernabeu

Equip d'adaptació a Lectura Fàcil: Germán Medina i Laia Vidal
(Associació Lectura Fàcil)

Disseny i maquetació: Carme Guiral

Primera edició: Novembre 2018

Segona edició: Desembre 2019

Tercera edició: Novembre 2024

Podeu descarregar aquest document en PDF al nostre web:

» ***www.ecom.cat***



Aquest logotip identifica els materials de Lectura Fàcil que segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i d'Inclusion Europe quant al llenguatge, el contingut i la forma, amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió. L'atorga l'Associació Lectura Fàcil (www.lecturafacil.net)



Aquesta publicació està subjecta a llicències Creative Commons Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Per a veure una còpia d'aquesta llicència, visiteu:

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_ES

QUÈ ÉS AQUEST DOCUMENT?

Aquest document és la guia per a la defensa dels drets de les persones amb **discapacitat física i orgànica** de la Federació ECOM.

En aquest document trobaràs:

La **discapacitat física i orgànica** és quan una persona té dificultats per moure's o per fer algunes activitats per problemes físics o en els òrgans del cos.

Qui som?	4
Què és aquesta guia?	5
Com pots defensar els teus drets?	6
Empodera't	7
1. Coneix els teus drets	8
1.1. Per què és important denunciar?	8
1.2. Tots tenim responsabilitats	9
1.3. Què cal fer per defensar els teus drets?	9
1.4. Un nou model per entendre la discapacitat	10
1.5. Igualtat i no discriminació	10
1.6. Com saber més sobre les vulneracions de drets?	12
Informa't	13
2. Quins són els teus drets?	14
2.1. La Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat	14
2.2. Altres normes que et protegeixen	19
2.3. On pots demanar ajuda?	22
3. Organismes especialitzats en la vulneració de drets	23
3.1. Organismes especialitzats en accessibilitat, educació, laboral i consum	37
3.2. Organismes especialitzats en lleis	54
3.3. Organismes especialitzats en mitjans de comunicació	59
3.4. Entitats que treballen amb persones amb discapacitat física i orgànica	61
Actua!	63
4. Què fer si han vulnerat els teus drets?	65
4.1. Eines per reclamar els teus drets	68
5. Model d'escrit	71

QUI SOM?

Som ECOM, un moviment format per persones amb discapacitat física i orgànica.

Treballem per aconseguir una **societat inclusiva**, on totes les persones amb discapacitat puguin exercir els seus drets.

Ens enfocuem en l'**empoderament** de les persones amb discapacitat i en la seva participació a la societat.

A través d'aquesta guia, volem eliminar les barreres i assegurar-nos que tothom pugui gaudir dels mateixos drets i de les mateixes oportunitats.

En una **societat inclusiva** totes les persones, amb discapacitat o sense, tenen les mateixes oportunitats i els mateixos drets.

Empoderament és el procés de guanyar confiança per prendre decisions i defensar els teus drets.

EMPODERA'T
INFORMAT
ACTUA

QUÈ ÉS AQUESTA GUIA?

Aquesta guia vol ser una eina útil i pràctica perquè puguis denunciar quan es **vulneri** algun dels teus drets.

Sabem que, sovint, les persones amb discapacitat no coneixen quins són els seus drets ni com actuar si no es respecten.

El procés per defensar els drets pot ser complicat i requerir molt d'esforç, però és important per avançar cap a una societat més justa i inclusiva.

A la guia trobaràs informació per:

- Conèixer quins són els teus drets.
- Saber què és la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- Entendre què significa la discriminació.
- Aprendre quins passos pots seguir si un dret és vulnerat.
- Descobrir **organismes** que et poden ajudar.

Vulnerar és quan no es respecta un dret d'una persona.

Els **organismes** són entitats o grups que ajuden a resoldre problemes i defensar drets, com associacions o institucions públiques.

COM POTS DEFENSAR ELS TEUS DRETS?

Per defensar els teus drets has de seguir 3 passos molt importants:



Aquests tres passos els explicarem amb més detall a continuació.

EMPODERA'T



Defensar els teus drets comença per creure que tens la força i les capacitats per fer-ho.

Les persones amb discapacitat física i orgànica tenim els mateixos drets que la resta de ciutadans i ciutadanes, però, sovint, ens trobem amb barreres que ens impedeixen exercir-los:

- Barreres laborals, econòmiques, socials, etcètera.
- Prejudicis i actituds discriminatòries.

1. CONEIX ELS TEUS DRETS

Encara que hi ha lleis que protegeixen els drets de les persones amb discapacitat, moltes vegades aquestes lleis no s'apliquen. Això significa que és com si no existissin.

Quan això passa, és important comunicar-ho i denunciar-ho per escrit als organismes (més endavant t'expliquem quins són).

1.1. Per què és important denunciar?

Això fa visible el problema i permet que es treballi per solucionar-lo i evitar que es repeteixi.

1.2. Tots tenim responsabilitats

Defensar els drets no és només cosa de les persones afectades, sinó de tota la societat:



Les administracions públiques han de fer complir les lleis.



La societat ha de reconèixer i respectar la diversitat.



Les entitats socials com ECOM, ajuden a informar i donen suport a les persones amb discapacitat i a les seves famílies.

1.3. Què cal fer per defensar els teus drets?

Per defensar els drets de les persones amb discapacitat, cal que diferents persones i grups treballin per:



Informar i empoderar les persones amb discapacitat i les seves famílies perquè coneguin els seus drets i sàpiguen quins recursos tenen per protegir-se.



Incloure les persones amb discapacitat i les associacions en les decisions de les administracions per ajudar a crear i millorar les lleis que els afecten.



Pressionar les administracions perquè controlin i castiguin qui no compleix les normes.



Fer campanyes per sensibilitzar la societat sobre els drets de les persones amb discapacitat i eliminar prejudicis.

1.4. Un nou model per entendre la discapacitat

La discapacitat no és el que defineix una persona, sinó una característica més.

Des d'un model de drets, es considera part de la diversitat humana i les persones amb discapacitat han de tenir:



Igualtat d'oportunitats i dret a decidir sobre la seva vida.



Participació activa en la societat.

1.5. Igualtat i no discriminació

Totes les persones som iguals davant la llei i tenim dret a la mateixa protecció.

Això ho diu la Declaració Universal dels Drets Humans.

A més, segons la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, la discriminació és qualsevol acció que exclogui o impedeixi una persona amb discapacitat gaudir dels seus drets en igualtat de condicions.

No pot haver-hi igualtat si hi ha discriminació.

Exemples de discriminació:



No pots accedir a un ajuntament perquè té escales i no hi ha rampa.



Els hospitals no tenen equipament adaptat i no pots rebre una bona atenció mèdica.



Et neguen una assegurança de salut perquè tens una discapacitat.



No pots votar de manera secreta perquè el col·legi electoral no és accessible.



T'obliguen a viatjar amb acompanyant al transport públic perquè diuen que no pots viatjar sol.



Un nen amb discapacitat no pot anar d'excursió amb la resta dels seus companys.

1.6. Com saber més sobre les vulneracions de drets?

Consulta el **RADAR ECOM**, un informe que recull les discriminacions que pateixen les persones amb discapacitat a Catalunya.

- Visita el web: www.ecom.cat.
- Escaneja aquest **codi QR**.



Un **codi QR** és un dibuix amb quadrats i punts que, quan l'escaneges amb el mòbil, t'obre una web o et dona informació.

INFORMA'T



Un cop saps que tens drets i pots defensar-los, és molt important conèixer quins són i què diu la llei que t'empara. Aquí aprendràs les normes i regles que et protegeixen i t'ajudarem a entendre com pots fer-les servir per reclamar els teus drets.

2. QUINS SÓN ELS TEUS DRETS?

Els teus drets estan protegits per diverses lleis i normes. A continuació, t'expliquem quines són i què diuen.

2.1. La Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat

La Convenció és una norma fonamental que has de conèixer.

La va aprovar les Nacions Unides el 2006 i a Espanya va **entrar en vigor** el 2008.

És molt important perquè:



Garanteix els drets humans de les persones amb discapacitat.



Obliga els governs a eliminar qualsevol discriminació contra les persones amb discapacitat.











Promou la igualtat de condicions per a tothom.

Una norma o una llei **entra en vigor** quan comença a aplicar-se.

Quins són els principis de la Convenció?

La Convenció diu que s'han de respectar aquests principis:

-  La dignitat i l'autonomia personal (prendre decisions pròpies).
-  La no-discriminació.
-  La participació plena i efectiva a la societat.
-  El respecte a la diversitat com a part de la condició humana.
-  La igualtat d'oportunitats.
-  L'accessibilitat.
-  La igualtat entre homes i dones.
-  El respecte als drets dels nens amb discapacitat.

Què han de fer els governs?

Els governs que han aprovat la Convenció han de complir els aspectes següents:



Garantir els drets de tothom.

Assegurar que les persones amb discapacitat tinguin tots els drets i les llibertats sense cap tipus de discriminació.



Eliminar lleis discriminatòries.

Canviar o treure les normes que exclouen o perjudiquen les persones amb discapacitat.



Respectar la Convenció.

Evitar qualsevol acció que vagi contra aquesta norma i fer que totes les institucions públiques també la compleixin.

Evitar la discriminació per part de privats.



Garantir que cap empresa ni organització discrimini les persones amb discapacitat.



Donar informació accessible.

Assegurar-se que totes les persones amb discapacitat puguin accedir a informació sobre ajudes tècniques i tecnologies de suport.



Formar els professionals.

Ensenyar al personal que treballa amb persones amb discapacitat perquè puguin oferir una atenció i uns serveis millors.

Veiem com funciona la Convenció amb un exemple:
amb **el dret a l'accessibilitat**.

L'accessibilitat és quan els espais, els serveis i la informació estan adaptats perquè tothom els pugui utilitzar, amb discapacitat o sense.

La Convenció també diu que el dret a l'accessibilitat és essencial perquè les persones amb discapacitat puguin viure en igualtat de condicions amb la resta de la societat.

Però, per fer que aquest dret sigui efectiu, els governs han d'aplicar mesures específiques.

Què han de fer els governs per garantir l'accessibilitat?

- Assegurar l'accés en tot tipus de zones:
 - A les ciutats i als pobles.
 - A l'entorn físic, com edificis i espais públics.
 - Al transport, com autobusos, trens o avions.
 - A la informació i les comunicacions, com webs o llibres.
 - Als serveis i a les instal·lacions oberts al públic, com botigues o hospitals.
- Eliminar barreres i obstacles en els espais següents:
 - Els edificis, tant públics com privats.
 - Els carrers i les vies públiques.
 - El transport.
 - Altres instal·lacions, com escoles, habitatges o llocs de treball.
 - Els serveis d'informació, com pàgines web.

- Garantir l'accessibilitat en els serveis privats:
Assegurar que les empreses i les entitats privades que ofereixen serveis públics o comercials facin els seus espais accessibles per a tothom.
- Formar professionals i responsables:
Ofereix formació específica a les persones que dissenyen, construeixen o gestionen espais i serveis per garantir que siguin accessibles.

Què hem d'adaptar?

És molt important recordar que:

- L'entorn s'ha d'adaptar a les persones, no a l'inrevés.
- L'exclusió no passa per tenir una discapacitat, sinó perquè els espais o serveis no estan pensats per ser accessibles.
- Quan es dissenyen espais o productes, s'han de tenir en compte totes les necessitats de les persones que els faran servir.

2.2. Altres normes que et protegeixen

A més de la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, hi ha moltes altres lleis i normes que garanteixen la igualtat i protegeixen contra la discriminació.

Aquí t'expliquem quines són i d'on provenen.

Lleis a escala internacional

Aquestes normes protegeixen els drets humans per tot el món:



Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides:

Totes les persones som iguals davant la llei.



Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics.



Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals.



Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Lleis a Europa

A la Unió Europea també hi ha normes importants:



Tractat de la Unió Europea.



Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.



Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i Llibertats Fonamentals.









Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Lleis a Espanya








A Espanya hi ha moltes lleis que protegeixen els drets i la igualtat:

Lleis generals

-  Constitució espanyola.
-  Estatut dels treballadors.
-  Llei d'igualtat efectiva de dones i homes.
-  Llei de protecció a la infància i l'adolescència davant la violència.
-  Llei de regulació de **l'eutanàsia**.
-  Llei integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

L'eutanàsia és ajudar una persona amb una malaltia molt greu i incurable a morir de manera digna si ella ho decideix.

Lleis sobre la discapacitat

-  Llei de promoció de l'autonomia personal.
-  Llei d'adaptació a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
-  Llei general de drets de les persones amb discapacitat i inclusió social.
-  Llei per garantir la participació de persones amb discapacitat en jurats.
-  Llei per garantir el dret de vot a persones amb discapacitat.
-  Llei de suport a la capacitat jurídica de les persones amb discapacitat.
-  Codi del dret de la discapacitat (actualitzat el 7 d'agost de 2024).

Lleis a Catalunya

A Catalunya també hi ha moltes lleis que protegeixen els teus drets:

Lleis generals



Estatut d'Autonomia de Catalunya.



Llei d'igualtat efectiva de dones i homes.



Llei de protecció del dret a l'habitatge de persones en risc d'exclusió residencial.



Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Lleis sobre la discapacitat:



Llei d'accessibilitat.



Decret de l'atenció educativa inclusiva.



Decret llei per adaptar el Codi civil i reformar el procediment de la modificació judicial de la capacitat.








Codi d'accessibilitat de Catalunya.

2.3. On pots demanar ajuda?

Quan es vulnera un dels teus drets o et trobes davant d'una situació de discriminació, pots demanar ajuda a diverses entitats i organismes.

Aquests organismes els separem segons les seves especialitzats:

-  1 Vulneració de drets.
-  2 Accessibilitat, educació, laboral i consum.
-  3 En lleis.
-  4 Mitjans de comunicació.
-  5 Entitats que treballen amb persones amb discapacitat física i orgànica.

A continuació, t'expliquem a qui pots acudir i què pot fer cada organisme per ajudar-te.

3. ORGANISMES ESPECIALITZATS EN LA VULNERACIÓ DE DRETS

En aquest apartat pots trobar els diferents organismes i recursos separats per la zona (Catalunya i Espanya).

ORGANISMES DE CATALUNYA

Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació

Què és?

Aquesta oficina forma part del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya.

Treballa per garantir el dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació a Catalunya.

Si has patit discriminació, l'oficina t'ofereix suport i assessorament.

Té un equip de professionals especialitzats que:



T'ajuden legalment.



Ofereixen suport psicològic i social.



Analitzen si es pot sancionar la situació de discriminació.



Proposen solucions com la mediació entre les parts implicades, sempre amb el teu consentiment.

Què ofereix?

L'oficina realitza diferents accions per prevenir i combatre la discriminació:



Formar i sensibilitzar:

Per a administracions, entitats, empreses i persones.



Assessorar i donar suport psicològic, social i jurídic:

Per ajudar-te amb les queixes o denúncies.



Vetllar per les víctimes:

Garantir que les persones afectades per discriminació rebin justícia.



Mediar o conciliar:

Amb el teu permís, actuen com a mediadors entre tu i l'altra part, excepte en **casos penals**, laborals o de violència masclista.



Investigar casos:

Inicien actuacions per comprovar situacions greus de discriminació.



Sancionar:

Poden sancionar segons la gravetat del cas, sempre que no sigui un tema penal.

Els **casos penals** són situacions en què algú ha comès un delicte i es jutja segons la llei.

Dades de contacte

Adreça:

Carrer Foc, 57, edifici A, 08038 Barcelona.

Plaça de Pere Coromines, 1, 08001 Barcelona.

Telèfon: 931 147 700.

Web: <https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-digualltat-de-tracte-i-no-discriminacio/>

Àrea de Denúncies i Atenció a les Víctimes:

<https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-digualltat-de-tracte-i-no-discriminacio/area-de-denuncies-i-atencio-a-les-victimes/>










Formulari per denunciar una discriminació:

<https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-digualltat-de-tracte-i-no-discriminacio/area-de-denuncies-i-atencio-a-les-victimes/Vull-posar-una-denuncia-per-discriminacio/>

Què és?

És un servei de l'Ajuntament de Barcelona que treballa per defensar, protegir i garantir els drets humans a la ciutat. Es dedica especialment a casos de discriminació i ajuda les persones afectades a recuperar els seus drets.

Què ofereix?

-  Informar i sensibilitzar sobre els drets humans.
-  Resoldre conflictes:
Mediar o conciliar entre les parts implicades.
-  Assessorar sobre temes legals i drets humans.
-  Formar sobre igualtat i drets humans.
-  Atendre víctimes de discriminació.
-  Proporcionar documents amb informació sobre drets humans.
-  Sancionar casos de discriminació.

Dades de contacte:

Adreça: carrer Ferran, 32, baixos, 08002 Barcelona.

Telèfon: 934 132 000.

Web: <http://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca>

Què és?

El Síndic de Greuges és una institució de Catalunya que defensa els drets de les persones.

La seva feina és assegurar-se que les administracions públiques i les empreses que ofereixen serveis d'interès públic respectin els drets i les llibertats de tothom.



És independent.

No depèn de cap govern i actua amb llibertat, **objectivitat** i criteri propi.



Com es tria el síndic?

El Parlament de Catalunya escull el síndic, que és la persona que lidera la institució.



Va ser creat per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i té autonomia pel que fa al funcionament i el pressupost.

S'actua amb **objectivitat** quan fem alguna cosa sense tenir en compte les nostres idees i els nostres interessos, sinó observant la realitat com és.

Què ofereix?



Investigar vulneracions de drets:

- Revisa queixes que rep de les persones o dels grups.
- També pot actuar pel seu compte si detecta problemes importants (actuacions d'ofici).



Fer recomanacions i advertiments:

- Aconsella les administracions sobre com millorar i solucionar problemes que perjudiquen els drets de les persones.



Atendre tothom:

- Escolta les consultes o queixes que presenten les persones.
- Col·labora amb entitats i associacions per entendre millor la realitat social.

Dades de contacte:

Adreça: passeig de Lluís Companys, 7, 08003 Barcelona.

Telèfon: 933 018 075.

Correu electrònic: sindic@sindic.cat.

Web: www.sindic.cat.



Formulari per comunicar una vulneració:

<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=65>

Sindicatura de Greuges de Barcelona

Què és?

És un òrgan de l'Ajuntament de Barcelona que protegeix els drets de les persones que viuen o es troben a la ciutat, encara que no hi siguin residents.



La seva feina és assegurar-se que l'Administració municipal i els serveis públics respectin els drets i les llibertats de les persones.



Es basa en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat per fer la seva tasca.



Treballa amb independència i imparcialitat, sense rebre ordres de cap autoritat o càrrec municipal.

Què ofereix?



Atendre queixes:

- Qualsevol persona pot presentar una queixa, ja sigui un particular, una empresa o una entitat.
- També pot actuar pel seu compte (actuacions d'ofici) quan detecta algun problema.



Supervisar l'Administració municipal:

- Revisa què fa l'Ajuntament i els serveis públics.
- Fa recomanacions, advertiments i suggeriments per resoldre problemes.



Proposar solucions ràpides:

- Ofereix formes de conciliació o acords per solucionar els casos de manera ràpida i eficient.

Dades de contacte:

Adreça: Ronda de Sant Pau, 45, 08015 Barcelona.

Telèfon: 934 132 900.

Correu electrònic: sindicaturabarcelona@bcn.cat

Web: www.sindicaturabarcelona.cat.



Formulari per presentar una queixa:

<https://www.sindicaturabarcelona.cat/queixes/index.php>

Altres sindicatures municipals

On pots trobar-les?

Al web de la Sindicatura de Greuges de Catalunya pots consultar una llista d'altres recursos que treballen per defensar els drets dels ciutadans.

Consulta la llista aquí: www.sindic.cat.

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)

Què és?

És un organisme de l'Ajuntament de Barcelona que treballa per millorar la qualitat de vida, l'autonomia personal i la inclusió de les persones amb discapacitat i diversitat funcional a la ciutat.



Promou activitats i programes específics.



Ofereix serveis directes tant a persones amb discapacitat com a les entitats que hi col·laboren.

Què ofereix?



Serveis per a persones amb discapacitat:

- Servei d'atenció al públic.
Informació i orientació sobre drets, serveis i recursos.
- Equip d'assessorament laboral.
Suport per accedir a oportunitats de feina.
- Servei públic de transport especial.
Facilita la mobilitat per la ciutat.
- Servei municipal d'assistència personal.
Ajuda per a una vida més autònoma.

- Centres de desenvolupament infantil i atenció precoç.
- Banc del Moviment.
Xarxa solidària per accedir a productes de suport com cadires de rodes.



Serveis per a empreses:

- Servei Inclou Futur.
Acompanyament a empreses per fomentar la inclusió laboral de persones amb discapacitat.



Altres serveis:

- Servei d'assessorament jurídic.
Informació legal sobre drets i recursos.

Dades de contacte:

Adreça: carrer València, 344, baixos, 08009 Barcelona.

Telèfon: 934 132 775 i 010.

Correu electrònic: sap@bcn.cat.

Web:

[Servei d'atenció al públic \(SAP\) | Barcelona accessible | Ajuntament de Barcelona](#)

Molts ajuntaments tenen serveis per ajudar les persones amb discapacitat. Aquests serveis poden oferir informació, suport i recursos adaptats a les necessitats de cada persona.

Com pots accedir-hi?



Consulta al teu ajuntament:

- Per saber si al teu municipi hi ha equips d'atenció a persones amb discapacitat.
- Perquè t'ofereixin serveis específics o t'informin d'altres recursos.



Pàgines web municipals:

- A les webs dels ajuntaments hi ha apartats per fer queixes o suggeriments.






Aquestes eines són útils per denunciar vulneracions de drets que hagi patit al teu municipi.

Què és?




Els Mossos d'Esquadra treballen per protegir la llibertat i seguretat de les persones i per garantir una societat respectuosa i plural. Entre les seves funcions hi ha la persecució dels delictes d'odi i discriminació.

Què són els delictes d'odi i discriminació?

Són accions que atempten contra la dignitat d'una persona per motius com ara:

-  Ideologia, religió o creences.
-  Raça o nacionalitat.
-  Sexe, edat o orientació sexual.
-  Discapacitat o malaltia.
-  Situació de pobresa o exclusió social.

Exemples:

-  Insults, amenaces o agressions.
-  **Assetjament** laboral, escolar o social.
-  Incitació a l'odi o la violència.

Pots denunciar aquests delictes si ets víctima, **testimoni** o coneixes una situació relacionada.

L'**assetjament** és quan una persona tracta malament o molesta algú i el fa sentir incòmode o insegur.

Un **testimoni** és una persona que ha vist o sap alguna cosa sobre un esdeveniment i ho explica com a prova per ajudar a aclarir el que ha passat.

Què ofereix?



Bústia **confidencial**:

- Per resoldre dubtes o demanar ajuda sobre odi i discriminació:

Correu electrònic:

mossos.delictes.odi@gencat.cat



Campanyes de sensibilització:

- Formacions i presentacions per explicar què són els delictes d'odi i com podem lluitar per evitar-los.



Assistència a les víctimes:

- A través dels Grups d'Atenció a la Víctima (GAV), que hi ha a totes les comissaries.
- Suport personalitzat per a cada cas.

Confidencial vol dir que una informació es manté en secret i només es comparteix amb les persones autoritzades per conèixer-la.

Dades de contacte:



Adreces de les comissaries:

Pots trobar-les aquí: [comissaries \(gencat.cat\)](#)



Correu electrònic: mossos.delictes.odi@gencat.cat.



Web: [Odi i discriminació. Mossos d'Esquadra \(gencat.cat\)](#)

Al web trobareu una bústia confidencial per a dubtes i orientació.

Defensor del Pueblo

Què és?

El Defensor del Pueblo és un representant de les **Corts Generals** que treballa per protegir els drets fonamentals i les llibertats públiques. Supervisa l'activitat de les administracions públiques per garantir que actuïn correctament.

Què ofereix?



Pots presentar queixes individuals o de grup si una administració pública espanyola ha vulnerat els teus drets.



Accepta denúncies relacionades amb conductes discriminatòries o irregularitats de les administracions públiques o els seus agents.



Qualsevol ciutadà pot sol·licitar que intervingui perquè investigui.

Les **Corts Generals**

són el nom que rep el conjunt de les dues cambres que formen el Parlament d'Espanya: el Congrés dels Diputats i el Senat.

Aquestes dues cambres tenen la responsabilitat de fer, modificar i aprovar les lleis del país.

Dades de contacte:

Adreça: carrer Zurbano, 42, 28010 Madrid.

Telèfon: 900 101 025.

Correu electrònic: registro@defensordelpueblo.es.

Web: www.defensordelpueblo.es.






Formulari per presentar queixes:

<https://www.defensordelpueblo.es/tu-queja/01-description/>




Què és?

L'OADIS és un òrgan especialitzat del Consell Nacional de la Discapacitat que promou:

-  La igualtat d'oportunitats.
-  La no-discriminació.
-  L'accessibilitat.

Els seus informes només són per informar, però són útils per impulsar solucions.

Què ofereix?

-  Assessorar.
Ajuda a les persones amb discapacitat que tenen consultes o queixes per discriminació.
-  Estudiar i analitzar.
Revisa les queixes rebudes per trobar solucions.
-  Propostes.
Ofereix recomanacions per resoldre situacions de discriminació.

Dades de contacte:

Adreça: carrer Serrano, 140, 28006 Madrid.

Telèfon: 917 452 444 / 917 452 460.

Correu electrònic: oadis@oadis.es.

Web: <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/organismos/oadis.htm>



Formulari per presentar queixes:

Patronato - Oficina de Atención a la Discapacidad
([rpdiscapacidad.gob.es](https://www.rpdiscapacidad.gob.es))

3.1. Organismes especialitzats en accessibilitat, educació, laboral i consum

Aquí pots trobar els organismes separats per la seva especialitat (accessibilitat, educació, laboral i consum).

Tots els organismes que veuràs aquí et poden:



Informar i assessorar.



Oferir maneres per comunicar la vulneració d'un dret.

ORGANISMES D'ACCESSIBILITAT

Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres

Què és?

És un organisme de la Generalitat de Catalunya encarregat de promoure l'accessibilitat i eliminar les barreres arquitectòniques i de comunicació.

Amb això busca garantir la igualtat d'oportunitats i l'autonomia de les persones amb discapacitat.

Què ofereix?



Proposa i aplica polítiques per millorar l'accessibilitat.



Treballa per eliminar les barreres que dificulten la vida de les persones amb discapacitat.



Difon solucions:

- Comparteix avenços i idees per millorar l'accessibilitat en diversos àmbits.



Garanteix que les normes d'accessibilitat s'apliquin de manera coordinada a tot Catalunya.



Treballa amb administracions, entitats i altres òrgans per impulsar l'accessibilitat i la igualtat.



Fa seguiments i mediacions per assegurar que es compleixen les normes d'accessibilitat.



Dona suport al Consell per a la Promoció de l'Accessibilitat.



Centres Sírius:

- Coordina les activitats del Centre per a l'Autonomia Personal Sírius i altres centres de la xarxa pública que ajuden les persones a ser més autònomes.

Dades de contacte:

Adreça: passeig Taulat, 266-270, 08019 Barcelona.

Telèfon: 934 831 000.

Web i bústia electrònica:

http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=18104

Què és?

Aquest departament, creat el 2024, treballa en àrees, com les següents:



Mobilitat i **infraestructures**.



Urbanisme i agenda urbana.



Territori, habitatge i **transició ecològica**.

Què ofereix?

Pots fer consultes, queixes o suggeriments sobre la seva feina.

Dades de contacte:

Adreça: avinguda Josep Tarradellas, 2-6, 08029 Barcelona.

Telèfon: 934 958 080 (Punt d'Informació).

Web: **Departament. Departament de Territori (gencat.cat)**



Formulari de contacte:

Formulari de contacte. Departament de Territori (gencat.cat)

Les **infraestructures**

són les estructures bàsiques i serveis necessaris per al funcionament d'una societat, com ara carreteres, ponts, xarxes d'aigua, comunicacions i edificis públics.

Urbanisme és l'estudi

i la planificació de les ciutats i els pobles per organitzar i dissenyar els espais on vivim.

La **transició ecològica**

és el procés de fer canvis per cuidar millor el medi ambient i usar menys recursos naturals.

Inspecció d'Educació

Què és?

La Inspecció d'Educació és un servei del Departament d'Educació i Formació Professional que supervisa i controla els centres educatius, tant públics com privats.

El seu objectiu és garantir:



Que es compleixin les normes educatives.



Que es respectin els drets i deures de la comunitat educativa.

Què ofereix?



Supervisar i avaluar:

- Revisa els projectes educatius dels centres i els plans d'actuació.
- Controla el treball dels professors i de direcció.



Millorar del sistema educatiu:

- Participa en accions per millorar l'educació i fer reformes i innovacions.
- Desenvolupa i aplica avaluacions del sistema educatiu.



Respectar les normes:

- Vetlla pel compliment de les lleis educatives i valors com la igualtat de gènere.



Assessorar i orientar:

- Ajuda la comunitat educativa (professors, famílies, alumnes) a exercir els seus drets i a complir els seus deures.

Dades de contacte per territoris:

Alt Pirineu i Aran

- Adreça: carrer Alcalde Josep Rosell, 8, 25620 Tremp
- Telèfon: 973 591 391
- Correu electrònic: inspeccio_apa.educacio@gencat.cat

Baix Llobregat

- Adreça: carrer Laureà Miró, 328-330, 08980 Sant Feliu de Llobregat
- Telèfon: 936 859 450 (extensió 6304)

Barcelona ciutat

- Adreça: plaça Urquinaona, 6, 3a planta, 08010 Barcelona
- Telèfon: 935 511 000

Barcelonès

- Adreça: passeig Zona Franca, 46, 08038 Barcelona
- Telèfon: 93 481 60 00 (extensions 5327, 5536, 5537)

Catalunya Central

- Adreça: carretera de Vic, 175-177, 08243 Manresa
- Telèfon: 936 930 590

Girona

- Adreça: plaça Pompeu Fabra, 1, 17002 Girona
- Telèfons: 872 975 539 i 872 975 548

Lleida

- Adreça: carrer Pica d'Estats, 2, 2a planta, 25006 Lleida
- Telèfon: 973 279 999 (extensions 5905 i 5906)

Penedès

- Adreça: camí Reial, 13-17, 43700 El Vendrell.
- Correu electrònic: inspeccio_pen.educacio@gencat.cat

Maresme-Vallès Oriental

- Adreça: carrer Churruca, 90, 08301 Mataró
- Telèfon: 936 931 890

Tarragona

- Adreça: carrer Sant Francesc, 7, 43003 Tarragona
- Telèfon: 977 251 440 (extensió 5092)

Terres de l'Ebre

- Adreça: carrer Providència, 5-9, 43500 Tortosa
- Telèfon: 977 448 711

Vallès Occidental

- Adreça: carrer Marquès de Comillas, 65-69, 08202 Sabadell
- Telèfon: 937 484 455

Per a més informació:

- Web:
<http://ensenyament.gencat.cat/ca/departament/inspeccio-educacio/>

Què és?

El Consorci d'Educació de Barcelona és un organisme creat per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona per treballar junts en la millora dels serveis educatius. Gestiona tots els aspectes relacionats amb l'educació a la ciutat de Barcelona mitjançant una única xarxa educativa.

Què ofereix?



Planificació educativa:

- Programa i distribueix els centres educatius a la ciutat.



Serveis educatius i innovació:

- Gestiona **centres pedagògics** i recursos educatius.
- Ofereix serveis de suport psicopedagògic i formació per als professors.

Els **centres**

pedagògics són llocs on s'ajuda les persones a aprendre i a millorar els seus coneixements.



Escolarització:

- Aplica la norma de matriculació d'alumnes i adapta la norma educativa a Barcelona.

Les **activitats**

extraescolars són activitats que els nens fan fora de l'horari escolar.



Educació complementària:

- Promou **activitats extraescolars** i **programes educatius compensatoris**.
- Garanteix que els nens facin l'educació obligatòria.

Els **programes**

educatius compensatoris són activitats que ajuden els alumnes que tenen dificultats per aprendre, per tal que tinguin les mateixes oportunitats que els altres.



Serveis escolars:

- Gestiona el transport escolar, els menjadors i altres serveis.



Manteniment i conservació dels centres educatius:

- Gestiona el manteniment, la neteja, els subministraments (aigua, gas, electricitat) i la vigilància de les escoles públiques.



Obres i millores:

- Planifica i executa la construcció i les reformes dels centres educatius públics (excepte universitats).



Gestió dels centres educatius:

- Administra tots els centres públics d'infantil, primària, secundària obligatòria i postobligatòria.
- Gestiona altres programes d'educació per a persones adultes.

Dades de contacte:

Adreça: plaça Urquinaona, 6, 08010 Barcelona.

Telèfon: 935 511 000.

Web: edubcn.cat.



Formulari per consultes, peticions i suggeriments:

edubcn.cat/ca/peticions_i_suggeriments

Inspecció de Treball de Catalunya (ITC)

Què és?

La Inspecció de Treball de Catalunya (ITC) és un servei públic de la Generalitat de Catalunya que s'encarrega de vigilar que es compleixin les lleis i els drets laborals de les persones treballadores. També es preocupa de la seguretat en el treball, les condicions laborals i la integració de les persones amb discapacitat al món laboral.

L'ITC té tres grans funcions:



Vigilar i exigir:

- Comprova que empreses i treballadors compleixin les lleis laborals, les normes i els **convenis col·lectius**.



Assistència tècnica:

- Informa i orienta les empreses i les persones treballadores per ajudar-los a entendre i complir les normes.
- Col·labora amb altres administracions per garantir el compliment de les lleis laborals.
- Fa informes tècnics que sol·liciten els jutjats per ajudar en casos laborals.



Arbitratge, conciliació i mediació:

- Ajuda les empreses i els treballadors a arribar a acords per resoldre conflictes laborals o vagues sense necessitat de passar pel jutjat.

Els **convenis**

col·lectius són acords entre els treballadors i les empreses per establir les condicions de treball, com el sou i les hores de feina.

Dades de contacte per territoris:

Barcelona

- Adreça: Travessera de Gràcia, 303-311, 08025 Barcelona
- Telèfon: 936 247 500
- Fax: 93 554 78 66

Girona

- Adreça: carrer Migdia, 50, 17002 Girona
- Telèfon: 972 942 310
- Fax: 972 942 318

Lleida

- Adreça: carrer Riu Besòs, 2, 25001 Lleida
- Telèfon: 973 216 380
- Fax: 973 204 943

Tarragona

- Adreça: avinguda Cardenal Vidal i Barraquer, 20, 43005 Tarragona
- Telèfon: 977 233 714
- Fax: 977 253 985



Formulari per denunciar:

http://treball.gencat.cat/ca/ambits/inspeccio/atencio_ciudadana/denunciar/

ORGANISMES EN L'ÀMBIT DEL CONSUM

És important saber que tots els establiments i les empreses que venen coses o ofereixen serveis a Catalunya han de tenir fulls de queixa, reclamació i denúncia disponibles per a les persones que els vulguin demanar.

Aquests fulls serveixen perquè tu puguis:



Escriure una queixa o reclamació al mateix lloc on vas comprar o contractar el servei.



Deixar constància que has fet la queixa.



Intentar solucionar el problema amb el comerç o l'empresa.

Aquesta norma ajuda a protegir els drets de les persones que compren o utilitzen serveis.

(Informació extreta del web de l'Agència Catalana de Consum).

Agència Catalana de Consum

Què és?

L'Agència Catalana de Consum és un organisme de la Generalitat de Catalunya que depèn del Departament d'Empresa i Treball.

Té la responsabilitat de protegir els drets de les persones consumidores i usuàries de serveis a Catalunya.

Què ofereix?



Informació sobre drets i deures:

- Informa les persones consumidores i les empreses sobre els drets i deures pel que fa al consum de béns i de serveis.



Formació:

- Organitza cursos i xerrades per formar les persones consumidores, els empresaris i els professionals en consum responsable.
- També ofereix formació a nens i joves.



Resolució de conflictes:

- Ajuda a solucionar problemes entre empreses i persones consumidores a través de la mediació.



Control del mercat:

- Millora el funcionament del mercat de productes i serveis a través d'inspeccions.
- Si cal, actua regulant les normatives.

Dades de contacte:

Adreça: carrer Foc, 57, 08038 Barcelona.

Telèfon: 938 574 000.

Web: consum.gencat.cat











Formulari per consultes i reclamacions:

<http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/>

Què és?

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei públic de l'Ajuntament de Barcelona que ofereix informació i ajuda les persones consumidores amb els seus drets i deures.

Què ofereix?

-  Informa i assessora sobre els drets com a consumidor i com exercir-los.
-  Promou campanyes i formació sobre els drets del consumidor.
-  Gestiona queixes i reclamacions de persones residents a Barcelona.
-  Media i concilia:
 - Si hi ha un conflicte entre consumidors i empreses, ajuden a trobar una solució.
-  Ajuda les petites empreses i els autònoms de Barcelona en relació amb els serveis bàsics.
-  Informa sobre les lleis i normatives relacionades amb el consum.
-  Treballa conjuntament amb associacions de consumidors i altres organitzacions relacionades amb el consum.
-  Lliura fulls de reclamació:
 - Els comerços han de tenir fulls de reclamació i l'OMIC t'ajuda a obtenir-los i entendre els drets i deures dels comerços.

Dades de contacte:

Adreça: Ronda Sant Pau, 43-45, baixos, 08015 Barcelona

Telèfon: 934 023 274

Correu electrònic: omic@bcn.cat

Web: <http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca>



Formulari per presentar una reclamació:

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/formularis/presentar-reclamacio>

Altres oficines municipals d'informació al consumidor

Pots trobar altres oficines d'informació al consumidor a diferents municipis de Catalunya visitant el web de l'Agència Catalana de Consum:

[La teva oficina de consum. Agència Catalana del Consum \(gencat.cat\)](http://gencat.cat)

FACUA-Consumidors en Acció

Què és?

FACUA-Consumidors en Acció és una organització **sense ànim de lucre** creada el 1981 per defensar els drets de les persones consumidores.

Es dedica a:



Millorar la regulació i el control del mercat.



Reivindicar la qualitat, l'etiquetatge i la publicitat dels productes i serveis.



Criticar el model de consum actual, que fomenta comprar massa productes sense necessitat, explotar països amb menys recursos i destruir els recursos naturals del planeta.

Sense ànim de lucre

vol dir que una organització no busca guanyar diners per a ella mateixa, sinó per destinar-los a complir els seus objectius o a ajudar els altres.

Què ofereix?



Assessorar en la defensa del drets de les persones consumidores i usuàries de serveis.



Formar per ajudar les persones a conèixer els seus drets i deures com a consumidores i a prendre decisions.



Donar a conèixer els drets i els deures dels consumidors a través de diverses accions.



Reivindicar els drets fonamentals:

- Lluita pel reconeixement i l'aplicació de drets com els següents:
 1. Dret a la protecció contra riscos per a la salut i la seguretat.
 2. Dret a la informació, la representació i la participació en decisions sobre el consum.



Treballar amb organismes i administracions (nacionals i europees) per impulsar iniciatives i propostes que millorin el consum i la protecció dels drets.



Assegurar que la publicitat sigui de veritat i que els productes i serveis s'ajustin a la realitat.



Fomentar l'ús responsable dels recursos naturals i defensar la protecció del medi ambient.

Dades de contacte:

Adreça: carrer Bécquer, 25 B, 41002 Sevilla

Telèfon: 688 954 954

Correu electrònic: consumidoresenaccion@facua.org

Web: www.facua.org

FACUA també està present a altres zones del país a través d'associacions i seus territorials.

Aquí pots trobar-les:

[Asociaciones y delegaciones territoriales de FACUA | FACUA](#)

Què és?

L'OCUC és una associació sense ànim de lucre, independent i democràtica, creada el 1978 per defensar els drets de les persones consumidores i usuàries de serveis a Catalunya.

Què ofereix?

Informar sobre els drets dels consumidors i defensar-los.



Treballar amb els organismes públics per protegir els drets dels consumidors.



Representar els consumidors:

- Actua davant d'entitats públiques i privades per defensar els interessos de les persones consumidores.



Ofereix ajuda a les persones associades per resoldre conflictes amb les empreses a través de reclamacions o mediació.



Proposa canvis de les lleis per millorar la protecció dels consumidors i promou l'arbitratge de consum.

Dades de contacte:

Adreça: avinguda República Argentina, 29, 08023 Barcelona

Telèfon: 934 174 737

Correu electrònic: consultes@ocuc.cat

Web: www.ocuc.org

Què és?

La CUS és una associació creada el 1977 per defensar els drets de les persones usuàries del sistema de salut públic i, des del 1982, també actua en els àmbits de consum, alimentació i seguretat alimentària.

Què ofereix?



Assessorar i informar sobre salut, consum i alimentació.



Gestionar reclamacions i mediacions.



Gestionar problemes per errors mèdics.



Publicar i formar:

- Elabora guies, tríptics informatius i una revista.
- Organitza tallers i participa en xerrades per informar sobre els drets dels usuaris.



Crear estudis i cursos per empreses, hospitals, centres sanitaris i administracions públiques.

Dades de contacte:

Adreça: avinguda Portal de l'Àngel, 7, àtic, 08002 Barcelona

Telèfon: 933 024 138

Correu electrònic: consum@cus-usuaris.org

Web: www.cus-usuaris.org

3.2. Organismes especialitzats en lleis

Si han vulnerat un dels teus drets,
pots accedir a la via judicial per defensar-te.

Tots els organismes que veuràs aquí et poden:



Informar i assessorar en l'àmbit jurídic.



Proporcionar canals per denunciar la vulneració d'un dret.

Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya

Què és?

És l'organisme que representa i coordina
els col·legis d'advocats de Catalunya.
També defensa la professió d'advocat
i fa normes sobre la professió i els drets humans.

Què ofereix?



Comissió de Defensa dels Drets Humans
i Protecció Internacional-Asil:

- Actua en casos de vulneracions greus dels drets humans.
- Busca solucions i intercedeix davant les autoritats per defensar els drets.



Servei d'Orientació Jurídica:

- Ofereix orientació legal en diversos col·legis d'advocats de Catalunya.
- Pots consultar les adreces del servei aquí:
Serveis Orientació Jurídica - Consell de l'Advocacia Catalana (cicac.cat).



Contacte per problemes legals:

- Pots enviar consultes o comunicar incidències relacionades amb drets humans a:
dretshumans@cicac.cat

Dades de contacte:

Adreça: carrer Roger de Llúria, 113, 3a planta, 08037 Barcelona

Telèfon: 934 875 068

Correu electrònic: dretshumans@cicac.cat

Web: <http://www.cicac.cat/arees/drets-humans/>

Fiscalia: Servei de Delictes d'Odi i Discriminació

Què és?

La Fiscalia és un organisme de l'Estat que investiga i persegueix delictes quan es vulneren els drets de les persones.

En casos de delictes d'odi i discriminació, la Fiscalia:



Pot rebre denúncies de la ciutadania i obrir investigacions.



Actua en defensa de la legalitat, els drets de la ciutadania i l'interès públic.



Vetlla perquè els tribunals actuïn de manera independent.

Què ofereix?



Rebre denúncies:

- Investiga delictes comesos per motius com ara:
 1. Racisme, **antisemitisme**, ideologia, religió o creences.
 2. Sexe, orientació o identitat sexual.
 3. Discapacitat, malaltia, gènere o nacionalitat.

L'**antisemitisme** és l'odi o la discriminació contra les persones jueves.



Accions penals i civils:

- Porta els casos davant els jutjats i tribunals per perseguir aquests delictes.
- Sempre actua amb imparcialitat i segons la legalitat.



Protecció de les víctimes:

- Pot sol·licitar mesures per protegir les persones afectades per aquests delictes.

Dades de contacte per territoris:

Barcelona

- Adreça: Gran Via de les Corts Catalanes, 111, Edifici F, planta 11, Ciutat de la Justícia, 08075 Barcelona
- Telèfon: 935 549 926 o 935 549 110
- Correu electrònic: fp.secretaria.jefatura.bcn@xij.gencat.cat

Girona

- Adreça: plaça Josep Maria Lidón Corbí, 1, planta 4, 17004 Girona
- Telèfon: 972 942 562 o 972 942 561
- Correu electrònic: fiscalia.provincial.girona@xij.gencat.cat

Lleida

- Adreça: Palau de Justícia, carrer Canyeret, 1, planta 4, 25007 Lleida
- Telèfon: 973 705 840 o 973 705 839.
- Correu electrònic: fiscalia.provincial.lleida@xij.gencat.cat

Tarragona

- Adreça: Rambla President Lluís Companys, 10, planta 3, 43005 Tarragona
- Telèfon: 977 920 100
- Correu electrònic: fiscalia.provincial.tarragona@xij.gencat.cat

Fiscalia especialitzada en la protecció de les persones amb discapacitat

Què és?

És una part de la Fiscalia que treballa per protegir els drets de les persones amb discapacitat i les persones grans. Ajuda en casos on no tenen el suport necessari per estar protegides i incloses a la societat. Qualsevol persona que conegui un cas de desprotecció, pot contactar-hi.

Què ofereix?



Protegir els drets de les persones amb discapacitat:

- Actua de manera coordinada per garantir el mateix tracte a tot l'Estat.



Facilitar l'accessibilitat:

- Assegura que les persones amb discapacitat puguin accedir a la justícia de manera fàcil i en igualtat de condicions.



Col·laborar amb organitzacions socials, organismes públics i forces de seguretat per millorar l'atenció i protecció de les persones amb discapacitat.



Informar i formar:

- Dona suport a persones amb discapacitat, les seves famílies i les entitats que fomenten la seva autonomia.
- Garanteix que es respectin les seves decisions, voluntats i preferències.

Dades de contacte:

Web: [Protección de Personas con Discapacidad y Mayores - Fiscal.es](https://www.fiscal.es)



Formulari per comunicar una vulneració:

<https://www.fiscal.es/contacto-personas-con-discapacidad-y-mayores>

Informació accessible sobre la Fiscalia General de l'Estat:

<https://www.fiscal.es/web/fiscalia-accesible>

3.3. Organismes especialitzats en mitjans de comunicació

A vegades, els mitjans de comunicació poden publicar continguts que no respecten els drets de les persones amb discapacitat.

Per això, és important conèixer organismes que poden ajudar-te a actuar en aquests casos.

Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC)

Què és?

El CAC és un organisme independent que controla els continguts audiovisuals a Catalunya, com la ràdio i la televisió, per assegurar que compleixin les normes i respectin els drets de tothom.

Què ofereix?

- Si un mitjà audiovisual publica continguts que fomenten l'odi, el menyspreu o la discriminació per motius de discapacitat, pots enviar una queixa perquè el CAC actüi.

El codi deontològic

són les regles ètiques que guien la feina d'una persona per actuar de manera correcta i respectuosa.

Dades de contacte:

Adreça: carrer Vergós, 36-42, 08017 Barcelona

Telèfon: 935 575 000

Correu electrònic: audiovisual@gencat.cat

Web: www.cac.cat



Formulari per presentar una queixa:

<https://www.cac.cat/index.php/ciudadania/presenta-una-queixa>

Què és?

El Col·legi de Periodistes de Catalunya es va crear l'any 1985 per ajudar els periodistes i garantir que la societat rebi una informació verídica, independent i ben contrastada.

Què ofereix?



Grups de treball:

- Són equips formats per periodistes voluntaris que tracten temes com els mitjans públics, la formació, els joves i el periodisme solidari.
- Pots contactar amb aquests grups per denunciar casos que afectin la informació periodística.

<https://www.periodistes.cat/que-fem>.



Queixes sobre mitjans:

- Qualsevol persona pot presentar una queixa si un mitjà de comunicació no respecta el codi deontològic periodístic.

Consulta el codi aquí:

<https://www.periodistes.cat/codi-deontologic>

Dades de contacte:

Adreça: Rambla Catalunya, 10, 08007 Barcelona

Telèfon: 933 171 92

Web: www.periodistes.cat

Formulari per presentar una queixa:

<https://fcic.periodistes.cat/presentar-una-queixa/>

3.4. Entitats que treballen amb persones amb discapacitat física i orgànica

Les entitats són molt importants per defensar els drets de les persones amb discapacitat.

Si no ets membre d'una entitat, t'animem a conèixer quina pot ajudar-te més.

Aquí trobaràs una llista d'entitats que treballen per defensar els drets de les persones amb discapacitat física i orgànica.

També pots consultar altres entitats que treballen per a persones amb discapacitat intel·lectual, sensorial o de salut mental.

Aquí tens algunes opcions per trobar-les:



Fitxer General d'Entitats Ciutadanes (FGEC).

És un registre de l'Ajuntament de Barcelona on pots veure quines entitats hi ha a la ciutat.

Aquí pots cercar per nom, districte, barri o temàtica:

<https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/fitxer-entitats>



Mapa d'entitats de Barcelona.

Aquí també pots veure quines entitats hi ha a la ciutat:

<https://www.barcelona.cat/mapaentitats/>



Guia d'Entitats de la Generalitat.

És un registre de la Generalitat de Catalunya amb dades de moltes entitats a tot Catalunya.

Aquí pots cercar per nom, tipus d'entitat o territori:

justicia.gencat.cat/ca/serveis/guia_d_entitats/

Què t'ofereixen les entitats?



Informació i assessorament

sobre els drets de les persones amb discapacitat.



Suport per a les teves denúncies.

A continuació, pots trobar algunes entitats de Catalunya i Espanya amb els seus webs.

Algunes entitats importants de Catalunya

- ECOM
<http://www.ecom.cat>
- COCEMFE Catalunya
<https://www.cocemfecatalunya.org/es/>
- COCARMI (Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat)
<http://www.cocarmi.cat>
- FEPCCAT (Federació de la Paràlisi Cerebral i la **Pluridiscapacitat** de Catalunya)
<http://www.fepccat.org>

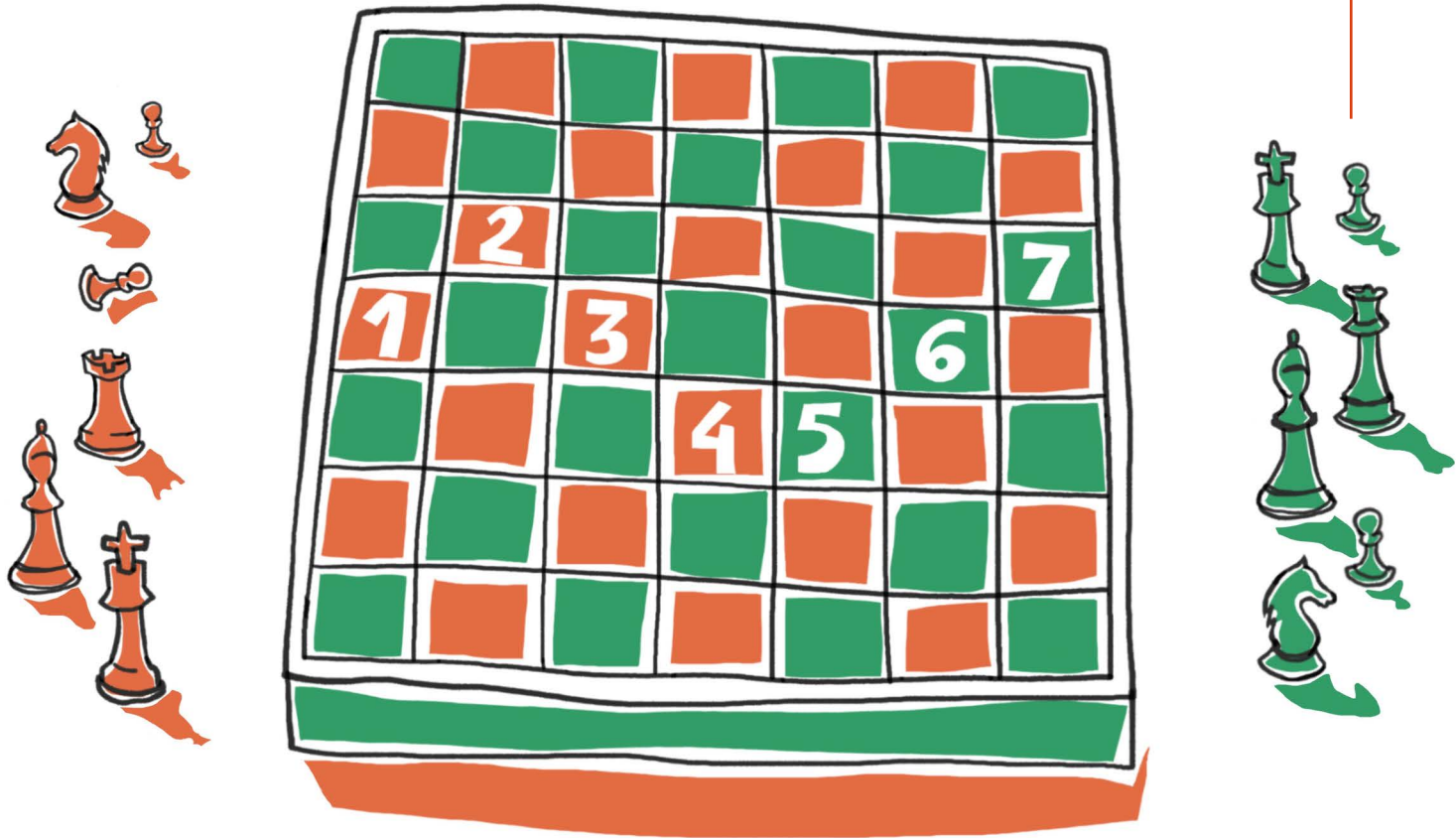
La **pluridiscapacitat**

és quan una persona té més d'una discapacitat, com, per exemple, dificultats físiques i mentals al mateix temps.

Algunes entitats d'Espanya

- Impulsa Igualdad
<http://www.impulsaigualdad.org>
- COCEMFE (Confederació Espanyola de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica)
<https://www.cocemfe.es/>
- CERMI (Comitè Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat)
<http://www.cermi.es>
- SOLCOM (Solidaritat Comunitària per a la Diversitat Funcional i Inclusió Social)
<http://www.asociacionsolcom.org>
- Real Patronato sobre la Discapacidad
<https://www.rpdiscapacidad.gob.es/>

ACTUA!



Reclamar serveix per defensar els teus drets
i ajudar altres persones perquè no passin
per situacions semblants.

És una manera de fer que la societat sigui més justa i respectuosa.

Ara que ja saps quins són els teus drets
i que tens el suport de la llei, és el moment d'actuar:

- Denuncia qualsevol situació on no es respectin drets.
- Si no ho denuncies, la discriminació pot continuar sense que ningú ho sàpiga.

4. QUÈ FER SI HAN VULNERAT ELS TEUS DRETS?

Si creus que s'ha vulnerat un dret, segueix aquests 7 passos per reclamar:



Escriu la teva queixa, denúncia o reclamació

És important fer-ho per escrit i incloure aquesta informació:

- Què ha passat?
Explica l'acció o fet que vols reclamar.
- Què reclames?
Què vols que es faci per solucionar-ho?
- Quina normativa protegeix el dret vulnerat?
Si no la coneixes, hi ha entitats que et poden ajudar.
- Les teves dades de contacte,
sobretot, el correu electrònic i el telèfon.



Presenta-ho per via virtual o en paper

- Si ho envies en línia, guarda el comprovant amb el número de registre.
- Si ho entregues en paper, assegura't que et segellin una còpia o et donin un rebut.

3

Identifica qui ha vulnerat el dret

La vulneració pot venir de:

- L'Administració pública.
- Empreses, entitats o particulars.

En cada cas:

- Comença pel responsable directe de la situació.
- Si no et responen o no solucionen el problema, comunica-ho als responsables més alts.
- Mira si l'organisme té canals específics per fer reclamacions o serveis de mediació. Utilitza'ls sempre que puguis.

4

Si ets soci d'una entitat, informa-la

Explica per escrit el que ha passat.

Això permet que l'entitat:

- Doni suport a la teva reclamació.
- Contacti amb altres entitats, com ECOM, perquè també s'hi sumin.

5

Si no es resol, utilitza la via judicial

- Contacta amb un advocat o professional perquè t'ajudi a decidir si val la pena reclamar per aquesta via.



Denuncia públicament si cal

Si no aconsegueixes res amb les accions anteriors, pots:

- Escriure als mitjans de comunicació, especialitzats en discapacitat o generals.
- Utilitzar les xarxes socials per explicar el que ha passat.

Però vigila! Comparteix només els fets reals i intenta sempre solucionar-ho primer amb l'entitat o l'organisme implicat.



Fes un seguiment de la reclamació

- Assegura't que l'organisme et mantingui informat sobre l'estat de la teva queixa.
- Guarda tota la documentació (comprovants, respostes o documents enviats).

4.1. Eines per reclamar els teus drets

Si els teus drets no s'han respectat, tens diferents maneres de reclamar i solucionar el problema. Aquí t'expliquem dues opcions que et poden ajudar:

- **L'assistència jurídica gratuïta.**
- **La mediació.**

Aquestes eines t'ajuden a defensar els teus drets, fins i tot si no tens diners per pagar els serveis necessaris.

Què és l'assistència jurídica gratuïta?

L'assistència jurídica gratuïta és un dret que tenen les persones que no tenen prou diners per pagar un procediment judicial. En aquests casos, l'Administració assumeix les despeses del judici, com:

- Els honoraris de l'advocat i del **procurador**.
- Altres despeses del judici, com els pèrits (experts que fan informes).

Un **procurador** és una persona que s'encarrega de gestionar els papers i tràmits legals per a un judici.

Com sol·licitar l'assistència jurídica gratuïta?

Per accedir-hi, cal demostrar que no tens prou recursos econòmics. Això es fa segons unes xifres que canvien de tant en tant. Pots consultar les xifres actuals aquí:

Justícia Gratuïta (icab.es)

On demanar ajuda?

Pots anar al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ).
És un servei gratuït i personalitzat que s'ofereix a través dels col·legis d'advocats de Catalunya.

Per a més informació, visita aquest enllaç:

<https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Assistencia-juridica-gratuïta-00001>

Què és la mediació?

La mediació és una manera de resoldre conflictes a través del diàleg i la recerca de solucions en què totes les parts hi participen.

L'objectiu és arribar a una solució que sigui acceptada per tothom, sense necessitat d'anar a judici.

La mediació té algunes característiques importants:

- **Voluntària.**

Les parts implicades decideixen si volen començar el procés de mediació i poden deixar-lo en qualsevol moment.

- **Confidencial.**

El que es diu durant la mediació es manté en secret, només ho saben les persones implicades i el mediador.

- **Imparcial.**

El mediador no es decanta per cap de les parts, ajuda a trobar un acord equilibrat.

- **Neutral.**

El mediador no imposa la solució, només ajuda a fer que les parts arribin a un acord.

La mediació és útil perquè les parts implicades senten que tenen un paper actiu en la resolució del conflicte i així és més probable que utilitzin la solució acordada.

A més, en un procés de mediació, no hi ha guanyadors ni perdedors, tothom hi guanya, perquè la solució es fa entre totes les parts.

Si tens dificultats econòmiques, també pots accedir a mediació gratuïta. El Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) és qui t'ajudarà a començar aquest procés.

Un exemple de mediació podria ser si vols fer obres d'accessibilitat al teu edifici, però alguns veïns no hi estan d'acord.

La mediació podria ajudar-vos a arribar a un acord sense necessitat de fer un judici.

Pots obtenir més informació sobre com funciona la mediació i consultar els preus dels serveis en aquest enllaç:

Coneix la mediació. Departament de Justícia, Drets i Memòria (gencat.cat)

També hi ha altres maneres de resoldre conflictes, com l'arbitratge, la negociació o la conciliació.

5. MODEL D'ESCRIT

Quan vols denunciar una vulneració de drets, és important que l'escrit contingui certa informació clau:



Les teves dades personals i la teva signatura:

- Nom complet.
- DNI.
- Adreça de contacte.
- Telèfon i adreça electrònica.



Descripció breu dels fets que vols denunciar:

- Explica clarament què ha passat.
- Inclou la data i el lloc on va ocórrer l'incident.
Si pots, especifica l'adreça concreta.
- Si tens documents o proves, adjunta'ls a l'escrit.

Generalment, l'organisme o l'entitat a la qual et dirigeixis ja tindrà un formulari que hauràs d'emplenar.

Tot i així, aquí et mostrem un model d'escrit que pots utilitzar:

1. Dades de qui rep l'escrit

- Persona responsable:
- Càrrec:
- Entitat o organisme:
- Adreça:
- Població:

2. Les teves dades

- Nom i cognoms:
- DNI:
- Adreça:
- Telèfon:
- Correu electrònic (si en tens):

3. Dades dels fets

- Lloc:
- Data:
- Tipus de dret que es va vulnerar:
(Marca amb una X)

Salut

Educació

Treball

Altres (escriu quin):
- Normativa que et protegeix:
(Escriu la llei si la saps)

.....

4. Què ha passat?

- Explicar de manera breu què va passar.
- Si vols, pots escriure una proposta de solució.

Com a responsable d'aquest organisme, us demano que prengueu les mesures per solucionar-ho i evitar que torni a passar.

Estic disponible per ajudar o donar més informació si cal.

Gràcies per la vostra atenció i espero una resposta.

Cordialment,

5. Signatura

- Signatura:

- Població:

- Data:



Edita:

ECOM

Gran Via de les Corts Catalanes, 562, principal 2a.

08011 Barcelona

Telèfon: 934 515 550

Correu electrònic: ecom@ecom.cat

Pàgina web: www.ecom.cat

Oficines:



Gran Via de les Corts Catalanes, 562 principal 2a.

08011 Barcelona

Atenció al públic:

Carrer Llançà, 42, baixos

08015 Barcelona

 Telèfon: 93 451 55 50  ecom@ecom.cat

 facebook.com/ecomdiscapacitat

 x.com/entitatecom

 youtube.com/entitatecomdiscapacitat

 instagram.com/entitatecom

 linkedin.com/entitatecom

Podeu descarregar aquest document en PDF al nostre web:

» www.ecom.cat

Si coneixeu algun recurs i/o organisme de defensa de drets que es pugui afegir a aquesta guia o si hi ha alguna informació que pugui completar i/o corregir el contingut actual, us agrairem que envieu un correu a ecom@ecom.cat. Moltes gràcies.

Amb el suport de:



**Generalitat
de Catalunya**



**Ajuntament
de Barcelona**