

RESOLUCIÓ

Atenció a la ciutadania



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 de novembre de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què expressava la seva disconformitat amb la limitació establerta per un decret municipal que restringeix les peticions, els avisos o les reclamacions fetes mitjançant el sistema IRIS a 104 anuals, una restricció que considerava que podia vulnerar els drets de participació i transparència, per la qual cosa sol·licitava la modificació o la derogació de la normativa per garantir uns canals més eficients i accessibles.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

D'acord amb els principis d'eficàcia, economia i simplificació administrativa, no s'ha sol·licitat cap informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

CONSIDERACIONS

Aquesta Sindicatura ja havia intervingut anteriorment en l'objecte plantejat en la queixa, fet que li va permetre disposar d'una informació facilitada per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) a partir de la qual es va treballar i es van emetre recomanacions que han tingut incidència i han contribuït a generar millores en la línia de les propostes formulades. Seguidament s'exposa l'anàlisi i les conclusions d'aquesta institució supervisora, completades amb una reflexió sobre els drets a comunicar-se amb l'Administració i a participar en els afers públics.

1. Sobre el límit de queixes

El text consolidat del Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348 pel qual es regula el sistema IRIS (incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments), en l'article 7, limita a 104 les peticions anuals que un mateix ciutadà o ciutadana pot introduir en el sistema.

La raó d'aquest límit és donar un caràcter participatiu al sistema i no col·lapsar els serveis municipals amb un ús massa intensiu per part d'un nombre reduït de ciutadans i ciutadanes. Aquest límit es va establir en considerar que es podien presentar 2 peticions per setmana durant les 52 setmanes de l'any per qualsevol canal d'entrada, inclosa la instància.

El mateix article 7 del decret esmentat estableix que, un cop s'arribi al límit de 104 queixes, s'informarà que no es tramitaran més peticions per haver arribat al límit anual. El Reglament de participació ciutadana, que incorpora l'IRIS com una eina en el context de la participació ciutadana, també incideix en aquest punt en assenyalar que, entre altres, no s'han de tramitar les comunicacions "en els casos de comunicacions abusives, quan es facin reiterades comunicacions sobre el mateix tema i les que l'Ajuntament ja hagi contestat" (article 94.3.c), i remet a un decret d'alcaldia la concreció d'aquestes previsions. Una regulació similar es pot trobar en la Llei estatal 19/2013, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'article 18.1.e de la qual preveu que no s'admetran a tràmit les sol·licituds d'accés a la informació pública "que siguin manifestament repetitives o que tinguin un caràcter abusiu no justificat amb la finalitat de transparència d'aquesta Llei".



Per tant, es pot considerar que s'ha procedit d'acord amb el que estableixen els textos normatius, sense que es detecti cap irregularitat en l'actuació municipal.

Malgrat això, podem reflexionar sobre el fet que la limitació del nombre d'IRIS anuals a 104 pugui restringir, certament, la capacitat d'algunes persones de poder expressar problemes reals que afecten el seu entorn. Aquesta limitació pot condicionar les persones que viuen en espais amb més incidències o que en fan ús, o bé que tenen una implicació més activa en la millora de l'espai i els serveis públics.

Això pot generar una desincentivació de la utilització del sistema i, al seu torn, també podria reduir la informació que rep l'Ajuntament sobre problemes de la ciutat.

També cal, però, tenir en compte altres circumstàncies que conflueixen en el cas de queixes que, segons el Decret d'alcaldia, es poden considerar reiteratives.

D'una banda, l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix el dret a relacionar-se amb l'Administració municipal de manera imparcial i objectiva, i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Per tant, podem considerar que el límit de 104 IRIS anuals és un criteri objectiu i imparcial i que, alhora, també s'actua de forma proporcionada, en la mesura que permet a tota la ciutadania fer ús del sistema sense col·lapsar-lo.

D'altra banda, també hem de tenir en compte que els recursos de gestió de l'Administració (econòmics, materials i humans) són limitats, tot i que constantment se cerca un equilibri entre les tasques i les competències que ha de dur a terme i els mitjans de què es disposa. Aquesta limitació de recursos implica, necessàriament, establir criteris de prioritat en determinats àmbits o, com en aquest cas, un límit anual.

Hem de recordar que l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic estableix, entre altres principis, que l'actuació de l'Administració s'ha de basar en la racionalitat en la gestió i en l'eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.

Per tant, **aquesta Sindicatura considera que el criteri utilitzat, tot i que és revisable, aporta objectivitat i és ponderat.**

2. El dret a la informació

Aquesta Sindicatura atorga un interès especial al fet que la ciutadania disposi d'accés a la informació sobre el funcionament dels serveis municipals, i al fet que aquest accés sigui fàcil.

En aquesta línia, observem que:

- El decret que regula l'IRIS va estar en exposició pública abans de la seva aprovació definitiva.
- El decret està publicat en l'apartat de la carta de serveis del web municipal:
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca/carta-serveis>.

Així doncs, constatem que el decret s'ha publicat en els llocs pertinents. Aquest fet, però, no garanteix que arribi a la ciutadania, ja que l'accés a aquesta informació és poc intuïtiu pel fet que es troba en una carta de serveis dins del web municipal que molts ciutadans no consulten habitualment.

Per tal de contrarestar la manca de coneixement del límit, **es va recomanar que s'informés les persones usuàries a mesura que s'acostin al límit de peticions per tal d'evitar sorpreses. També es va recomanar millorar la informació al web municipal.**

Des de la DIAC es van comprometre a avisar les persones que estaven arribant a aquest límit.

3. Sobre la resposta al ciutadà

En data 10 de novembre de 2025, el promotor de la queixa va rebre la resolució, des de l'adreça ajuntament.respon, en què li deien que ja l'havien informat de la limitació de les 104 peticions en data 27 d'octubre i se n'exposaven els motius.

Així mateix, se li facilitava informació sobre el web de participació ciutadana i també se li plantejava la possibilitat d'utilitzar altres canals habilitats per tal de consensuar les seves propostes amb la resta de la ciutadania.

Per tant, a partir del contingut de la resposta municipal facilitada al ciutadà observem se li havia facilitat informació sobre l'arribada al límit de 104 queixes de manera prèvia i que també se li havia facilitat informació addicional que li podia ser útil per continuar col·laborant amb la ciutat a través d'altres vies.

4. Sobre els drets de la ciutadania a comunicar-se amb l'Administració

Sens perjudici de les consideracions anteriors, convé recordar que una característica pròpia d'un estat democràtic és l'existència de drets i principis legals clarament favorables a la participació de la ciutadania en els afers públics, així com el fet que alguns d'aquests drets estiguin reconeguts amb el caràcter de drets fonamentals. En efecte, la Constitució espanyola, després de recordar el deure de tots els poders públics de facilitar la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social (article 9.2), consagra, amb el màxim nivell, el dret de la ciutadania a participar en els assumptes públics (article 23.1) i el dret de petició individual o col·lectiva (article 29).

La legislació ordinària també conté diverses previsions en el mateix sentit, com ara el dret de les persones a comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic (Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, article 13.a), el reconeixement dels principis de servei efectiu, proximitat i participació de la ciutadania com a principis generals de l'actuació administrativa (Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, article 3, i Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, article 31), o la insistència en el diàleg permanent, la participació i la col·laboració ciutadanes com a principis del govern obert (Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, article 65 i següents).

Lògicament, no hi ha drets absoluts i tots són susceptibles de diversos límits, especialment per fer possible que aquests mateixos drets puguin ser exercits per altres persones o col·lectius, com passa amb la regulació de les comunicacions de la ciutadania que es puguin considerar abusives o repetitives. Tanmateix, a la vista dels



drets en presència, aquests límits han de ser objecte d'una interpretació estricta o restrictiva.

D'altra banda, encara que sigui possible —o, fins i tot, necessari— limitar determinades prestacions públiques, i tot i que els serveis municipals han adreçat correctament el ciutadà cap a altres vies de participació, el cert és que algunes vies han quedat fora d'aquesta orientació, com ara el dret de petició, un dret fonamental desplegat amb escassos límits per la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre. El Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament exclou l'exercici del dret de petició de la regulació que dedica al sistema de suggeriments, incidències i queixes de la ciutadania sobre el funcionament dels serveis públics, però aquesta exclusió no significa, lògicament, que aquest dret no es pugui exercir.

Finalment, atès que el Reglament de participació ciutadana preveu que la regulació que fa del sistema de gestió d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments sigui concretada per un decret d'alcaldia, res no impedeix a l'Ajuntament revisar el nombre o la forma en què s'han limitat les comunicacions de la ciutadania.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no es detecta cap irregularitat en l'actuació municipal**.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior (i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana)** que, en els supòsits en què un/a ciutadà/ana superi el límit de 104 peticions, avisos o reclamacions efectuats mitjançant el sistema IRIS, els serveis municipals competents els recordin l'existència no únicament de les vies de participació existents sinó també la possibilitat d'exercir altres drets, com el dret fonamental de petició.

- **Suggerir a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior (i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana)** que analitzi la possibilitat de revisar les limitacions previstes actualment en el decret d'alcaldia regulador del sistema tant pel que fa al nombre màxim de comunicacions admissibles com pel que fa a la possibilitat que, una vegada superat aquest nombre, la ciutadania pugui posar fets en coneixement de l'Administració municipal, per a la seva consideració eventual i sense generar-li obligacions específiques d'atenció, tramitació o resposta.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.