



# RESOLUCIÓ

## Atenció a la ciutadania



**DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ**  
CIUTAT GARANTISTA

### ANTECEDENTS

#### Objecte de la queixa

El dia 19 de febrer de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'**obligatorietat de demanar cita prèvia** per ser atès a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania Monumental.

Considera que es tracta d'una mesura injustificada i desproporcionada, especialment tenint en compte que és una persona amb discapacitat. Exposa que aquesta exigència li genera indefensió i vulnera els drets de la ciutadania, especialment pel fet que altres administracions ja no mantenen aquest requisit des que va acabar la pandèmia de la covid-19 i que, a més, s'ha aprovat una normativa que prohibeix la cita prèvia obligatòria.

#### Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

L'11 de març de 2026 la Sindicatura es va adreçar a la [Direcció d'Informació i Atenció a la Ciutadania](#) per tal de conèixer l'organització del sistema de cita prèvia a les oficines d'atenció a la ciutadania.

#### Resposta dels òrgans afectats

El 14 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.



## CONSIDERACIONS

### 1. L'atenció a les oficines d'atenció a la ciutadania amb i sense cita prèvia

L'Ajuntament informa, en relació amb l'organització del sistema de cita prèvia a les oficines d'atenció a la ciutadania (OAC), que no té caràcter obligatori, però constitueix el sistema recomanat per oferir un millor servei a la ciutadania i es pot sol·licitar a través de l'Oficina Virtual de Tràmits, del telèfon 010 o a les mateixes OAC. El sistema permet adaptar les franges destinades als diversos grups de tràmits en funció de la demanda existent i és objecte de revisió i ajust continuus.

Paral·lelament a l'atenció amb cita prèvia, les OAC ofereixen atenció presencial sense cita prèvia durant tot l'horari d'obertura, en aquest cas per ordre d'arribada, si bé el temps d'espera depèn de l'atenció prioritària a les persones amb cita. Encara que la cita és recomanable, el consistori informa que no és necessària per a tràmits com la informació general, el lliurament de documents al registre adreçats a l'Ajuntament de Barcelona, la targeta rosa, l'alta al padró per naixement, la presentació de denúncies, tràmits preclusius que s'hagin de fer el darrer dia de termini o altres urgències degudament acreditades.

L'Ajuntament assenyala que, sempre que la càrrega de feina ho permet, també s'atén ciutadania sense cita, tot i que en moments d'alta afluència pot no ser possible garantir aquesta atenció.

Finalment, indica que **determinades gestions**, pel temps d'atenció que requereixen o pel seu grau d'especialització, **s'han de fer necessàriament amb cita prèvia**, com ara els tràmits del padró, d'obres, d'hisenda municipal i multes, l'entrada de documents al registre adreçats a altres administracions, l'àrea verda, animals de companyia, campanyes de presentació de sol·licituds, l'idCAT, el registre Gaudir+ i els tràmits específics de districte, com ara els plans de mobilitat.

### 2. El marc normatiu de la cita prèvia

En aquest context, la queixa presentada pel ciutadà es fonamenta en el marc normatiu vigent que regula l'ús de la cita prèvia en l'atenció administrativa. En concret, es basa en la modificació recent de la Llei 26/2010, de 13 de novembre, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPAPC), pel que fa a la redacció actual



de l'article 21.4, el qual estableix expressament que **la cita prèvia no pot ser obligatòria en cap cas** i només es pot establir amb la finalitat de millorar els serveis d'atenció presencial.

El preàmbul de la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de l'LRJPAPC justifica aquesta reforma assenyalant que té com a objectiu garantir el dret a una atenció adequada, el qual pot veure's vulnerat quan l'accés a l'Administració queda condicionat a mecanismes de gestió que, en determinades circumstàncies, dificulten o impedeixen l'exercici efectiu dels drets de la ciutadania, especialment en el cas de col·lectius vulnerables o afectats per la bretxa digital.

Per tot això, únicament es podria argumentar la legalitat de mantenir el caràcter obligatori de la cita prèvia per mitjà d'una interpretació clarament forçada de l'article 21.4 de la LRJPAPC, abans esmentat, orientada a deixar-lo sense contingut ni efectes. En efecte, com hem vist, aquest precepte afirma de forma taxativa que **"la cita prèvia no pot ser obligatòria en cap cas"** i afegeix, a continuació, que **"només es pot establir amb la finalitat de millorar els serveis d'atenció presencial"**. Ara bé, allò que es pot establir amb aquesta finalitat és la tècnica de la cita prèvia (amb caràcter voluntari), no la cita prèvia obligatòria, perquè **la cita prèvia, com diu la Llei, no pot tenir aquest caràcter obligatori "en cap cas"**.

En altres paraules, si apliquem els **criteris hermenèutics emprats tradicionalment per interpretar les normes**, recollits en l'article 3.1 del Codi civil espanyol, és evident que **tots**, des del criteri literal o gramatical (d'acord amb el qual s'analitza el sentit propi de les paraules) fins al sistemàtic (la norma no s'interpreta aïlladament, sinó com a part del conjunt de l'ordenament jurídic), l'històric (es té en compte els antecedents històrics i legislatius de la norma), el sociològic (s'adapta la interpretació a la realitat social i les necessitats del temps en què s'aplica la norma) i, en particular, el teleològic (atendre fonamentalment a l'esperit i la finalitat o objectiu que persegueix la llei), per al qual es va crear la llei, **porten a la conclusió que avançàvem**: la llei ha prohibit la cita prèvia amb caràcter obligatori i admet, en canvi, que s'estableixi amb caràcter voluntari amb la finalitat de millorar els serveis d'atenció presencial.

Si es revisen els antecedents legislatius i els treballs preparatoris de la proposta de modificació de la LRJPAPC, es poden identificar diverses manifestacions dels grups parlamentaris que van participar en la seva tramitació, les quals no fan sinó corroborar aquesta conclusió. En aquest sentit, es transcriuen tot seguit algunes de les intervencions produïdes en el debat i la votació de la proposta de tramitació ([Diari de Sessions del Parlament de Catalunya, Sessió 33, primera reunió, dimecres 22 d'octubre de 2025](#)).

Grup Parlamentari Socialistes i Units per Avançar (grup proponent): **"Una de les mesures més importants és l'eliminació de la cita prèvia obligatòria.** La cita prèvia pot ser útil. Pot ser útil i va ser molt útil en un moment determinat de l'època covid, però



no es pot convertir en un mur. Hi ha persones grans amb la bretxa digital que no poden demanar hora per internet, que no en saben o que necessiten parlar amb algú i necessiten poder ser atesos al moment. Amb aquesta reforma tothom podrà ser atès presencialment, sense traves digitals ni burocràtiques. És un gran canvi d'impacte social. És recuperar la proximitat i la dignitat en el tracte de l'Administració.”

Grup Parlamentari Comuns (grup proponent): “Aquesta llei diu clarament: «**La cita prèvia no pot ser obligatòria**»; ha de ser un dret de la ciutadania.» La cita prèvia pot ser una eina útil per millorar l'atenció, però mai pot ser un filtre per excloure a ningú.”

Grup Parlamentari de Junts per Catalunya: “Valorem, per tant, **avenços com la fi de l'exigència de la cita prèvia** –i, de fet, molta gent des de casa deu pensar: «Per fi! Ja era hora!»– o el dret a una atenció comprensible i respectuosa.”

Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya: “És cert que la cita prèvia és una cita que pot desaparèixer demà sense necessitat legislativa. Nosaltres **veiem favorablement que es consideri la cita prèvia com una opció, no com una obligació**.

Aquesta obligació impedeix que molts ciutadans es puguin relacionar amb l'Administració amb la celeritat que requereix. I aquesta cita prèvia com un requisit que moltes administracions estan fent avui en dia establert el que està fent és limitar l'accés als serveis públics als ciutadans i fins i tot a prestacions.

Per tant, per nosaltres la cita prèvia és una opció i no una obligació. I **estem d'acord amb que la cita prèvia no sigui en cap cas obligatòria.**”

Grup Parlamentari de VOX en Cataluña: “**Estamos de acuerdo con que toda persona tiene derecho a ser atendida presencialmente sin necesidad de cita previa.** El abuso de la cita previa sigue siendo hoy una triste realidad.”

Així mateix, al llarg d'aquests darrers anys i en diverses ocasions aquesta Sindicatura s'ha pronunciat sobre aquesta qüestió i ha qüestionat l'obligació d'obtenir cita prèvia per relacionar-se amb l'Ajuntament. Aquest sistema va agafar força a partir de la pandèmia de la covid-19, durant la qual va tenir un sentit en el context de les restriccions en el contacte social. El desembre de 2020, davant la consolidació de la cita prèvia per a la realització de tràmits al consistori, aquesta institució va elaborar un dictamen sobre l'afectació als drets que aquesta pràctica pot comportar.

Una de les conclusions principals de l'estudi fa referència a l'article 1.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que estableix que només mitjançant una norma amb rang de llei es poden imposar tràmits addicionals o diferents dels previstos en aquesta llei. En aquest sentit, no hi ha cap norma,



ni local ni autonòmica ni estatal, amb rang de llei que estableixi l'obligació de la ciutadania de sol·licitar cita prèvia per poder presentar sol·licituds o dur a terme tràmits davant l'Administració. A més, el nou redactat de la llei, arran de la reforma del 2025, prohibeix expressament establir la cita prèvia amb caràcter obligatori.

D'acord amb el que s'ha exposat, **l'Ajuntament pot oferir a la ciutadania la possibilitat voluntària de sol·licitar cita prèvia** com a eina d'organització dels serveis i de millora de l'atenció, en coherència amb els principis de bona administració i de personalització dels serveis públics. Ara bé, aquesta opció no pot, en cap cas, esdevenir un requisit previ ni una limitació per a l'exercici dels drets de la ciutadania.

En conseqüència, **la imposició de la cita prèvia obligatòria** per fer les gestions enumerades per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (padró, obres, hisenda municipal i sancions, presentació de documents al registre adreçats a altres administracions, l'àrea verda, animals de companyia, campanyes de sol·licituds, l'idCAT, el registre Gaudir+ o els tràmits específics de districte, com ara els plans de mobilitat) **no té cobertura legal i vulnera el marc normatiu vigent**, atès que introdueix un requisit no previst per la llei i restringeix indegudament el dret de la ciutadania a relacionar-se amb l'Administració.

## DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Direcció d'Informació i Atenció a la Ciutadania no ha estat ajustada a dret i pot millorar pel que fa a l'exigència de la cita prèvia obligatòria per dur terme determinades gestions a les oficines d'atenció a la ciutadania.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recordar a la Direcció d'Informació i Atenció a la Ciutadania** que la cita prèvia no pot ser obligatòria en cap cas i només es pot establir amb la finalitat de millorar els serveis d'atenció presencial.
- **Recomanar a la Direcció d'Informació i Atenció a la Ciutadania** que deixi d'exigir l'obtenció de cita prèvia per dur a terme gestions davant de les oficines d'atenció a la ciutadania.



Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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 Crear unes institucions eficaçes, responsables i transparents a tots els nivells.