



RESOLUCIÓ

Gestió i recaptació



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 7 de març de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en relació amb la manca de resolució del recurs d'alçada interposat l'1 de juliol de 2025 contra la resolució desestimàtoria dictada per l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona referent a la sol·licitud de rectificació i devolució de la plusvàlua.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, en data 16 de març de 2026, la Sindicatura de Greuges va donar-ne trasllat al Consell Tributari, en compliment de l'article 14.1 del Reglament Orgànic del Consell Tributari aprovat pel Plenari del Consell Municipal, en sessió de data 29 de juny de 2012, el qual disposa que les queixes dirigides a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en matèria tributària s'han de reenviar al Consell, que donarà compte de la resolució d'aquestes queixes a la Sindicatura.

El 13 de febrer de 2025 el Consell Tributari de Barcelona i la Sindicatura de Greuges de Barcelona van signar un protocol de col·laboració amb l'objectiu de millorar l'atenció a la ciutadania i optimitzar la gestió de les queixes en l'àmbit tributari.

El Consell Tributari és l'òrgan especialitzat en matèria de gestió, recaptació, inspecció i revisió dels ingressos de dret públic, tal com regula l'article 47 de la Llei 1/2006, de 13 de març, de règim especial del municipi de Barcelona.



Proposta del Consell Tributari

El Consell Tributari, en la sessió celebrada el 28 d'abril de 2026, va resoldre la queixa presentada pel ciutadà.

I en data 5 de maig de 2026 el Consell Tributari va notificar al ciutadà promotor de la queixa l'acord adoptat.

CONSIDERACIONS

1. El Consell Tributari

Tal com s'ha assenyalat, el Consell Tributari és l'òrgan competent per resoldre les queixes en matèria tributària que s'hagin adreçat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

Una de les seves finalitats és garantir una resolució imparcial i ajustada a dret dels recursos interposats per la ciutadania i per les entitats en assumptes de la seva competència. El Consell actua amb criteris d'independència tècnica, objectivitat, celeritat i gratuïtat, i els seus informes i dictàmens no tenen caràcter vinculant.

Per tant, en la mesura que es tracta de l'òrgan especialitzat en matèria de gestió, recaptació, inspecció i revisió dels ingressos de dret públic, **no correspon a aquesta Sindicatura fer cap pronunciament respecte del fons de la qüestió plantejada.**

2. El dret a una bona administració

La missió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona és la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona i, d'acord amb el que estableix l'article 38.2 de la Carta municipal de Barcelona, també de totes aquelles persones que es trobin a la ciutat, encara que no en siguin residents, especialment pel que fa als drets i llibertats enumerats en la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat.

Per tant, la Sindicatura de Greuges exerceix les seves funcions a fi que es faci realitat el dret a una bona administració, consagrat avui en l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i en l'article 41 de la Carta europea de drets fonamentals.

Convé recordar que el dret de la ciutadania a una bona administració va més enllà del respecte estricte de la legalitat. Es tracta d'un conjunt de bones pràctiques obligatòries per a



l'Administració que inclou valors, principis i regles d'actuació que els poders públics han de respectar sempre en les seves relacions amb la ciutadania.

La Sindicatura de Greuges té, doncs, una relació estreta amb el dret a una bona administració, en la mesura que pot supervisar pràctiques administratives com els casos de mal funcionament o de **demores injustificades**, com ha passat en aquest cas.

No podem oblidar que **la bona administració com a dret i principi** està recollida implícitament en la Constitució espanyola, en el seu articulat; principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit. Així, l'STS de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible: "[...] una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet que així ho exigeix **el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment al contribuent**". També l'STS de data 28 de maig de 2020 afirma: "[...] **el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius**, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional (articles 9.1; 9.3; 103.1 i 106 CE), **i la seva inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració**, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni [sic] en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada".

En resum, **els principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics, també recollits en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, indica que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.



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 l'Institut Municipal d'Hisenda no ha estat eficaç a l'hora de preservar el dret a una bona administració del ciutadà promotor de la queixa.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que vetlli per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració i a rebre una resposta expressa dins els terminis establerts per la normativa.

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 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.