



RESOLUCIÓ

Atenció a la ciutadania



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 23 d'octubre de 2025 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la manca de resposta a la denúncia formulada el 26 de setembre de 2024 per unes obres que s'estaven executant al carrer de Tenerife, presumptament sense llicència o no ajustades a la llicència concedida, una denúncia que va reiterar el 12 de desembre de 2024.

Davant la manca de resposta, el 7 de juliol de 2025 va sol·licitar, entre altres qüestions, l'obertura d'un expedient d'inspecció tècnica i urbanística per revisar les actuacions fetes a l'obra, així com ser informada del resultat de les actuacions derivades de les seves reclamacions.

Posteriorment, el 5 d'agost de 2025 va demanar tenir vista de l'expedient i mantenir una reunió presencial amb un tècnic/a del Districte amb la finalitat de conèixer les actuacions que s'estaven duent a terme.

Finalment, el 16 de setembre de 2025 se li va remetre per correu electrònic una còpia de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística, sense fer cap referència a la reunió presencial sol·licitada prèviament.

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](#).



El dia 30 d'octubre de 2025 la Sindicatura es va adreçar a la [Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

[Resposta dels òrgans afectats](#)

El dia 5 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

[1. Retard en la informació i manca de completesa](#)

L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la [Sindicatura de Greuges de Barcelona](#) la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, [incompleix el deure de col·laboració](#) establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, [es recorda a la Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura](#) per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol posar de manifest que l'informe de resposta tramès per l'Ajuntament no incorpora la informació rellevant necessària per dur a terme una anàlisi completa del cas. En concret, no hi consta cap pronunciament sobre si s'ha donat resposta a les instàncies presentades per la persona interessada ni sobre les raons per les quals no s'ha concertat la cita presencial sol·licitada amb un tècnic/a del Departament de Llicències i Inspecció per aclarir els dubtes plantejats ni, tampoc, si estava previst fer-ho.

Aquesta manca d'informació dificulta valorar adequadament l'actuació administrativa i determinar si s'han atès de manera correcta les sol·licituds formulades per la ciutadana, així com verificar si s'han respectat els principis de transparència, bona administració i dret a una resposta motivada, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a la [Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó l'obligació dels òrgans municipals](#), d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.



2. La condició de persona interessada en el procediment

El Districte informa que, d'acord amb l'article 4.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) **es considera que la ciutadana promotora de la queixa té la condició de persona interessada** en l'expedient, atès que va presentar la denúncia que va donar lloc a la incoació de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística. Posteriorment, la ciutadana ha fet diverses sol·licituds d'informació i, a més, resideix en una finca propera potencialment afectada per les obres objecte d'actuació.

Així mateix, el Districte assenyala que aquesta condició d'interessada no només deriva de les circumstàncies descrites, sinó que també se li ha reconegut de manera tàcita en la pràctica administrativa. En aquest sentit, consta que la ciutadana ha rebut atenció telefònica en diverses ocasions en relació amb l'expedient, que en data 16 de setembre de 2025 se li va facilitar l'accés al contingut (se li va enviar la còpia per correu electrònic) i que, fins i tot, se l'ha emplaçat formalment com a interessada en el marc del procediment contenciós administratiu iniciat pel titular de l'expedient.

En conseqüència, el Districte conclou que, tant per les circumstàncies objectives que concorren en el cas com per les actuacions dutes a terme, s'ha de considerar que la ciutadana ostenta la condició de persona interessada i que aquesta ha estat, de fet, reconeguda en la pràctica administrativa duta a terme al llarg de la tramitació.

La Sindicatura discrepa de la valoració efectuada pel Districte, atès que, si bé ara se li reconeix la condició de persona interessada i es fa referència a un reconeixement tàcit a través d'algunes actuacions puntuals, no consta que des de l'inici del procediment se li hagin reconegut, d'una manera efectiva, els drets inherents a aquesta condició.

En particular, no s'acredita que s'hagin respectat plenament els drets d'informació, participació i obtenció de resposta que li corresponen com a interessada (art. 53 LPACAP), la qual cosa evidencia una aplicació incompleta d'aquest reconeixement i una atenció administrativa que no s'ajusta plenament als estàndards de bona administració.

En aquest sentit, es constata que la ciutadana va presentar una primera petició en data 26 de setembre de 2024 i que va reiterar-la el 12 de desembre de 2024, sense obtenir-hi resposta.

Posteriorment, en data 7 de juliol de 2025 va sol·licitar, entre altres qüestions, l'obertura d'un expedient d'inspecció tècnica i urbanística per revisar les intervencions fetes i ser informada del resultat de les actuacions derivades de les seves reclamacions, novament sense que hi consti una resposta expressa.



Igualment, el 5 d'agost de 2025 va demanar vista de l'expedient i la celebració d'una reunió presencial amb personal tècnic del Districte per conèixer-ne l'estat i les actuacions en curs.

Aquesta successió de sol·licituds no ateses o no resoltes de manera formal posa de manifest que, malgrat el reconeixement posterior de la seva condició d'interessada, **no se li han garantit, d'una manera efectiva, els drets que aquesta condició comporta** des de l'inici de les seves actuacions.

3. La manca de resposta a les instàncies presentades

Dos dels elements centrals de la relació administrativa són el dret de la ciutadania a obtenir una resposta expressa i motivada a les seves sol·licituds, i el dret a conèixer les decisions administratives i la seva motivació (articles 21 i 53.1 LPACAP).

En el cas analitzat, ja s'ha indicat que el Districte no ha informat la Sindicatura si ha donat, o no, resposta escrita a les instàncies presentades per la ciutadana i, atès que aquesta manifesta que no ha rebut cap contestació, cal deduir que les instàncies no han estat resoltes de manera expressa.

Aquesta manca de resposta no només és contrària als estàndards exigibles de qualitat del servei públic, ja que genera una situació d'incertesa i desconfiança en la ciutadania, que pot percebre una manca d'atenció, de diligència i de consideració als seus drets, sinó que també **vulnera el dret a una bona administració**. Aquest dret comporta, entre altres coses, que les persones rebin una resposta en un termini raonable i que hi hagi una actuació clara i orientada a facilitar la comprensió de les decisions que les afecten. Així mateix, implica una manera d'actuar basada en la proximitat, la transparència i la voluntat real de servei, elements que **la Sindicatura considera que no s'han vist plenament garantits** en el cas analitzat.

4. La manca d'atenció presencial

Pel que fa a l'atenció presencial, en data 5 d'agost de 2025 la ciutadana va sol·licitar al Departament de Llicències i Inspecció del Districte poder mantenir una reunió per conèixer l'estat de l'expedient i les actuacions en curs.

Posteriorment, en data 16 de setembre de 2025 se li va facilitar l'accés a l'expedient per correu electrònic, fet que dona compliment formal al dret d'accés a la informació. Tanmateix, cal tenir en compte que la ciutadana no té per què conèixer la normativa aplicable ni el llenguatge tècnic utilitzat en aquest tipus de documentació.



Precisament per aquest motiu, havia sol·licitat expressament poder mantenir una reunió amb una persona tècnica responsable, amb la finalitat de rebre una explicació clara i entenedora de la situació, una petició que no consta que hagi estat atesa.

Aquesta situació afecta directament el dret de la ciutadania a relacionar-se amb l'Administració d'una manera efectiva i accessible, reconegut en l'article 21 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat). En la mateixa línia, la Carta de serveis dels districtes estableix el compromís d'oferir un tracte personalitzat a la ciutadania, així com de facilitar respostes clares, detallades i entenedores.

La manca d'aquesta atenció presencial, especialment en un cas amb un cert grau de complexitat, posa de manifest una aplicació insuficient d'aquests principis i una manca de proximitat. Això pot afectar negativament la confiança de la ciutadana en la institució, dificultar la comprensió de les actuacions i limitar l'exercici efectiu dels seus drets, motiu pel qual [la valoració de la Sindicatura en aquest àmbit ha de ser negativa](#) des del punt de vista de la qualitat del servei públic.

5. Els principis de bona administració i bon govern

En aquest punt convé recordar que els articles 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, 13 LPACAP i 22 LRJPCat reconeixen drets i principis estretament vinculats a la bona administració, com la bona fe, la confiança legítima, la participació o el servei efectiu a la ciutadania.

En el mateix sentit, l'article 58 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix com a principi general que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat reconeguts, amb caràcter general, per la legislació de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya i, específicament, per les lleis reguladores de les diverses activitats públiques.

La llei, en el preàmbul, exposa que el concepte de bon govern també es projecta sobre els requeriments objectius que s'han de donar perquè l'activitat pública es porti a terme en les millors condicions i **garanteixi uns serveis públics de qualitat**. L'article 2.d defineix el bon govern com els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de rendició de comptes.



El **principi de bona administració inclou el deure de l'Administració** de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que aquesta adreci a l'Administració. Així també ho estableixen l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 53 LPACAP que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com demostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

[...] **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.

Els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti 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, esmenta, en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, 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 del Districte d'Horta-Guinardó no ha estat eficaç en termes de servei públic, informació i atenció a la ciutadana promotora de la queixa.**



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

- **Advertir al Districte d'Horta-Guinardó** de l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.
- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que vetlli per reconèixer formalment i des de l'inici la condició de persona interessada i que garanteixi, d'una manera efectiva, els drets inherents a aquesta condició.
- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que vetlli per donar resposta expressa a les instàncies presentades per la ciutadania i que, en casos complexos, faciliti una atenció tècnica directa amb explicacions clares i entenedores.

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"**.