



RESOLUCIÓ

Llicències d'obres



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 23 de febrer de 2026 la ciutadana, en qualitat d'administradora de la Comunitat de Propietaris i Propietàries (CPP) d'una finca del carrer de Can Ros, va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura pel retard del Districte de Sant Andreu a tramitar una llicència d'obres per a la instal·lació d'un ascensor a la finca esmentada.

En data 19 de maig de 2025 va presentar un escrit sol·licitant un informe previ d'ascensors. En data 22 de maig de 2025 es va notificar a la CPP la suspensió temporal de terminis per la necessitat de sol·licitar informes complementaris a altres serveis.

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 11 de març de 2026 la Sindicatura es va adreçar a [la Regidoria del Districte de Sant Andreu](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 27 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. La tramitació feta per la CPP en data 19 de maig de 2025



El Districte ha informat aquesta Sindicatura que, en primer lloc, cal aclarir que no consta presentada cap sol·licitud de llicència d'obres ni cap comunicació prèvia d'obres per instal·lar un ascensor a la finca situada al carrer de Can Ros.

La tramitació iniciada el dia 19 de maig de 2025 correspon exclusivament a una [sol·licitud d'informe previ d'ascensors](#), presentada mitjançant una instància, que constitueix el tràmit previ habitual en els supòsits en què la proposta inicial no s'ajusta als criteris tècnics establerts.

En aquest context, la Sindicatura considera necessari aclarir que l'informe previ d'ascensors no és una llicència d'obres ni una autorització definitiva, sinó un tràmit previ i obligatori en determinats casos a la ciutat de Barcelona, imprescindible abans de poder iniciar formalment la tramitació d'una llicència o comunicació d'obres.

Aquest informe té com a finalitat verificar que la proposta d'instal·lació d'un ascensor en un edifici existent compleixi la normativa d'accessibilitat i els criteris tècnics municipals aplicables, amb caràcter previ a la continuació del procediment administratiu. Només quan ja s'ha emès aquest informe es pot avançar en la tramitació mitjançant l'Informe d'idoneïtat tècnica i, si escau, amb la sol·licitud corresponent de llicència o comunicació d'obres.

Així mateix, cal tenir en compte que la valoració d'aquest informe no depèn exclusivament del Districte, sinó que correspon a un òrgan tècnic municipal de caràcter col·legiat, concretament, a la Comissió Interdepartamental d'Ascensors (d'ara endavant, CIA).

En conseqüència, mentre aquest informe previ no s'emeti, no es pot considerar iniciada formalment la tramitació d'una llicència d'obres ni adoptar una decisió urbanística definitiva sobre la instal·lació de l'ascensor.

[2. Actuacions efectuades pel Districte des del 19 de maig de 2025](#)

El dia 9 de maig de 2025 la ciutadana promotora de la queixa va presentar una instància sol·licitant l'emissió de l'informe previ necessari per a les obres d'instal·lació d'un ascensor.

Aquesta sol·licitud va donar lloc, el 13 de juny de 2025, a l'alta de l'expedient d'informe previ d'ascensor.

Un cop revisada la documentació aportada, el 26 de juny de 2025, es va constatar que la proposta presentada no s'ajustava als criteris tècnics municipals vigents ni tampoc al Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya. Per aquest motiu, l'expedient es va traslladar a la CIA perquè el valorés, atès que es tracta de



l'òrgan tècnic competent en aquests supòsits i que actua amb caràcter central, sense dependència funcional del Districte.

La CIA va celebrar sessions els dies 8 i 15 de juliol de 2025. En data 18 de juliol de 2025 es va emetre l'acta corresponent, en la qual es feia constar que la proposta relativa a la finca del carrer de Can Ros, restava pendent d'una valoració definitiva.

Atesa l'absència de resolució, el 5 de febrer de 2026 el Districte va fer una reclamació per correu electrònic adreçada a la CIA per tal d'obtenir una valoració definitiva de la proposta, i va reiterar aquesta reclamació telefònicament el 16 de febrer de 2026. Finalment, el 18 de febrer de 2026 es va rebre una comunicació per correu electrònic en què s'informava que la proposta s'hauria de resoldre desfavorablement, si bé la decisió restava pendent que s'incorporés un nou membre a la Comissió, fet previst per al dia 2 de març de 2026.

El Districte informa que, en aquest cas, no ha estat necessari sol·licitar informes complementaris a altres serveis municipals. La suspensió dels terminis de tramitació [respon a la necessitat de sotmetre la proposta a la valoració de la CIA](#), com a òrgan col·legiat competent per emetre l'informe previ en els supòsits en què la solució plantejada no s'adequa als criteris normatius vigents.

En data 26 d'abril de 2026 l'expedient continuava pendent de rebre l'acta definitiva de la CIA amb la valoració final sobre la proposta d'instal·lació de l'ascensor a la finca del carrer de Can Ros Segons informa el Districte, tan aviat com es disposi d'aquesta acta es reprendrà la tramitació corresponent i es comunicarà el resultat a la persona interessada.

3. Actuació del Districte i funcionament del procediment

De l'anàlisi del conjunt d'actuacions practicades se'n desprèn que el Districte ha actuat amb una diligència adequada dins del seu àmbit competencial, tant en detectar la manca d'adequació tècnica de la proposta presentada com en derivar-la correctament a la CIA.

Així mateix, el Districte ha dut a terme les gestions oportunes per impulsar la resolució de l'expedient, mitjançant actuacions reiterades d'insistència davant la CIA, tant per via electrònica com telefònica, amb la finalitat d'agilitzar-ne la tramitació dins de les possibilitats inherents al procediment.

No obstant això, malgrat aquesta actuació diligent, el resultat material del procediment encara no s'ha produït, atès que l'expedient està bloquejat per causes alienes al Districte.

La Sindicatura de Greuges ha posat de manifest en nombroses ocasions la sobrecàrrega de treball que afecta diversos serveis municipals i que dificulta el compliment estricte dels



terminis legals. Per aquest motiu, ha recomanat reiteradament al consistori que adopti mesures organitzatives i els doti de recursos suficients amb l'objectiu d'agilitzar la tramitació dels expedients i garantir els principis d'eficàcia, eficiència i economia procedimental.

Tanmateix, des de la sol·licitud de l'informe previ **ha transcorregut gairebé un any sense que s'hagi dictat resolució**. Aquest termini no només resulta excessiu, sinó també evitable, fins i tot en un context de càrrega de treball elevada. Això posa en evidència les limitacions que es poden produir a la pràctica quan la resolució d'un expedient queda condicionada al funcionament d'òrgans col·legiats centrals, els terminis de resposta dels quals no sempre permeten una resolució àgil. Aquesta situació pot afectar negativament els drets i les expectatives legítimes de la ciutadania.

Finalment, cal assenyalar que aquesta situació incideix directament en el **dret de la ciutadania a una bona administració**, especialment pel que fa al dret a obtenir una resolució en un termini raonable.

4. 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 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (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 LRJPCat 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 de Sant Andreu ha estat formalment correcta, però no plenament eficaç ni respectuosa amb el principi de bona administració quant al termini de resolució.**



Per tot això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** que s'informi les persones interessades d'una manera clara, periòdica i entenedora sobre l'estat de tramitació dels expedients condicionats a valoracions externes, amb la finalitat de reforçar la transparència, la confiança legítima i el dret a una bona administració.
- **Suggerir a la Gerència d'Urbanisme** que s'adoptin les mesures organitzatives i de gestió necessàries per garantir que la Comissió Interdepartamental d'Ascensors emeti els informes previs dins de terminis raonables per evitar dilacions indegudes en la tramitació dels expedients i assegurar el dret de la ciutadania a una bona administració.

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"**.