



RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRETS LINGÜÍSTICS
CIUTAT DIVERSA



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 20 de febrer de 2026 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per una presumpta vulneració dels seus drets lingüístics durant l'actuació d'un agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB). Aquest es va adreçar reiteradament a ell en castellà, malgrat que s'expressava en català. Considera que aquesta actuació vulnera el seu dret a ser atès en la llengua que esculli.

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 4 de març de 2026 la Sindicatura es va adreçar a la [Tercera Tinència de Prevenió, Seguretat, Convivència i Règim Interior](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 23 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

Davant la queixa formulada pel ciutadà relativa a una presumpta vulneració dels seus drets lingüístics durant una actuació de la GUB, l'Àrea de Prevenió, Seguretat, Convivència i Règim Interior informa que, si un ciutadà sol·licita ser atès en català o si l'agent identifica que aquesta és la llengua de l'interlocutor, té l'obligació d'atendre'l en català. Així mateix, si un ciutadà considera que els seus drets lingüístics han estat vulnerats, pot sol·licitar el número de placa de l'agent i presentar una queixa formal a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament o a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.



També indiquen que els agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) han d'acreditar un nivell B2 de català per accedir al cos, un requisit que garanteix que disposin de la capacitat comunicativa necessària per atendre la ciutadania en català.

En els casos en què es presenta una queixa per una possible vulneració de drets lingüístics, la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) obre una informació reservada. Si es confirma la incidència, la GUB disposa de diversos mecanismes que poden anar des d'una correcció deontològica fins a la imposició d'una sanció disciplinària, d'acord amb el que estableixen la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals, i el Decret 179/2015, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament del procediment del règim disciplinari aplicable als cossos de policia local de Catalunya.

L'Ajuntament informa que, si la incidència no es considera una falta disciplinària però evidencia una manca de competència, la GUB obre un procediment intern de revisió amb l'agent per analitzar amb rigor els fets exposats, revisar si l'actuació es va ajustar als protocols de comunicació i d'atenció a la ciutadania, i valorar com es va dur a terme la intervenció.

En els darrers anys, la UDAI ha obert informacions reservades per tres actuacions relacionades amb els drets lingüístics: una l'any 2023, una l'any 2025 i una altra l'any 2026. En els tres casos, la UDAI ha resolt l'incident mitjançant una reunió deontològica amb l'agent implicat, amb l'objectiu de recordar-li els protocols de tracte amb la ciutadania i revisar la normativa relativa als drets lingüístics.

Pel que fa a la queixa que ens ocupa, no es disposa del número d'identificació de l'agent de la Guàrdia Urbana, motiu pel qual no s'ha pogut tramitar formalment la queixa perquè la UDAI en pugui valorar l'actuació. No obstant això, aquesta no és la primera queixa rebuda a la Sindicatura relativa a la manca d'ús del català per part d'agents de la Guàrdia Urbana, i també s'ha pogut constatar que és habitual la redacció de diligències i informes en castellà.

En matèria de règim lingüístic, l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que el català és la llengua pròpia de Catalunya i que ha de ser la llengua d'ús normal de les administracions públiques. Aquesta previsió es desplega en la Llei 1/1998 de política lingüística, que reforça el paper del català com a llengua de les institucions catalanes, incloses les administracions locals, i estableix que s'ha d'emprar en les actuacions internes i en les relacions entre administracions. Igualment, s'ha d'utilitzar amb caràcter general en les comunicacions i notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents, sens perjudici del dret de la ciutadania a rebre-les en castellà si així ho sol·licita (articles 2 i 9).



A escala municipal, el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona referma aquest compromís i estableix que el català és la llengua oficial i d'ús normal de l'Ajuntament tant en les relacions internes com en els procediments administratius i les comunicacions amb la ciutadania. L'article 7 d'aquest Reglament disposa que, en les comunicacions administratives orals, el personal de l'Ajuntament de Barcelona ha d'emprar la llengua catalana, llevat que la persona interessada sol·liciti ser atesa en castellà.

Tenint en compte la normativa esmentada, aquesta Sindicatura recorda als agents de la GUB l'obligació d'emprar el català com a llengua oficial i d'ús normal en les seves actuacions, així com de respectar els drets lingüístics de la ciutadania i d'adreçar-s'hi en la llengua oficial que aquesta triï. Per garantir el compliment efectiu d'aquesta obligació, es recomana impulsar accions orientades a fomentar l'ús del català i a reforçar-ne el coneixement dins del cos.

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 Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior](#) pot millorar pel que fa a l'ús del català en les seves actuacions.

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

- [Recordar a la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior](#) que els agents de la GUB tenen l'obligació d'emprar el català com a llengua oficial i d'ús normal en les seves actuacions, així com de respectar els drets lingüístics de la ciutadania i d'adreçar-s'hi en la llengua oficial que aquesta triï.
- [Recomanar a la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior](#) que impulsi accions orientades a fomentar l'ús del català i a reforçar-ne el coneixement dins del cos de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

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.