



RESOLUCIÓ

Atenció a la ciutadania



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 21 d'abril de 2026, el ciutadà va presentar davant aquesta Sindicatura una queixa relativa a la manca d'atenció directa i d'informació per part del Districte de Sant Martí quan va sol·licitar orientació per interposar un recurs d'alçada contra una resolució municipal, així com en relació amb la imposició d'una multa coercitiva en el marc d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística, incoat contra una comunitat de propietaris i propietàries (d'ara endavant, CP) del carrer de Lope de Vega.

Aquesta mesura es va adoptar tot i que la CP havia procedit de manera immediata a implementar totes les actuacions necessàries per prevenir els riscos derivats de l'estat de l'immoble.

En data 25 de març de 2026 l'administrador de finques de la CP, en nom i representació d'aquesta, va interposar un recurs d'alçada contra la resolució per la qual s'imposava la multa coercitiva.

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

Resposta dels òrgans afectats

El dia 7 de juliol de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, així com una còpia de l'expedient administratiu.



CONSIDERACIONS

1. La manca d'atenció personalitzada

La queixa formulada pel ciutadà no se centra tant en la possibilitat formal d'interposar un recurs administratiu com en la **manca d'atenció personalitzada i d'orientació directa** per part del Districte davant una resolució administrativa que afectava la seva CP.

En aquest context, el 18 de març de 2026 el ciutadà va sol·licitar expressament una **cita telemàtica** amb personal tècnic del Departament de Llicències i Inspecció amb la finalitat de rebre orientació sobre les vies d'impugnació d'una multa coercitiva imposada en el marc de l'expedient.

Tanmateix, no va ser fins al 17 d'abril de 2026, gairebé un mes després de la presentació de la seva petició, que va rebre una comunicació en què únicament se l'informava que la seva sol·licitud estava en estudi. Posteriorment, el 20 d'abril de 2026, se li va donar resposta mitjançant un escrit de contingut genèric que es limitava a facilitar enllaços als tràmits telemàtics relacionats amb expedients de disciplina urbanística i als canals de registre habilitats per l'Ajuntament.

Aquesta resposta no donava una contestació efectiva a la qüestió plantejada **ni atenia la petició específica de mantenir una interlocució amb el personal tècnic competent**. De fet, en cap moment no es va informar la persona interessada sobre la possibilitat de demanar una cita prèvia amb el Departament de Llicències i Inspecció ni sobre les vies disponibles per obtenir assessorament o orientació específica en relació amb el seu cas concret.

A criteri d'aquesta Sindicatura, és difícilment justificable que transcorregués gairebé un mes per comunicar al ciutadà que la seva sol·licitud estava sent analitzada i que, finalment, la resposta facilitada es limités a reproduir informació genèrica i fàcilment accessible a través dels canals municipals. Aquesta actuació és insuficient des de la perspectiva del dret a una bona administració, atès que no proporciona una resposta adequada, individualitzada i coherent amb l'objecte real de la consulta formulada.

El Districte assenyala que, amb independència de les consultes efectuades a través del sistema IRIS, l'administrador de la CP va presentar, el 25 de març de 2026, un recurs d'alçada que va ser incorporat a l'expedient administratiu i tramitat d'acord amb el procediment establert.



Certament, de la informació facilitada no se'n desprèn que l'Administració hagi impedit o dificultat l'exercici dels drets d'al·legació o de recurs de les persones interessades. Ara bé, aquesta circumstància no dona resposta a la qüestió plantejada en la queixa.

En efecte, la reclamació no qüestionava l'existència dels canals formals per presentar recursos ni la possibilitat efectiva d'utilitzar-los, sinó la manca d'acompanyament administratiu davant una consulta concreta vinculada a un expedient específic. El fet que la CP acabés interposant el recurs d'alçada corresponent no desvirtua, per si sol, la possible insuficiència de l'atenció prestada.

En aquest sentit, l'informe municipal mateix reconeix que no consta cap reunió presencial, entrevista tècnica ni atenció telefònica individualitzada relacionada amb aquesta qüestió. Lluny de reforçar la posició municipal, aquesta circumstància posa de manifest el dèficit d'atenció denunciat pel promotor de la queixa. L'Ajuntament acredita haver informat sobre els tràmits disponibles, però no acredita haver intentat oferir una resposta adaptada a les circumstàncies particulars exposades.

Cal recordar que la funció dels serveis municipals d'atenció a la ciutadania no s'esgota en la simple indicació dels canals de tramitació existents. D'acord amb els principis de bona administració, aquests serveis també han de contribuir a facilitar la comprensió dels procediments administratius, a proporcionar una orientació adequada i a garantir una interlocució efectiva amb la ciutadania.

En conseqüència, si bé **no s'aprecia cap vulneració del dret de defensa ni del dret d'accés als recursos administratius, aquesta Sindicatura considera que l'actuació municipal era susceptible de millora pel que fa a la qualitat de l'atenció dispensada, la diligència en la resposta i l'aplicació efectiva dels principis de proximitat, eficàcia i bona administració.**

2. L'expedient de protecció de la legalitat urbanística i la multa coercitiva

De l'examen de la documentació incorporada a l'expedient administratiu se'n desprèn que el procediment té l'origen en una intervenció del servei de Bombers feta el 10 de març de 2025, arran del despeniment parcial de formigó de la façana de la finca. Tant l'informe emès per Bombers com l'informe posterior d'inspecció municipal posen de manifest l'existència de patologies constructives a la façana i la necessitat d'adoptar mesures de protecció i de reparació, circumstàncies que van justificar la incoació de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística.

També consta acreditat que la CP va reaccionar davant aquesta situació adoptant diverses mesures preventives i de seguretat. En concret, va encarregar treballs de protecció, va



tramitar una actuació d'urgència per a la instal·lació de xarxes de seguretat i, en data 16 d'abril de 2025, va presentar al·legacions a l'expedient informant de les actuacions ja fetes. Així mateix, la documentació aportada evidència l'encàrrec d'un projecte tècnic de rehabilitació de la façana, la formulació d'una consulta urbanística prèvia i les gestions internes necessàries per adjudicar les obres i aprovar-ne el finançament corresponent.

Malgrat aquestes actuacions, l'Ajuntament considera que no es va donar compliment a l'ordre dictada, atès que no consta que dins del termini concedit es presentés el comunicat o la llicència necessària per executar les obres definitives de reparació. D'acord amb aquesta interpretació, la inspecció municipal efectuada l'octubre del 2025 va concloure que les deficiències detectades continuaven sense haver estat regularitzades des del punt de vista administratiu, motiu pel qual es va acordar la imposició d'una multa coercitiva per import de 900 euros.

Des d'una perspectiva procedimental no s'observen irregularitats significatives en la tramitació de l'expedient. Les resolucions consten degudament notificades, la CP va formular les al·legacions corresponents i posteriorment va interposar un recurs d'alçada, la qual cosa evidència el seu coneixement efectiu del procediment i l'exercici dels seus drets de defensa. Cal assenyalar, però, que aquest recurs encara està pendent de resolució.

Ara bé, també s'aprecia que la CP no va mantenir una actitud passiva ni d'inacció davant els requeriments municipals. Ben al contrari, la documentació aportada revela una activitat continuada encaminada a solucionar les deficiències detectades, garantir la seguretat de la finca, obtenir els informes i projectes tècnics necessaris i impulsar l'execució de les obres. Aquesta circumstància no desvirtua l'incompliment formal apreciat per l'Administració, però constitueix un element rellevant a l'hora de valorar la proporcionalitat de les mesures adoptades i la necessitat de ponderar l'existència d'un procés efectiu de compliment en curs.

Cal recordar que les multes coercitives constitueixen un mecanisme d'execució forçosa dels actes administratius i no tenen naturalesa sancionadora. Tal com estableix la normativa aplicable i ha reiterat la jurisprudència constitucional, la seva finalitat és impulsar el compliment de les obligacions imposades per l'Administració i vèncer eventuais conductes de resistència o incompliment, no pas castigar el retard ni perseguir una finalitat recaptatòria. En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Constitucional 239/1988, de 14 de desembre, les defineix com una [mesura de constrenyiment econòmic orientada a corregir una conducta obstativa i a obtenir l'execució efectiva d'un acte administratiu](#).

Des d'aquesta perspectiva, aquesta Sindicatura entén que en el cas analitzat no s'aprecia una conducta de resistència, obstrucció o negativa a complir l'ordre municipal. Al contrari, de la documentació aportada se'n desprèn que la CP va adoptar, des d'un primer moment, les



mesures de seguretat necessàries, va impulsar la redacció dels projectes tècnics requerits, va iniciar els tràmits administratius corresponents i va dur a terme les actuacions internes necessàries per possibilitar l'execució de les obres.

Per tant, encara que l'Administració pugui considerar que encara no s'ha produït un compliment formal íntegre dins del termini concedit, les actuacions acreditades posen de manifest una voluntat clara, persistent i efectiva de donar compliment al requeriment municipal.

En aquestes circumstàncies i atesa la naturalesa instrumental de la multa coercitiva, aquesta Sindicatura considera que la seva imposició és, com a mínim, qüestionable i que **els elements exposats haurien de ser objecte d'una valoració específica en el marc de la resolució del recurs d'alçada pendent**, especialment pel que fa a la proporcionalitat de la mesura adoptada i a l'existència d'un compliment material efectiu per part de la CP.

3. La manca de resposta al recurs d'alçada interposat

Tal com ja s'ha exposat, no consta que, en la data d'emissió d'aquest pronunciament, s'hagi resolt el recurs d'alçada interposat el 25 de març de 2026 contra la resolució que imposava la multa coercitiva.

Si bé no s'aprecia, a hores d'ara, una demora especialment significativa imputable al Districte, cal recordar que l'article 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix un termini màxim de tres mesos per dictar i notificar la resolució d'un recurs d'alçada.

Aquesta Sindicatura ha posat de manifest reiteradament la sobrecàrrega de treball que afecta determinats serveis municipals, entre els quals els de llicències i inspecció, així com les limitacions de recursos humans i tècnics disponibles, circumstàncies que poden dificultar el compliment estricte dels terminis previstos legalment.

Tanmateix, aquestes dificultats organitzatives no eximeixen l'Administració del seu deure de resoldre expressament les peticions, les reclamacions i els recursos formulats per la ciutadania. Aquest deure constitueix una manifestació essencial del dret a una bona administració i de l'obligació dels poders públics d'actuar amb eficàcia, diligència i ple sotmetiment a la llei i al dret.

La jurisprudència és igualment contundent en aquest sentit. Així, la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 assenyala que la manca de resolució dins del termini legal vulnera el principi de bona administració i comporta una disfunció en el funcionament dels



serveis públics. En paraules del mateix Tribunal, el deure d'emetre una resolució “no és una mera invitació a la cortesia administrativa, sinó un estricte i rigorós deure legal”, íntimament vinculat als principis constitucionals recollits en els articles 9.1, 9.3, 103.1 i 106 de la Constitució.

En el cas que ens ocupa, la necessitat d'una resolució expressa adquireix una rellevància especial, atès que l'expedient incorpora elements que mereixen una valoració específica per part de l'òrgan competent. En particular, caldrà ponderar les actuacions desplegades per la comunitat de propietaris per donar compliment a l'ordre municipal, així com la incidència que aquestes actuacions poden tenir en l'anàlisi de la procedència, la finalitat i la proporcionalitat de la multa coercitiva imposada.

Per tot això, aquesta Sindicatura considera necessari recordar al Districte el seu deure de resoldre expressament el recurs d'alçada i recomana que, si encara no s'ha fet, se n'impulsi la tramitació i es dicti la resolució corresponent amb la màxima diligència possible i valorant de manera motivada les circumstàncies particulars del cas i les consideracions exposades en aquesta resolució.

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 Martí](#) s'ha ajustat a dret pel que fa a la tramitació formal de l'expedient urbanístic. Tanmateix, és susceptible de millora en l'àmbit de l'atenció ciutadana, atès que



no es va proporcionar una resposta prou individualitzada al promotor de la queixa ni es va facilitar una interlocució efectiva amb els serveis tècnics competents.

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

- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que es potenciï una atenció ciutadana propera i de qualitat i es faciliti, quan escaigui, una orientació personalitzada i una interlocució directa amb els serveis tècnics competents en relació amb expedients concrets.
- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que impulsi la resolució del recurs d'alçada pendent, tenint en compte les actuacions fetes per la comunitat de propietaris i propietàries i la seva possible incidència en la valoració de la multa coercitiva imposada.
- **Suggerir al Districte de Sant Martí** que en la resolució del recurs interposat tingui en compte les consideracions que la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha fet sobre aquesta qüestió.

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".