



Núm. expedient:	2025/00020112Y
Procediment:	Circulars i comunicats interns
Interessat:	
Representant:	
Origen:	Secretaria General

CIRCULAR DE SECRETARIA 2/2025

Assumpte: Novetats Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de regim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya: prohibició de la cita prèvia obligatòria en l'atenció a la ciutadania.

1.- Justificació.

El passat 14 de novembre va ser publicada en el DOGC (núm. 9542) la Llei 9/2025, que ha modificat la Llei 26/2010, de regim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Atesa la importància d'aquesta disposició legal i per ser de plena aplicació als Ajuntaments segons el seu àmbit d'aplicació definit en l'art 3.b), es considera necessària l'elaboració d'una circular que determini la seva interpretació a efectes que l'atenció dels serveis municipals a la ciutadania s'ajusti al que s'estableix en aquesta nova Llei 9/2025.

2.- Objectiu de la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de regim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

En el seu Preàmbul, el Legislador català determina l'objectiu que es persegueix amb la promulgació d'aquesta Llei: *"garantir una atenció més adequada a la ciutadania, reforçar el dret a una bona administració i adaptar l'actuació administrativa als nous models de prestació de serveis públics"*.

3.- La prohibició expressa d'imposar l'obligatorietat de la cita prèvia en l'atenció ciutadana.

Aquesta prohibició de l'obligatorietat de la cita prèvia en l'atenció ciutadana constitueix la gran novetat d'aquesta Llei i el que motiva la necessitat d'emetre aquesta circular.

Efectivament, ja en el Preàmbul s'enuncia aquesta prohibició: *"es modifica l'article 21 per a incorporar-hi la prohibició expressa d'imposar l'obligació de demanar cita prèvia per a accedir als serveis presencials de l'Administració"*.

Ara bé, això no vol dir que no es pugui atendre a la ciutadania mitjançant cita prèvia, sinó el que s'impedeix és que únicament s'atengui per mitjà de cita prèvia. Aquesta prohibició es justifica com a garantia del dret a una atenció adequada i perquè dificulta l'exercici efectiu



dels drets dels ciutadans davant l'Administració, especialment en el cas de col·lectius vulnerables o afectats per la bretxa digital.

Aquesta modificació legal es recull en el redactat de l'art 21, concretament, en el seu apartat 4: ***“La cita prèvia no pot ésser obligatòria en cap cas i només es pot establir per a millorar els serveis d'atenció presencial”***.

Per tant, en virtut d'aquest nou apartat 4 de l'article 21, la cita prèvia no podrà ser obligatòria i la seva implantació queda subordinada a l'atenció presencial (*“per a millorar els serveis d'atenció presencial”*).

Val a dir que aquesta prohibició de l'obligatorietat de la cita prèvia, ja fou recomanada per la **síndica de greuges de Catalunya (resolució AO-164/2022)**, en els següents termes: *“La cita prèvia és una bona solució com a via preferent d'atenció al ciutadà, però no pot ser un requisit absolut. Demanem a totes les administracions de Catalunya que atenguin les persones que s'adrecin a les seves oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia i, a aquests efectes, que donin les ordres oportunes al personal d'accés perquè no se'ls barri el pas”*.

En conseqüència, **els departaments municipals hauran de revisar els seus procediments a efectes de suprimir l'obligatorietat d'atendre a la ciutadania únicament a través de la cita prèvia, de tal manera que a la ciutadania se li garanteixi el dret a ser atesa presencialment**, de conformitat amb el que preveu el nou redactat de l'art 21.4 de la Llei 26/2010.

4.- **Altres novetats introduïdes per la Llei 9/2025 per a una Administració més eficient, accessible i centrada en les persones.**

La citada Llei 9/2025 modifica altres articles de la Llei de regim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que a títol merament enunciatiu, s'apunten tot seguit:

- **Modificació de l'art 22:** s'amplia el dret de la ciutadania a una bona administració, mitjançant la incorporació del dret a la claredat i comprensibilitat del llenguatge administratiu i el dret a la prestació proactiva i personalitzada dels serveis públics.
- **S'introdueix un art 22 bis: Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors de bona fe sense sanció si és la primera vegada.** Es basa en el fet que l'atribució i l'exercici de les potestats administratives i les relacions de les persones amb l'Administració es fonamenten en el principi de la confiança recíproca en l'acció correcta i legítima d'aquesta, dels empleats públics i de la ciutadania.

L'apartat 3 d'aquest art 22 bis estableix que **els empleats públics només són responsables per accions o omissions dutes a terme amb dol o amb culpa o negligència greu**, amb el benentès que l'error comès per l'empleat públic actuant amb la diligència deguda, de bona fe i sense frau no és un supòsit de culpa o negligència greu. En l'apartat 4 es defineix que s'entén per culpa o negligència greu.

- **S'introdueix un art 22 ter:** estableix el dret de les de les persones a no ésser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència.



- **Modificació de l'art 31:** s'incorpora el principi de proactivitat i personalització en la prestació de serveis públics com a principis generals d'actuació administrativa.
- **S'introdueix un art 40 bis:** es regulen les condicions de prestació de serveis proactius i personalitzats, i que es defineix com "*els serveis basant-se en la informació obtinguda per les administracions públiques en l'àmbit de llurs competències i en altres informacions i dades aportades per les persones interessades, es poden oferir de manera anticipada, predictiva i automatitzada*".

El secretari general. Signat i datat electrònicament.