

DISPOSICIONS GENERALS

DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA

Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya

El president de la Generalitat de Catalunya

Els articles 65 i 67 de l'Estatut preveuen que les lleis de Catalunya són promulgades, en nom del rei, pel president o presidenta de la Generalitat. D'acord amb l'anterior promulgo la següent

LLEI

Preàmbul

La Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, regula els drets i deures de la ciutadania en les seves relacions amb les administracions públiques catalanes, i també els principis d'actuació administrativa. L'experiència en l'aplicació d'aquesta norma i l'evolució de les necessitats socials i institucionals han fet palesa la necessitat de revisar-ne determinats preceptes amb l'objectiu de 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.

Així, d'una banda, 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, tot establint que aquesta mesura només es pot utilitzar per a millorar l'atenció a les persones. Aquesta modificació té l'objectiu de garantir el dret a una atenció adequada, que es pot veure vulnerat quan l'accés a l'Administració es condiona a mecanismes de gestió que, en determinades circumstàncies, dificulten o impedeixen l'exercici efectiu dels drets dels ciutadans davant l'Administració, especialment en el cas de col·lectius vulnerables o afectats per la bretxa digital.

D'altra banda, es modifica l'article 22 per a ampliar el contingut del dret 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. Aquestes incorporacions tenen per finalitat avançar cap a una administració més accessible, comprensible, eficient i orientada a les necessitats de les persones.

En aquest mateix àmbit, s'afegeix un article, el 22 *bis*, per a reconèixer el dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració, en el marc del principi de confiança recíproca i de la diligència deguda. Aquesta regulació, inspirada en els treballs de la Comissió d'Experts per a la Transformació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (Cetra), pren com a base 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.

Amb aquesta finalitat, s'estableixen mecanismes per a evitar la imposició de sancions derivades d'errors materials o formals comesos de manera no fraudulenta i s'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.

Així mateix, s'incorpora un article, el 22 *ter*, per a reconèixer el dret de les persones a no resultar perjudicades per errors administratius o males pràctiques en la gestió pública, concretament en relació amb prestacions vinculades a la cobertura de necessitats bàsiques. Aquest precepte s'inspira en la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans i del Tribunal Suprem espanyol, i estableix garanties específiques per a protegir els drets de les persones davant situacions d'indefensió derivades exclusivament de l'actuació incorrecta de l'Administració.

CVE-DOGC-A-25317045-2025

A més, es modifica l'article 31 per a reforçar els principis generals d'actuació administrativa, tot incorporant-hi el principi de proactivitat i personalització en la prestació dels serveis públics, i també una regulació específica del principi de confiança, entès com a base de la relació entre l'Administració, els seus empleats i la ciutadania.

Finalment, s'introdueix un article, el 40 *bis*, per a regular les condicions de prestació dels serveis proactius i personalitzats. Amb aquesta figura es pretén garantir una actuació administrativa que, mitjançant l'ús responsable de les dades disponibles i amb ple respecte per la normativa de protecció de dades, anticipi les necessitats de la ciutadania i faciliti la gestió simultània o seqüencial de tràmits vinculats a un mateix fet vital.

Aquesta iniciativa normativa es fonamenta en les competències que l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat de Catalunya en matèria de règim jurídic i procediment administratiu, d'acord amb el que disposen els apartats 1 i 2 de l'article 159.

Article 1. Modificació de l'article 21 de la Llei 26/2010

Es modifica l'article 21 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que resta redactat de la manera següent:

«Article 21. Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada

»1. Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya, tenen dret a ésser atesos amb el respecte i la consideració que mereix llur dignitat, sense discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social. L'atenció adequada inclou el dret a un tracte correcte, respectuós i accessible, amb les adaptacions preceptives i suport a la presa de decisions, d'acord amb la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i els altres tractats internacionals.

»2. Els ciutadans tenen dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos, en el compliment de llurs deures i obligacions i en la redacció de documents administratius.

»3. El dret a què fa referència l'apartat 2 inclou el dret d'escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que els ciutadans volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

»4. La cita prèvia no pot ésser obligatòria en cap cas i només es pot establir per a millorar els serveis d'atenció presencial.»

Article 2. Modificació de l'article 22 de la Llei 26/2010

Es modifica l'apartat 1 de l'article 22 de la Llei 26/2010, que resta redactat de la manera següent:

«1. El dret dels ciutadans a una bona administració inclou:

»a) El dret que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida.

»b) El dret a participar en la presa de decisions i, especialment, el dret d'audiència i el dret a presentar al·legacions en qualsevol fase del procediment administratiu, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.

»c) El dret que les decisions de les administracions públiques estiguin motivades en llenguatge clar i comprensible, en els supòsits establerts legalment, amb una referència succinta als fets i als fonaments jurídics, amb la identificació de les normes aplicables i amb la indicació del règim de recursos que escaigui.

»d) El dret a obtenir una resolució expressa clara i comprensible i que se'ls notifiqui dins del termini legalment establert.

»e) El dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

»f) El dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

»g) El dret a la prestació proactiva i personalitzada dels serveis públics.

CVE-DOGC-A-25317045-2025

»h) El dret a la tramitació unificada dels procediments per a la gestió, de manera simultània o seqüencial, dels tràmits que corresponguin davant les diferents administracions públiques.»

Article 3. Addició d'un article, el 22 bis, a la Llei 26/2010

S'afegeix un article, el 22 bis, a la Llei 26/2010, amb el text següent:

«Article 22 bis. Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració

»1. D'acord amb el principi de confiança en les relacions jurídiques administratives, les persones tenen dret a rectificar llurs errors davant de l'Administració a Catalunya, respectant en tot cas les competències de l'Estat.

»2. 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 seus empleats públics i de la ciutadania.

»3. Els empleats públics només són responsables per accions o omissions dutes a terme amb dol o amb culpa o negligència greu.

»4. S'entén per *culpa o negligència greu* la violació flagrant de les normes de prudència, perícia i diligència deguda i l'omissió de les precaucions, comprovacions i informacions prèvies normalment exigibles en l'activitat administrativa al funcionari públic en funció de la competència específica i en relació amb el cas concret, tenint en compte els estàndards de bona administració.

»5. 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.

»6. La persona física o jurídica que hagi infringit per primera vegada una norma aplicable a la seva situació o hagi comès errors materials o formals en informar de les seves dades o de la seva situació dins del termini legalment o reglamentàriament establert no pot ésser objecte de sanció pecuniària o consistent en la privació total o parcial d'una prestació a la qual pugui tenir dret d'acord amb la normativa vigent, sempre que:

»a) La persona hagi actuat de bona fe i sense frau en el moment de cometre l'error.

»b) La persona esmeni l'error i regularitzi la seva situació, sia a sol·licitud pròpia o per invitació d'ofici de l'Administració, que li ha d'indicar el termini per a fer-ho tenint en compte, amb la diligència deguda pròpia del dret a una bona administració, la seva situació particular.

»7. Amb relació al que estableix l'apartat 6, l'Administració ha de ponderar amb la diligència deguda les circumstàncies específiques del cas, ha de resoldre si existeix el dret a esmenar l'error i ha de fonamentar i motivar la seva decisió amb la cura deguda.

»8. El que estableixen els apartats 6 i 7 no és aplicable en els casos següents:

»a) Si la persona ha actuat de mala fe o existeix frau.

»b) Si les conseqüències negatives per a la persona, inclosa la privació total o parcial d'una prestació, deriven de les circumstàncies següents:

»1a. Aplicació de normes del dret de la Unió Europea.

»2a. Vulneració o incompliment de normes que preserven directament la salut pública o la seguretat de les persones, dels béns o del medi.

»3a. Estipulacions incloses en contractes de l'Administració.

»9. La determinació de la mala fe o del frau correspon a l'Administració, que pot tenir en compte el comportament passat de la persona davant de l'Administració mateixa, i així ho ha d'acreditar en una resolució degudament motivada.»

Article 4. Addició d'un article, el 22 ter, a la Llei 26/2010

S'afegeix un article, el 22 ter, a la Llei 26/2010, amb el text següent:

«Article 22 ter. Dret de les persones a no ésser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència

CVE-DOGC-A-25317045-2025

»1. Les persones físiques, si es detecta un pagament indegut derivat d'un error administratiu o d'una actuació administrativa indeguda, sense la deguda diligència, en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència, no estan obligades a retornar l'import principal ni els interessos de la prestació percebuda indegudament, sempre que concorrin les condicions següents:

- »a) Que la persona beneficiària no hagi contribuït, per acció o omissió, a la producció de l'error administratiu.
- »b) Que l'error administratiu sigui imputable exclusivament a l'Administració.

»2. L'Administració, en els casos a què fa referència l'apartat 1, ha d'iniciar el procediment de reintegrament de l'import principal de la prestació, però no pot exigir cap import en concepte d'interessos de demora o de qualsevol altra mena de recàrrec, d'acord amb els principis de proporcionalitat, equitat i bona administració. Així mateix, d'acord amb aquests principis, s'han d'efectuar plans de devolució flexibles i ajustats a la capacitat econòmica de les persones.

»3. L'Administració ha de valorar amb la diligència deguda les circumstàncies específiques del cas i ha de fonamentar i motivar adequadament la decisió de no exigir els interessos corresponents, d'acord amb els principis de seguretat jurídica i de protecció de la confiança legítima.»

Article 5. Modificació de l'article 31 de la Llei 26/2010

Es modifica l'apartat 2 de l'article 31 de la Llei 26/2010, que resta redactat de la manera següent:

«2. Les administracions públiques de Catalunya compleixen les funcions que tenen atribuïdes i actuen d'acord amb els principis generals següents:

- »Primer. Eficàcia i eficiència.
- »Segon. Bona fe i confiança legítima.
- »Tercer. Proximitat.
- »Quart. Imparcialitat.
- »Cinquè. Proporcionalitat.
- »Sisè. Simplificació i racionalitat administrativa.
- »Setè. Transparència i accessibilitat.
- »Vuitè. Participació ciutadana.
- »Novè. Lleialtat institucional.
- »Desè. Col·laboració i cooperació interadministratives.
- »Onzè. Proactivitat, accessibilitat universal, personalització dels serveis i equitat territorial en l'accés als serveis.
- »Dotzè. Bona administració, d'acord amb els principis de racionalitat, eficiència, economia, objectivitat, eficàcia, coordinació i confiança en les relacions jurídiques administratives. 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 seus empleats públics i de la ciutadania.»

Article 6. Addició d'un article, el 40 bis, a la Llei 26/2010

S'afegeix un article, el 40 *bis*, a la Llei 26/2010, amb el text següent:

«Article 40 *bis*. Serveis proactius i personalitzats

»1. Les administracions públiques de Catalunya poden prestar serveis proactius i personalitzats mitjançant els canals electrònics establerts, amb l'objectiu d'adaptar-se a les necessitats de la ciutadania i millorar l'eficiència en la prestació dels serveis públics, en el marc de la normativa sectorial aplicable i d'acord amb la normativa de protecció de dades.

»2. S'entén per *serveis proactius i personalitzats* els serveis que, 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

CVE-DOGC-A-25317045-2025

persones interessades, es poden oferir de manera anticipada, predictiva i automatitzada. La comunicació d'un servei proactiu no implica, per si mateixa, en cap cas, la iniciació d'un procediment administratiu.

»3. La prestació de serveis proactius i personalitzats requereix el consentiment exprés i específic, informat i inequívoc de la persona interessada. Aquest consentiment s'ha d'atorgar de manera lliure i específica per a cada servei, indicant clarament i detalladament les dades que es tractaran i la finalitat concreta del tractament. Per a complir el caràcter específic i informat del consentiment, la descripció del servei de què es tracti ha d'ésser prou detallada per a permetre a la persona decidir les condicions de perfilació de la seva persona per a l'oferiment d'aquest. No s'admeten descripcions genèriques o globals, ni consentiments generals o indeterminats.

»4. Abans d'obtenir el consentiment per a la prestació de serveis proactius i personalitzats, s'ha d'informar les persones afectades de tots els aspectes que requereix la normativa de protecció de dades, especialment sobre l'elaboració de perfils, la lògica aplicada i les conseqüències que en poden derivar.

»5. Les persones afectades per la prestació de serveis proactius i personalitzats han de poder revocar en qualsevol moment els consentiments mitjançant un sistema fàcilment accessible i, si escau, rectificar les dades que siguin inexactes o desactualitzades.

»6. Les administracions públiques han de disposar d'un registre de consentiments que permeti de gestionar el consentiment per a la prestació de serveis proactius i personalitzats, i han de complir els requeriments de la normativa aplicable i, concretament, la normativa de protecció de dades, incloent-hi, com a mínim, les dades següents:

- »a) Les persones que han atorgat el consentiment per a la prestació de serveis proactius.
- »b) Les dades objecte de tractament per a cada servei.
- »c) Els serveis per als quals s'ha concedit el consentiment i les condicions específiques aplicables.»

Disposicions addicionals

Primera. Indicadors i rendició de comptes

1. El Govern ha de presentar al Parlament de Catalunya un informe anual sobre l'estat de l'atenció ciutadana en les administracions públiques de Catalunya durant el primer semestre de l'any següent.

2. L'informe sobre l'estat de l'atenció ciutadana en les administracions públiques de Catalunya ha d'incloure, com a mínim, indicadors relatius a l'atenció presencial, el temps mitjà d'espera per a l'atenció, l'ús de la cita prèvia, el nombre de queixes i reclamacions formulades, i l'impacte territorial desglossat per vegueries.

3. L'informe sobre l'estat de l'atenció ciutadana en les administracions públiques de Catalunya s'ha de fer públic, en el mateix termini indicat per l'apartat 1, en el Portal de la Transparència i ha de servir per a avaluar l'eficàcia de les polítiques d'atenció ciutadana i les mesures d'accessibilitat universal aplicades per les administracions públiques de Catalunya.

Disposicions finals

Primera. Habilitació pressupostària

Els preceptes que comporten despeses amb càrrec als pressupostos de la Generalitat produeixen efecte a partir del primer dia de l'entrada en vigor de la llei de pressupostos corresponent a l'exercici pressupostari immediatament posterior a l'entrada en vigor d'aquesta llei.

Segona. Entrada en vigor

Aquesta llei entra en vigor l'endemà d'haver estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Per tant, ordeno que tota la ciutadania a la qual sigui aplicable aquesta Llei cooperi al seu compliment i que els tribunals i les autoritats als quals pertoqui la facin complir.

Palau de la Generalitat, 13 de novembre de 2025

Salvador Illa i Roca

President de la Generalitat de Catalunya

(25.317.045)