



La llei que posa la ciutadania al centre

Tipus: [1]

Autor: [Andiñach Pelayo, Gisela](#) [2]

Creació: Publicat per [Gisela Andiñach Pelayo](#) [2] el 17/11/2025 - 16:12 | Última modificació: 21/11/2025 - 13:58

Categories: Bones pràctiques

Contingut relacionat :

El 14 de novembre de 2025, es va publicar al DOGC la [Llei 9/2025](#) [3], que modifica la Llei 26/2010 sobre el règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. L'objectiu d'aquesta reforma és millorar l'atenció a la ciutadania, reforçar els drets a una bona administració i adaptar els serveis públics als nous models digitals.

Principals novetats de la reforma:

- **Atenció ciutadana i supressió de la cita prèvia** obligatòria (Article 21): S'elimina l'obligació de cita prèvia per accedir als serveis públics, que passa a ser una eina organitzativa per millorar l'atenció, no un requisit per obtenir serveis. Els ajuntaments hauran de revisar els protocols per garantir l'accés directe i evitar la bretxa digital.
- **Reforç del dret a una bona administració i exigència de llenguatge clar** (Article 22.1): Les resolucions administratives han de ser clares i comprensibles, i s'introdueixen nous drets com la prestació proactiva i personalitzada dels serveis públics, així com la tramitació unificada dels procediments entre administracions.
- **Dret a la rectificació d'errors** (Article 22 bis): Es reconeix el dret de la ciutadania a rectificar errors no fraudulents en tràmits administratius sense ser sancionada, i es limita la responsabilitat dels empleats públics a casos de dol o negligència greu.
- **Dret a no ser perjudicat per un error administratiu** (Article 22 ter): Si un error administratiu afecta prestacions socials, l'usuari no haurà de retornar els imports indegudament percebuts, impactant directament en la gestió d'ajuts municipals.
- **Principis d'actuació: proactivitat, accessibilitat i equitat** (Article 31.2): Es reforcen principis com la proactivitat i l'equitat territorial, amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat i la personalització dels serveis públics.
- **Serveis proactius i personalitzats** (Article 40 bis): S'introdueixen els serveis proactius, que utilitzen les dades disponibles per oferir serveis anticipats a la ciutadania, amb el consentiment previ de la persona. Els ajuntaments hauran de gestionar mecanismes interns de protecció de dades i interoperabilitat per implementar aquests serveis.

Impacte pràctic per als ajuntaments:

- **Atenció ciutadana:** Caldrà reorganitzar els serveis per garantir que l'accés als serveis municipals no depengui de la cita prèvia.
- **Llenguatge clar:** S'hauran de revisar tots els textos administratius per assegurar que siguin comprensibles per a la ciutadania.
- **Rectificació d'errors i reintegraments:** S'hauran de crear procediments per a la rectificació d'errors administratius i la gestió dels reintegraments de manera justa.
- **Serveis proactius:** Implementar serveis automatitzats requerirà adaptar les infraestructures tecnològiques i jurídiques dels ajuntaments per garantir la protecció de dades i la correcta interoperabilitat entre administracions.



En resum, la **reforma implica un canvi important en la manera d'organitzar i gestionar els serveis municipals, amb un enfocament més personalitzat, accessible i digitalitzat, que afectarà tant els processos interns com la relació amb la ciutadania.**

Categories: Bones pràctiques

- [4]

URL d'origen: <https://setdiba.diba.cat/news/2025/11/17/lei-que-posa-ciutadania-al-centre>

Enllaços:

[1] <https://setdiba.diba.cat/>

[2] <https://setdiba.diba.cat/members/andinachpg>

[3] [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=1029328&validity=2119447&traceability=01&language=ca)

[pjur/?documentId=1029328&validity=2119447&traceability=01&language=ca](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=1029328&validity=2119447&traceability=01&language=ca)

[4] <https://setdiba.diba.cat/node/4764>