

Proposició de llei de modificació de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, en relació amb el dret a una atenció adequada i una bona administració
202-00060/15

PRESENTACIÓ: GP PSC-UNITS, GP ERC, GP COMUNS

Reg. 56527 / Admissió a tràmit: Mesa del Parlament, 30.09.2025

A la Mesa del Parlament

Elena Díaz Torrevejano, portaveu del Grup Parlamentari Socialistes i Units per Avançar, Ester Capella i Farré, portaveu del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, David Cid Colomer, portaveu del Grup Parlamentari Comuns, d'acord amb el que estableixen els articles 111.b i 138.2 del Reglament del Parlament, presenten la proposició de llei següent i sol·liciten que es tramiti pel procediment de lectura única:

Proposició de llei de modificació de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, en relació amb el dret a una atenció adequada i a una bona administració

Exposició de motius

La Llei 26/2010, del 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, així com els principis d'actuació administrativa. L'experiència en l'aplicació d'aquesta norma, i l'evolució de les necessitats socials i institucionals, han posat de manifest 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, per una banda, es modifica l'article 21 de la Llei 26/2010 per incorporar-hi la prohibició expressa d'imposar l'obligació de cita prèvia per accedir als serveis presencials de l'administració, tot establint que aquesta només pot ser utilitzada com a mesura per millorar l'atenció a les persones. Aquesta modificació s'emmarca en l'objectiu de garantir el dret a una atenció adequada, que es pot veure vulnerat quan l'accés a l'administració es condiciona a mecanismes de gestió que, en determinades circumstàncies, dificulten o impedeixen l'exercici efectiu dels drets administratius, especialment per part de col·lectius vulnerables o afectats per la bretxa digital.

D'altra banda, es modifica l'article 22 per 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, es crea un nou article 22 bis per reconèixer el dret de les persones a rectificar els seus 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), es basa en què l'atribució i l'exercici de les potestats administratives i les relacions de les persones amb l'administració es fonamenta en el principi de la recíproca confiança en l'acció correcta i legítima d'aquesta, dels seus empleats públics i de la ciutadania.

En aquest sentit es preveuen mecanismes per evitar la imposició de sancions derivades d'errors materials o formals comesos de manera no fraudulenta i s'estableix que els empleats públics només seran responsables per accions o omissions

realitzades amb dol o culpa o negligència greu; en el benentès que l'error comès per l'empleat públic actuant amb la diligència deguda, de bona fe i sense frau no constituirà un supòsit de culpa o negligència greu.

Així mateix, s'incorpora un article 22 ter per 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. Aquesta previsió s'inspira en la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans i del Tribunal Suprem espanyol, i estableix garanties específiques per protegir els drets de les persones davant situacions d'indefensió derivades exclusivament de l'actuació incorrecta de l'administració.

També es modifica l'article 31 per reforçar els principis generals d'actuació administrativa, tot incorporant-hi el principi de proactivitat i personalització en la prestació dels serveis públics, així com 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 l'article 40bis per 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 a 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.

Proposició de llei

Article 1. Es modifica l'article 21 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, als efectes d'afegir un epígraf 4, de tal manera que l'article 21 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.

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 en cap cas pot ser obligatòria i només es pot establir per millorar els serveis d'atenció presencial».

Article 2. Es modifica l'article 22.1 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, per introduir la necessitat que les resolucions administratives s'expressin en llenguatge clar i comprensible, de tal manera que l'article 22 resta redactat de la manera següent:

«Article 22. Dret a una bona administració

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 alegacions 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.

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

2. Les administracions públiques de Catalunya han de fomentar la participació ciutadana en les actuacions administratives de llur competència, per tal de recollir les propostes, els suggeriments i les iniciatives de la ciutadania, mitjançant un procés previ d'informació i debat.»

Article 3. Addició d'un article 22 bis a la Llei 26/2010, el 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, amb el següent text:

«Article 22 bis. Principi de confiança i dret de les persones a la rectificació dels seus errors davant de l'Administració

1. Aquest article té per objecte regular el principi de confiança en les relacions jurídiques administratives i, com a una expressió del mateix, el dret de les persones a rectificar els seus 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 recíproca confiança en l'acció correcta i legítima d'aquesta, dels seus empleats públics i de la ciutadania.

3. Els empleats públics només seran responsables per accions o omissions realitzades amb dol o culpa o negligència greu. Es considera culpa o negligència greu la flagrant violació 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 l'específica competència i en relació amb el cas concret, tenint en compte els estàndards de bona administració.

4. L'error comès per l'empleat públic actuant amb la diligència deguda, de bona fe i sense frau no constituirà un supòsit de culpa o negligència greu.

5. 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 podrà ser objecte de sanció pecuniària o consistent en la privació total o parcial d'una prestació a la que 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, bé a sol·licitud pròpia o per invitació d'ofici de l'Administració, que l'indicarà el termini per a fer-ho tenint en compte, amb la deguda diligència pròpia del dret a una bona administració, la seva situació particular.

L'Administració ponderarà amb la diligència deguda les circumstàncies específiques del cas, resoldrà si existeix el dret a esmenar l'error i fonamentarà i motivarà la seva decisió amb la deguda cura.

6. Allò previst en els paràgrafs anterior no serà d'aplicació si:

- a. La persona ha actuat de mala fe o existeix frau. La determinació de la mala fe o el frau correspon a l'administració, que podrà tenir en compte el comportament passat de la persona davant d'ella, i així ho acreditarà en resolució degudament motivada.
- b. Les conseqüències negatives per a la persona, inclosa la privació total o parcial d'una prestació, es deriven de:
 - i. Requeriments del desplegament del Dret de la Unió Europea
 - ii. Vulneració o incompliment de normes que preserven directament la salut pública, la seguretat de les persones i dels béns o el medi ambient.
 - iii. Previsions contractuals»

Article 4. Addició d'un article 22 ter a la Llei 26/2010, el 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, amb el següent text legal:

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

1. En cas que es detecti un pagament indegut derivat d'un error administratiu o d'una actuació administrativa indeguda, sense la deguda diligència, referida a prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència, les persones físiques no estaran obligades a retornar l'import principal ni els interessos de la prestació percebuda indegudament, sempre que concorrin simultàniament 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 exclusivament imputables a l'administració.

2. En els casos previstos a l'apartat anterior, l'administració iniciarà el procediment de reintegrament de l'import principal de la prestació, però no podrà exigir cap quantitat en concepte d'interessos de demora o de qualsevol altre tipus de recàrrec, d'acord amb els principis de proporcionalitat, equitat i bona administració.

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

Article 5. Es modifica l'article 31 de la Llei 26/2010, als efectes d'afegir uns nous epígrafs onzè i dotzè, de tal manera que l'article 31 queda redactat com segueix:

Principis generals

1. Les administracions públiques de Catalunya serveixen amb objectivitat els interessos generals i actuen, sota la direcció dels òrgans de govern respectius, amb submissió plena a la llei i al dret.

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 i personalització dels 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 recíproca confiança en l'acció correcta i legítima d'aquesta, dels seus empleats públics i de la ciutadania.

Article 6. Addició d'un article 40 bis a la Llei 26/2010, el 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, amb el següent text legal:

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. Es consideren serveis proactius i personalitzats aquells que, basant-se en la informació obtinguda per les administracions públiques en l'àmbit de les seves competències i altres informacions i dades aportades per les persones interessades, poden ser oferts de manera anticipada, predictiva i automatitzada. En cap cas, la comunicació d'un servei proactiu implica, per si mateixa, 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 ha de ser atorgat de manera lliure i específica per a cada servei, indicant de forma clara i detallada les dades que seran tractades i la finalitat concreta del tractament. Als efectes de donar compliment al caràcter específic i informat del consentiment, la descripció del servei de què es tracti ha de ser suficientment detallada que permeti a la persona decidir les condicions de perfilat de la seva persona per a l'oferiment d'aquest, sense que siguin admissibles descripcions genèriques o globals, o consentiments generals o indeterminats.

4. Amb caràcter previ a l'obtenció del consentiment, s'ha d'informar les persones afectades, de tots els aspectes que requereix la normativa de protecció de dades, en especial sobre l'elaboració de perfils, la lògica aplicada i les conseqüències que se'n poden derivar.

5. Les persones afectades, en qualsevol moment, han de poder revocar els seus 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 gestionar el consentiment a que fa referència els apartats 3, 4 i 5, i do-

nar compliment amb els requeriments de la normativa aplicable i, en particular, a la normativa de protecció de dades, incloent, en com a mínim:

- a) Les persones que han atorgat 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 consentiment i les condicions específiques aplicables.

Disposició final primera. Habilitació pressupostària

Els preceptes que comporten la realització de despesa amb càrrec als Pressupostos de la Generalitat, produiran efecte al 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.

Disposició final segona. Entrada en vigor

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

Palau del Parlament, 23 de setembre de 2025

Elena Díaz Torrevejano, GP PSC-Units; Ester Capella i Farré, GP ERC; David Cid Colomer, GP Comuns, portaveus

Proposició de llei de transport de persones en vehicles de fins a nou places

202-00061/15

PRESENTACIÓ: GP PSC-UNITES, GP JUNTS, GP ERC, GP COMUNS, GP CUP-DT
Reg. 56614 / Admissió a tràmit: Mesa del Parlament, 30.09.2025

A la Mesa del Parlament

Elena Díaz Torrevejano, portaveu del Grup Parlamentari Socialistes i Units per Avançar, Mònica Sales de la Cruz, portaveu del Grup Parlamentari de Junts, Ester Capella i Farré, portaveu del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, David Cid Colomer, portaveu del Grup Parlamentari Comuns, Dani Cornellà Detrell, portaveu del Grup Parlamentari de la Candidatura d'Unitat Popular - Defensem la Terra, d'acord amb el que estableixen els articles 111.b i 112 del Reglament del Parlament, presenten la proposició de llei següent:

Proposició de llei de transport de persones en vehicles de fins a nou places

Exposició de motius

I

L'article 169 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva sobre els transports terrestres de viatgers per carretera que transcorrin íntegrament dins del territori de Catalunya, amb independència de la titularitat de la infraestructura. Concretament, en el marc d'aquesta competència s'inclou, entre d'altres, les següents facultats: la regulació, la planificació, la gestió, la coordinació i la inspecció dels serveis i les activitats de transport; la regulació de la intervenció administrativa per a l'exercici de les activitats de transport; la regulació del transport urbà i dels serveis de transport discrecionals de viatgers en vehicles de turisme; i la potestat tarifària sobre els transports terrestres.