



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis del Departament de Transparència

Data d'aprovació: 30/07/2025

ÍNDEX

Missió.....	- 2 -
Dades de contacte.....	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments.....	- 3 -
Serveis	- 5 -
Gestió de les sol·licituds d'accés a la informació pública	- 5 -

La Carta de serveis del **Departament de Transparència** s'adreça a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de serveis ajuda la ciutadania a conèixer els serveis que ofereix el Departament de Transparència, alhora que apropa l'Administració Pública a la ciutadania que n'és usuària:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Fa que la ciutadania conegui què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de la ciutadania en l'organització. Un dels punts cabdals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Desenvolupament, coordinació i impuls de la transparència municipal.

- ✓ **Impulsar i coordinar la transparència municipal**, fent seguiment i control del compliment de la normativa de transparència en relació amb la publicitat activa i el dret d'accés a la informació pública.
- ✓ **Impulsar i coordinar l'elaboració i l'actualització anual de les cartes de serveis municipals**, establint criteris homogenis pel que fa al seu format i contingut.
- ✓ Fixar criteris tècnics de caràcter general pel que fa al **compliment i bones pràctiques en matèria de transparència**.
- ✓ **Impulsar projectes per a la millora** de la publicitat activa, el dret d'accés a la informació pública i les cartes de serveis.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Carrer de la Ciutat, 3, 3a planta, 08002 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

PER TELÈFON

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca>

PER CORREU ELECTRÒNIC

transparencia@bcn.cat
dretdaccés@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Metro:** Línia 3, parada Liceu
- ✓ **Busos:** 47, 59, 120, V17, V15
- ✓ **Altres:** Bicing

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

El Departament de Transparència no disposa d'un servei d'atenció presencial.

COMPROMISOS DE QUALITAT

El Departament de Transparència facilitarà l'exercici del dret d'accés a la informació pública per part de la ciutadania d'acord amb els principis de transparència i bon govern establerts a legislació aplicable en la matèria. L'objectiu és:

1. Donar una resposta àgil a les peticions d'informació pública.
2. Oferir el suport necessari a les persones sol·licitants al llarg de tot el procés.

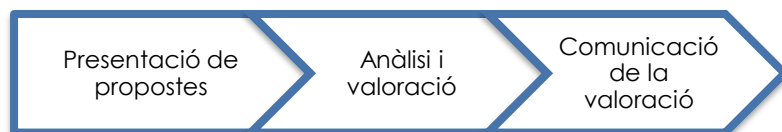
INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

1. Resposta àgil:
 - Compromís: Derivar les sol·licituds d'accés a la informació pública sobre les quals l'Ajuntament té competència i sobre les quals l'Ajuntament no n'és competent en el mínim temps possible per poder oferir una resposta àgil.
 - Indicador associat: temps de derivació.
2. Suport a les persones sol·licitants:
 - Compromís: Respondre amb celeritat les consultes rebudes per part de la ciutadania per tal de facilitar la tramitació i l'accés a la informació lliurada.
 - Indicador associat: temps de resposta.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: els ciutadans i ciutadanes que vulguin fer arribar al Departament propostes per a la millora dels serveis inclosos en aquesta Carta, poden fer-ho a través del qualsevol dels canals d'atenció i participació que l'Ajuntament de Barcelona té habilitats.



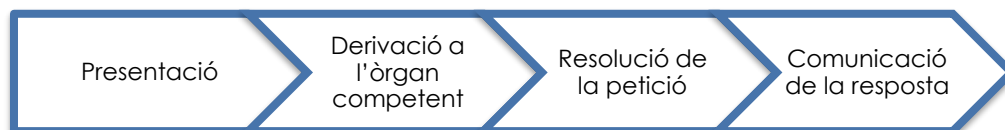
1. **Presentació de la proposta** per algun dels canals d'atenció disponibles (instància genèrica adreçada al Departament).
2. **Anàlisi i valoració** de la viabilitat tècnica, aplicabilitat i idoneïtat de la proposta de millora.
3. **Comunicació de la valoració.** Es comunicarà al ciutadà o ciutadana el resultat de la valoració de la proposta per part del Departament.

Canals:

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC, vegeu <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/linia>
- ✓ **Telefònic:** 010 <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica>

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment: els ciutadans i ciutadanes que vulguin fer arribar al Departament reclamacions, queixes o suggeriments dels serveis inclosos en aquesta Carta, poden fer-ho a través del qualsevol dels canals d'atenció i participació que l'Ajuntament de Barcelona té habilitats.



1. **Presentació de la petició** per algun dels canals disponibles i obtenció d'un número de seguiment de la reclamació, queixa o suggeriment.
2. **Derivació**, en funció de la matèria, a l'òrgan competent responsable de la resolució.
3. **Resolució de la petició** per part de l'òrgan responsable.
4. **Comunicació de resposta de la resolució**, si escau, i en tots els casos si s'ha sol·licitat de forma explícita per part de la persona que ha presentat la reclamació, queixa o suggeriment.

Canals:

- ✓ Presencial: en oficines OAC, vegeu <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciudadana/linia>
- ✓ Telefònic: 010 <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico>

TEMPS DE RESPOSTA

Termini mitjà de resposta: 30 dies.

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER INCOMPLIMENTS

Quan els usuaris i usuàries del servei considerin que s'ha **incomplert algun dels compromisos assumits en aquesta Carta**, podran adreçar una **reclamació per escrit** al Departament de Transparència, especificant el compromís que es considera que s'ha incomplert, així com els fets o les circumstàncies que s'han produït.

Un cop **analitzats els fets exposats**, i en cas que es valori que, efectivament, hi ha hagut un incompliment dels compromisos adquirits, i **sempre que no concorri cap raó excepcional** sobrevinguda que pugui afectar el funcionament normal del servei, el **Departament comunicarà per escrit a la persona reclamant** aquest fet, i exposarà les causes que han originat aquest incompliment, així com les **mesures correctives que s'implementaran**, per evitar que es torni a produir.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos **no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial** envers l'Ajuntament.

DRETS I DEURES GENERALS DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries tenen dret a:

- ✓ Exercir el dret d'accés a la informació pública
- ✓ Exigir el compliment dels compromisos de qualitat incorporats a la Carta de serveis
- ✓ Rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en relació amb els serveis prestats pel Departament de Transparència
- ✓ Qualsevol altre derivat de la llei de transparència

Les persones usuàries tenen el deure de:

- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics
- ✓ Facilitar la seva identificació en els supòsits previstos a la normativa reguladora

SERVEIS

Els serveis del Departament de Transparència se centren en el desenvolupament, coordinació i impuls de la transparència municipal, tot fent seguiment i control del compliment de la normativa de transparència i amb especial atenció al dret d'accés a la informació pública.

- ✓ **Gestió de les sol·licituds d'accés a la informació pública**

GESTIÓ DE LES SOL·LICITUDS D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

DESCRIPCIÓ

El **Departament de Transparència** de l'Ajuntament de Barcelona és el **responsable de rebre i centralitzar totes les sol·licituds d'accés a la informació pública** adreçades a l'Administració municipal.

S'entén per informació pública tota informació, independentment de la seva naturalesa i del suport o mitjà en què es trobi, **produïda o rebuda per l'Administració** en l'exercici de les seves competències.

UTILITAT

- ✓ **Donar compliment al dret d'accés** a la informació pública reconegut per la llei de transparència.
- ✓ **Millorar el coneixement de l'activitat pública i la confiança ciutadana** en la gestió pública.
- ✓ **Facilitar un control social més exigent** de les polítiques públiques.
- ✓ **Afavorir la millora de la qualitat democràtica** en el funcionament de l'Administració.

GARANTIA

Les pròpies establertes al **capítol IV del títol III de la llei de transparència**: el recurs administratiu i la reclamació gratuïta a la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

El dret d'accés a la informació pública es recull a l'article 105 b) de la Constitució espanyola. En desenvolupament d'aquesta previsió, el procediment per sol·licitar la informació i els límits aplicables a aquest dret són regulats en les lleis 19/2013, de 9 de desembre (a tot l'Estat), i 19/2014, de 29 de desembre (a Catalunya).

- ✓ [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.](#)
- ✓ [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)
- ✓ [Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.](#)
- ✓ [Instrucció de la Comissió de Govern de 22 de maig de 2025 per la qual es fixen els criteris aplicables respecte al dret d'accés a la informació pública a l'Ajuntament de Barcelona i les seves entitats dependents.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets

- ✓ Dret d'accés a la informació pública: és el dret subjectiu que es reconeix a les persones per a sol·licitar i obtenir la informació pública, en els termes i les condicions regulats per la [llei de transparència](#).

Deures

- ✓ Complir amb els requisits de les sol·licituds d'accés a la informació pública establerts en l'article 26 de la [llei de transparència](#).

Qualsevol persona major de 16 anys o persona jurídica pot presentar la seva sol·licitud a través dels canals d'atenció que l'Ajuntament de Barcelona té habilitats, indicant que es tracta d'una sol·licitud de dret d'accés a la informació pública. Un cop registrada la sol·licitud, el procediment de gestió és el següent:



1. **Recepció de la sol·licitud:** un cop el Departament de Transparència rep la sol·licitud d'accés a la informació pública, es duu a terme una valoració formal de la petició per comprovar si compleix tots els requisits que fixen les diferents normes d'aplicació.

Com a resultat d'aquesta valoració poden donar-se les següents situacions:

- a. Que la sol·licitud compleixi amb els requisits formals i sigui admesa per a la seva tramitació.
- b. Que es trobin mancances pel que fa als aspectes formals de la petició. En aquest cas, es farà un requeriment d'esmenes al sol·licitant per tal que pugui ajustar la seva petició als requisits.
- c. Que la seva petició no sigui admesa per a la tramitació perquè es donen alguns dels supòsits d'inadmissió que estableix la llei.

En tots els casos, el sol·licitant rebrà una comunicació informant del resultat d'aquesta valoració.

2. **Derivació de la sol·licitud:** en funció de la matèria i contingut de la informació sol·licitada, el Departament de Transparència derivarà la petició als òrgans competents en la matèria, que són els que disposen de la informació sol·licitada, ja sigui dins de l'àmbit municipal (derivació interna), com una altra Administració, si és el cas (derivació externa).
3. **Enviament d'acusament de rebuda:** es remet l'acusament de la sol·licitud a la persona sol·licitant per tal d'informar-la a quina unitat organitzativa s'ha assignat la seva petició (unitat gestora de la informació), així com el termini de resposta.
4. **Coordinació i assessorament:** el Departament de Transparència coordina i ofereix assessorament tècnic a la unitat gestora assignada al llarg de la tramitació de la sol·licitud.
5. **Elaboració de la informació:** la unitat gestora competent elabora i prepara la informació a lliurar d'acord amb el format que la persona sol·licitant hagi demanat en la seva sol·licitud (si és el cas).
6. **Lliurament i notificació:** es materialitza el lliurament i es notifica aquest fet a la persona sol·licitant.

Queda exclòs d'aquest procediment:

- ✓ Les sol·licituds de la consulta, les notes, esborranys, resums i documents de treball intern sense rellevància o interès públic.
- ✓ La informació en curs d'elaboració i que s'hagi de fer pública en el termini de tres mesos.
- ✓ L'elaboració d'informes o dictàmens.
- ✓ La formulació de consultes jurídiques.

Limitacions al dret d'accés:

L'accés a la informació pública **només es pot denegar o restringir en els casos previstos a la llei**; per exemple, si l'accés comporta un perjudici per a la seguretat pública, per als drets dels menors d'edat, per al dret a la intimitat, o per al secret professional i els drets de propietat intel·lectual i industrial.

Ofereix

Document. Informació/dades.

Cost i forma de pagament

Gratuït. L'accés a la informació pública és gratuït, sense perjudici que s'apliquin les taxes i preus públics corresponents per la reproducció de documents.

- Digitalització de documents en paper: 0,05 euros/pàgina.
- Fotocòpia de documents en paper o impressió de documents en format digital: 0,10 euros/full imprès a una cara; i 0,12 euros/full imprès a dues cares.
- Llapis USB per lliurar arxius digitals que no és possible enviar per correu electrònic: 5,50 euros.

Centres prestadors

- ✓ Departament de Transparència

Informació complementària

Requisits bàsics per fer una sol·licitud

1. **Qui pot demanar informació?**
 - Qualsevol persona, sense necessitat de justificar cap interès personal o motiu.
2. **Què ha d'incloure la sol·licitud?**
 - Identificació de la persona que la fa (nom, DNI/NIE, etc.).
 - Informació clara sobre **què es vol saber** (descripció concreta).
 - Si es vol, es pot indicar **com es prefereix rebre la informació** (per correu electrònic, còpia en paper, consulta presencial...).
3. **No cal justificar per què es demana la informació.**
 - L'Administració no pot exigir que expliqui el motiu de la sol·licitud.
4. **Quin termini té l'Ajuntament per donar resposta?**
 - Un mes prorrogable en quinze dies naturals.
 - El silenci administratiu és estimatori.

En cas de disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament a una petició d'accés a informació pública, la llei preveu tres possibilitats, no excloents, per **reclamar**:

- ✓ Al mateix Ajuntament de Barcelona presentant una [instància al registre](#) que indiqui la resolució contra la qual es vol interposar recurs i exposar els motius de la disconformitat.
- ✓ A la [Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública](#)
- ✓ Al jutjat Contenciós Administratiu de Barcelona

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/presencials/oficines-datencio-ciutadana-oac>
- ✓ **Telemàtic:** a l'Oficina Virtual de Tràmits
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001434>

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/presencials/oficines-datencio-ciutadana-oac>
- ✓ **Telemàtic:**
 - a l'Oficina Virtual de Tràmits
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001434>
 - a l'adreça electrònica: dretdaccés@bcn.cat

Canals de recepció

- ✓ Presencial: notificació per correu certificat a l'adreça indicada per la persona sol·licitant
- ✓ Telemàtic: notificació a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Derivar el 90% de les sol·licituds d'accés a la informació pública sobre les quals l'Ajuntament té competència en un termini inferior a cinc dies hàbils.
- ✓ Derivar el 90% de les sol·licituds d'accés a la informació pública sobre les quals l'Ajuntament no té competència en el termini inferior a quinze dies naturals.
- ✓ Respondre les consultes rebudes per la ciutadania a la bústia dretdacc@bcn.cat en un termini inferior o igual a cinc dies hàbils.

Indicadors

- ✓ Percentatge de sol·licituds derivades a les unitats gestores competents en un termini inferior a cinc dies hàbils
- ✓ Percentatge de sol·licituds derivades a l'Administració pública competent en un termini inferior a quinze dies naturals
- ✓ Temps mitjà de resposta a les consultes rebudes a la bústia dretdacc@bcn.cat