


| | | | |
|---|---------------------------------|-------|------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | REG-GE-701 |
| | Assessorament lingüístic | Data: | 27/04/2023 |
| | | Pàg.: | 1 de 4 |

1. Identificació del servei

Denominació:

CAT01 Assessorament lingüístic

Descripció:

El servei d'**Assessorament lingüístic** és un servei intern que s'encarrega de la **revisió** lingüística i formal dels textos que publica l'Ajuntament del Masnou (principalment tot allò que s'adreça a la ciutadania: butlletins, cartells, tríptics, fullets, web i altres publicacions en línia, correspondència, llibres, etc.). El Servei garanteix la qualitat lingüística dels textos des del punt de vista de la gramàtica (correcció gramatical) i des del punt de vista de l'adequació del text a la situació comunicativa (correcció d'estil). En aquest sentit, es fa una revisió de tots els aspectes del document més enllà de l'ortografia i la gramàtica, per garantir que és adequat al registre i a la varietat, que el contingut i la forma són coherents, i que el text és llegible i respon a l'estil de l'organització. L'objectiu és deixar el document llest perquè sigui publicat.

També ofereix **assessorament** al personal municipal, per donar resposta a dubtes puntuals i posar a l'abast recursos lingüístics necessaris i actualitzats per millorar la qualitat dels documents i simplificar les tasques de redacció.

Finalment, el Servei també fa tasques de **dinamització**, és a dir, treballa per millorar la competència lingüística del personal de l'Ajuntament.

Missió:

Garantir la qualitat lingüística dels documents i publicacions de l'Ajuntament del Masnou en català, tant pel que fa al contingut com la forma.

Persones destinatàries:

Personal i càrrecs electes de l'Ajuntament (servei intern).

Regidoria responsable:

AL Alcaldia

Departament responsable:

10.10 Gabinet d'Alcaldia

Telèfon:

93 557 18 55

Correu electrònic:

catala@elmasnou.cat

Ubicació:

Edifici Centre, 2a. planta
Carrer de Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Horari d'atenció al públic:

Dilluns, dimecres, dijous i divendres, de 8.00 a 11.00 h.
Dimarts, de 10.10 a 13.35 h.
Horari d'estiu: de dilluns a divendres, de 8.00 a 11.00 h.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

32611.71

Revisió de textos

Descripció:

Servei de revisió de textos perquè tinguin la màxima qualitat lingüística i estiguin llestos per ser publicats. Les funcions que realitza el Servei de d'Assessorament Lingüístic en aquest àmbit són:

- Garantir la qualitat lingüística, estilística i formal dels textos, d'acord amb la normativa actual i les obres de referència bàsiques, així com la coherència entre la documentació publicada.
- Corregir tots els aspectes del document: ortografia, morfologia, sintaxi, terminologia, tipografia, estil (adequació i coherència), presentació formal, organització del discurs, adequació als models i l'estil de l'organització, etc.
- Fer tasques d'edició per adaptar els documents als propòsits comunicatius: fer propostes, reformular, redactar, reorganitzar el text, retallar...
- Corregir originals i proves d'impremta.
- Organitzar la gestió de les correccions amb les persones implicades en el procés (autors dels textos, maquetació, Departament de Comunicació, altres persones encarregades de l'edició): consensuar terminis, regular el procés de treball, consultar-los dubtes que es plantegin durant el procés de correcció, proposar canvis en la redacció o el disseny del document...

Prestació obligatòria:


No

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

No


| | | | |
|---|---------------------------------|-------|------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | REG-GE-701 |
| | Assessorament lingüístic | Data: | 27/04/2023 |
| | | Pàg.: | 2 de 4 |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------|--|
| 32611.72 | Assessorament lingüístic | | |
| Descripció: Conjunt d'actuacions que tenen com a objectiu resoldre els dubtes i mancances lingüístics del personal de l'Ajuntament i millorar la qualitat lingüística de les comunicacions: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferir un servei de consultes lingüístiques i terminològiques puntual a través del correu electrònic o el telèfon. ▪ Canalitzar els dubtes lingüístics de l'organització o del Servei de Correcció a serveis de consultes especialitzats (TERMCAT, OPTIMOT, Oficina d'Onomàstica, altres serveis de l'Ajuntament...). ▪ Elaborar i difondre els criteris lingüístics institucionals i recursos per a les necessitats lingüístiques del personal (models de documents administratius, criteris lingüístics...). ▪ Oferir suport en la fase de formulació i plantejament dels textos. ▪ Adaptar la toponímia local a la normativa. | | | |
| Prestació obligatòria: | Forma de gestió: | Pagament: | |
| No | Directa, per la pròpia entitat. | No | |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------|--|
| 32611.73 | Dinamització lingüística | | |
| Descripció: L'objectiu de la dinamització és promoure un bon ús de la llengua, sensibilitzar el personal sobre aquest fet i millorar la seva competència lingüística. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fer difusió d'informacions de llengua o terminologia, novetats lingüístiques, productes lingüístics interessants, etc. entre tot el personal de l'organització o entre grups concrets. ▪ Elaborar materials propis per ampliar les competències lingüístiques del personal. | | | |
| Prestació obligatòria: | Forma de gestió: | Pagament: | |
| No | Directa, per la pròpia entitat. | No | |

3. Drets i deures de les persones usuàries

| |
|---|
| Drets: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rebre les correccions dels textos amb la màxima qualitat i celeritat, d'acord amb els terminis pactats i els horaris del servei. ▪ Obtenir resposta a les consultes lingüístiques que s'hagin adreçat al servei. ▪ Rebre actualitzacions o informacions lingüístiques rellevants per al lloc de feina que s'ocupa en l'organització. |
| Deures: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respectar el que fixa el <i>Protocol de correcció</i> pel que fa als terminis i a la forma de presentació dels documents al servei. ▪ Aplicar els criteris i les correccions que indiqui el servei i garantir que s'incorporen a la versió final dels textos. |

| | | | |
|---|---------------------------------|-------|------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | REG-GE-701 |
| | Assessorament lingüístic | Data: | 27/04/2023 |
| | | Pàg.: | 3 de 4 |

4. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja els objectius següents:

| Compromisos | Objectius |
|--|---|
| 01. Garantir una revisió de qualitat i respondre les consultes adequadament. | 01. Que no es rebin queixes sobre la correcció dels documents i les consultes |
| 02. Millorar la competència lingüística del personal de l'Ajuntament perquè els textos que redactin tinguin més bona qualitat lingüística. | 02. Publicar 6 'Píndoles' a l'any. 03. Publicar 15 'Monodosi's' a l'any. |
| 03. Atendre amb celeritat les demandes dels usuaris i usuàries del servei. | 04. Respondre les consultes lingüístiques amb un màxim de 48 hores, tret de les que requereixin la intervenció d'un servei extern de consultes. Com a màxim, no superar les 5 consultes a l'any en el termini de 48 hores. 05. Atendre les peticions de revisió de menys de 5 pàgines amb un màxim de 48 hores. Com a màxim no superar les 10 revisions a l'any en el termini de 48 hores. |
| 04. Oferir un tracte correcte per part del personal. | 06. Que no es rebin queixes sobre el tracte per part del personal del servei. |
| 05. Atendre totes les correccions i consultes, d'acord amb el Protocol del Servei. | 07. Garantir que el 95% de les demandes que arribin al servei siguin ateses. |

5. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Canals de participació de les persones usuàries:

Es pot contactar amb el Servei d'Assessorament lingüístic per telèfon o per correu electrònic, per suggerir temes lingüístics d'interès per a la resta del personal, propostes de millora, etc.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

6. Normativa específica del servei

Estatat:


Autonòmica:

- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

Municipal:

Altres:

- Normativa gramatical i ortogràfica de l'Institut d'Estudis Catalans.
- Altres obres de consulta i organismes de referència en l'àmbit de la llengua i la terminologia.

| | | | |
|---|---------------------------------|-------|------------|
|  Ajuntament del Masnou | Carta de serveis | Codi: | REG-GE-701 |
| | Assessorament lingüístic | Data: | 27/04/2023 |
| | | Pàg.: | 4 de 4 |

7. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:

Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

Data d'aprovació:

12/04/2023

Data d'entrada en vigor de l'aprovació:

17/05/2023

Data d'aprovació de la darrera revisió:

Data d'entrada en vigor de la darrera revisió:

Seguiment:

Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer semestre de cada any.

Revisió:

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La revisió de la carta, i la subsegüent publicació, seran aprovades pel Ple de l'Ajuntament.

Les correccions de la carta que no tinguin caràcter substancial i siguin diferents de les enumerades podran ser incorporades i publicades per acord de la Junta de govern local.