

1. Identificació del servei

Denominació:	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.	
Regidoria responsable:	1000	Alcaldia
Departament responsable:	1.10.00.00.00	Gabinet d'Alcaldia

2. Accés al servei

Ubicació:	Edifici Centre, 2a. planta Carrer de Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/ajuntament/regidories/alcaldia/servei-de-correccio-de-catala/
Telèfon:	935571855
Correu electrònic:	catala@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	Dilluns, dimecres, dijous i divendres, de 7.35 a 13.00 h. Dimarts, de 8.10 a 13.35 h. Horari d'estiu: de dilluns a divendres, de 7.35 a 13.00 h.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
32651.71	Revisió de textos
32651.72	Assessorament lingüístic
32651.73	Dinamització lingüística

32651.71 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

32651.72 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: • 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:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

32651.73 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. • 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:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	• 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:	• 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.
Canals de participació:	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.

5. Compromisos i objectius

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

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	004	No superar, durant l'any, un nombre màxim de revisions no realitzades en un termini superior a 48 hores.
	005	No superar un nombre màxim anual de consultes lingüístiques no ateses en un termini superior a 48 hores.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	002	Publicar un nombre mínim de 'Píndoles' a l'any.
	003	Publicar un nombre mínim de 'Monodisis' a l'any.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.
	001	Rebre un nombre màxim de queixes sobre la correcció dels documents i les consultes.
	007	Garantir que únicament un percentatge mínim de les demandes que arriben al servei no són ateses d'acord amb el protocol del servei.
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.
	006	Rebre un nombre màxim de queixes sobre el tracte per part del personal del servei.

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació de la carta de serveis i dels resultats obtinguts.
Vies de reclamació:	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.
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'origenen 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.

7. Normativa aplicable al servei

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

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2022015899
Data d'aprovació:	05/01/2024
Data de publicació al BOPB:	05/01/2024
Data d'entrada en vigor:	05/01/2024