



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

PLA GENERAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

DE L'AJUNTAMENT D'ALCOI

(Aprovat pel Ple de l'Ajuntament d'Alcoi del dia 16 de març de 1995)



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

PLA GENERAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA DE L'AJUNTAMENT D'ALCOI

Cada vegada més, els principals ajuntaments de la Comunitat i les conselleries de la Generalitat valenciana, amb els organismes i serveis que en depenen, disposen de serveis (gabinets municipals de normalització lingüística o serveis d'assessorament lingüístic) que s'encarreguen dels aspectes d'imatge, de gestió de la informació i de la comunicació a l'interior de l'organització i en les seues relacions amb l'exterior. Aquests serveis han de resoldre qüestions de retolació interna, de publicitat, de disseny de documents, de normalització lingüística, d'assessorament lingüístic, de correcció i traducció de textos, etc., aspectes tots ells relacionats amb la llengua.

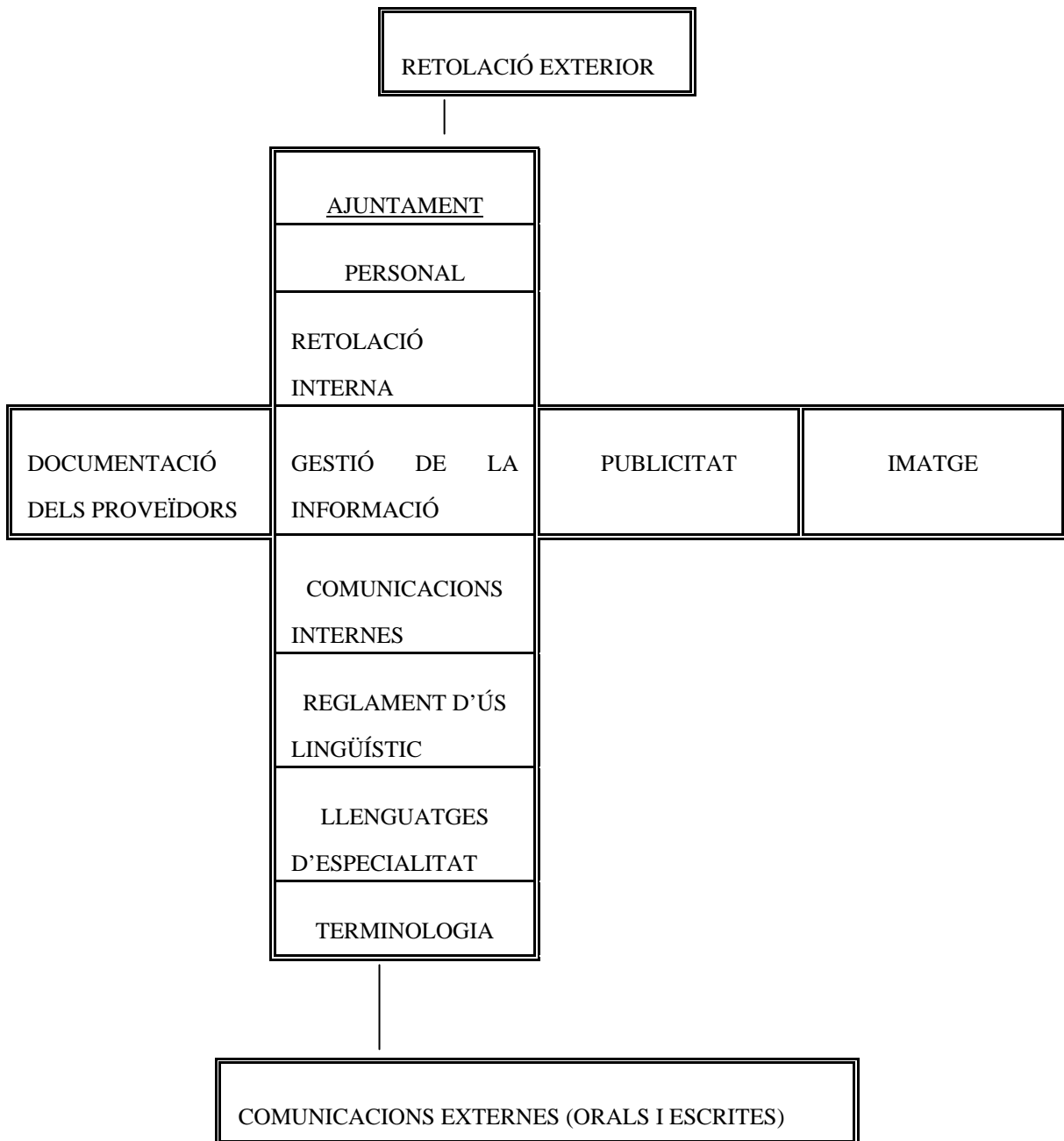
La llengua forma part essencial dels mitjans i recursos de qualsevol organització: administrar malament la realitat lingüística pot comportar costos i dificultats; una adequada organització lingüística representa estalvis o beneficis econòmics o socials.

Amb aquest programa general d'actuació lingüística, el Gabinet Municipal de Normalització Lingüística pretén millorar la imatge —i, sens dubte, millorarà— de l'Ajuntament, la formació del seu personal i els criteris per seleccionar-lo, l'assignació dels llocs de treball, les comunicacions i relacions amb els ciutadans, la gestió de la informació i de la documentació, la qualitat dels textos i dels productes o serveis que ofereix.



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

ASPECTES LINGÜÍSTICS DE L'AJUNTAMENT QUE CAL TENIR EN COMPTE PER ACTUAR-HI I, TAMBÉ, A L'HORA DE DISSENYAR UN PLA GLOBAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA





Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

El *pla general de normalització lingüística de l'Ajuntament d'Alcoi* que ara presentem, dissenyat pel Gabinet Municipal de Normalització Lingüística, pretén ser una eina i una marc global de referència per a la progressiva normalització lingüística de l'Ajuntament. A més, vol ser un instrument que fixa uns objectius, els quals determinen l'execució d'unes actuacions mitjançant uns recursos tècnics i econòmics i, així, en uns terminis assenyalats, obtenir-ne uns resultats. Al capdavant, l'objectiu últim és arribar a un ús quotidià i real del valencià en els documents i comunicacions orals i escrites, externes i internes de l'Ajuntament. Quan en qualsevol apartat d'aquest document es parla d'*Ajuntament*, s'ha d'entendre en un sentit ampli i global, que inclou: els serveis centrals de l'Ajuntament, la Policia Municipal, organismes o dependències descentralitzats (Museu Municipal, Casa de la Cultura, Pla Jove, Serveis Socials, Conservatori Municipal, Biblioteca Pública Municipal, Escola de Belles Arts, etc.), i també, aquells ens autònoms, fundacions públiques municipals o empreses contractades per l'Ajuntament per a la realització d'un servei públic, en què participa l'Ajuntament, com ara TUASA [Transport Urbà d'Autobusos, SA], Centre d'Esports, etc.

Quins són els aspectes lingüístics que s'han de tenir en compte, pel que fa a l'Ajuntament, sobre els quals s'ha d'actuar, per tal d'arribar a les metes últimes proposades? Aquests aspectes són: el personal, la retolació, la documentació, la gestió de la informació, les comunicacions (externes i internes, orals i escrites), la publicitat, la terminologia, etc.



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

FASES DEL PROCÉS DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA DE L'AJUNTAMENT D'ALCOI

FASE INICIAL	FASE INTERMÈDIA (normalització relacions internes)	FASE FINAL (normalització relacions exteriors)
GMNL (Gabinet Municipal de Normalització Lingüística)	Elaboració de programes parcials i/o anuals de normalització lingüística	Elaboració de programes parcials i/o anuals de normalització lingüística
Anàlisi de necessitats	Formació lingüística (cursos)	Formació lingüística (cursos)
Elaboració del programa global de normalització lingüística	Documentació d'ús intern	Imatge i retolació exteriors
Elaboració de programes parcials i/o anuals, convergens amb l'estratègia general de normalització lingüística	Comunicacions internes	Publicitat i promoció
Formació lingüística (cursos)	Retolació interior	Documentació d'ús extern (general i particular)
Documentació d'ús intern (Departaments a Secretaria General)	Qualitat de la llengua	Comunicacions exteriors
Documentació externa nombrosa i impresos per als ciutadans, documentació a organismes oficials de la CV i anuncis mitjans de comunicació	Críteris d'ús lingüístic (recerca d'un estàndard d'ús comú a l'Ajuntament)	Documentació dels proveïdors



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

OBJECTIUS DEL PLA GENERAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA DE L'AJUNTAMENT D'ALCOI

1. IMATGE I RETOLACIÓ EXTERIORS

- 1.1. Utilitzar el valencià en els rètols exteriors i en els indicadors de l'edifici, locals, serveis, vehicles i despatxos accessibles al públic.
- 1.2. Fer imprimir en valencià el paper de carta, els sobres, els segells i numeradors (datadors), les targetes, etc.

2. PUBLICITAT I PROMOCIÓ

- 2.1. Concebre i difondre la publicitat i la propaganda directa i indirecta de l'Ajuntament en valencià.
- 2.2. Confiar la publicitat de l'Ajuntament a persones o agències capaces de dissenyar i d'elaborar en valencià els missatges i el material publicitari.
- 2.3. Garantir l'ús del valencià en els anuncis de l'Ajuntament emesos als mitjans de comunicació de masses (premsa, ràdio, TV).
- 2.4. Garantir l'ús del valencià en els cartells, els prospectes, els tríptics, els opuscles, etc., publicitaris o d'alguna activitat social, cultural, etc. organitzada per l'Ajuntament, o bé per alguna entitat privada amb la qual col·labora econòmicament l'Ajuntament.
- 2.5. Garantir l'ús del valencià en les activitats i en els productes de promoció de l'Ajuntament (bosses, bolígrafs, encenedors, adhesius, tríptics, etc.).
- 2.6. Garantir l'ús del valencià en les etiquetes, en l'emalatge i condicionament dels productes o serveis de l'Ajuntament.

3. FORMACIÓ LINGÜÍSTICA



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

Formació lingüística dels treballadors i funcionaris de l'Ajuntament, mitjançant cursos, per tal d'obtenir i augmentar el nombre de persones amb un bon coneixement del valencià, a fi d'assegurar que puguen realitzar en valencià les tasques encomanades.

- 3.1. Determinar el nivell actual de coneixements generals i específics de valencià del personal de l'Ajuntament.
- 3.2. Organitzar una oferta adequada de cursos:
 - a) Cursos generals per a assegurar uns coneixements suficients per a cada lloc de treball.
 - b) Cursos amb una finalitat específica per a assegurar el ple funcionament en valencià en determinades tasques.
 - c) Cursos de llenguatges d'especialitat.
- 3.3. Organitzar sistemes i material d'autoaprenentatge.
- 3.4. Valorar el valencià com a requisit en el període de formació inicial i com a mèrit en la formació continuada.
- 3.5. Garantir que la formació professional del personal de l'Ajuntament es faça en valencià.
- 3.6. Introduir incentius professionals per al personal que adquireisca els coneixements lingüístics propis del seu lloc de treball i els exercesca efectivament.
- 3.7. Aconseguir que en les reunions de treball s'utilitze normalment el valencià.
- 3.8. Planificar un creixement harmònic del nombre de persones que a cada nivell jeràrquic tinguen un coneixement funcional del valencià, mitjançant un calendari de formació lingüística a mitjà termini.

4. CRITERIS D'ÚS LINGÜÍSTIC



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

Acordar i aplicar uns criteris d'ús lingüístic per a tota la documentació, les comunicacions, la publicitat i els processos de selecció, promoció i trasllat del personal de l'Ajuntament.

- 4.1. Adoptar formalment uns acords generals de normalització lingüística que impulsen l'ús del valencià en les comunicacions orals i escrites, externes i internes, de l'Ajuntament (Comissió de Govern o Ple de l'Ajuntament).
- 4.2. Elaborar un catàleg actualitzat dels llocs de treball en què s'han valorat i/o s'hauran de valorar coneixements lingüístics.
- 4.3. Establir el perfil lingüístic per a cada lloc de treball que incloga la forma de valorar els coneixements de valencià en els processos de selecció, promoció i trasllat de personal.

5. RETOLACIÓ INTERIOR

Generalitzar l'ús del valencià en els rètols, indicadors, anuncis i avisos a l'interior de l'Ajuntament.

- 5.1. Utilitzar el valencià en les directrius i informacions referents a la seguretat i a la salut.
- 5.2. Confeccionar en valencià els anuncis i els avisos per als taulers d'informació de l'Ajuntament.
- 5.3. Utilitzar el valencià per a la identificació de les màquines, instruments i peces de les oficines de l'Ajuntament.

6. DOCUMENTACIÓ D'ÚS EXTERN

Garantir l'ús normal del valencià en els catàlegs, manuals, impresos, formularis, etc., d'ús extern de l'Ajuntament.

- 6.1. Garantir la versió valenciana dels manuals d'ús i dels formularis més habituals d'ús extern.



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

- 6.2. Dissenyar en valencià els nous manuals, formularis i impresos editats per l'Ajuntament.
- 6.3. Confeccionar en valencià, els albarans, les factures, els rebuts i qualsevol classe de document o formulari comptable.

7. COMUNICACIONS EXTERIORS

Generalitzar l'ús del valencià en les comunicacions orals i escrites amb l'exterior (ciutadans i administracions públiques) destinades a l'àrea que abasta l'Ajuntament (fonamentalment, la ciutat d'Alcoi, les comarques dels voltants, l'àmbit de la Comunitat Valenciana o el d'aquelles comunitats amb què compartim la mateixa llengua).

- 7.1. Garantir que tot el personal d'atenció al públic o que haja de relacionar-se amb l'exterior tinga un bon domini funcional del valencià.
- 7.2. Posar a disposició del personal d'atenció directa o telefònica materials didàctics que els faciliten la seua faena.
- 7.3. Per telèfon, identificar l'Ajuntament pel seu nom en valencià.
- 7.4. Adoptar la directriu que el personal d'atenció al públic s'adrece en valencià a les persones i no canviar de llengua mentre l'usuari no ho demane.
- 7.5. Adreçar-se en valencià, oralment o per escrit, a tots els organismes i institucions oficials i públics, i també a tots els ciutadans —tot i tenint en compte la llengua triada per aquests—, i entitats o empreses privades de la nostra àrea lingüística.
- 7.6. Introduir els canvis adequats en tots els aparells que imprimeixen missatges, perquè ho facen en valencià (equip informàtic, etc.).
- 7.7. Informar per escrit els proveïdors, bancs, etc., que l'Ajuntament utilitzarà el valencià en les seues comunicacions amb ells.



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

8. DOCUMENTACIÓ D'ÚS INTERN

Dissenyar, emplenar i redactar en valencià tota la documentació d'ús intern utilitzada per l'Ajuntament.

- 8.1. Garantir la versió valenciana de la documentació d'ús intern necessària per al funcionament de l'Ajuntament.
- 8.2. Dissenyar la documentació de nova confecció en valencià.
- 8.3. Emplenar en valencià tots els formularis i tota la documentació de l'Ajuntament.
- 8.4. Difondre, entre el personal de l'Ajuntament, vocabularis en valencià de terminologia i fraseologia pròpies dels serveis on treballen.
- 8.5. Confiar a la direcció i als quadres intermedis de l'Ajuntament la responsabilitat d'usar la terminologia i fraseologia valencianes pròpies de l'Ajuntament.

9. COMUNICACIONS INTERNES

Adoptar i consolidar el valencià com a llengua habitual i prioritària en les comunicacions orals i escrites entre els membres de l'Ajuntament.

- 9.1. Adoptar i consolidar el valencià com a llengua habitual de les reunions de treball.
- 9.2. Redactar en valencià l'ordre del dia i les actes de les reunions, les notes i els avisos interns de tots els serveis de l'Ajuntament, i dels organismes o empreses autònoms en què participa l'Ajuntament.
- 9.3. Elaborar en valencià les directrius i circulars de treball adreçades al personal directiu, tècnic o administratiu.
- 9.4. Adoptar i consolidar el valencià com a llengua de tota la correspondència interna.



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística

- 9.5. Adoptar i consolidar el valencià com a llengua habitual i prioritària de les publicacions internes.

10. QUALITAT DE LA LLENGUA

Utilitzar i consolidar models lingüístics i terminologia pròpia (normativa dimanada de l'autoritat acadèmica —la Universitat—) d'acord amb les característiques de l'Ajuntament.

- 10.1. Adquirir una biblioteca bàsica de diccionaris i vocabularis, d'acord amb les necessitats dels distints serveis de l'Ajuntament.
- 10.2. Garantir el disseny dels models de documents més usuals de l'Ajuntament, a càrrec del Gabinet Municipal de Normalització Lingüística, pel que fa a la seua redacció.
- 10.3. Resoldre les consultes lingüístiques, documentals i de terminologia fetes pel personal de l'Ajuntament, mitjançant el Gabinet Municipal de Normalització Lingüística.
- 10.4. Traduir i corregir textos (pel GMNL), especialment els de gran difusió (per exemple, textos publicitaris, periodístics, tríptics, etc.).
- 10.5. Elaborar i difondre (el GMNL) i utilitzar (el personal de l'Ajuntament) la terminologia pròpia de les activitats de l'Ajuntament.
- 10.6. Organitzar cursos específics (el GMNL) de valencià per als funcionaris de l'Ajuntament, que incloguen ortografia i morfosintaxi generals, però a més, llenguatge administratiu, jurídic i de comptabilitat, terminologia, redacció de documents, necessaris per a les activitats que desenvolupa l'Ajuntament.
- 10.7. Organitzar sessions d'informació o de formació (el GMNL) amb el personal de l'Ajuntament sobre aspectes normatius i criteris d'ús lingüístic.



Ajuntament d'Alcoi
Gabinet Municipal de
Normalització Lingüística