



Manual d'ús
**LA COMUNICACIÓ CLARA
AL TEU AJUNTAMENT**

Benvolguts i benvolgudes,

Un dels reptes més importants que tenim els ajuntaments és la proximitat amb els ciutadans. Si a l'hora de relacionar-nos amb ells fem servir un llenguatge més clar i més fàcil d'entendre per a tothom, assolirem aquest objectiu. I a més, la ciutadania percebrà que donem un millor servei i els transmetrem més confiança.

Els ciutadans tenen el dret d'entendre tot el que l'administració els diu quan fan qualsevol tràmit. I això no sempre és així. Massa sovint, des de l'administració pública fem servir un llenguatge típic dels sectors més especialitzats que costa d'entendre a la majoria de la gent.

Des de l'ACM apostem perquè els ajuntaments facin una comunicació més clara i, d'aquesta manera, donin un millor servei públic. Per això hem impulsat aquesta *Guia de comunicació clara al teu ajuntament*, un manual d'ús molt pràctic on es detallen els passos que cal de seguir per obtenir una gran millora en aquest àmbit; preguntes per posar-te, a prova i avaluar-te; i eines i recursos per si hi vols aprofundir més.

Quan es practica la comunicació clara, tothom hi guanya.

Meritxell Budó
Presidenta
ACM



TREBALLES EN UN AJUNTAMENT?

Abans de començar a llegir, respon a aquestes preguntes:

1

Consideres que alguns tràmits municipals són difícils d'entendre?

2

Creus que la gent té dret a relacionar-se fàcilment amb l'administració local?

3

Et sembla que la comunicació clara pot millorar el servei que ofereix el teu ajuntament?

Si la resposta és sí, et serà útil **aquest manual d'ús per a una comunicació clara**

QUÈ ÉS LA COMUNICACIÓ CLARA?

“La comunicació clara és la transmissió directa, transparent i eficaç d’informació rellevant per a la ciutadania a través de qualsevol tipus de canals i mitjans.”

Definició del Termcat

PER QUÈ ÉS IMPORTANT LA COMUNICACIÓ CLARA?

- 1** Garanteix que les persones entenen la informació que reben i en fan un ús adequat.
- 2** Facilita el seu exercici de drets com a ciutadans i ciutadanes.
- 3** Millora la percepció i la confiança que les persones tenen del seu ajuntament.
- 4** Suposa un estalvi de recursos i de temps, ja que molts tràmits els pot fer la ciutadania de manera autònoma.
- 5** En resum, fa que l'ajuntament sigui més proper i millori el seu servei públic.

QUI HAURIA DE PRACTICAR LA COMUNICACIÓ CLARA?

La comunicació clara hauria de ser transversal en àmbits i organitzacions:

L'administració pública.

Les empreses.

Els sectors especialitzats (mèdic, jurídic, acadèmic, etc.).

A casa, amb els amics, amb els fills i amb la parella.

Quan es practica la comunicació clara, **tothom hi guanya!**

QUI FA SERVIR LA COMUNICACIÓ CLARA?

A large, light gray question mark is centered on the page. Four light blue rectangular text boxes with slightly irregular edges are arranged around the question mark, two on the left and two on the right. A small, solid light gray square is positioned at the bottom center, directly below the question mark.

La comunicació clara és avui un moviment global.

Avui, governs i institucions de tot el món fomenten la comunicació clara.

El Regne Unit és pioner en l'ús del llenguatge planer (1940).

Les iniciatives proliferen a països dels cinc continents.

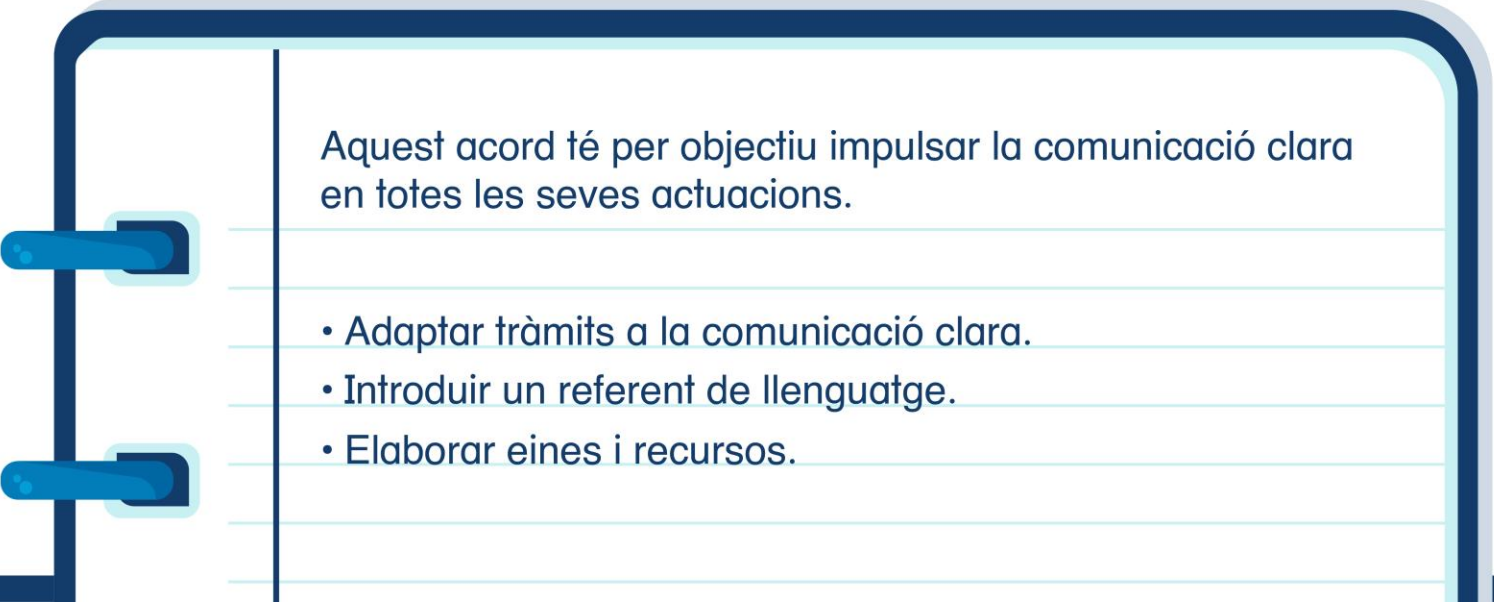


Font: Elaboració pròpia

A CATALUNYA PRACTIQUEM LA COMUNICACIÓ CLARA?

Catalunya també participa en aquest moviment global:

Acord GOV/29/2024, de 6 de febrer, d'impuls de la comunicació clara de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels ens del seu sector públic amb la ciutadania.

A stylized illustration of a blue notebook with two visible rings on the left side. The notebook is open, showing a lined page with a light blue background and horizontal lines. The text is written in a dark blue font.

Aquest acord té per objectiu impulsar la comunicació clara en totes les seves actuacions.

- Adaptar tràmits a la comunicació clara.
- Introduir un referent de llenguatge.
- Elaborar eines i recursos.

SAPS QUE EXISTEIX UNA ISO DE LLENGUATGE CLAR?



- Hi ha una norma **ISO internacional** de llenguatge planer (UNE-ISO 24495-1).

El Termcat n'ha fet l'adaptació al català (2024).

- El text exposa els **principis bàsics** que garanteixen que una comunicació es faci de manera clara.
- El text ha de ser pertinent, trobable, comprensible i utilitzable.

ELS 4 PILARS DE LA COMUNICACIÓ CLARA

Per practicar la comunicació clara a l'administració hem de tenir en compte:

LLENGUATGE

Com escrivim les comunicacions?

USABILITAT

La navegació als dispositius digitals és intuïtiva?

ACCESSIBILITAT

La navegació als dispositius digitals és accessible?

DISSENY

Com presentem visualment el nostre contingut?

COMUNICACIÓ CLARA: ÀMBITS D'APLICACIÓ

Hi ha **2 àmbits** fonamentals per comunicar amb claredat:

ÀMBIT DEL LENGUATGE

Esriptura
Edició i estructura
Disseny de processos

ÀMBIT VISUAL

Eines digitals
Disseny

COMUNICACIÓ CLARA: EL LENGUATGE

Què hem de tenir en compte?

1 Claredat i concisió:



Utilitzar una gramàtica i una ortografia concises per entendre els textos.



Fer servir el mínim de tecnicismes i, si ho fem, contextualitzar-los.

COMUNICACIÓ CLARA: EL LENGUATGE

2 Estructura del text:



Avaluar si les oracions i els paràgrafs estan ben estructurats i ben separats.



Reduir al màxim la llargada de les oracions i dels paràgrafs.



Utilitzar connectors discursius, títols i subtítols.



Elaborar llistes o índexs per ordenar la informació.

COMUNICACIÓ CLARA: EL LLENGUATGE

3 To, veu i llenguatge inclusiu:

- Utilitzar un to proper.
- Evitar la veu passiva i les formes impersonals.
- Fer ús d'un llenguatge inclusiu.

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

Tràmits i gestions

Cita prèvia

Tot i que sempre és recomanable tenir una cita prèvia, no seran necessàries per algunes gestions com fer:

- Registre d'entrada d'instàncies
- Volant d'empadronament o de convivència
- Certificat cadastral
- Donar d'alta o renovar l'idCAT
- Programació de la cita prèvia per altres tràmits.



Bon ús de les vinyetes

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

Sol·licitud genèrica

Aquest tràmit permet la presentació d'una instància o l'aportació de documentació a l'Ajuntament

Proposta de millora:

“Aquest tràmit permet presentar una instància o aportar documentació”.



Prioritzem sempre el verb per davant del substantiu

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

QUI HO POT DEMANAR

La persona interessada o bé en el cas dels menors d'edat, un dels seus progenitors o tutors legals.

PERÍODE DE L'ANY EN QUÈ ES POT DEMANAR

No hi ha termini. Durant tot l'any.

CANALS DE TRAMITACIÓ

Només presencial, cal demanar cita prèvia en el següent enllaç: [CITA PRÈVIA](#)



Bona síntesi de títols i
bon ús de frases concises

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

Cens d'animals de companyia

BENESTAR ANIMALSALUT PÚBLICAANIMALSÀREA DE SERVEIS PERSONALS

Estat: Obert

Aquest tràmit permet d'una banda, l'alta, modificació o baixa (per mort o canvi de domicili) en el cens els animals de companyia als gossos, gats i fures que resideixen al municipi.

A part de l'alta al cens, han de dur d'una manera permanent pels espais o les vies públiques una placa identificadora o qualsevol altre mitjà adaptat al collar en què han de constar el nom de l'animal i les dades de la persona que n'és posseïdora o propietària.



Fem frases curtes i concises
sempre que sigui possible

Proposta de millora:

“Aquest tràmit permet l’alta i modificar el cens dels animals de companyia que resideixen al municipi. També inclou la baixa, sigui per mort o canvi de domicili, dels gossos, gats i fures.”

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

Sol·licitud d'un gual permanent

Sol·licitud de llicència per l'ús restringit de la via pública (vorera) per a l'entrada i sortida de vehicles privats

QUI HO POT DEMANAR?

Qualsevol persona física o jurídica, directament o mitjançant representació

COM ES FA?

Si el sol·licitant és una persona física té tres opcions per a fer la presentació de la sol·licitud:

- 1) Presencialment a l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà
- 2) A través dels portals telemàtics municipals. En cas de dificultats tècniques o dubtes consulta aquest document d'ajuda on line.
- 3) Per correu ordinari a l'adreça següent:
Ajuntament
Plaça de la Via, 1

Si el sol·licitant és una persona jurídica o algun dels subjectes que s'estableixen als articles 14.2 i 14.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques*, està obligada a presentar la sol·licitud telemàticament a través dels portals telemàtics municipals. En cas de dificultats tècniques o dubtes consulta aquest document d'ajuda on line.

* a) Les persones jurídiques

b) Les entitats sense personalitat jurídica

c) Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.

d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que efectuin amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, tal com determini reglamentàriament cada Administració.



Una bona estructura de text amb l'ús de preguntes i subapartats

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

Informació

Documentació

Normativa

Fitxers annexos

Tramitar Ara

Informació

Objecte	Devolució de l'import de 6 euros pagat erròniament per anul·lar una denúncia de zona blava. En cas de cometre una infracció per estacionar en zona blava i sobrepassar el límit horari, l'infractor té la possibilitat d'anul·lar la denúncia fent el pagament de 6 euros a la màquina de validació de tiquets, sempre que no hagi sobrepassat una hora de temps des del "Fi d'estacionament autoritzat" indicat al tiquet. Passat el termini d'1 h el ciutadà ha d'esperar que li arribi la notificació a casa. Aleshores té un termini de vint dies naturals, a partir del dia següent de rebre la notificació, per fer efectiva la sanció. Per no tenir tiquet o no tenir-lo visible, o els vehicles no autoritzats no es pot regularitzar amb el tiquet de 6 € (art. 40 i 38 Ordenança circulació).
---------	--



Personalitzem el text per fer la comunicació més propera

Proposta de millora:

“Si comets una infracció perquè sobrepasses l’horari, és possible anul·lar la denúncia. Si no ha passat més d’una hora del límit que marca el tiquet, pots pagar 6 euros a la màquina de validació”.

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

Documentació Obligatòria

Per poder presentar el tràmit, és necessari presentar la següent documentació:

Documents identificatius de les persones que es donen d'alta **Obligatori**

Documents identificatius de les persones que es donen d'alta (original o fotocòpia): Espanyols: NIF, passaport o permís de conduir. Estrangers de la Comunitat Europea: targeta d'estranger, passaport o document d'identitat del país. Estrangers d'altres països: passaport o permís de residència. Menors d'edat casats: a més, llibre de família.

Requisit de Validesa: Original o còpia autèntica

[Veure normativa](#)

Document acreditatiu de l'habitatge d'empadronament **Obligatori**

Document acreditatiu de l'habitatge d'empadronament: Si a l'habitatge no hi ha ningú empadronat o els que hi són han marxat: escriptura de propietat, contracte de lloguer, contracte o rebut expedit per companyia subministradora, cèdula d'habitabilitat, rebut de l'IBI. Si aquests documents van a nom d'una altra persona, autorització d'aquesta. En aquest cas farem un nou full padronal. Si a l'habitatge ja hi ha alguna persona empadronada: és necessari aportar l'autorització i la fotocòpia del DNI d'un dels residents majors d'edat. En aquest cas les altes s'inclouran en el mateix full. Si es tracta d'un establiment col·lectiu, autorització de la persona que n'ostenta la direcció.

Requisit de Validesa: Original o còpia autèntica

[Veure normativa](#)



Bon ús d'etiquetes per reforçar que el missatge és obligatori

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS

Sol·licitud per a la gestió de la Targeta d'Aparcament per a Discapacitats

Codi SIA: 2883663

Iniciar tramitació electrònica

Descripció

Permet tramitar els expedients d'expedició i gestió de duplicats de targeta d'estacionament per a persones amb Discapacitat, así com la concessió, renovació i baixa de la reserva d'aparcament.

Requisits

Segons la normativa aplicable la iniciació d'aquest procediment podrà ser tant d'ofici com a instàncies de part.

Termini de presentació

Continu

Efecte del Silenci

Segons normativa aplicable



Caldria contextualitzar bé què vol dir
“Efecte del silenci”

EXEMPLES D'ÚS DE LLENGUATGE ALS AJUNTAMENTS



Bon ús de les mencions i de les emoticones

POSA'T A PROVA!

A) CLAREDAT I CONCISIÓ	SÍ	NO
Utilitzo frases curtes i directes?		
Faig servir paraules concises i planeres?		
Repeteixo informació que acaba essent redundant?		
Prioritzo els verbs per sobre dels noms per descriure les accions?		
Si utilitzo algun tecnicisme, el contextualitzo bé?		

POSA'T A PROVA!

B) ESTRUCTURA DEL TEXT	SÍ	NO
Construeixo oracions seguint l'ordre natural (subjecte, verb, predicat)?		
Desenvolupo una idea per paràgraf?		
Utilitzo correctament els connectors per unir oracions i paràgrafs?		
Faig servir títols i subtítols per diferenciar els apartats?		
Ordeno el contingut dels textos amb llistes i índexs?		

POSA'T A PROVA!

C) TO, VEU I LLENGUATGE INCLUSIU	SÍ	NO
Quan escric faig servir un to proper i entenedor?		
Prioritzo la veu activa sempre que puc?		
Faig servir un llenguatge inclusiu amb la diversitat?		

COMUNICACIÓ CLARA: EL DISSENY

Què hem de tenir en compte?

1 La tipografia:



Utilitzar un tipus de lletra clara que faciliti la lectura.



Engrandir, si es pot, la mida de la font i l'espaiat entre lletres i paraules.

COMUNICACIÓ CLARA: EL DISSENY

2 L'ús de gràfics i infografies:



Utilitzar-los correctament amb els estils gràfics i els colors.



Plantejar un disseny de comprensió fàcil i coherent amb el llenguatge.

COMUNICACIÓ CLARA: EL DISSENY

3 La usabilitat:



Dissenyar els materials perquè l'experiència d'usuari sigui òptima.



Organitzar adequadament els blocs d'informació.



Fer un bon disseny de la navegació.

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS

Àmbit:

Mitjà de presentació:

Cercar:

Mostrar registres

Tràmit	Presencial	Registre Electrònic	Telefònica
Alta al cens d'animals domèstics			
Aportació de documentació a un expedient			
Atorgament de representació			
Autoliquidació Impost municipal sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO). Autoliquidació de la Taxa de Llicències urbanístiques			
Autorització d'ocupació de via pública			
Canvi de titularitat de l'IBI Rústica			
Certificat de béns objecte de tributació			
Cita amb càrrec electe o tècnica municipal			
Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb certificat tècnic			
Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb projecte tècnic i certificat			

Mostrant registres del 1 al 10 d'un total de 115 registres

Anterior 2 3 4 5 ... 12 Següent



Bon disseny i bona usabilitat amb un cercador i ús d'icones

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS

Cita prèvia

ca es

L'OAC de l'Ajuntament està situada a la planta baixa de l'edifici consistorial

Per demanar cita prèvia amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), cliqueu a [Sol·liciteu cita prèvia](#) i escolliu el tràmit que vulgueu fer.

També podeu accedir al [Portal Tributari i de pagaments per Internet](#).



En cas que no pugueu assistir a la cita concertada cliqueu [Consulteu/Anuleu cita prèvia](#), i un altre ciutadà podrà aprofitar el vostre torn.

Si ho desitgeu, podeu obtenir ara el vostre **idCAT Mòbil**, que permet fer molts tràmits de l'Ajuntament electrònic. [Cliqueu aquí](#) per a obtenir tota la informació i el vostre **idCAT Mòbil** per a tramitar per Internet.

Sol·liciteu cita prèvia

Consulteu/Anuleu cita prèvia



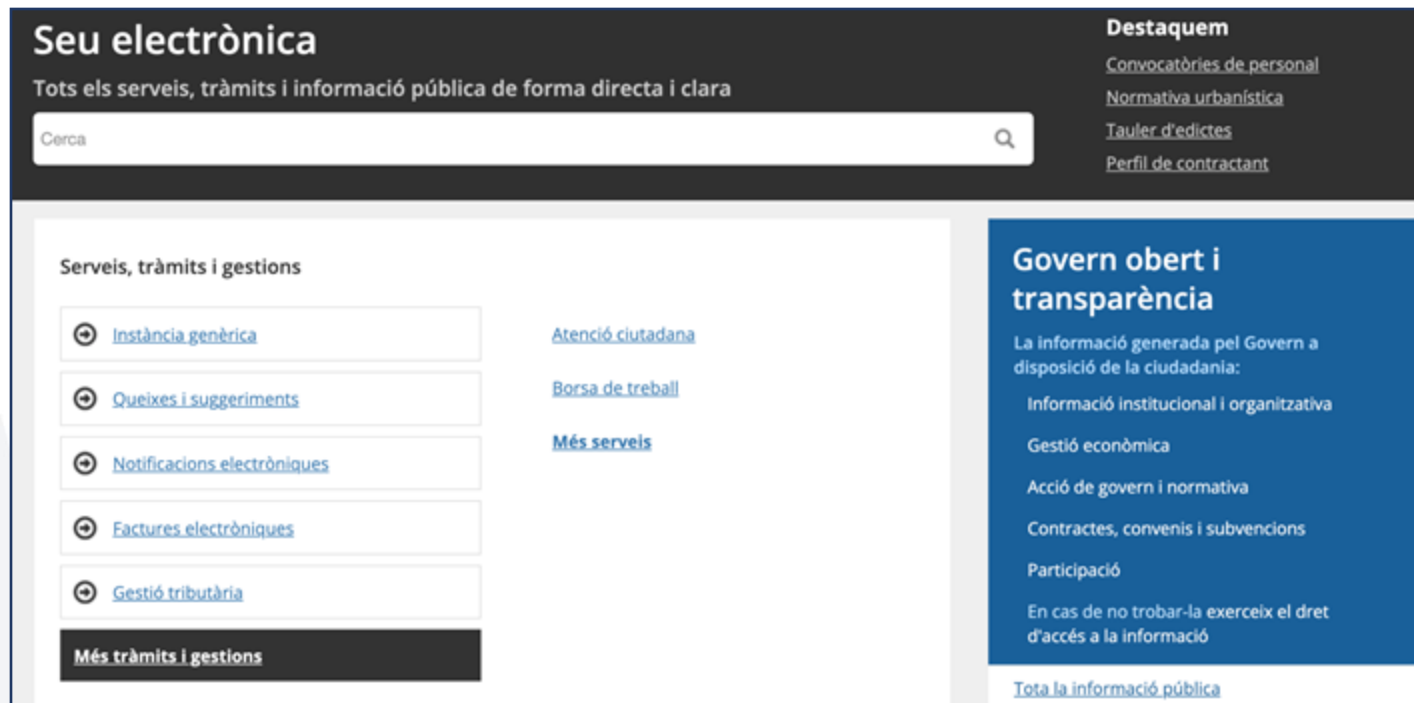
No hi ha prou jerarquia de la informació i es repeteix

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS



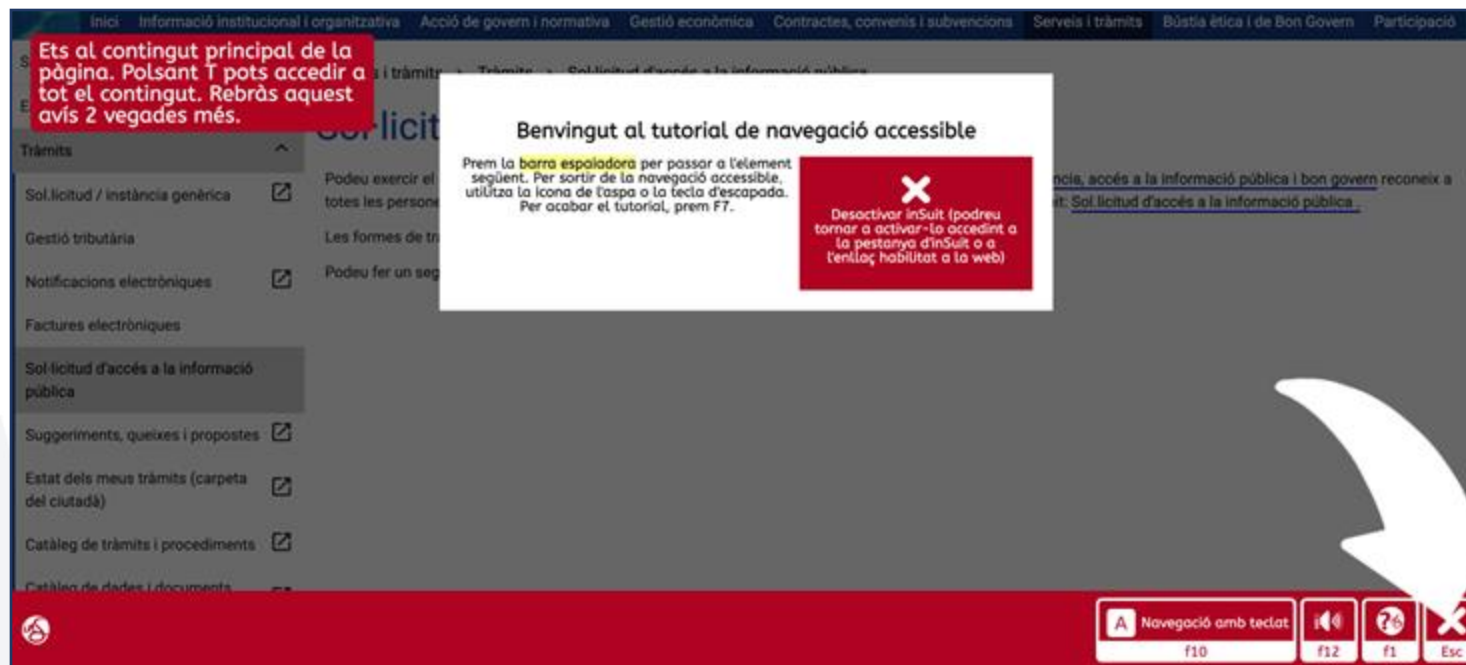
Bona estructura de contingut amb apartats i menú lateral

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS



Diversos apartats
poc jerarquitats

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS



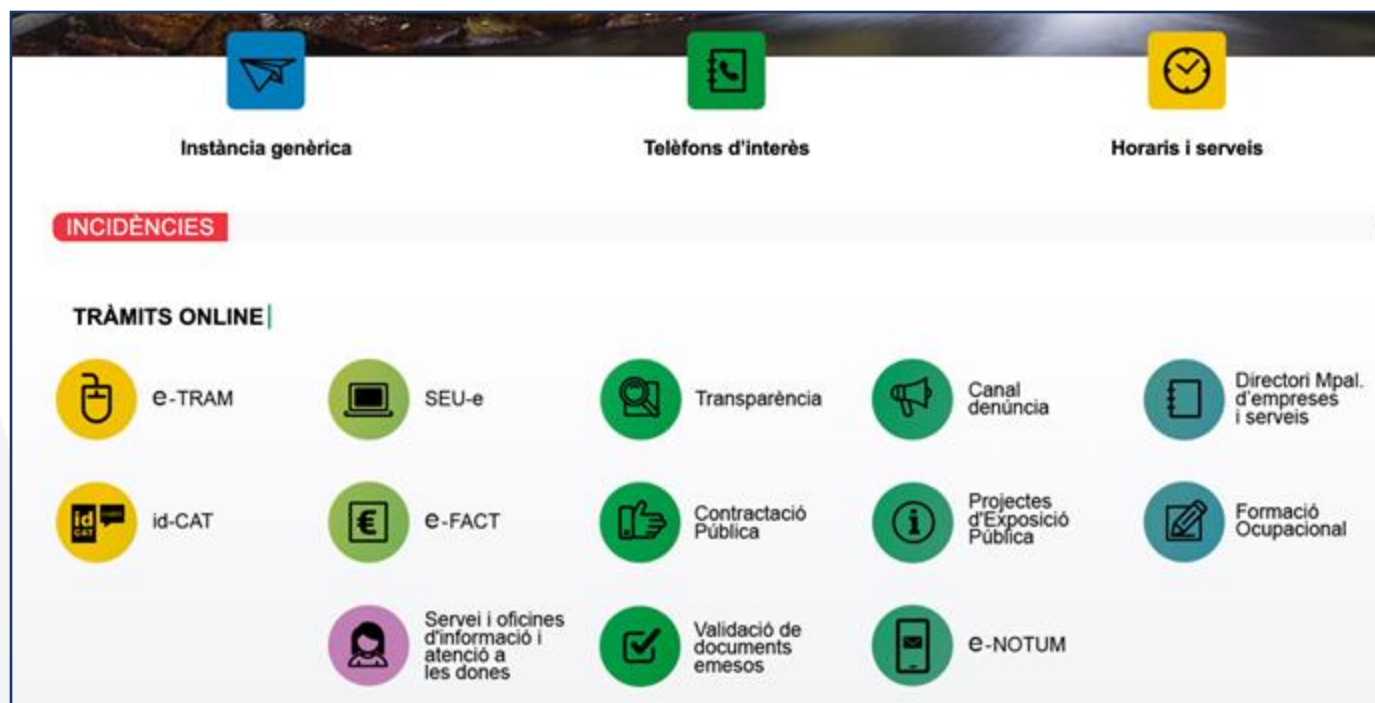
Disseny amb navegació accessible per a tots els col·lectius

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS



El menú superior té una tipografia poc visible

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS



Bon ús d'ícones per fomentar la usabilitat del web

EXEMPLES D'ÚS DE DISSENY ALS AJUNTAMENTS



Bona segmentació del tipus d'atenció a l'usuari amb l'ús de tutorials

POSA'T A PROVA!

A) LA TIPOGRAFIA	SÍ	NO
El tipus de el tipus de lletra que utilitzes és prou clar?		
Deixes prou espai entre lletres i paraules?		
La tipografia es pot llegir bé en tots els dispositius digitals?		
Els textos estan ben alineats i espaiats?		

POSA'T A PROVA!

B) L'ÚS DE GRÀFICS I INFOGRAFIES	SÍ	NO
Els colors que utilitzes són clars i ajuden a transmetre el missatge?		
Les icones i infografies són coherents amb la resta dels materials?		
Has distribuït els materials d'una manera comprensible?		
L'ús d'elements gràfics enriqueix el contingut sense distreure?		

POSA'T A PROVA!

C) LA USABILITAT	SÍ	NO
La navegació del web és intuïtiva i fàcil d'entendre?		
Els enllaços funcionen i els botons es veuen bé?		
La pàgina es carrega ràpidament?		
El disseny és <i>responsive</i> perquè s'adapti a tots els dispositius?		

CONCLUSIÓ

Els teus 7 passos:

1

Quin és el teu objectiu?

2

A qui dirigeixes aquesta comunicació?

3

Quin tipus de comunicació és?

4

Per quin canal la vols fer arribar?

5

Com plantejges l'ús del llenguatge?

6

Com plantejges el disseny?

7

És una comunicació usable i accessible?

EINES I RECURSOS

En vols saber més?

- **Guia de comunicació clara**

<https://atenciociudadana.gencat.cat/web/.content/0-subweb-comunicacio-clara/home/destacat-guia-pdf/guia-comunicacio-clara.pdf>

- **Guia d'usos no sexistes de la llengua**

<https://llengua.gencat.cat/permalink/c2f7c918-5382-11e4-8f3f-000c29cdf219>

- **Diputació de Barcelona**

https://formawiki.diba.cat/pub/direccio_de_serveis/3a947877_documents_administratius/

- **Parlem clar a l'administració pública**

<https://www.youtube.com/watch?v=Zcr1l6Vo5q0>

**Aquesta manual d'ús “La comunicació clara al teu ajuntament” és un contingut de l'ACM fet amb la col·laboració d'Abancalar.
Correcció: Queralt Badia.**





ACM

Associació
Catalana
de Municipis



C/ València, 231, 6a | 08007 Barcelona | ☎ 93 496 16 16 | acm@acm.cat | acm.cat