



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

## CARTA DE SERVEIS

### GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

(Resolució d'Alcaldia número 1718/2023 de 24/03/2023)

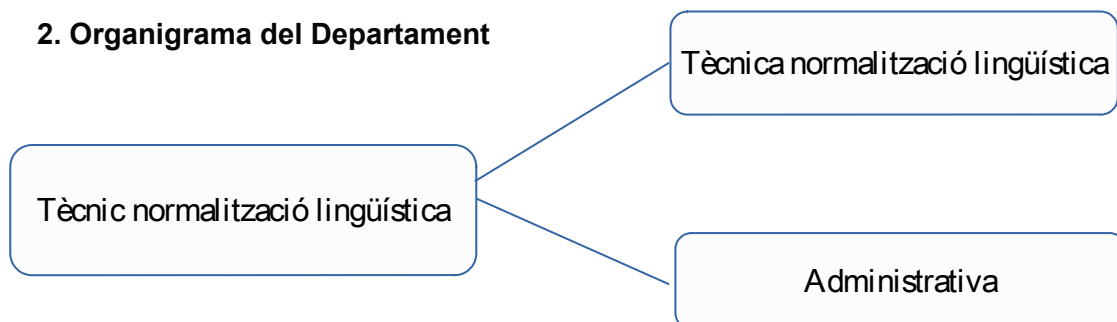
#### ÍNDEX

1. Definició
2. Organigrama del Gabinet de València
3. Objectius
4. Serveis prestats pel Departament
5. Compromisos de qualitat assumits
6. Informació sobre la forma de participació dels usuaris
7. Adreces, telèfons i xarxes socials de la unitat

#### 1. Definició

El Gabinet Municipal de Normalització Lingüística és l'òrgan municipal que s'encarrega de vetlar i fer realitat el procés de normalització del valencià, tant pel que fa al mateix ajuntament com pel que fa a la vida ciutadana, a través d'activitats i campanyes pròpies o coordinades amb tots els departaments de l'Ajuntament d'Alcoi i entitats ciutadanes. Fomenta, coordina, difon i assessora en tots els temes que tenen a veure amb l'ús i la promoció de la llengua i la cultura valencianes en la vida pública i social amb l'objectiu de recuperar l'estatus que li correspon com a llengua cooficial i pròpia del territori, de garantir-ne la igualtat i l'exercici efectiu dels drets lingüístics dels ciutadans per a una millor convivència igualitària i de qualitat.

#### 2. Organigrama del Departament





Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

### 3. Objectius

- Quant als serveis interns:

a) Fer efectiva l'aplicació del Reglament Municipal de Normalització Lingüística aprovat per aquest Ajuntament en el Ple extraordinari del dia 25 de gener de 1990.

b) Aconseguir que els treballadors de tots els departaments tinguen una formació adequada per poder oferir una atenció sensible adaptada a la voluntat de l'usuari.

c) Aconseguir l'adequada sensibilitat i implicació dels treballadors de l'Ajuntament en el compliment de la legislació relativa al coneixement i ús del valencià com a agents normalitzadors i cara visible de la institució que han de garantir el lliure i efectiu exercici dels drets lingüístics dels ciutadans en l'àmbit de l'administració local.

d) Aconseguir que les empreses, entitats i professionals de tots els àmbits que col·laboren amb aquest Ajuntament, s'hi relacionen i s'hi adrecen d'acord amb la llei, bé en les dues llengües oficials o bé, almenys, en la llengua pròpia del municipi. Respectant la idiosincràsia de la cultura que li és pròpia, amb una especial atenció i respecte a la toponímia, el patrimoni, la igualtat i els drets lingüístics i que garantisquen el compliment de les clàusules socials lingüístiques.

e) Normalitzar l'estatus de llengua oficial del valencià en tota la documentació i tramitacions generades per l'Ajuntament.

f) Fomentar la transversalitat entre els diferents departaments de l'Ajuntament per aconseguir sinergies de treball que redunden en benefici de la normalització (ús, coneixement i prestigi del valencià) dins de l'Ajuntament.

- Quant als serveis externs:

a) Fer efectiva l'aplicació del Reglament Municipal de Normalització Lingüística aprovat per aquest Ajuntament en el Ple extraordinari del dia 25 de gener de 1990.

b) Garantir el compliment de la llei i les normatives corresponents per poder fer efectiu i amb garanties l'exercici dels drets lingüístics dels ciutadans en la relació amb l'administració local perquè puguin adreçar-se d'una manera fàcil i efectiva, ser atesos, obtindre'n respostes i fer tota classe de gestions administratives presencials i telemàtiques en la llengua oficial que trien.

c) Potenciar i fer factible la possibilitat que la vida ciutadana pugua fer-se, si es vol, completament en valencià amb la concurrència i la col·laboració en les activitats i campanyes dels altres departaments, organismes i entitats ciutadanes,



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

d) Fer efectiu l'ús i l'aplicació de les clàusules socials lingüístiques relatives a la igualtat del valencià com a llengua oficial i de respecte i especial atenció a la cultura pròpia del territori en benefici dels ciutadans i d'una convivència igualitària.

e) Fomentar la normalització del valencià entre la ciutadania mitjançant l'establiment de sinergies de treball amb tots els departaments per arribar a tots els àmbits de la vida ciutadana.

f) Aconseguir una imatge de l'administració local i, concretament de l'Ajuntament d'Alcoi, més coherent amb els plantejaments d'igualtat, respecte a la diversitat lingüística i valoració i sustentació de la llengua i cultura pròpies del territori.

#### **4. Serveis prestats pel Gabinet Municipal de Normalització Lingüística**

##### **a) Serveis interns**

- Revisió a demanda de tota classe de textos generats per les activitats internes de l'Ajuntament i de tots els departaments (actes, plans, cartes de serveis ...) mitjançant les traduccions i correccions sol·licitades cada dia per tots els serveis municipals i organismes que en depenen.
- Assessorament diari, telefònic i escrit, sobre temes relacionats amb la llengua, la cultura, la norma, la traducció, la implantació del llenguatge inclusiu i no discriminatori i la correcció, sobretot en llenguatges especialitzats (obres públiques, comptabilitat, cultura, sanitat, ensenyament, drets socials, literatura ...), toponímia, retolació, criteris d'avaluació, etc. a tots els departaments i unitats que ho sol·liciten.
- Normalització al valencià de les pàgines web i de la documentació necessària per a dur a terme les funcions pròpies de cada departament.
- Facilitar als treballadors i funcionaris, en un temps raonable, el màxim de documents en valencià per a qualsevol dels tràmits presencials o telemàtics necessaris que els afecten com a treballadors de l'Ajuntament (nòmines, permisos, fitxatges, baixes ...).
- Sensibilització dels treballadors directes i indirectes de l'Ajuntament en igualtat lingüística, llenguatge inclusiu i altres criteris socials propis d'aquest Ajuntament.
- Informar, assessorar, conscienciar, reciclar i sensibilitzar els treballadors de l'Ajuntament en el coneixement de la legislació i els deures corresponents quant a l'ús del valencià com a



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

agents normalitzadors actius de l'administració pública local en general i de l'Ajuntament d'Alcoi en particular.

- Assessorar i vetlar per la pervivència, normativització i normalització, adequació i correcció de la **toponímia** local pel que fa als usos administratius, institucionals i de les empreses, particulars i professionals que puga contractar aquest l'Ajuntament.
- Formació lingüística en l'ús del valencià oral i escrit entre els funcionaris i treballadors de l'Ajuntament perquè assolisquen l'autonomia necessària a l'hora de redactar, comunicar-se i fer tot el seu treball intern i d'atenció al públic en valencià. (relació amb proveïdors, contractació de professionals, atenció al públic, redacció d'informes, elaboració de cartells, publicitat, difusió ...) mitjançant:
  - **Pla de Formació interna:** organització de cursos de valencià anuals de 70 hores dels nivells B1, B2, C1 i C2.
  - **Formació externa:** Informació, assessorament i facilitació sobre la inscripció a cursos de formació continuada relacionats amb la llengua, el llenguatge administratiu i les eines informàtiques necessàries per a un bon ús laboral del valencià, organitzats per altres organismes i institucions públiques.
- Mantenir informats els treballadors de l'Ajuntament de les accions normalitzadores d'aquest ajuntament que els afecten, de l'actualització de la normativa, de les novetats quant a eines lingüístiques de treball, de les formacions oferides per aquest Ajuntament i per altres organismes oficials a les quals puguen tenir accés, com de les convocatòries d'examen dels diferents nivells de coneixement de valencià.

### **b) Serveis externs**

- Normalització al valencià del web de l'Ajuntament i de la documentació física i telemàtica de tots els departaments mitjançant un pla de treball que permeta als usuaris fer tots els tràmits de l'administració local de manera presencial i telemàtica en valencià.
- Assessorament lingüístic i revisions per a associacions, entitats, empreses i particulars (impressors, mitjans de comunicació, empreses de retolació, etc.).
- Assessorament als ciutadans sobre drets lingüístics.
- Respondre a les propostes o demandes rebudes a través de la Bústia Ciutadana i canalitzar-les, quan corresponga, als departaments competents perquè les tramiten.
- Informació puntual a les associacions, entitats, empreses, col·lectius ciutadans i particulars en general de les ajudes i subvencions relacionades amb l'ús, la normalització, el foment i el prestigi del valencià proposades pels organismes oficials autonòmics i estatals.



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

- **Formació**

- **Activitats formatives i culturals:**

- Difusió i informació sobre cursos, jornades i activitats formatives i culturals relacionades amb el valencià i la cultura pròpia a la ciutadania.

- **Tràmits administratius relatius als coneixements de valencià:**

- Informació i assessorament a la ciutadania sobre matriculació, inscripcions, reclamacions, revalidacions, homologacions i equivalències d'exàmens i titulacions dels diversos organismes oficials i certificadors de coneixements de valencià com són la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, CIECOVA (universitats), Escola d'Idiomes i els organismes certificadors d'altres territoris.

- **Autoaprenentatge:**

- Informació i assessorament a la ciutadania interessada sobre cursos presencials i en línia, recursos d'aprenentatge i d'autoaprenentatge disponibles en els organismes oficials i privats i en xarxa.
    - Difusió i actualització del recull de materials d'autoaprenentatge elaborat per aquest Gabinet.

- **Cursos:**

- Organització anual de cursos de valencià per a funcionaris dels nivells B1, B2, C1 i C2 que s'ofereixen també a la població adulta en general.

- Organització de la campanya anual de Cinema en Valencià a l'Escola per a xiquets, on participen totes les escoles públiques i concertades de la ciutat.
- Cicle anual de Cinema en Valencià per a adults, coorganitzat amb la Universitat Politècnica de València, que s'ofereix a alumnes universitaris, d'ESO i Batxillerat i obert al públic en general.
- Coorganització anual de les Jornades de Sociolingüística d'Alcoi, juntament amb la Universitat Politècnica de València, l'IEC, l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, i la participació de totes les altres universitats valencianes (Universitat de València, Universitat d'Alacant, Universitat Miguel Hernández, Universitat Jaume I de Castelló).
- Subvenció anual a les Trobades d'Escoles Valencianes de l'Alcoià-Comtat i a la Coordinadora de l'Alcoià-Comtat pel Valencià.
- Organització de diferents campanyes de promoció i normalització al llarg de l'any per a població de diferents edats i sectors socials, com ara la Campanya de Nadal (amb la publicació i distribució a tots els xiquets del municipi de la «Carta als Reis» i/o d'alguna altra publicació dedicada a algun acte o aspecte de les Festes de Nadal a Alcoi), campanyes de promoció per al comerç, la restauració, etc.



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

- Col·laboració amb la xarxa AVIVA (Serveis lingüístics municipals dels ajuntaments valencians) amb la proposta i/o la col·laboració en campanyes i actuacions conjuntes per a fomentar, prestigiar i normalitzar l'ús del valencià.
- Posada en marxa i seguiment d'un pla de treball que permeta, en un temps raonable, posar a disposició dels usuaris el màxim de documents en valencià per a qualsevol dels tràmits presencials o telemàtics necessaris per a comunicar-se en valencià amb aquest Ajuntament i exercir així els seus drets d'una manera efectiva, fàcil i igualitària.
- Posada en marxa i seguiment d'un pla de treball que permeta, en un temps raonable, que els ciutadans i les ciutadanes puguen ser atesos i ateses en valencià pels treballadors i funcionaris de l'Ajuntament en tots els serveis i tramitacions que requerisquen.
- Difusió mitjançant la publicitat en premsa, ràdio i Whatsapp de les activitats de promoció del valencià del Gabinet Municipal de Normalització Lingüística.

## **5. Compromisos de qualitat assumits**

- Atenció personalitzada a tots els usuaris, tant dels treballadors de l'Ajuntament com dels particulars que s'adrecen al Gabinet.
- Assessorament particularitzat amb un component pedagògic important que busca també l'assoliment d'autonomia per part dels consultants.
- Resposta puntual i diària, per ordre d'arribada i volum del treball sol·licitat, a les demandes de traducció, correcció i assessorament que ens arriben de tots els departaments, entitats i particulars per telèfon, correu electrònic i presencialment.
- Atenció presencial dels particulars i entitats que consulten per temes de formació, revalidacions, ajudes, inscripcions, terminis, exàmens, nivells de coneixements, entitats formadores, titulacions, etc.
- Atenció presencial o telefònica de demandes relacionades amb els drets i usos lingüístics socials.
- Actualització i difusió periòdica puntual de les informacions sobre publicació de cursos, ajudes i subvencions relatives a l'ús, aprenentatge, investigació, iniciatives culturals i socials i foment del valencià i de la cultura pròpia del territori, tant a treballadors i funcionaris com a particulars.
- Garantir l'atenció puntual i immediata als professors dels cursos de valencià organitzats pel Gabinet per a resoldre incidències i demandes, tant dels professors com dels alumnes.
- Atendre puntualment les necessitats dels treballadors de l'Ajuntament que són també alumnes dels cursos del Pla de Formació de valencià organitzat pel Gabinet.
- Garantir que els treballadors i funcionaris puguen tindre a l'abast en valencià tota la documentació d'ús intern i extern generada per l'Ajuntament d'Alcoi que necessiten, dins



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

---

del pla de treball de normalització de la documentació que aquest Gabinet està duent a terme, sense que això excloga el fet de cobrir les necessitats puntuals i urgents.

- Garantir la continuïtat de les Jornades de Sociolingüística.
- Garantir la continuïtat dels cicles de Cinema de València per a les Escoles i per a Adults amb totes les tasques corresponents que se'n deriven.
- Vetlar pel bon funcionament de les projeccions i del desenvolupament de les sessions de cinema.
- Garantir la continuïtat del Pla de Formació intern de reciclatge permanent de funcionaris i empleats públics municipals amb l'organització anual dels cursos de valencià de diferents nivells.
- Garantir la difusió entre els ciutadans interessats dels materials de les campanyes realitzades, bé pel departament, bé en col·laboració amb altres serveis de normalització lingüística.

## **6. Informació sobre la forma de participació dels usuaris**

- Participació dels xiquets i xiquetes d'Infantil i Primària de totes les escoles públiques, concertades i centres d'educació especial de la ciutat en el Cicle de Cinema en València a les Escoles.
- Participació d'alumnes d'ESO i Batxillerat en el Cicle de Cinema per a adults coorganitzat amb la UPV.
- Participació de persones adultes en el Cicle de Cinema per a adults coorganitzat amb la UPV.
- Atenció presencial en els despatxos del Gabinet als ciutadans en consultes sobre cursos, ajudes, terminis, exàmens, nivells, revalidacions, reclamacions, material de consulta i d'aprenentatge.
- Atenció personalitzada de correcció, traducció i assessorament per a personal laboral i funcionari de l'Ajuntament d'Alcoi per via telefònica o via correu electrònic.
- Comandes de treball de correcció, traducció i assessorament resoltes de tots els departaments via correu electrònic o TAO.
- Reunions d'inici i de final de curs amb els professors dels cursos de valencià per a funcionaris i públic en general i, durant el curs, grups de Whatsapp on es manté el contacte i s'envien informacions acadèmiques i culturals per als alumnes.
- Entrades del Registre General municipal (C/ Sant Llorenç, 2) escrites i presencials, per cita prèvia, a través del web municipal.
- Seu Electrònica municipal.
- Bústia Ciutadana: per a consultes, comunicacions o demandes relacionades amb els serveis que ofereix el departament.

## **7. Adreces i telèfons del Departament**

- Oficina: Centre Cultural Mario Silvestre (Av. País Valencià, 1, 1a planta)
- Telèfon: 96 553 71 21



Ajuntament d'Alcoi  
Gabinet Municipal de  
Normalització Lingüística

- 
- Web: [https://www.alcoi.org/ca/areas/gabinet/index\\_presentacio.html](https://www.alcoi.org/ca/areas/gabinet/index_presentacio.html)
  - Bústia Ciutadana: <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/11802/QWeY>
  - Adreça electrònica: [gabinet-valencia@alcoi.org](mailto:gabinet-valencia@alcoi.org)
  - Horari d'atenció al públic: de 9 h a 14 h, de dilluns a divendres.