

Manifest Arch–letras

PER UN LENGUATGE CLAR A L'ADMINISTRACIÓ

Elaborat per Estrella Montolío Durán · Universitat de Barcelona
i subscrit per Archiletras

1

Els ciutadans **tenim dret a entendre tota la informació** que ens dirigeix l'Administració.

2

Les administracions que es comuniquen amb claredat augmenten la confiança de les persones i eviten la frustració ciutadana davant de documents actualment complexos i confusos (en paper i pantalla). Per això, reclamem que totes les instàncies de l'Administració espanyola **siguin comprensibles** i, d'aquesta manera, **resultin de confiança**.

3

Volem que, quan l'Administració elabora les seves comunicacions, posi al centre la persona que les rebrà. És a dir, reivindiquem que l'Administració dissenyi i elabori els seus processos comunicatius pensant com **facilitar la lectura i la comprensió** de la ciutadania, perquè així puguem fer servir aquesta comunicació de manera efectiva.

4

Reclamem una comunicació administrativa més **fàcil d'entendre** (més clara), **més propera** (menys impersonal i menys pomposa) i **més amable** (menys jeràrquica i amenaçadora).

5

Demaneu que els tràmits administratius electrònics siguin **fàcilment localitzables** a les pàgines web de les administracions i que aquests mateixos tràmits incorporin **instruccions clares i accessibles** de com dur-los a terme. Els ciutadans tenim dret que el servei que hem de fer servir proporcioni informació clara, comprensible i precisa sobre la tasca que hem de complir, també durant els passos de la seva realització.

6

La ciutadania no és homogènia, sinó diversa. I aquesta diversitat inclou diferents tipus de vulnerabilitats i (dis)capacitats. Per això necessitem una Administració la comunicació de la qual sigui **accessible, adaptativa i inclusiva**; i que deixi de ser una barrera burocràtica.

7

L'Administració ha d'elaborar la comunicació dirigida a la ciutadania pensant també en persones acostumades a solucionar els seus assumptes a través de dispositius electrònics, especialment telèfons mòbils. Això vol dir que els processos i els missatges dels serveis digitals de l'Administració han de ser **fàcils d'usar i el més intuïtius possible**.

8

Volem saber amb un únic cop d'ull si podem fer els tràmits telemàticament, si els podem solucionar per telèfon o si cal la nostra presència en una oficina de l'Administració. I reclamem el nostre dret a fer qualsevol procediment i tràmit administratiu també de manera no digital. Demanem **que l'omnicanalitat inclogui la presencialitat**.

9

La ciutadania vol tenir **l'oportunitat de participar** en els processos de creació i d'avaluació conjunta dels documents administratius dirigits a la ciutadania; i, per extensió, també en els processos de comunicació que tinguin com a destinatàries les persones.

10

Entenem que les administracions haurien d'oferir un model de comunicació clara **que serveixi com a model i exemple** de bones pràctiques comunicatives per a les organitzacions privades; i no a l'inrevés.

Amb la col·laboració i el suport de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.



Generalitat de Catalunya
**Escola d'Administració Pública
de Catalunya**