

Manifestua Arch–letras

ADMINISTRAZIOAK HIZKERA ARGIA ERABIL DEZAN

Estrella Montolío Durán egina (Bartzelonako Unibertsitatea)
eta Archiletrasek sinatua

1

Herritarrok **eskubidea dugu ondo ulertzeko**
Administrazioak helarazten **digun informazio guztia**.

2

Administrazioa argi komunikatzen bada, herritarrok konfiantza handiagoa izango dugu; ez digu hain erraz etsipenak helduko agiri benetan konplexu eta nahasien aurrean (paperean eta pantailan). Horregatik, eskatzen dugu Espainiako Administrazioaren instantzia guztiak **ulergarriak izan daitezen**, eta, hortaz, **fidagarriak**.

3

Administrazioak, bere komunikazioak egiten dituenean, norentzat diren jarri behar du erdigunean. Hots, Administrazioak, bere komunikazio-prozesuak diseinatzen eta gauzatzen dituenean, pentsatu behar du ea nola lortuko duen herritarrok komunikazio horiek **ondo irakurri eta ulertzea**; guk, hartara, taxuz balia ditzagun.

4

Administrazioaren komunikazioak **ulerterrazagoa izan behar du** (argiagoa), **hurbilagoa** (ez hain inpersonala eta hantustea), eta **atseginagoa** (hierarkia eta mehatxu gutxiago).

5

Administrazioen web-orrietan, orain baino **errazagoa izan behar da administrazio-izapide elektronikoak non dauden aurkitzea**, eta, izapide horietan, orain baino **argiago azaldu behar da nola egin gauzak**. Zerbitzu bat erabili behar badugu zer edo zer egiteko, herritarrok eskubidea dugu zerbitzu horrek informazio argia, ulergarria eta zehatza eman diezagun ataza hori nola egin eta urratsez urrats nola bete jakiteko.

6

Herritarrak ez gara homogeneousak, askotarikoak baizik. Askotarikoak gara baita ahultasunetan eta (des)gaitasunetan ere. Horregatik, guk behar dugun Administrazioaren komunikazioak **irisgarria** izan behar du, **moldagarria** eta **inklusiboa**; ezin du oztopo burokratikoak izaten jarraitu.

7

Herritarrekiko komunikazioa nola egin lantzen ari denean, Administrazioak pentsatu behar du jende asko ohituta dagoela arazoak gailu elektronikoen bidez konpontzen, batez ere telefono mugikorren bitartez. Horrek esan nahi du Administrazioaren zerbitzu digitaletan prozesuek eta mezuek **erabilerrazak izan behar dutela, ahalik eta intuitiboan**.

8

Lehen begi-kolpean jakin nahi dugu ea izapideak telematikoki egin ditzakegun, telefonoz konpon ditzakegun edo Administrazioaren bulego batera joan behar dugun. Eta eskubidea dugu, orobat, baliabide digitalik gabe ere edozein administrazio-prozedura eta -izapide egiteko. **Omnikanalitateak aurrez aurreko bidea ere eskaini behar du**.

9

Herritarrok **parte hartzeko aukera** izan nahi dugu guri zuzenduta dauden administrazio-agiriak elkarrekin sortzeko eta ebaluatzeko prozesuetan, bai eta, bide horretan aurrera eginez, pertsonentzat egiten diren komunikazio-prozesuetan ere.

10

Gure ustez, Administrazioek komunikazio-eredu argia eskaini beharko lukete, eredu hori **komunikazio-praktika egokietarako jarraibide eta adibide izan dadin** erakunde pribatuentzat, eta ez alderantziz.

Administrazio Publikoaren Euskal Institutuaren Itzultzaile Zerbitzu Ofizialak itzulita
(Traducido por el Servicio Oficial de Traducción del Instituto Vasco de la Administración Pública)