

Manifiesto Arch--letras

POR UNHA LINGUAXE CLARA NA ADMINISTRACIÓN

Elaborado por Estrella Montolío Durán · Universidad de Barcelona e suscrito por Archiletras

1

Os cidadáns **temos dereito a entender toda a información** que nos dirixe a Administración.

2

As Administracións que se comunican con claridade aumentan a confianza das persoas e evitan a frustración cidadá perante documentos actualmente complexos e confusos (en papel e pantalla). Por iso reclamamos que todas as instancias da Administración española **sexan comprensibles** e, deste xeito, **resulten fiables**.

3

Queremos que, cando a Administración elabora as súas comunicacións, poña no centro a persoa que as recibirá. É dicir, reivindicamos que a Administración deseñe e elabore os seus procesos comunicativos pensando en como **facilitar a lectura e a comprensión** da cidadanía, para que así poidamos usar esa comunicación de forma efectiva.efectiva.

4

Reclamamos unha comunicación administrativa **máis doada de entender** (máis clara) **máis próxima** (menos impersoal e menos pomposa) e **máis amable** (menos xerárquica e ameazante).

5

Pedimos que os trámites administrativos electrónicos sexan **facilmente localizables** nas páxinas web as Administracións e que eses mesmos trámites incorporen **instrucións claras e accesibles** de como levalos a cabo. Os cidadáns temos dereito a que o servizo que habemos de usar proporcione información clara, comprensible e precisa sobre a tarefa que habemos de cumprir, tamén durante os pasos da súa realización.

6

A cidadanía non é homoxénea senón diversa. E esa diversidade inclúe diferentes tipos de vulnerabilidades e (dis)capacidades. Por iso necesitamos unha Administración cuxa comunicación sexa **accesible, adaptativa e inclusiva**; e que deixe de ser unha barreira burocrática.

7

A Administración ten que elaborar a súa comunicación cara á cidadanía pensando tamén en persoas afeitas a solucionar os seus asuntos a través de dispositivos electrónicos, especialmente teléfonos móbiles. Iso significa que os procesos e mensaxes dos servizos dixitais da Administración deben ser **fáciles de usar e o máis intuitivos posible**.

8

Queremos saber dunha soa ollada se podemos facer os trámites de maneira telemática, se podemos solucionarlos por teléfono ou se é necesaria a nosa presenza nunha oficina da Administración. E reclamamos o noso dereito para realizar calquera procedemento e trámite administrativo tamén de forma non dixital. Pedimos **que a omnicanalidade inclúa a presencialidade**.

9

A cidadanía quere ter a **oportunidade de participar** nos procesos de creación e de avaliación conxunta dos documentos administrativos dirixidos á cidadanía; e, por extensión, tamén nos procesos de comunicación que teñan como destinatarias as persoas.

10

Entendemos que as Administracións deberían ofrecer un modelo de comunicación clara **que sirva como referente e exemplo** de boas prácticas comunicativas para as organizacións privadas; e non ao revés.

Co apoio da Xunta de Galicia a través da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades.



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE CULTURA,
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL E UNIVERSIDADES