

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, DEL LLENGUATGE PLANER A LA COMUNICACIÓ CLARA

Hèlia Baulies Romero, Angélica Begoña Gomes Paíno, Yago Granados Gomes, Carmen Montero Nuñez, Ana Maria Montserrat Gala i Lorena Montserrat Gala
Vall d'Hebron Barcelona Hospital Campus

INTRODUCCIÓ

Amb l'arribada de l'Administració electrònica la ciutadania reivindica cada cop més el dret a comprendre, fet que obliga a les administracions públiques a comunicar d'una manera més clara i entenedora.

El llenguatge planer és un estil d'escriptura simple i eficient per comprendre fàcilment el text amb expressions precises i clares, amb una estructura lingüística ordenada i amb un bon disseny del document.

OBJECTIU

Millora de la comprensió per part de la ciutadania i dels i de les professionals, sense perdre la seguretat jurídica del tràmit.

MATERIAL I MÈTODE

La comunicació clara és una de les línies de treball del pla de reforma de l'Administració i de millora dels serveis públics engegat pel Govern amb l'Acord 217/2024, de 8 d'octubre.

Les administracions públiques s'han d'adaptar a la redacció amb llenguatge planer pas a pas, usant *El Manual de Redacció de Tràmits* i *La Guia de Comunicació Clara* de la Generalitat de Catalunya com a principals documents de referència, però també definint les estratègies necessàries per resoldre aquells problemes que el Manual i la Guia no contempla. Així mateix, s'ha de fer ús de les noves eines tecnològiques que es tenen a l'abast, com per exemple Microsoft Copilot, que serveixen com a suport per revisar els textos i millorar la redacció d'aquests per fer-los més comprensibles.

RESULTATS

En la societat de la informació i les noves tecnologies:

És necessari, a més de fer ús d'un llenguatge clar, incorporar el disseny gràfic, la facilitat d'ús, l'organització de la informació o el maneig d'eines d'Intel·ligència artificial.

El marc legal que promou i empara la comunicació clara també ha evolucionat i ha inclòs referències sobre el dret a comprendre que implica les accions encaminades a col·lectius amb dificultats: lectura fàcil, comunicació inclusiva, subtitulació i audiodescripció.

“Entre dues explicacions, escull la més clara;
entre dues formes, la més elemental;
entre dues expressions, la més breu.”
Eugeni d'Ors



REDACCIÓ

- VOCABULARI
 - LLenguatge clar
 - Sinònims
 - Connectors
 - Adverbis
 - Adjectius
 - Què cal evitar

ESTRUCTURA

- Ordre sintàctic
- Brevetats i concisió
- Llistes
- Puntuació , ; : .
- Incisos

DISSENY GRÀFIC

- Estils gràfics
- Títols i subtítols
- Plantilles
- Colors
- Imatges

Peu de Figura: Elaboració pròpia



Peu de figura: editioprincepsblog.wordpress.com



CONCLUSIONS

L'ús del llenguatge planer és fonamental perquè els serveis digitals siguin més àgils, entenedors, accessibles i inclusius.

Aquest model d'administració ha de garantir també l'atenció presencial sense cita prèvia.

S'han de crear espais de diàleg i d'aprenentatge per reflexionar sobre el camí que encara queda per recórrer per garantir una comunicació clara i efectiva.