



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

2026





Presentació

Els processos d'evolució de les societats contemporànies es caracteritzen pel canvi constant i accelerat, i això obliga les administracions públiques a ajustar la seua capacitat de resposta a unes necessitats i expectatives ciutadanes cada vegada més subjectes al canvi i al moment present. El desenvolupament de polítiques de qualitat és una de les eines que poden fer servir per a elaborar respostes eficients i, alhora, emprendre possibles actuacions de millora. En este sentit, l'Ajuntament de València ha posat en marxa, des de fa uns anys, diverses iniciatives que tenen la finalitat de definir estratègies per a millorar la interacció amb la ciutadania i, en definitiva, adequar els servicis que presta a les expectatives i necessitats d'esta.

Les cartes de servicis com la que es presenta ací són precisament això, una eina de gestió de la qualitat enfocada a la ciutadania en què es posa l'èmfasi en l'oferiment d'informació clara de les prestacions dels servicis i es consideren les expectatives de la ciutadania a l'hora de planificar-los. De fet, afavorixen esta planificació des de paràmetres de creació de valor, estableixen estàndards d'actuació, avaluen la prestació de servicis tenint en compte indicadors i fixen fonts d'informació que permeten desplegar processos de millora contínua.

En definitiva, l'objectiu d'esta carta de servicis no és cap altre que fer d'agent transformador per a millorar els servicis que rep la ciutadania, d'acord amb l'estratègia de millora de la gestió pública que ha de ser inherent a l'Ajuntament de València i, en general, al conjunt de les administracions públiques.



Unitat responsable de la carta de servicis

La unitat responsable d'esta carta de servicis serà la que tinga atribuïdes en cada moment les funcions corresponents a la seua gestió, seguiment i avaluació, amb independència de la seua denominació.

El nostre propòsit

Afavorir que les relacions entre la ciutadania de la ciutat de València i l'Ajuntament de València es desenvolupen en valencià amb normalitat en qualsevol àmbit d'ús, a fi de fer efectiu el dret de la ciutadania de la ciutat de València a usar la llengua pròpia.

La nostra visió

Ser un referent que assessora i proporciona les eines per a usar el valencià en tots els àmbits de la vida ciutadana.

Servicis que oferim

• Assessorament lingüístic

- Revisió de textos orals i escrits en valencià.
- Resolució de consultes lingüístiques.
- Emissió d'informes lingüístics.
- Participació en els aspectes lingüístics i assistència tècnica en els processos de selecció de personal de l'Ajuntament de València.

• Formació

- Organització i direcció de cursos de valencià general i de llenguatges específics
- Organització i coordinació del Voluntariat pel valencià.
- Oferiment de pràctiques universitàries.

• Promoció lingüística

- Proposició de polítiques públiques de normalització lingüística en tots els àmbits d'ús.
- Planificació i execució de campanyes de dinamització lingüística.

• Informació

- Difusió d'activitats relacionades amb l'ús i el coneixement del valencià a través dels canals de comunicació de Normalització Lingüística.

Drets i obligacions de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Rebre la informació, orientació i assessorament que puguen necessitar i l'adequada atenció en relació amb els servicis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i el personal sota la responsabilitat del qual es tramiten les actuacions i procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com que se'ls estenga una acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenients i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servicí rebut.
- Formular qualsevol suggeriment o reclamació i rebre resposta en el termini establí.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seua seguretat i confidencialitat.



Les persones usuàries tenen l'obligació de:

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar, de manera veraç, les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qual-sevol canvi que es produísca en les seues dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i equipaments i col·laborar per a mantindre-les en bon estat.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- Omplir de manera correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la tramitació correcta.
- Satisfer les taxes establides en els servicis en què així estiga disposat.

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un sistema de queixes i suggeriments, així com d'un procediment específic per a tramitar-los, amb la finalitat d'atendre les aportacions de la ciutadania i reforçar la millora contínua dels servicis municipals.

Els suggeriments s'hi poden presentar:

Via telemàtica.

A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial.

Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Les reclamacions s'hi poden presentar:

Via telemàtica.

A través de la seu electrònica; cal accedir-hi amb certificat digital.

Via presencial.

Per escrit, al Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, al Registre del carrer d'Amadeu de Savoia o a qualsevol dels registres de les juntes de districte, com també a través dels mitjans que s'establixen en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

S'han de contestar en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions s'han de tindre en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les edicions futures d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta està a disposició de les persones usuàries en el web municipal www.valencia.es i en el web del servici, valencia.es/gnl.

Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà un procediment propi per a corregirla: s'analitzaran les causes que l'han propiciat i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, si una persona usuària fa notar l'incompliment, serà informada d'estes mesures correctores.

Si l'incompliment detectat és sistemàtic i es comprova que les mesures correctores adoptades no poden esmenarlo, caldrà reformular el compromís adquirit.

Compromisos de qualitat

Revisar el 100% dels textos que arriben al Servei de Normalització Lingüística, d'acord amb les instruccions aprovades (JGL 17/04/2026).

Assessorar el personal de l'Ajuntament que redacta documents perquè arribe a ser autònom a l'hora de revisarlos i editarlos en valencià, amb un mínim de qualitat.

Respondre el 100 % de consultes internes i externes rebudes.

Emetre el 100 % d'informes interns i externs sol·licitats.

Mantindre una oferta de formació ajustada a les necessitats del personal.

Revisió i actualització de la formació que promou Normalització Lingüística.

Mantindre actualitzats els comptes corporatius del servei en xarxes socials (Facebook, Instagram, YouTube, Spotify, X).

01

Percentatge de textos revisats en relació amb el total que arriben al SNL a través del formulari de recepció de sol·licituds al llarg de l'any.

02

Percentatge de documents revisats i editats en valencià, amb un mínim de qualitat, enviats a Normalització Lingüística, respecte del total rebut.

03

Percentatge de consultes contestades respecte de les rebudes.

04

Percentatge d'informes emesos respecte de les peticions rebudes.

05

Percentatge de cursos que es mantenen respecte de l'any anterior.

06

Percentatge cursos actualitzats i revisats respecte dels organitzats l'any anterior.

07

Percentatge de compliment de la instrucció reguladora de les xarxes socials a l'Ajuntament de València (JGL 29/10/2021).

10

Augmentar la difusió entre els comerços de la convocatòria de subvencions per a promoure el valencià.

08

Nombre d'accions dutes a terme per a augmentar la difusió de la convocatòria de subvencions per a promoure el valencià als comerços, respecte de l'any anterior.

Difondre, a través del seu web i xarxes socials, el 100 % de la informació referida a les activitats de Normalització Lingüística.

09

Percentatge d'informació difosa a través del web i de les xarxes socials de Normalització Lingüística.

Normativa reguladora

- Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/1983, de la Generalitat Valenciana, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei 7/1998, de la Generalitat Valenciana, de 16 de setembre, de creació de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua.
- Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de règim local de la Comunitat Valenciana.
- Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la Generalitat, de la funció pública valenciana.
- Reglament sobre l'ús i la normalització del valencià en el municipi de la ciutat de València (BOPV 14/05/2005)

11

Normalització Lingüística

Telèfon:

962 081 125

Horari d'atenció al públic:

09.00-14.00 h

Adreça:

Carrer d'Amadeu de Savoia, 11
Pati A, planta 1
46010 València

Adreça electrònica:

gnl@valencia.es

