

LES RELACIONS ENTRE L'ADMINISTRACIÓ I L'ADMINISTRAT/ADA DES DEL PUNT DE VISTA DEL LLENGUATGE ADMINISTRATIU I JURÍDIC *

per Josep M. MESTRES I SERRA

Corrector-redactor del Parlament de Catalunya

La Delegació de Tarragona de l'Illustre Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i en Ciències de Catalunya ha tingut l'amabilitat de convidar-me a participar en aquesta tanda de conferències-col·loqui que ha organitzat per a aquest curs 1989-1990. A les persones organitzadores, a la senyora Marta Lluís, correctora responsable del Servei Municipal de Català de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, que m'ha ajudat a preparar la conferència i que és l'autora de les il·lustracions que veurem, i a tots vosaltres, el meu agraïment.

El tema de què us parlaré són, com ja sabeu, les relacions entre l'Administració i els administrats des del punt de vista del llenguatge administratiu i jurídic.

I, si em permeteu començar pel final, diria que la relació entre l'Administració i l'administrat o administrada és un amor impossible: impossible per al ciutadà, que no arriba a copsar què vol d'ell l'Administració —a més de diners—, i impossible per a l'Administració, que no se sap fer entendre pels ciutadans.

Deixant de banda possibles males fes per ambdós antagonistes, us puc dir que una bona part de la responsabilitat d'aquests malentesos és imputable al canal emprat per a la intercomunicació: és a dir, el llenguatge administratiu i jurídic.

Quan dues persones parlen llengües diferents, és difícil que es puguin arribar a entendre si cap de les dues no coneix la llengua de l'altra. I això

* Aquest text és la transcripció literal de la conferència pronunciada per l'autor el dia 25 d'abril de 1990 a la Delegació de Tarragona del Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i en Ciències de Catalunya.

mateix passa quan dues persones parlen en registres molt diferenciats. Així, un parlant no especialitzat en informàtica es pot quedar a l'escapça si algú li diu, per exemple, que ha d'utilitzar el ratolí per fer córrer el programa d'autoedició;¹ que, per bé que el prefix *kilo-* equival a 1.000 i el prefix *mega-* equival a 1.000.000, un kilobyte són 1.024 bytes i un megabyte són 1.048.576 bytes; que un fitxer i un arxiu són la mateixa cosa, encara que poden ser coses diferents,² o que els xips no tenen res a veure amb les patates fregides.³

Doncs bé, amb el llenguatge administratiu i jurídic s'esdevé una cosa semblant: el pobre administrat o la pobra administrada poden arribar a perdre els estreps quan els parlen de lluïsmes,⁴ de dret de fadiga (que no té res a veure amb el dret de cansar-se),⁵ d'una interlocutòria dictada pel jutge o de les noves disposicions municipals sobre embornals i escocells.⁶ I no cal dir què passa quan han d'emplenar —que és el terme especialitzat per anomenar l'acció de posar dades en un document— la famosa declaració d'Hisenda...

Des del 1979, any en què la Generalitat es va dotar d'un estatut d'autonomia i d'unes competències, esquifides però concretes, per governar el Principat, els responsables dels serveis lingüístics de l'Administració s'han proposat de bastir un llenguatge administratiu modern i intel·ligible. Per

1. *Ratolí*: Dispositiu de diàleg que permet comandar el desplaçament d'un símbol mòbil damunt la pantalla d'un visualitzador, per mitjà del desplaçament d'un objecte (proveït d'una esfera mòbil i connectat per fil conductor al microordinador) damunt una superfície plana exterior.

Fer córrer un programa: Donar les instruccions precises a l'ordinador perquè executi un programa informàtic determinat.

Programa d'autoedició: Programa informàtic que permet de distribuir textos, gràfics i fotografies en un espai determinat. És el que s'utilitza per compaginar diaris, revistes, llibres, etc.

2. *Fitxer*: Col·lecció de dades, més o menys completa, concebuda en funció d'un objectiu concret.

Arxiu: Fitxer, i també: conjunt de fitxers, en una base de dades.

3. *Xip*: Element bàsic de la microelectrònica que pot contenir un o més circuits integrats en unes dimensions molt reduïdes.

4. *Lluïsmes*: Dret del senyor directe —és a dir, de qui té el domini directe d'una cosa— a rebre una part del valor de la cosa emfitèutica —és a dir, de la cosa el domini útil de la qual ha estat cedida pel senyor directe— que es transmet a tercera persona, quan el senyor no fa ús del dret de fadiga.

5. *Fadiga*: Dret de prelación que té tant el senyor directe d'adquirir una cosa emfitèutica quan el senyor útil la traspassa com el senyor útil en el cas que l'altra part tramenti els seus drets a títol oneros —vol dir, pagant, en ambdós casos.

6. *Interlocutòria*: Dit de l'ordre o la sentència que no és final o definitiva.

Embornal: Forat de desguàs practicat a les vies, als terrats, al llarg dels cantells de les portes que s'han d'acoblar.

Escocell: Clot fet al voltant d'un arbre que facilita de regar-lo.

ajudar-hi, en aquella època van aparèixer diverses obres, de les quals vull destacar un petit manual bàsic per a l'aprenentatge del llenguatge administratiu i jurídic: es tracta del *Curs de llenguatge administratiu català*, de Carles Duarte⁷ (publicat per l'editorial Teide a Barcelona el 1980). En aquests moments, potser aquesta obra s'hauria de modernitzar, però en els trets essencials de la matèria continua sent vàlida.

Seguint aquest manual, veurem que les característiques del llenguatge administratiu i jurídic que s'hi descriuen cerquen d'acostar el llenguatge administratiu al ciutadà, a fi que aquest copsi la informació que li vol transmetre l'Administració i a fi que les relacions entre totes dues parts siguin més fluides i igualitàries.

En primer lloc, atès que els interlocutors difícilment es poden arribar a conèixer personalment, es recomana que l'estil a emprar sigui fred, cortès i, fins on sigui possible, elegant, és a dir, tal com correspon a un registre formal de la llengua que té una terminologia i una fraseologia específiques per raó de la matèria. No fóra lògic, doncs, que ens adrecéssim al rector d'una universitat per reclamar-li alguna cosa en aquests termes: «Eminència, vejam si em fas cas, que ja n'estic fart, de tant esperar!» Però tampoc no fóra recomanable emprar un to d'humiliació extrema: «...cosa que espera d'obtenir de la seva immensa amabilitat i recte procedir, alhora que aprofita aquesta magnífica oportunitat per oferir a Sa Excel·lència el testimoni de la seva consideració més distingida i li desitja que visqui molts anys». No! Ni l'una cosa ni l'altra.

Hem de tenir ben clar que l'Administració ha d'estar al servei dels ciutadans i que només ha de ser un instrument per al bon govern de la cosa pública. Una mostra, en aquest sentit, ens l'ha donada la proposta d'ús de majúscules i minúscules aprovada l'any passat per la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu de la Generalitat de Catalunya, la qual recomana d'escriure el nom de *tots* els càrrecs —privats i públics— en minúscula,⁸ atès que es considera tan digne de respecte el president o la presidenta de la Diputació de Tarragona, per exemple, com l'uixer o la uixera que s'encarrega de fer fotocòpies en aquell organisme. L'única excepció que se'n fa és en el cas que el càrrec porti el tractament protocol·lari al davant: aleshores, es recomana d'emprar la majúscula per qüestions gràfiques —estètiques, per dir-ho així.

Una altra mostra de tracte igualitari ha estat la desaparició dels famosos «suplica» i «prega» de les instàncies i dels altres documents de petició. Actualment, «demanem» o «sol·licitem».

Així doncs, podem dir que el primer tret d'aquest nou llenguatge admi-

7. Podem considerar aquest autor, sense cap mena de dubte, com el veritable progenitor del llenguatge administratiu i jurídic català actual.

8. Vegeu *Majúscules i minúscules*, Departament de Cultura, Barcelona, 1989, pp. 14-15.

nistratiu i jurídic és el rebuig del tractament humiliant envers l'administrat o administrada.

El segon tret que vol caracteritzar el llenguatge administratiu i jurídic català és la igualtat de les persones davant l'Administració, siguin del sexe que siguin.

Recordem que l'article 14 de la Constitució espanyola, aprovada el 1978, diu que tots els ciutadans «són iguals davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social».

Com es tradueix això en el llenguatge administratiu i jurídic? Doncs, evitant que els formularis, les cartes, els oficis i els altres documents facin referència sempre al sexe masculí, com ara: «El sotassinat, Tal, que té el DNI núm. tal, domiciliat a Reus...»; «L'interessat s'ha d'adreçar a l'oficina de recaptació més propera a casa seva»; «El contribuent pot domiciliar els pagaments...»; etc.

De fet, es tracta d'una qüestió no resolta en diversos aspectes. D'una banda, les lleis del Parlament de Catalunya —totes les lleis del Parlament de Catalunya— han estat redactades fins ara segons el criteri que el masculí és el gènere no marcat. De cap manera! Passa que és més còmode no haver-se d'entretenir a pensar com es podrien tractar igualment tots dos sexes en els documents administratius i jurídic.

És clar, quan es tracta de formularis esquemàtics —és a dir, dels formularis «d'emplenar forats»— [figura 1], la cosa és senzilla: «Nom i cognoms», «Núm. de DNI», «Adreça», etc.

Però davant un formulari de text seguit en què hi ha referències a persones o a càrrecs diversos, la cosa es pot complicar d'allò més:

Constituïda la Secció Segona Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, formada pels Il·lms. Srs. NN, president, i NN i NN, magistrats, es procedeix, essent l'hora assenyalada, a la votació i a la decisió d'aquest recurs, de què jo, el secretari, dono fe, amb el vist-i-plau de l'Il·lm. Sr. President.

(Fixem-nos que en aquest cas, a més, els tractaments protocol·laris i els articles agreugen la dificultat que acabem de dir.)

Aquest text, que forma part d'un formulari jurídic, hauria de poder tenir en compte totes les possibilitats de combinació: que el president sigui dona i els magistrats, tots homes; que el president sigui home i els magistrats, tots dones; etc.

Si volem fer servir dobles formes en tot el text, però, aquest pot esdevenir quasi il·legible i amb prou feines intel·ligible. Vegem-ho:

Constituïda la Secció Segona Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, formada pels/per les Il·lms/

es. Srs/es. NN, president/a, i NN i NN, magistrats/ades, es procedeix, essent l'hora assenyalada, a la votació i a la decisió d'aquest recurs, de què jo, el/la secretari/ària, dono fe, amb el vist-i-plau de l'/la Il·lm/a. Sr/a. President/a.

(Aquí la complicació prové sobretot dels casos en què en masculí hi ha contracció entre la preposició i l'article i en femení, no.)

Crec que una solució econòmica per a tota mena de textos, que respectés el dret a la igualtat dels sexes davant l'Administració i que no enganyés excessivament la lectura, podria ser considerar el nom dels oficis, les professions i els càrrecs com a termes compostos i, en canvi, deixar l'article i l'adjectiu, si n'hi ha, invariables: «l'alumne/a», «el secretari/ària», «el magistrat/ada designat».

Així mateix, l'ús restringit dels tractaments protocol·laris, que no tenen raó de ser en els textos ordinaris o quotidians de l'Administració, encara pot ajudar més a simplificar aquest punt.

El text referit quedaria, doncs, així:

Constituïda la Secció Segona Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, formada per les senyores i els senyors NN, president/a, i NN i NN, magistrats/ades, es procedeix, essent l'hora assenyalada, a la votació i a la decisió d'aquest recurs, de què jo, el secretari/ària, dono fe, amb el vist-i-plau del president/a.

Un altre aspecte relacionat amb les dobles formes dels oficis, les professions i els càrrecs és la morfologia d'aquestes dobles formes. Fixem-nos-hi: *president/a, alumne/a, secretari/ària, directiu/iva*. D'aquests exemples, ningú que no conegui el sistema flexiu del català no ens podria dir com hem d'escriure la forma femenina: afegint-hi la terminació femenina, com és el cas de *president/a?*; canviant l'última lletra de la terminació masculina per la terminació femenina, com és el cas d'*alumne/a?*; substituint un nombre indefinit de lletres de la terminació masculina per la terminació femenina, com és el cas de *secretari/ària* i de *directiu/iva?*⁹

És una altra qüestió pendent de solució; solució que hauria de passar

9. En aquest sentit, els espanyols ens han passat al davant: el *Diccionario de la lengua española* escriu les dobles formes posant tota la síl·laba afectada per la modificació, per bé que amb algunes incongruències. Vegem-ho: *apretado, da; apurador, ra; barcelonés, sa; bocacho, cha; broncíneo, a; bucio, cia; cerracatin, na; concejal, la; charro, rra*. Observem que el femení de *cerracatin* i de *barcelonés* no és **cerracatina* ni **barcelonésa*, sinó *cerracatina* i *barcelonesa*, respectivament. Cal remarcar també que la síl·laba afectada en la formació del femení en els termes *aparador* i *concejal*, p. ex., és *-dor* i *-jal*, respectivament, i no solament la *-r* i la *-l*.

per un sistema coherent; per exemple, repetint sempre l'última lletra de la forma masculina que no canvia quan escrivim la forma femenina. Així, tindríem: *president/ta, alumne/na, secretari/tària, directiu/iva*.

Vegem, doncs, com quedaria finalment el fragment que hem triat com a exemple:

Constituïda la Secció Segona Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, formada per les senyores i els senyors NN, president/ta, i NN i NN, magistrats/ades, es procedeix, essent l'hora assenyalada, a la votació i a la decisió d'aquest recurs, de què jo, el secretari/ària, dono fe, amb el vist-i-plau del president/ta.

Un altre aspecte sobre aquesta qüestió és que hi ha encara molts noms d'oficis, professions i càrrecs que no tenen reconeguda oficialment una forma específica per a les dones que els exerceixen. No parlo, naturalment, de transgredir les limitacions que imposa la gramàtica quant a la flexió, sinó de casos tan senzills de derivar com ara *actuari/uaària, arquitecte/ta, facultatiu/iva, diplomàtic/ca, raier/ra, auditor/ra*.¹⁰

Deixeu-me fer, finalment, una remarca sobre tot això: és evident que no és el mateix un formulari, que tant pot ser emplenat per un home com per una dona, que la convocatòria d'una oposició o el text d'una conferència —com aquesta. En un formulari és imprescindible que es facin servir les dobles formes o altres sistemes per evitar la discriminació per raó de sexe («La persona interessada», etc.); en la convocatòria, ha de quedar clar en el títol i en la definició d'aquesta («Oposició lliure per proveir una plaça d'administratiu/iva del Parlament de Catalunya») i en el text d'una conferència, n'hi ha prou amb fer servir totes dues formes completes al començament, p. ex., i quan sigui adient. La clau de volta d'aquest problema està a saber trobar la mesura justa en cada tipus de document.

Un altre aspecte definidor del llenguatge administratiu i jurídic és el tractament personal entre l'Administració i l'administrat. Es recomana d'escriure els documents en primera persona sempre que sigui possible (com en el cas de la instància, el certificat, el venguí, el pagaré i l'albarà), i es recomana també tractar de vós l'altre interlocutor. Aquest tractament de vós ve a coadjuvar els esforços que es fan amb vista a la simplificació del llenguatge administratiu i jurídic, atès que permet no haver de distingir entre singular i plural ni entre masculí i femení. És, doncs, ben útil. A més, el tractament de vós no és tan distant com el de vostè ni tan familiar com el de tu. Malauradament, els mitjans de comunicació àudio-visuals de la Generalitat de Catalunya s'han decantat pel bandejament absolut d'aquest

10. Cf. el meu article sobre el *Diccionari de les professions* titulat «Un diccionari marcat per la precipitació», publicat en el diari *Avui* el 3 de març de 1990.

tractament, la qual cosa vol dir que, a la llarga, pot desaparèixer fins i tot del llenguatge administratiu i jurídic. El temps ens ho dirà.

Hi ha alguns documents que s'han de redactar en tercera persona (com ara el saluda i la minuta) i d'altres en què és optatiu de fer-ho en tercera o en primera persona (és el cas de la instància i del certificat, per exemple).

Pel que fa a la qüestió dels tractaments, hi ha dos aspectes que val la pena de remarcar: el poc recomanable ús del terme *senyoreta* per a les senyores joves o no casades i el desaconsellable ús de l'article personal *En/Na*, anomenat «de respecte».

Cal fer avinent que en català només hi ha senyores i senyors. Tractar una dona de senyoreta és, d'alguna manera, rebaixar-la en la seva dignitat humana. Fixem-nos que, de fet, amb aquest sistema del «senyora» i «senyoreta», la dona no és mai «senyora» per ella mateixa: passa de ser «senyoreta» a ser «senyora de». I, encara, és que potser els homes no casats són senyorets? Els *señoritos* són tota una altra cosa, particularment a Andalusia... Així mateix, valdria més prescindir —perquè no té cap sentit— de fer servir el terme *senyoreta* per referir-nos a la mestra dels primers cursos d'escolarització, especialment de pre-escolar.

L'article personal de respecte *En/Na* ara com ara és obsolet —darre-rament, gairebé només se'n veuen a les esqueles dels diaris. Fins i tot alguns autors baleàrics (com ara Bibiloni i Corbera en la ponència «La llengua normativa a les Illes Balears», presentada el 1983 en unes jornades sobre llengua normativa)¹¹ han denunciat la inconveniència que aquest article s'hagi d'escriure en majúscula a les Illes (tal com prescriu la *Gramàtica catalana* de Francesc de Borja Moll), atès que l'ús que en fan és col·loquial com el que en fem al Principat, amb l'única diferència que aquí fem servir *l'/la* en comptes de *n'/na*. Aleshores, si no té —actualment— en cap lloc del domini aquesta funció de tractament de respecte, quin sentit té de conservar-lo en el llenguatge administratiu i jurídic?

En els documents administratius, doncs, és millor posar, davant el nom de les persones, «Sr./Sra.», «Nom»: o no res, senzillament.

El llenguatge administratiu i jurídic es caracteritza també per la formalitat, com ja hem apuntat més amunt, i per un desig de precisió, aconseguida mitjançant una redacció clara amb frases curtes, ben ordenades i amb poques subordinades i incisos, cosa que sovint enfronta polítics i lingüistes, per tal com els segons volen aclarir allò que els primers volen enfosquir, ja sigui perquè aquells no estan segurs de poder legislar en la matèria de què es tracta —i tenen por d'incórrer en inconstitucionalitat—, ja sigui perquè pretenen regular la matèria posteriorment d'una manera determinada i no volen tenir les mans lligades per endavant, ja sigui perquè es tracta d'un text transaccional entre diferents forces polítiques de color

11. Gabriel Bibiloni i Jaume Corbera, dins *Problemàtica de la normativa del català*, p. 153.

divers, en què tocar un mot podria significar trencar el consens assolit.

Així mateix, aquest desig de precisió de què parlem ha portat algun autor a recomanar de restablir el sistema de tres demostratius per al llenguatge administratiu i jurídic: *aquest* (quan ens referim a allò que hi ha a prop de qui parla), *aqueix* (quan ens referim a allò que hi ha a prop de qui escolta) i *aquell* (quan ens referim a allò que hi ha lluny dels dos interlocutors), i alhora, de restablir la distinció entre els adverbis de lloc *ací* (quan ens referim al lloc on és el qui parla), *aquí* (quan ens referim al lloc on és el qui escolta) i *allí* (quan ens referim a qualsevol lloc allunyat dels dos interlocutors).

El desig de precisió ha dut també a bandejar moltes fórmules fixes dels documents administratius que no aportaven cap informació útil al contingut del text. Aquestes omissions estan relacionades també amb la qüestió de la humiliació de l'administrat respecte a l'Administració. Per exemple: frases del tipus «mercé que espera d'obtenir de la vostra amabilitat», o bé «que visqueu molts anys», no afegeixen cap informació pertinent i carreguen el text innecessàriament.

Un altre aspecte de la formalitat del llenguatge administratiu i jurídic és que hi ha una certa rigidesa d'estructures pel que fa als tipus de documents.

Així, podem afirmar que una bona part dels documents administratius tenen una disposició semblant, la qual deriva del model per antonomàsia del llenguatge administratiu i jurídic (figura 1). Efectivament, la instància té la disposició bàsica de la majoria dels documents administratius que s'escriuen en un sol full.

Té una estructura ternària que comparteix amb molts altres documents administratius: encapçalament, moll o nucli i peu.

A l'encapçalament consten les dades identificadores de l'autor o l'autora del document.

El moll o nucli recull la informació que es vol transmetre. En el cas de la instància, el moll es desglossa en dues parts: l'«exposo» i el «de-mano».

Finalment, el peu consta de tres elements: signatura, lloc i data. En alguns casos, com en el de la instància, hi ha també el nom de l'organisme o del càrrec a qui s'adreça el document. És més recomanable d'adreçar els documents a organismes que no a càrrecs, atès que gairebé mai aquests càrrecs arriben a veure el document que els ha estat adreçat, i, per tant, es crea, amb aquest ús, una ficció innecessària. Els únics documents que s'han d'adreçar a càrrecs o a persones en general són els saludes, les cartes, els oficis i alguns altres; en general, es tracta de documents que van d'un administrador a un altre o de l'administrador al ciutadà, però, en general, mai del ciutadà a l'administrador.

En el cas de les actes, alguns autors, amb un afany de fer distincions, fan precedir d'una lletra els punts o els aspectes tractats i d'un número

les qüestions concretades. Crec que aquest sistema és una mica confusoriari. La numeració de l'ordre del dia s'hauria de repetir en cada punt tractat i/o concretat. Tampoc no cal separar el desenvolupament de la sessió dels acords presos. Normalment, n'hi ha prou posant-los al final de cada punt tractat. D'aquesta manera és més fàcil de seguir el debat de cada punt o qüestió. Així, tindriem, en una acta model [figura 2]:

- A) Encapçalament. Dades identificadores de la reunió, que comprenen:
 - a) El tipus de reunió i el número, si s'escau.
 - b) L'òrgan que es reuneix i sota quina presidència.
 - c) El lloc, la data, l'hora i el número de convocatòria.
 - d) Els membres assistents, si s'escau.
 - e) L'ordre del dia de la convocatòria (amb tots els punts numerats).
- B) Moll. Acta pròpiament dita (resum del que s'ha dit en el debat de cada punt i el resultat de la decisió, si n'hi ha hagut, seguint la numeració dels punts de l'ordre del dia).
- C) Peu. Hora en què es clou la sessió (si es vol, aquesta dada es pot fer constar a l'encapçalament), signatura del secretari o la secretària amb el vist-i-plau del president o la presidenta (si escau) i relació d'annexos (si n'hi ha).

Finalment, voldria insistir en la conveniència que els formularis recullin la informació estrictament necessària de l'administrat per al tràmit de què es tracta. Així, en la majoria de documents no fa cap falta saber com es diuen el pare i la mare de la persona interessada, ni si és casada ni de què treballa. Estalviar feina a l'administrat a l'hora d'emplenar un formulari pot afavorir que l'empleni amb facilitat i pot evitar que cometi errors quant a la informació que dona.

Resumint: la millora de les relacions entre l'Administració i l'administrat ha de passar per força per una modernització i una democratització del llenguatge administratiu i jurídic. En aquest sentit, tots els serveis d'assessorament lingüístic de les administracions i, especialment, la Direcció General de Política Lingüística, hi estan esmerçant els millors esforços per simplificar i fer més entenedors tots els documents administratius. D'una banda, redactant-los amb construccions senzilles, precises, no discriminadores, sense enfarfegaments innecessaris i amb un estil fred, però cortès i elegant. I, de l'altra, dissenyant els documents administratius i jurídics de la manera més simple i clara —per exemple, en forma esquemàtica—, sempre que és possible.

Una qüestió ben diferent són els aspectes de tracte personal entre els funcionaris i els administrats. Cal procurar esborrar aquella imatge del

Figura 2. Model d'acta de reunió

ENCAPÇALAMENT

Identificació de la reunió
Assistents (si s'escau)
Ordre del dia

MOLL

Desenvolupament de la sessió

PEU

Fórmula final de closta de la sessió
Signatures
Relació d'annexos

funcionari com a persona poc treballadora i esquerpa amb el ciutadà...

La imatge fiscalitzadora de l'Administració i la imatge negativa dels funcionaris s'han de superar mitjançant mesures de caire polític i d'organització i preparació del funcionariat, a fi que tots els tràmits que els ciutadans hagin de fer siguin àgils i que es puguin millorar les relacions d'ambdós estaments.

Però aquesta darrera qüestió ja mereixeria ser l'objecte d'una altra conferència.

Moltes gràcies.

BIBLIOGRAFIA

- BADIA I MARGARIT, Antoni M., i DUARTE I MONTSERRAT, Carles: *Formulari administratiu*. Barcelona (Curial), 1981.
- BIBILONI, Gabriel, i CORBERA, Jaume: «La llengua normativa a les Illes Balears», dins *Problemàtica de la normativa del català. Actes de les Primeres Jornades d'Estudi de la Llengua Normativa*. Barcelona (Publicacions de l'Abadia de Montserrat), 1984.
- CALVO RAMOS, Luciana: *Introducción al estudio del lenguaje administrativo*. Madrid (Gredos), 1980.
- CASTELLANOS, Carles i FERRÀNDIZ, Eulàlia: *Diccionari d'informàtica*. Barcelona (Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona), 1986 (2.^a versió de la 2.^a edició).
- COMET, Robert: «La modernització de l'Administració i el seu reflex en l'estil dels documents administratius», dins *Revista de Llengua i Dret*, núm. 11. Barcelona (Escola d'Administració Pública de Catalunya), juliol del 1988.
- Constitució espanyola. Estatut d'autonomia de Catalunya. Reglament del Parlament de Catalunya*. Barcelona (Servei de Publicacions, Parlament de Catalunya), 1989.⁴
- Diccionari de les professions*. Barcelona (Direcció General d'Ocupació, Generalitat de Catalunya), 1989.
- Diccionari manual de la construcció*. Barcelona (Institut de Tecnologia de la Construcció de Catalunya), 1986.
- Diccionario de la lengua española*, 2 volums. Madrid (Real Academia Española), 1984.²⁰
- Documents administratius universitaris* (col·lecció de dotze documents en opuscles individuals). Barcelona (Servei de Llengua Catalana, Universitat de Barcelona), 1989.
- DUARTE I MONTSERRAT, Carles: *Curs de llenguatge administratiu*. Barcelona (Teide), 1981.³
- : «La discriminació per raó de sexe en el llenguatge administratiu», dins

- Llengua i Administració*, núm. 21 (gener); 22 (abril) i 23 (juny-juliol). Barcelona (Direcció General de Política Lingüística), 1986.
- : «Simplificació de la documentació administrativa», dins *Llengua i Administració*, núm. 24. Barcelona (Direcció General de Política Lingüística), agost-setembre del 1986.
- : «Sobre els tractaments honorífics dels càrrecs», dins *Llengua i Administració*, núm. 27. Barcelona (Direcció General de Política Lingüística), maig del 1987.
- JANÉ, Albert: «Homes i dones», dins *Avui*. Barcelona (Premsa catalana), 14-IV-1983.
- Majúscules i minúscules*. Barcelona (Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya), 1989.
- Manual de llenguatge administratiu valencià* (2 vols.). València (Conselleria de Cultura, Educació i Ciència, Generalitat Valenciana), 1984.
- MESTRES I SERRA, Josep M.: «Sobre les fórmules de tractament», dins *Llengua i Administració*, núm. 28. Barcelona (Direcció General de Política Lingüística), setembre-octubre del 1987.
- : «L'estudi diacrònic del llenguatge administratiu», dins *Revista de Llengua i Dret*, núm. 11. Barcelona (Escola d'Administració Pública de Catalunya), juliol del 1988.
- : «Un diccionari marcat per la precipitació», dins *Avui*. Barcelona (Premsa Catalana), 3-III-1990.
- PLAZA I ARQUÉ, Carme: «La llengua i les dones, la llengua de les dones (I)», dins *Escola Catalana*, núm. 212. Barcelona (Omnium Cultural), març del 1985.
- Proposta sobre formes variables i invariables dels noms d'oficis, professions, càrrecs i titulacions* (elaborada per la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu). Barcelona (Direcció General de Política Lingüística, Generalitat de Catalunya), 1989 (inèdita).
- REBÉS, Josep-Enric; SALLAS, Valentí, i DUARTE, Carles: *Formulari de procediment administratiu*. Barcelona (Escola d'Administració Pública de Catalunya, Generalitat de Catalunya), 1987.⁴

