

# LES OFICINES DE GARANTIES LINGÜÍSTIQUES: UNA NOVA VIA PER DEFENSAR ELS DRETS LINGÜÍSTICS

OFICINA DE GARANTIES LINGÜÍSTIQUES DE BARCELONA

---

Les oficines de garanties lingüístiques (OGL) es van posar en funcionament el 9 de febrer del 2005. Després d'aquests mesos de rodatge, és un bon moment per explicar-ne la filosofia i fer-ne balanç, tenint en compte també la presentació el juliol del 2005 al Parlament de Catalunya de l'avaluació del Pla d'acció 2004-2005, on s'emmarca la creació de les oficines.

## 1. PRESENTACIÓ

El Pla de govern 2004-2007 de la Generalitat de Catalunya constata que la situació actual de l'ús social de la llengua catalana necessita una resposta urgent i decidida del Govern de la Generalitat en els seus diversos àmbits d'actuació, que es formula a través d'un pla estratègic específic. En l'apartat de mesures per reforçar el coneixement del català s'hi inclou la creació d'una xarxa d'oficines de garanties lingüístiques.<sup>1</sup>

El Pla d'acció de política lingüística 2004-2005, vigent fins al juny, tenia per objectiu potenciar l'ús social del català i fer fàcil viure en català (i en aranès a la Vall d'Aran), i incloïa iniciatives relacionades amb els àmbits de la immigració, les noves tecnologies, el món socioeconòmic i les activitats empresarials. El Pla es concretava en tretze mesures, la segona de les quals era la creació de les oficines de garanties lingüístiques. L'avaluació del Pla es va presentar al Parlament de Catalunya el juliol del 2005.<sup>2</sup>

1. <<http://www10.gencat.net/gencat/AppJava/cat/actualitat/40928plagovern.jsp>>.
2. <<http://www6.gencat.net/llengcat/dgpoling/pla.htm>>.

## 2. OBJECTIUS DE LES OFICINES DE GARANTIES LINGÜÍSTIQUES

Les oficines de garanties lingüístiques són unitats integrades en la Secretaria de Política Lingüística del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya.

N'hi ha cinc, a les seus de la Secretaria de Política Lingüística de Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa, a les quals es pot adreçar tot-hom que vulgui presentar una petició d'informació o una denúncia sobre el dret de viure en català (o en aranès a la Vall d'Aran). Les oficines tenen uns objectius concrets:

- Atenen les persones que volen formular consultes o denúncies a l'entorn del dret de viure en català.
- Tramiten les denúncies perquè els organismes competents facin una inspecció i, si cal, imposin una sanció.
- Ofereixen assessorament i recursos a les empreses o entitats on es produeixen aquests problemes, per facilitar-los l'ús del català.
- Ofereixen assessorament jurídic especialitzat.
- A partir dels casos atesos, fan propostes d'actuació per afavorir l'ús del català en els àmbits que generen més denúncies o consultes.

## 3. VIES D'ACCÉS I TIPUS DE PETICIONS A LES OFICINES

Les oficines reben peticions d'informació i també denúncies o queixes sobre el dret de viure en català, que poden arribar per les vies següents:

- Personalment, a les seus de les oficines.
- Per correu postal.
- Per correu electrònic.
- Des del web de la llengua catalana: <http://www.gencat.net/presidencia/llengcat>.
- Per telèfon: telèfons de les oficines i telèfon d'atenció ciutadana 012.
- Per fax.

**Informació.** Si una persona vol obtenir una informació determinada relacionada amb el dret de viure en català, pot fer aquesta consulta a través dels diferents canals previstos.

Consulta: Puc trobar al mercat un telèfon mòbil que tingui el català dins el menú d'opcions lingüístiques?

Resposta: Actualment, en el mercat de fabricants de telefonia mòbil, hi ha tres empreses que inclouen el català dins el menú d'opcions lingüístiques: Alcatel, Sagem i Siemens. Siemens, a més, ha traduït el manual d'instruccions al català i incorpora l'aplicació de textos predictius que permet l'enviament de missatges curts en català.

**Denúncia.** Si una persona vol que s'iniciï un procediment administratiu que pot acabar en sanció, en el cas que es demostrï l'incompliment de la legislació vigent, pot presentar una denúncia.

Cas: Vaig anar a un restaurant i vaig demanar la carta en català, però no la tenien. Com que aquest establiment té l'obligació de disposar de la carta almenys en català, vull presentar una denúncia per incompliment de les obligacions lingüístiques.

Resposta: El Departament de Comerç, Turisme i Consum de la Generalitat iniciarà un procediment administratiu que pot acabar en sanció si hi ha incompliment. Les oficines gestionaran la denúncia i faran actuacions de foment del català adreçades a l'establiment.

**Queixa.** Si una persona vol queixar-se perquè no se li han respectat els drets lingüístics, encara que, per la naturalesa dels fets, aquests no puguin ser objecte de sanció, pot presentar una queixa.

Cas: El Departament de la Presidència de la Generalitat m'ha enviat uns impresos en castellà per a la inscripció dels nens en unes activitats de lleure.

Resposta: Hem esbrinat els fets, i hi ha hagut un problema informàtic que ha provocat que alguns ciutadans hagin rebut els impresos en castellà. Ara la incidència ja està resolta.

#### 4. LA COORDINACIÓ AMB ALTRES ORGANISMES

Les OGL es coordinen amb altres organismes per dur a terme les seves activitats. Els principals són:

- Departament de Comerç, Turisme i Consum de la Generalitat

Les OGL li traslladen els casos que poden ser objecte de sanció en matèria de defensa dels consumidors i usuaris. Per la seva banda, el Departament de Comerç també rep denúncies o queixes sobre incompliments en matèria lingüística, que tramita, i trasllada els casos a les OGL perquè facin actuacions de foment del català en les empreses objecte de denúncia o queixa.

- Xarxa Tècnica de Política Lingüística de la Generalitat

Les OGL li traslladen les queixes sobre departaments de la Generalitat que no compleixen la normativa, perquè es prenguin les mesures adequades per corregir aquesta situació.

- Telèfon d'informació ciutadana 012

És una possible via d'entrada de peticions, que es deriven a les OGL.

- Consorci per a la Normalització Lingüística

Proporciona assessorament i serveis a les empreses, establiments, etc., que són objecte de queixa o denúncia. Traslada a les oficines les peticions que, per la seva naturalesa, s'han de resoldre des d'aquestes unitats.

- Síndic de Greuges de Catalunya

Les OGL i el Síndic es traslladen els diferents casos en funció de qui els hagi de gestionar segons la naturalesa dels fets.

## 5. DETECCIÓ DE PROBLEMES I POSSIBLES ACTUACIONS

A partir del seguiment dels casos atesos, les oficines obtenen informació sobre els àmbits que presenten més problemes d'ús del català. Si un sector genera un nombre elevat de denúncies o queixes, probablement té mancances per resoldre.

Situació: Hi ha moltes queixes sobre la manca d'atenció oral en català per part dels cambrers als restaurants.

Conjuntament amb diversos organismes relacionats amb el sector, es poden planificar actuacions de foment del català.

Actuació: Es pot fer una campanya de foment del català en el sector de la restauració, en què poden intervenir Administració, gremis, sindicats, etc.

## 6. PRIMER BALANÇ

Com ja hem dit, el juliol del 2005 es presenta l'avaluació del Pla d'acció 2004-2005, per a la qual es preparen les dades que tot seguit comentem.

Des del 9 de febrer del 2005 fins al 30 de juny del 2005, les OGL han atès 928 peticions. De les peticions rebudes, en destaquen les queixes i denúncies sobre l'àmbit privat i empresarial. Els establiments o empreses que han estat objecte de queixa o denúncia en un tant per cent més elevat han estat: comerços de venda al detall, restaurants i empreses de telecomunicacions. Quant als aspectes que generen més queixes o denúncies, en destaquem la senyalització, l'atenció oral i els documents d'oferta de serveis. Pel que fa a les consultes, la gran majoria es refereixen a les obligacions que estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, que constatem que és bastant desconeguda.

Activitat de les oficines de garanties lingüístiques, del 09/02/05 al 30/06/05:

	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Consultes	316	34,05
Denúncies	246	26,50
Queixes	348	37,50
Altres	18	1,95
Total	928	100,00

Fins a la creació de les oficines, la Secció d'Estudis Jurídics (SEJ) era la unitat encarregada de rebre totes aquestes peticions. Durant el primer semestre del 2005 n'ha rebut 158, majoritàriament consultes sobre aspectes legals. A partir del 9 de febrer aquesta Secció s'orienta cap a l'assessorament jurídic especialitzat.

Comparació de peticions els anys 2003 i 2004:

	<i>Any 2003</i>		<i>Any 2004</i>	
Consultes	466	59,14%	403	50,56%
Denúncies /Queixes	287	36,42%	354	44,42%
Altres	35	4,44%	40	5,02%
Total	788	100,00%	797	100,00%

En les dades del 2003 i del 2004 es comptabilitzen queixes i denúncies conjuntament, conceptes que es tracten per separat a partir de la posada en funcionament de les oficines.

Les 1.086 peticions rebudes en aquest primer semestre del 2005 tant a les oficines com a la SEJ representen un increment ponderat del 272% respecte a les rebudes el 2004.

## 7. LES OFICINES A LA XARXA

Podeu trobar més informació sobre les oficines de garanties lingüístiques a la pàgina web de la Secretaria de Política Lingüística:

<http://www.gencat.net/llengcat/ogl/index.htm>.