

# Guia de comunicació fàcil per a l'administració pública



**L'Apòstrof**

Amb la col·laboració de:



Grup Cooperatiu TEB, SCCL  
L'Apòstrof, SCCL



# Índex

1.	Introducció	5
2.	Legislació aplicada	11
3.	Accessibilitat cognitiva i lectura fàcil	17
4.	Tècniques de lectura fàcil	23
5.	Exemples d'adaptació de textos administratius en llengua fàcil	33
6.	L'atenció personal	41
7.	L'accessibilitat sensorial	49
8.	Recursos	51
9.	Fonts consultades	55

**1.**

# Introducció

Qui no ha rebut una carta d'hisenda o de l'ajuntament que li ha provocat angoixa i incertesa? Qui no ha tingut mai la sensació, després de llegir tanta lletra petita i tecnicismes, de no saber si l'objectiu de la carta era informar, sancionar o advertir i no tenir clar què ha de fer?

## 1. Introducció

Quan escrivim, sempre donem per fet que la persona que ens llegirà entendreà el que diem, però sovint no és així. Ens sorprendríem de les diferents interpretacions, dobles sentits i confusions que es poden generar a partir d'un mateix text segons el bagatge cultural i intel·lectual de cadascú. Moltes vegades les administracions públiques es comuniquen de manera difícil, amb tecnicismes i legalismes que creen barreres i l'allunyen de la ciutadania.

Les causes d'aquest fenomen són diverses i es remunten a molt enrere. D'una banda, sembla com si es pretengués crear una barrera simbòlica que dissuadeixi la ciutadania de reclamar o demanar explicacions a l'administració. De l'altra banda, encara perviu la creença que allò difícil i recargolat, allò que no entenem, és més important i distingit que una cosa senzilla, quotidiana, fàcil d'entendre quan, en realitat, és al revés: qui coneix un assumpte en profunditat és capaç de comunicar-lo de manera fàcil i assequible, mentre que qui té les idees poc clares ho reflectirà escrivint un text enrevessat.

A tot això encara hem d'afegir que una mala comunicació per part de l'administració la fa més ineficient, ja que acaba malgastant recursos atenent consultes que quedarien resoltes d'entrada amb una comunicació més fàcil i transparent.

Hi ha persones que pateixen especialment aquesta situació. Ens referim als col·lectius amb dificultats de comprensió, que es troben encara més indefensos a l'hora d'exercir els seus drets davant de l'administració. Parlem de grups humans diversos i transversals com són les persones amb discapacitat intel·lectual, les persones nouvingudes que no dominen l'idioma, la gent gran amb deteriorament cognitiu, els infants, qui presenta una sordesa congènita o un trastorn d'aprenentatge. Segons els estudis, fins a un 20% de la

població té dificultats lectores. En el cas específic de les persones amb discapacitat intel·lectual, més del 70% considera que la informació de l'administració pública no és accessible; el 40% no entén les pautes mèdiques, i el 80% no té eines per comprendre les lleis. Són dades extretes d'una enquesta de la Federació Dincat al col·lectiu de persones amb discapacitat intel·lectual, però segurament són extrapolables a bona part de la societat.

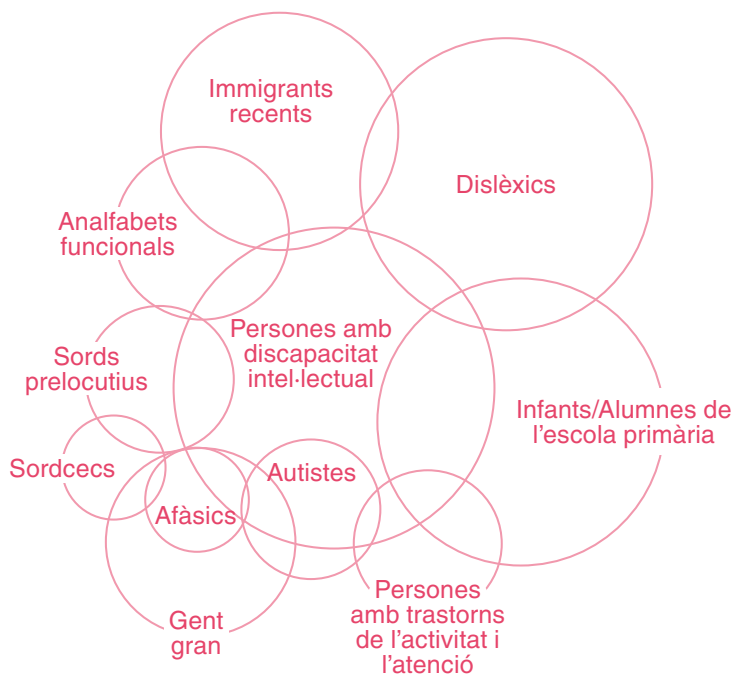


Figura 1. Usuaris de lectura fàcil. Font: Associació Lectura Fàcil, a partir de "Directrius per a materials de lectura fàcil" de l'IFLA. Traducció de l'autor

Fixem-nos, doncs, que l'entorn esdevé crucial: pot “discapacitar-nos” o, per contra, ens pot empoderar. Si no entenem les coses, no podrem participar-hi ni podrem exercir els nostres drets. En canvi, si entenem bé quins són els recursos i serveis del nostre entorn serà més fàcil que esdevinguem ciutadans i ciutadanes de ple dret.

Per tant, posem el focus a eliminar les barreres de l'entorn i, entre aquestes, la que abordarem en aquesta guia, la barrera de la comprensió. L'expressió “no hi ha mal alumne, sinó mal professor”, aquí es transforma en “no hi ha mal lector, sinó mal comunicador”.





**2.**

# Legislació aplicada

Així doncs, una comunicació entenedora, fàcil, és imprescindible per al 20% de la població i és beneficiosa i còmoda per a tothom, fins i tot per a les administracions mateix. Però és que, a més, aquestes estan obligades per llei a utilitzar la comunicació fàcil.

L'accés universal a la cultura i les arts forma part genèricament de la Declaració universal dels drets humans i de la Constitució espanyola, però vam haver d'esperar fins als anys noranta del segle passat perquè comencessin a aparèixer iniciatives que tinguessin en compte el dret a la informació i que fessin esment al factor de comprensió com a aspecte fonamental per exercir aquest dret.

El 1993, les [Normes uniformes sobre la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides](#) recullen dos esments específics: l'article 5, que parla del dret a rebre informació accessible pel que fa als informes mèdics, i l'obligació dels estats d'elaborar estratègies perquè els serveis d'informació i documentació siguin accessibles a diferents grups de persones amb capacitats diverses, a més d'estimular els mitjans d'informació (especialment, la televisió, la ràdio i els diaris) a posar els seus serveis a l'abast de tothom. Per la seva banda, l'article 10 d'aquestes mateixes normes insta els estats a vetllar perquè les persones amb discapacitat s'integrin i puguin participar en activitats culturals en condicions d'igualtat. I ho amplia: «Els estats han de promoure l'accés de les persones amb discapacitat als llocs on es fan actes culturals o es presten serveis culturals (...) Els estats han d'iniciar el desenvolupament i la utilització de mitjans tècnics especials perquè la literatura, les pel·lícules cinematogràfiques i el teatre siguin accessibles a les persones amb discapacitat».

Es fa un pas endavant el 2006, amb l'aprovació de la [Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat](#), en la qual s'esmenta concretament la necessitat que els continguts siguin accessibles. L'anomenat *llenguatge planer* passa a ser una de les finalitats de

la convenció, juntament amb els sistemes auditius i les comunicacions d'accés fàcil. L'article 9 concreta: «Els estats han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, el transport, la informació i les comunicacions (...) han de dotar els edificis i altres instal·lacions obertes al públic de senyalització en Braille i en formats de lectura fàcil i comprensió». I afegeix el paper de l'Administració a l'hora de promoure l'accés informatiu en entitats privades i mitjans de comunicació.

Finalment, el punt d'inflexió apareix a l'Estat espanyol amb la [Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat](#), coneguda com a LIONDAU. Aquesta norma inclou el respecte a l'accessibilitat dels continguts. L'article 10, Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació, diu: «Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació han d'establir, per a cada àmbit o àrea, mesures concretes per prevenir o suprimir discriminacions i per compensar avantatges o dificultats». És evident que la lectura fàcil és un mecanisme que afavoreix la comunicació amb les persones amb discapacitat.

És el reglament de la llei, el [Reial decret 366/2007, de 16 de març](#), el text que ofereix els exemples més clars d'aquesta interpretació. S'hi parla de senyalització, per exemple, i també de l'accessibilitat del contingut i l'estructura de documents i impresos. Dona algunes instruccions concretes, com ara que la redacció ha de ser amb un llenguatge simple i directe, amb instruccions clares i concises. També parla de com ha de ser el paper, la grandària de la lletra i l'interlineat.

Posteriorment, el 29 de novembre de 2013, amb una darrera actualització de l'abril de 2022, va veure a la llum un Reial decret legislatiu que aprovava el text refós de la [Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social](#), que derogava totes les lleis anteriors amb l'objectiu d'harmonitzar la legislació sobre el tema. I és en aquest document on apareix per primer cop el concepte de **lectura fàcil** en l'àmbit del desplegament de l'accessibilitat cognitiva, que cal dur a terme a través de «la lectura fàcil, sistemes alternatius i augmentatius de comunicació».

Finalment, la Generalitat de Catalunya va aprovar el 30 d'octubre de 2014 la [Llei d'accessibilitat](#), que remet a tota la legislació anterior i, també, a l'[Estratègia europea sobre discapacitat 2010-2020](#). En aquest text s'estableix l'obligació dels municipis d'aplicar la normativa i d'«elaborar, aprovar i executar el **pla municipal d'accessibilitat** i també els plans d'actuació (...) i determinar anualment les actuacions que s'han de dur a terme i el pressupost corresponent». Aquesta llei marca l'obligació de proporcionar la informació accessible sobre els serveis (tant els municipals com els de proveïdors) i de tenir disponible la documentació en **format de lectura fàcil**. A l'article 29 concreta quines són les múltiples formes d'accessibilitat, de les quals destaquem el punt i): «Materials de lectura fàcil: els que han estat elaborats a partir de les directrius internacionals d'[Inclusion Europe](#), xarxa europea de representació de les persones amb discapacitat intel·lectual, i de l'[IFLA](#), federació internacional d'associacions de biblioteques, les quals promouen una simplificació dels textos amb l'objectiu de fer-los accessibles a tota la ciutadania, simplificació que consisteix en la utilització d'un llenguatge planer i directe, un contingut assequible per a les persones destinatàries i un

disseny que harmonitzi contingut i formes».

L'ús generalitzat de la lectura fàcil contribuirà a sis objectius importants per a qualsevol administració en una societat democràtica: la igualtat de totes les persones, el bon govern, la transparència, l'orientació a la ciutadania, la participació i la interoperabilitat.

**3.**



# Accessibilitat cognitiva i lectura fàcil

La capacitat cognitiva de les persones fa referència a la manera com processem la informació: l'atenció, la percepció, la memòria, la resolució de problemes i la comprensió. Comuniquem amb accessibilitat cognitiva quan ho fem complint un conjunt de requisits que han d'existir a l'entorn, perquè **la informació que ens envolta sigui compresa per totes les persones**; en especial, aquelles que presenten alguna mena de dificultat en la seva capacitat cognitiva.

### 3. Accessibilitat cognitiva i lectura fàcil

La comunicació amb accessibilitat cognitiva pot fer referència als espais físics (edificis, parcs, etc.), al transport (mitjans i rutes de transport), a entorns virtuals (pantalles informatives, programes informàtics, aplicacions per a mòbils, webs, xarxes socials, etc.) i també a la informació escrita (documents, fullets, prospectes, etc.). En aquest darrer cas, ens hi referim com a **lectura fàcil**.

Podem definir la lectura fàcil com un mètode d'escriptura que facilita la comprensió dels documents, especialment a les persones amb dificultats lectores, a través de frases curtes amb paraules senzilles, continguts resumits i endreçats, i un disseny visual i llegible.

Es tracta de textos directes i literals, que tothom pot entendre independentment dels seus coneixements previs i capacitats. Incorporen tota la informació de context necessària per entendre'ls dins el text mateix i procuren minimitzar l'esforç intel·lectual necessari per llegir-los, com la necessitat de memorització o de concentració sostinguda. En altres paraules, són documents que recullen només la informació essencial per a qui els llegeix i rebutgen "la palla" i que, a primer cop d'ull i de manera explícita, deixen clar què s'espera de la persona destinatària: ja sigui pagar una multa, conèixer una nova ajuda social o assistir a una activitat cultural del barri.

Segons sigui la llargada i la complexitat de la informació, la lectura fàcil es pot presentar com un document universal (disseny per a tothom) o bé com un document complementari de suport. En el primer cas, presentem un únic document, escrit ja en lectura fàcil per a tothom. Constitueix una bona solució per a la majoria de documents curts i de caràcter informatiu. Per exemple, una carta

d'atorgament o denegació d'una ajuda, que podem escriure ja de manera fàcil "per defecte", independentment de si la persona concreta a què s'adreça té dificultats lectores o no. En el segon cas, mantenim el document original i oferim un resum en lectura fàcil com a suport per a persones amb dificultats lectores. Pot ser una bona solució en el cas de documents llargs i amb un cert component jurídic. Per exemple, les bases d'una subvenció. En aquest cas podríem publicar, d'una banda, les bases completes amb un llenguatge més jurídic, i de l'altra, un resum en lectura fàcil amb les instruccions pràctiques, com ara requisits i lloc i termini de presentació.

La lectura fàcil es pot aplicar a qualsevol document, ja sigui un cartell, un tríptic, una carta, una pàgina web, un tràmit, una notícia o un audiovisual. Naturalment, el text en lectura fàcil ha de respectar la idiosincràsia i els objectius del document original. No podem alterar l'essència del document, sinó tan sols fer-lo assequible per a la immensa majoria de la població. És a dir, si el document original és una carta informativa per reclamar uns documents, el document adaptat ha de seguir sent una carta informativa per reclamar uns documents.

És important que validem els documents en lectura fàcil abans de publicar-los per tal d'assegurar-nos que la informació és realment fàcil i rellevant per al públic destinatari. Aquesta validació l'han de fer directament persones amb dificultats lectores, que detectin en primera persona les barreres a la comprensió i suggereixin alternatives comprensibles.

Abans de posar-se a redactar-lo, és molt útil que utilitzem com a referència una persona amb dificultats de comprensió, que serà la seva lectora imaginària. És a dir, adreçar-nos mentalment a algú amb discapacitat intel·lectual, o que fa poc temps que viu al país, o bé que és una persona gran i presenta un deteriorament cognitiu. Sovint cometem l'error de dirigir els documents d'interès general a una persona imaginària idealitzada, que parteix d'un bon bagatge cultural i acadèmic, quan en realitat aquest perfil és poc representatiu i inclusiu. Com a màxim, les persones amb dificultats de comprensió només es tenen en compte en els textos específics adreçats a elles, per exemple, les instruccions d'un servei de centre de dia o de teleassistència. Per contra, és important que els tinguem en compte en tots els textos, ja que també són públic de la majoria de documents d'interès general.

Així mateix, és interessant repassar que, un cop llegit, el document respongui de manera explícita i sense ambigüitats les sis preguntes bàsiques de qualsevol informació: **qui, què, quan, on, com i per què.**



**4.**

# Tècniques de lectura fàcil

Tot seguit t'ofereim una sèrie de consells bàsics i pràctics que t'ajudaran a comunicar-te en lectura fàcil en dos àmbits: en l'elaboració de documents i en l'atenció a la ciutadania, ja sigui per via presencial o telemàtica. Aquestes tècniques també poden servir per a aquelles persones que tenen les usuàries de lectura fàcil com a públic objectiu. En aquest grup s'inclouen persones cuidadores, formadores i educadores, les que treballen amb gent gran, logopedes, o docents que treballin amb població adulta o nouvinguda.

## A. Presentació del document

1. Fes servir una lletra de pal, com Verdana, Arial o Calibri.
2. Fes servir una mida de lletra entre 12 i 16 punts.
3. Amplia l'interlineat simple a 1,3 o 1,5.
4. Alinea el text a l'esquerra. No el justifiquis.
5. Evita dividir un paràgraf en més d'una pàgina.
6. No separis les paraules amb guions al final de ratlla.
7. Diferencia els títols i el cos amb grandària, colors i elements de disseny.
8. Assegura't del contrast adequat entre el fons i el text.
9. Fes servir de fons un color llis.
10. Evita ombrejats, contorns o relleus.
11. Evita marques d'aigua.
12. Si hi ha text en lectura difícil, assenyala'l amb elements de disseny.
13. Posa l'índex al principi del document.



---

## B. Text i estil

14. Adreça't directament a qui t'ha de llegir.  
Personalitza el text.

😞 Els usuaris del servei tenen dret a sol·licitar el full de reclamacions.

📅 Tens dret a sol·licitar el full de reclamacions.

15. Estructura la informació i segueix un ordre lògic: posa el més important al començament i respon a les preguntes bàsiques: què, qui, quan, on, com i per què?

16. Inclou només les coses importants per a qui et llegirà.

17. Mantingues la cohesió i la coherència durant tot el text.

18. Sigues literal. Evita abstraccions i metàfores.

19. Vigila amb els sobreentesos.

😞 Aquesta línia d'autobús bus és un servei a demanda.

📅 Aquesta línia d'autobús és un servei a demanda. És a dir, hem de demanar pel mòbil que vingui l'autobús.

20. Inclou elements per guiar la lectura: índex, presentació, títols, numeració de pàgines, resums...

21. Escribe de manera visual: llistes, preguntes, paràgrafs...

22. Utilitza molts exemples.

🙄 El carnet dona dret a utilitzar el servei de préstec interbibliotecari.

📅 El carnet dona dret a utilitzar el servei de préstec interbibliotecari. Per exemple: Vius prop de la Biblioteca Central de Terrassa (BCT) però t'interessa un llibre de la Biblioteca de Sabadell. Pots demanar que et portin aquest llibre de manera gratuïta a la BCT. El llibre t'arribarà en uns 10 dies.

23. Expressa't en temps verbals fàcils: present, passat i futur simple. En canvi, evita temps compostos, subjuntius i condicionals.

---

## C. Ortotipografia

24. No abuis de les majúscules.

25. Separa les frases amb un punt.

26. Utilitza signes habituals: coma, punt i dos punts. Evita signes difícils, com ; % & / ... (

27. Evita etcèteres, parèntesis i punts suspensius. Els pots substituir per «entre d'altres» i «molts més».

28. Posa poques cursives, negretes i subratllats.

---

## D. Frases i oracions

29. Segueix l'ordre convencional de la frase: subjecte + verb + complement.
- 😞 Els usuaris del servei tenen dret a sol·licitar el full de reclamacions.
- 📅 Tens dret a sol·licitar el full de reclamacions.
30. Expressa't en veu activa, no en passiva.
31. Evita les línies massa llargues i també les massa curtes. L'ideal són línies entre 40 i 60 caràcters.
32. Fes servir la negació només amb frases clares (per exemple, «no vinguis»). Evita la doble negació.
33. Escribeu amb frases curtes i que continguin una sola idea principal.
34. Utilitza amb precaució els pronoms i l'elisió del subjecte.

---

## E. Vocabulari i expressions

35. Fes servir un llenguatge senzill i freqüent. Evita les paraules tècniques, o explica-les i posa'n exemples.
- 😞 «L'obligat tributari es beneficiarà de la reducció de les tarifes de recollida de residus sòlids urbans, la comissió ha efectuat una proposta al respecte»
- 📅 «La comissió ha proposat reduir les tarifes de recollida d'escombraries»

36. Fes servir un llenguatge senzill i freqüent. Evita les paraules tècniques, o explica-les i posa'n exemples.
37. Adapta el vocabulari al públic que t'ha de llegir.
- 🙄 Fem trucades periòdiques de seguiment.
- 📅 Et truquem cada setmana per saber si estàs bé.
38. Evita els adverbis acabats en –ment.
39. Evita els superlatius.
- 🙄 La pàgina web de l'Ajuntament ja torna a funcionar de manera òptima
- 📅 La pàgina web de l'Ajuntament ja torna a funcionar molt bé.
40. Utilitza paraules curtes i fàcils de pronunciar.
41. Escribeu amb preposicions, conjuncions i connectors senzills (*sobre, si, però, també, perquè...*) i evita els més complicats o que es poden prestar a confusió (*en relació amb, posat que, tanmateix, atès que, per tal com, a fi i efecte que...*).
42. Evita les abreviatures i les sigles poc conegudes. La primera vegada que l'esmentis, escriu primer el desenvolupament de la sigla i tot seguit, entre parèntesis, aquesta.

43. Fes servir sempre la mateixa paraula per referir-te a la mateixa idea. Els sinònims poden confondre.

😞 Has d'enviar la teva sol·licitud abans del dimarts. El comitè pot rebutjar la teva petició.

📅 Has d'enviar la teva sol·licitud abans del dimarts. El comitè pot rebutjar la teva sol·licitud.

44. Ves amb compte a escriure números difícils. Si pots, arrodoneix-los, i els números molt grans, explica'ls.

45. Vigila també amb les dates i hores. Inclou el nom del dia si la data és propera, i evita el format 24 hores.

😞 La reunió és l'11.04 a les 18 h.

📅 La reunió és el dilluns 11 d'abril. Vine a les 6 de la tarda.




46. Separa els números de telèfon en blocs.

😞 937397000

📅 93 739 70 00

47. Procura evitar les paraules amb més d'un significat i els sentits figurats, si no és que el context impedeix clarament qualsevol equívoc. Per exemple: comissió (bancària, d'un delictes, comissió de treball...?), fer els ulls grossos (dissimular un error, obrir molt els ulls...?).

## F. Imatges

48. Fes servir imatges per ajudar a la comprensió.
49. Col·loca la imatge a prop del text al qual fa referència.
50. Fes servir la mateixa imatge per a la mateixa idea.
51. Redacta el peu de la imatge en lectura fàcil.
52. No divideixis una imatge entre dues pàgines.
53. Utilitza imatges clares i fàcils d'entendre.
  -   Formació relacionada amb les cures, los autocures, tipus de malalties i demències.
  -  Formació relacionada amb les cures, los autocures, tipus de malalties i demències.
54. Utilitza colors que contrastin.
55. Fes servir imatges que no dificultin la lectura.

---

## G. Altres

56. Inclou una bústia de contacte on resoldre dubtes o ampliar informació.

**5.**



# Exemples d'adaptació de textos administratius en llengua fàcil

Tot seguit t'ofereixo les versions sense adaptar i en lectura fàcil de tres documents administratius, una carta de Serveis Socials, un resum de Ple municipal i el correu electrònic en resposta a una consulta. Per acabar-te de familiaritzar en l'adaptació de textos administratius en lectura fàcil, per internet trobaràs documents adaptats com el [protocol per prevenir l'assetjament sexual de l'Ajuntament de Sant Just Desvern](#) o [l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana](#).

## A. Carta de Serveis Socials

### Sense adaptar

*Aquesta carta dona molta importància a la normativa i els fonaments jurídics que emparen la decisió de donar una ajuda. En canvi, l'interès de qui la rep és saber si ha rebut l'ajuda o no.*

Sr/Sra.

Li comuniquem que el servei d'atenció domiciliària d'Àpats a domicili que vostè va sol·licitar ha estat aprovat.

Els serveis d'atenció domiciliària estan subjectes al pagament de la corresponent taxa recollida a les ordenances fiscals 3.16, 3.23, 3.28, on es recullen, així mateix, els beneficis fiscals consultables a la Seu Electrònica de l'Ajuntament.

Després de revisar el seu expedient li correspon una bonificació del 100,00% sobre la taxa i, per tant, el preu per àpat que haurà de pagar és de 0,00 EUR fins a la revisió de les dades econòmiques durant aquest any.

La taxa serà actualitzada anualment, d'acord amb l'aprovació anual de l'ordenança corresponent i de la seva renda personal. Tal com recull el Reglament per a la prestació de serveis socials, les persones usuàries estan obligades a comunicar a Serveis Socials o a l'empresa prestadora del servei, amb 24 hores d'antelació, qualsevol circumstància i/o incidència que pugui afectar el servei; en cas contrari li serà facturat com si s'hagués realitzat.

Restem a la seva disposició per a qualsevol dubte.

Cordialment,

Serveis d'Atenció a Domicili

---

## Lectura fàcil

*La carta en lectura fàcil redueix l'esforç cognitiu i prioritza la informació pràctica. Si algú està interessat en la normativa, té una referència al final per poder consultar-la.*

Senyora Carme Garcia,  
Li comuniquem que hem aprovat la seva sol·licitud  
del servei d'àpats a domicili.

L'Ajuntament cada any revisa el preu d'aquest servei,  
i aplica uns descomptes segons els ingressos de cada persona.

En el seu cas, el preu per a aquest any  
en el Servei d'Àpats a domicili serà GRATUÏT.

Important:

Si algun dia no pot estar a l'entrega dels àpats,  
ens ha d'avisar 1 dia abans.

Atentament,

Serveis d'Atenció a Domicili

Més informació:

Telèfon XXX YYY ZZZ

Correu: YYY@ZZZ.cat

Normativa Ordenança de preus públics

## **B. Correu electrònic d'un ajuntament en resposta a una consulta (sense adaptar)**

---

### **Sense adaptar**

*Una ciutadana ha fet una consulta a l'ajuntament sobre l'impost de residus. Vol saber per què domiciliant el pagament hi ha un descompte, mentre que si es paga a la finestra bancària no n'hi ha. També es queixa que en el rebut no s'informa de cap descompte si es domicilia el pagament.*

*El correu de resposta de l'Ajuntament té un llenguatge tècnic que en dificulta la comprensió.*

Benvolguda senyora,

En relació amb la consulta que ens realitza, li comento que tota la regulació que fa l'Ajuntament dels seus tributs està determinada pel que preveu la Llei reguladora de les Hisendes Locals, de caràcter estatal, en la qual es marquen els paràmetres i límits que té l'administració municipal per imposar i cobrar aquests tributs.

En relació amb els tributs domiciliats, l'esmentada llei preveu la possibilitat d'aplicar-los un percentatge de bonificació, de la forma com determini l'Ajuntament, però en canvi aquesta possibilitat no es preveu per als rebuts pagats per finestra. Essent així, l'Ajuntament va regular la bonificació a aquells contribuents que tinguin domiciliat el rebut però en el cas que facin el pagament en un sol termini. La domiciliació estàndard continua essent la de diversos terminis. Aquesta és sense descompte, però per al fraccionament no es computen interessos de cap tipus.

Quant a la informació, hem dut a terme diverses campanyes difonent la bonificació a través de mitjans com la revista municipal. Tot i així, és clar que la informació pot no haver arribat a tothom i ho tindrem en compte per a l'any vinent perquè aquesta bonificació pugui quedar més explícita.

Malgrat això, la convido a fer la domiciliació dels seus tributs, amb la possibilitat d'acollir-se a la bonificació per fer el pagament en un sol termini (que en l'IBI és del 2%, i en l'impost sobre vehicles i en la taxa de residus de l'1,5%).

Pot fer la domiciliació a través del web, trucant el 010 o contestant-nos aquest correu. Resto a la seva disposició per a qualsevol altra consulta o aclariment.

Cordialment,

## Lectura fàcil

*El correu de resposta en lectura fàcil redueix l'esforç cognitiu presentant la informació amb el mètode de pregunta-resposta i de manera esquemàtica.*

Benvolguda senyora,  
 Tot seguit contestem la seva consulta sobre els impostos municipals.

### **Per què no oferim descomptes per finestra bancària?**

L'Ajuntament està obligat a fixar els seus impostos segons una llei estatal que es diu Llei reguladora de les Hisendes Locals.

Aquesta llei:

- NO ens permet fer descomptes als rebuts pagats per finestra bancària.
- que ens permet fer descomptes als rebuts dels impostos domiciliats.

### **Quins descomptes oferim per domiciliar els impostos?**

L'Ajuntament ofereix 2 modalitats per domiciliar els rebuts dels seus impostos.

Una té dret a descompte i l'altra no:

- **Pagament únic.** Pagues de cop i tens descompte:
  - Del 2 per cent en l'IBI (impost de béns immobles).
  - De l'1,5 per cent en l'impost sobre vehicles i en el rebut d'escombraries.
- **Pagament en diferents terminis.** Pagues a poc a poc al llarg de l'any però no tens dret a descompte.

### **Com pot domiciliar els seus impostos?**

Si vostè vol domiciliar els seus rebuts, pot fer-ho a través de:

- la seu electrònica de l'Ajuntament
- trucant al 010
- contestant aquest correu electrònic

### **Difusió dels descomptes**

L'Ajuntament va difondre aquests descomptes a través de diferents mitjans, com la revista municipal. De tota manera, l'any que ve farem més difusió per informar les persones que encara no els coneixen.

Si té dubtes o vol informació, pot contactar amb nosaltres de nou.

Cordialment,

**6.**



# L'atenció personal

A banda d'elaborar documents en lectura fàcil, també és important que cuidem els serveis d'atenció a la ciutadania, siguin presencials o telemàtics.

L'atenció en el punt d'informació és molt important, perquè sovint constitueix el primer contacte amb la ciutadania. El tracte que s'hi doni influirà molt en la impressió que la ciutadania es faci de la institució i l'animarà o no a tornar-hi. És molt important que el personal d'atenció al públic tingui en compte les següents **pautes de comunicació fàcil**:

1. Utilitzar un vocabulari senzill, però no infantil, adaptat al nivell de comprensió de cada persona. Parlar de manera pausada i amb frases curtes. Evitar tecnicismes i fer servir paraules habituals sempre que sigui possible.

☹️ Hi ha un curs d'alfabetització digital on es treballen nocions bàsiques de les TIC.

📅 Hi ha un curs on pots aprendre com utilitzar l'ordinador i connectar-te a Internet.

2. No donar coses per sobreenteses.

☹️ Per formalitzar la matrícula, has d'abonar 30 euros en efectiu en 4 dies hàbils.

A la planta 2 hi ha les aules de la 'A' a la 'D'.

📅 Per apuntar-te a l'activitat, ens has de portar 30 euros abans del dimarts que ve. Ens has de pagar amb monedes i bitllets, no amb targeta.

A la planta 2 hi ha les aules 'A', 'B', 'C' i 'D'."

3. Seleccionar la informació essencial i anar al gra. Evitar detalls innecessaris.

☹️ Pots pagar en efectiu, amb targeta o per transferència. Si paguessis amb

transferència, hauries de portar un justificant bancari amb el número de compte.

📅 Com vols pagar? Ens pagaràs aquí o ens pagaràs a través del banc?.

4. Posar exemples quotidians i de l'entorn proper.

😞 Al taller de cuina treballareu la dieta mediterrània.

📅 Al taller de cuina fareu plats de la dieta mediterrània, com arrossos o gaspatxo.

5. Expressar-se de manera precisa i literal. Evitar ambigüitats, sentits figurats i metàfores.

😞 Tens els ulls com plats. Que potser t'han donat gat per llebre?

📅 Sembles sorpresa. Que potser tenies una altra informació?

6. Utilitzar suports visuals per reforçar les explicacions. Si cal, escriure-ho en paper.

😞 Hi haurà una exposició fotogràfica.

📅 Hi ha una exposició de fotos la setmana que ve. Fixa't en aquest cartell: hi surten algunes de les fotos de l'exposició.

7. Comprovar que la persona ho ha entès. Evitar preguntes tancades.

😞 “Has entès què t'he dit?”

📅 “A quina sala hauràs d'anar demà?”

8. Expressar-te de manera concreta i pràctica. Evitar abstraccions.

😞 “T'ha semblat una activitat inclusiva?”

📅 “T'has sentit bé durant l'activitat?”

9. Estructurar, ordenar i personalitzar la informació.

😞 El taller té lloc dimecres a l'aula B. El tallerista demana la identificació a les noves incorporacions.

📅 Demà hauràs de:

1. Agafar el DNI de casa.
2. Anar a l'aula B.
3. Ensenyar el DNI al monitor.

Vols que t'ho escrigui en un paper?

10. Permetre que preguntin, reservar espais a resoldre dubtes.

😞 Aquí tens la circular amb les normes del taller. Mira-te-la tranquil·lament a casa.

📅 Aquí tens la circular amb les normes del taller. Vols que les repassem plegats?

No només hem d'expressar-nos de manera fàcil; també hem de mostrar una **actitud inclusiva**. Per exemple, parlar directament amb la persona si va acompanyada, deixar-li temps per respondre i no infantilitzar-la. En cas de dubte, hem de preguntar si necessita ajuda abans d'imposar-la-hi, i actuar de manera natural, receptiva i flexible.

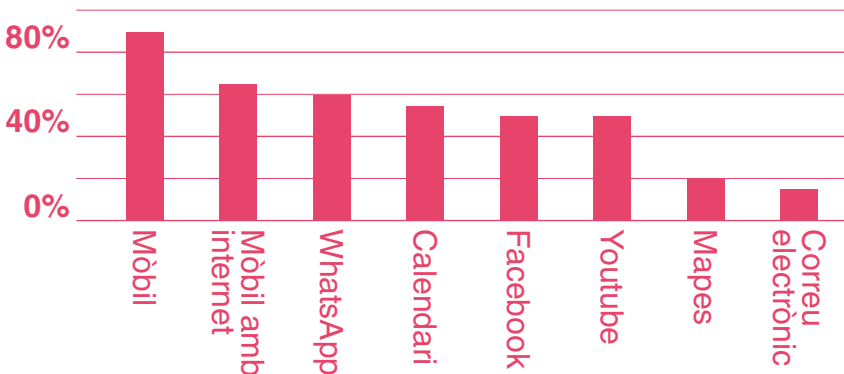
També és important que adaptem l'entorn físic. Ha d'estar ben senyalitzat amb pictogrames perquè les persones puguin orientar-s'hi i ha de ser un espai ordenat i tranquil, sense excessius estímuls ni informació.

Pel que fa a l'**atenció telemàtica**, hem d'habilitar més d'una via de contacte amb la ciutadania per facilitar l'accés de tothom al nostre servei. Tinguem present que hi ha persones que no dominen el correu electrònic, com ara molta gent gran o amb discapacitat intel·lectual, i que n'hi ha d'altres que tenen dificultats per parlar per telèfon, com ara les persones sordes o que hi senten poc.

També es pot habilitar un número de WhatsApp, que és un canal que combina diferents maneres de comunicar-se (text, notes de veu, emoticones i imatges...), les quals s'adapten a les preferències de la majoria de persones. A més, és una aplicació molt utilitzada entre la majoria de col·lectius socials.

Resulta significatiu el resultat d'una enquesta elaborada pel Grup Cooperatiu TEB a unes tres-centes persones amb discapacitat intel·lectual a les quals es preguntava sobre el seu ús de determinats mitjans de comunicació. Probablement els seus resultats es poden extrapolar a altres col·lectius amb poca alfabetització informàtica com les persones grans. Els mostrem en aquest gràfic:

## ¿Quantes persones tenen...?



Així doncs, observem que la gran majoria de persones disposen de mòbil i que gairebé dues terceres parts utilitzen WhatsApp. En canvi, menys de 2 de cada 10 dominen el correu electrònic de manera autònoma.

També resulta molt útil l'existència d'una bústia de contacte que resolgui els problemes de manera àgil, i que sigui visible i fàcil de trobar en els diferents materials de comunicació, com un web, una carta de serveis, un tríptic informatiu o el cartell divulgatiu d'una activitat.

S'ha de poder oferir un **acompanyament individualitzat** a les persones amb més necessitats de suport. D'altra banda, cal incloure un correu o telèfon tan directe com sigui possible per tal d'evitar derivacions innecessàries que poden endarrerir i dificultar la consulta.

Moltes persones amb dificultats de comprensió han tingut males experiències a l'hora de relacionar-se amb l'administració, per tant, cal tenir molta cura en oferir-los una bona atenció, ja que és més fàcil que desisteixin si d'entrada topen amb dificultats.

😞 No hi ha telèfon ni correu de contacte. Només hi ha un enllaç web per demanar cita prèvia.

Departament de Llicències i Inspecció del Districte de Nou Barris

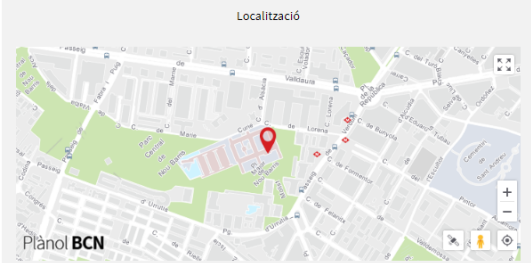
< Enrere

Consultes amb els serveis tècnics i el taulell administratiu amb cita prèvia

Cita amb el Departament de Llicències i Inspecció

Titularitat: Centre públic

Localització



**Adreça** ^

Pl Major de Nou Barris, 1

**W. Web** ^

Web: <http://ajuntament.barcelona.cat/cita/serveistecnics>


📄 Hi ha un telèfon, amb trucades i WhatsApp, i un correu de contacte.

OFICINA DE CAPACITATS DIVERSES I ACCESSIBILITAT

**ADREÇA**

Cr de Montcada, 596 (08223 Terrassa) 📍

Coordenades 41.558580441, 2.0283931536

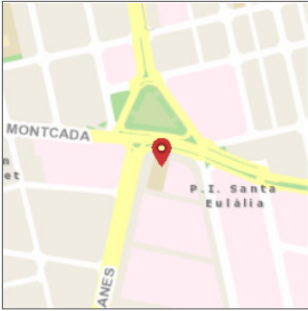


**COM CONTACTAR**

Correu electrònic: [oficina.capacitatsdiverses@terrasa.cat](mailto:oficina.capacitatsdiverses@terrasa.cat)

Pàgina web: [Oficina de Capacitats Diverses i Accessibilitat](#)

Telèfon: 646 387 691 (trucades i WhatsApp)



(Feu clic sobre el plànol per veure'l ampliat)

**7.**



# L'accessibilitat sensorial

Fins ara, hem parlat de l'accessibilitat cognitiva, és a dir, que les comunicacions siguin fàcils d'entendre. Però perquè les nostres comunicacions siguin realment accessibles, també han de tenir en compte l'accessibilitat sensorial, és a dir, han de ser **fàcils de percebre**. Aquest tipus d'accessibilitat s'adreça sobretot a persones que hi veuen poc o no hi veuen i a persones que hi senten poc o no hi senten.

En aquest àmbit, hem de tenir en compte sobretot els aspectes següents:

1. Oferir una alternativa textual o oral a la informació visual. Per exemple, incloure un text alternatiu a les imatges d'una pàgina web o explicar verbalment un gràfic durant una reunió.
2. Oferir una alternativa visual a la informació sonora. Per exemple, respondre per escrit una pregunta o utilitzar una persona intèrpret en llengua de signes durant una reunió.
3. Si editem vídeos, fer-los accessibles amb subtítols, llengua de signes i audiodescripció.
4. Informar a la pàgina web i als diferents materials de comunicació sobre els suports d'accessibilitat disponibles.

**8.**

# Recursos

- **Guia de comunicació inclusiva en lectura fàcil**  
L'Apòstrof i TEB
- **Adaptació i validació de documents a Lectura Fàcil:**  
Grup Cooperatiu TEB:  
[accessibilitat@teb.org](mailto:accessibilitat@teb.org) / 608 951 131
- **Bancs d'imatges i pictogrames gratuïts:**
  - „ Comunicació augmentativa i alternativa:  
[arasaac.org](http://arasaac.org)
  - „ Senyalització:  
[pictogramas.plenainclusion.org](http://pictogramas.plenainclusion.org)
  - „ Altres:  
[flaticon.es](http://flaticon.es) | [freepik.com](http://freepik.com) | [pixabay.com](http://pixabay.com)
- **Diccionari en Lectura Fàcil (en castellà)**  
[www.diccionariofacil.org](http://www.diccionariofacil.org)
- **Documentació i estudis sobre la Lectura Fàcil.**  
Plena Inclusión:  
[www.plenainclusion.org/informate/publicaciones](http://www.plenainclusion.org/informate/publicaciones)
- **Formacions sobre comunicació fàcil i accessibilitat cognitiva**  
Grup Cooperatiu TEB:  
[accessibilitat@teb.org](mailto:accessibilitat@teb.org) / 608 951 131

- **Formacions sobre redacció de textos en Lectura Fàcil.**
  - „ Autoformació gratuïta en línia (Plena Inclusión): [formacionabiertaplenainclusion.org/](http://formacionabiertaplenainclusion.org/)
  - „ Cursos presencials i en línia (Grup Cooperatiu TEB)  
[tebsantandreu@teb.org](mailto:tebsantandreu@teb.org) / 933 60 03 87
- **Mapa de la Lectura Fàcil: clubs de lectura, llibreries i biblioteques**  
[mapalf.lecturafacil.net/index.php](http://mapalf.lecturafacil.net/index.php)
- **Paraules més freqüents (en castellà).**  
Real Academia Española:  
[corpus.rae.es/lfrecuencias.html](http://corpus.rae.es/lfrecuencias.html)
- **Pautes completes de redacció de textos en Lectura Fàcil.**  
Inclusion Europe: [bit.ly/3NeZvPB](http://bit.ly/3NeZvPB)
- **Vídeo de sensibilització sobre la Lectura Fàcil.**  
TEBVist, “La carta”: [youtu.be/6W01Ur1xLf8](https://youtu.be/6W01Ur1xLf8)

**9.**

# Fonts consultades

[https://www.dincat.cat/np\\_les-persones-amb-discapacitat-intellectual-denuncien-les-barreres-daccessibilitat-cognitiva-que-els-dificulten-la-participacio-en-la-societat/](https://www.dincat.cat/np_les-persones-amb-discapacitat-intellectual-denuncien-les-barreres-daccessibilitat-cognitiva-que-els-dificulten-la-participacio-en-la-societat/)

<https://www.teb.org/portfoli/tebnologics-cicle-formacions-mobil-i-noves-tecnologies/>

[https://www.oecd.org/skills/piaac/Country%20note%20-%20Spain%20\(ESP\).pdf](https://www.oecd.org/skills/piaac/Country%20note%20-%20Spain%20(ESP).pdf)

[https://www.plenainclusion.org/wp-content/uploads/2021/03/informe\\_comprension\\_lectora\\_2019.pdf](https://www.plenainclusion.org/wp-content/uploads/2021/03/informe_comprension_lectora_2019.pdf)

[https://www.plenainclusion.org/wp-content/uploads/2021/03/informacion\\_todos.pdf](https://www.plenainclusion.org/wp-content/uploads/2021/03/informacion_todos.pdf)

<https://www.terrassa.cat/actes-accessibles>

<https://www.terrassa.cat/contingut-en-lectura-facil>

<https://repositori.lecturafacil.net/ca>

El Grup Cooperatiu TEB va néixer fa més de cinquanta anys impulsat per un grup de set famílies de persones amb discapacitat intel·lectual. La seva missió és lluitar per aconseguir una vida inclusiva per a les persones amb discapacitat intel·lectual i altres col·lectius amb risc d'exclusió social. TEB treballa en quatre eixos:

- Generació d'oportunitats perquè les persones puguin desenvolupar projectes de vida amb la màxima autonomia i participació activa.
- Treball amb la comunitat per generar entorns inclusius, accessibles i sostenibles.
- Acompanyament a les famílies perquè puguin donar el millor suport als seus familiars amb discapacitat intel·lectual.
- Generació d'aliances per fer possible la inclusió: equips de treball, clients, col·laboradors i altres entitats.

Des de 2019, TEB disposa d'un equip d'avaluació de l'accessibilitat cognitiva d'entorns, serveis i documents, i també fa formacions sobre accessibilitat i sensibilització. L'equip està format per persones amb discapacitat intel·lectual i per professionals especialistes en comunicació accessible. En els processos d'avaluació, la participació directa de les persones amb discapacitat intel·lectual és imprescindible per a validar i assegurar que allò que s'avalua sigui realment accessible.

L'equip dona servei tant internament a les activitats i comunicacions del TEB, com externament a empreses, entitats i administracions que vulguin millorar la seva accessibilitat cognitiva. Així, la tasca de validació ha esdevingut una oportunitat laboral que només poden desenvolupar les persones amb discapacitat intel·lectual, a la vegada que la mateixa accessibilitat fomenta la seva inclusió i autonomia a la societat.