

## **Informe de la Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme sobre el projecte de Decret del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'administració de la generalitat i el seu sector públic instrumental.**

1. El dia 27 de setembre de 2022 es remet el projecte de Decret del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'administració de la generalitat i el seu sector públic instrumental a aquesta direcció general perquè s'emeta l'informe corresponent.

2. El Decret 173/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport estableix en l'article onze les competències que de la direcció general de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme. L'apartat c) disposa coma una de les competències:

*[...] i emetre informe sobre els projectes normatius de caràcter general que es relacionen que siguen promoguts per les diverses conselleries i òrgans dependents de l'Administració de la Generalitat.*

3. Vist el projecte de Decret referit aquesta direcció emet l'informe facultatiu i no vinculant següent:

4. L'article 41.2 del projecte de Decret estableix que:

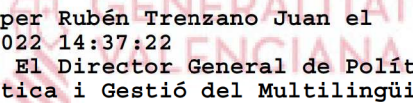
*2. Per a garantir allò disposat en l'article 7 i en la lletra j) de l'apartat 1 d'este article, el personal que ocupe llocs d'atenció directa a la ciutadania haurà de comptar amb competència lingüística en coneixement de valencià, que s'acreditarà amb el nivell de coneixement C1 de valencià d'acord amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües.*

5. El certificat de nivell C1 del Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües acredita un domini de l'ús de la llengua en la varietat estàndard, tant oral com escrit, d'usuari experimentat, que permet comunicar-se satisfactòriament mitjançant la varietat estàndard en les situacions comunicatives que requereixen ús d'un llenguatge formal o mitjanament formal. La persona que acredita aquest nivell és capaç de comprendre una àmplia gamma de textos clars, ben estructurats, extensos i detallats, sobre temes complexos; reconeix característiques pròpies de registres diferents; s'expressa amb fluïdesa i espontaneïtat, utilitza la llengua de manera flexible i adapta la producció de textos a algunes variables contextuais; demostra un ús controlat d'estructures organitzatives i mecanismes de cohesió; produeix textos clars i ben estructurats sobre temes complexos, i adequats a diversos gèneres, i pot fer una mediació en qualsevol situació comunicativa.

Pel que fa a la comprensió oral, una persona que acredite un nivell de C1 del MECRL pot comprendre discursos llargs sobre temes abstractes o complexos de gèneres i temàtiques diversos, encara que no estiguen ben estructurats, no siguen d'un àmbit que li és conegut o les condicions de recepció no siguen òptimes, i és capaç de reconèixer característiques pròpies de registres diferents i adaptar la seua producció a algunes variables contextuais.

Pot expressar-se amb fluïdesa i espontaneïtat sense moltes dificultats o entrebancs, amb una elocució pròpia dels registres formals i utilitzant els mecanismes lingüístics de manera flexible i eficaç per a propòsits socials, acadèmics i professionals, pot donar, de forma fiable, instruccions detallades, pot relacionar hàbilment la seua pròpia contribució amb la dels altres interlocutors, i pot formular preguntes per a comprovar que ha comprés el que l'interlocutor ha intentat dir i fer-li aclarir els punts ambigus, pot expressar-se amb fluïdesa i espontaneïtat gairebé sense esforç i sense recórrer a expressions estereotipades o estratègies d'evitació, pot participar plenament en intercanvis orals formals, i pot fins i tot, pronunciar de manera correcta i sap utilitzar una entonació adequada per a transmetre d'una manera precisa matisos subtils de significat.

6. La diversitat de persones, la diversitat de situacions i la diversitat de circumstàncies per les quals la ciutadania s'adreça a l'administració: rebre informació i aclariments, formular dubtes, demanar respostes, presentar documentació o tramitar procediments, etc., i d'una altra banda l'exigència de respondre amb rigor i precisió a la ciutadania en qüestions complexes i d'àmbits molt diversos justifica que les persones que ocupen llocs d'atenció directa a la ciutadania acrediten un nivell C1 de valencià de la Junta Qualificadora de Coneixements de València o equivalent d'acord amb la normativa.



Firmat per Rubén Trenzano Juan el  
14/10/2022 14:37:22  
Càrrec: El Director General de Política  
Lingüística i Gestió del Multilingüisme