

# **Carta de serveis del Consorci per a la Normalització Lingüística**

## Contingut

<b>1. Dades identificatives de la carta.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Organització i forma de gestió dels serveis .....</b>	<b>3</b>
2.1. Qui som? .....	3
2.2. Què fem?.....	3
2.3. Com ho fem? .....	4
<b>3. Els nostres serveis .....</b>	<b>9</b>
3.1. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta .....	9
3.2. Canals de prestació comuna dels serveis .....	9
3.3. Relació dels principals serveis que s'ofereixen .....	10
3.4. Normativa aplicable .....	12
<b>4. Els nostres compromisos de qualitat .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Drets i deures.....</b>	<b>13</b>
5.1. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració pública .....	13
5.2. Drets específics dels usuaris dels serveis objecte de la carta .....	13
5.3. Mesures de compensació o reparació .....	14
5.4. Deures dels usuaris dels serveis objecte de la carta.....	14
<b>6. Consultes, queixes i suggeriments .....</b>	<b>14</b>
<b>7. Seguiment i avaluació de la carta.....</b>	<b>15</b>
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació .....	15
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos .....	19
7.3. Ajudeu-nos a millorar .....	19
<b>8. Versions de la carta i material de difusió complementari.....</b>	<b>19</b>

## 1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), els compromisos de qualitat i les vies habilitades per a la presentació dels vostres suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis és aprovada per mitjà de la Resolució PLG/4274/2025, de 13 de novembre, del Departament de Política Lingüística (DOGC núm. 9547 de 21 de novembre de 2025) i està disponible al portaljuridic.gencat.cat [[Resolució PLG/4274/2025, de 13 de novembre, per la qual s'aprova la carta de serveis del Consorci per a la Normalització Lingüística](#)]

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és el CPNL.

## 2. Organització i forma de gestió dels serveis

### 2.1. Qui som?

El CPNL és un ens públic adscrit a l'Administració de la Generalitat per mitjà del Departament de Política Lingüística. D'acord amb l'article 4 dels seus estatuts, té com a finalitat estendre el coneixement de la llengua catalana en l'àmbit de l'ensenyament no reglat, fomentar l'ús del català en tots els àmbits de la societat al territori i contribuir a la divulgació de la llengua catalana en col·laboració amb altres organismes i entitats. Per a l'acompliment d'aquestes finalitats, el CPNL, entre altres actuacions, organitza la formació de català, general i específica, de diferents nivells i modalitats amb l'objectiu de facilitar i millorar el coneixement i l'ús de la llengua; desenvolupa programes d'actuació per tal de millorar la presència i la qualitat de la llengua en l'àmbit econòmic i professional, i estableix mecanismes de col·laboració amb entitats i institucions públiques i privades per a l'acompliment del seu objectiu.

El CPNL va ser creat l'any 1989 per la Generalitat de Catalunya, 19 ajuntaments i la Diputació de Girona amb l'objectiu de facilitar a la població adulta l'accés al coneixement del català i afavorir-ne l'ús. Actualment, compta amb 139 administracions públiques (la Generalitat de Catalunya, 99 ajuntaments, 37 consells comarcals, la Diputació de Girona i la Diputació de Barcelona) i disposa d'una xarxa de 20 centres de normalització lingüística i 143 punts d'atenció arreu del territori.

La responsabilitat sobre la prestació dels serveis de la carta és del [CPNL](#), que gestiona el servei de cursos de català per a persones adultes, el suport a organitzacions per al foment de l'ús del català i el suport a la ciutadania per al foment de l'ús de català.

### 2.2. Què fem?

El Consorci per a la Normalització Lingüística té com a missió fomentar el coneixement, l'ús i la divulgació de la llengua catalana. L'actuació del CPNL es basa en el [Pla general d'actuació](#), en què l'objectiu és introduir la perspectiva lingüística en tots els sectors, incrementar el grau de coneixement col·lectiu de la llengua, facilitar-ne al màxim l'ús, amb especial atenció als àmbits més rellevants en què té menys presència, i potenciar l'adopció del català entre les persones que no el tenen com a llengua de partida. En aquest context,

es treballa a partir de quatre eixos estratègics: aprenentatge i igualtat d'oportunitats; aprenentatge no formal, ús interpersonal i cohesió social; usos professionals i disponibilitat en català i món local.

En el primer eix es facilita l'aprenentatge i la igualtat d'oportunitats a partir de l'oferta de cursos de català adreçats a la ciutadania en general.

El segon eix incideix en l'aprenentatge no formal, l'ús interpersonal i la cohesió social, per reforçar la baula entre la competència i l'ús, tot potenciant l'aprenentatge no formal i afavorint la sensibilització lingüística.

El tercer eix se centra en els usos lingüístics professionals i disponibilitat del català, que posa a disposició dels sectors empresarial i comercial diversos serveis per promoure l'ús i la qualitat de la llengua catalana.

El quart eix és el món local, en què es fa un acompanyament dels agents locals per a l'adopció plena del català com a llengua de treball i l'impuls de la política lingüística en l'àmbit municipal.

### **2.3. Com ho fem?**

El CPNL és l'òrgan territorial d'aplicació a Catalunya de la política lingüística del Govern.

Es finança mitjançant les aportacions de la Generalitat de Catalunya, dels ens consorciats i dels seus propis ingressos i s'organitza en 20 centres de normalització lingüística distribuïts arreu de Catalunya.

#### Organigrama

Òrgans de Govern

Ple

Consell d'Administració

Òrgans de Direcció

Els Serveis Centrals

Gerència

Direcció de Recursos i Serveis

Àmbit de Formació i Foment

Servei de Gestió Econòmica

Servei de Recursos Humans

Servei TIC

Servei de Comunicació i Difusió

Servei de Secretaria

Els centres de normalització lingüística

CNL de Barcelona

CNL de l'Hospitalet

CNL Baix Llobregat Nord

CNL Baix Llobregat Centre

CNL Baix Llobregat Sud  
CNL de Badalona i Sant Adrià  
CNL del Maresme  
CNL L'Heura  
CNL de Sabadell  
CNL Vallès Occidental Sud  
CNL de Terrassa i Rubí  
CNL del Vallès Oriental  
CNL d'Osona  
CNL Montserrat  
CNL de Tarragona  
CNL de Lleida  
CNL de Girona  
CNL de les Terres de l'Ebre  
CNL de l'Àrea de Reus Miquel Ventura  
CNL de l'Alt Penedès i el Garraf

Més informació a <https://www.cpnl.cat/xarxa/centres/>

El CPNL, a través dels serveis centrals i dels centres de normalització lingüística, desplega els serveis generals o especialitzats objecte d'aquesta carta a tot el territori.

Els serveis objecte d'aquesta carta es presenten en règim de descentralització a través dels centres de normalització lingüística i les seves oficines, que presten els serveis en el territori, a escala comarcal i local, per atendre les demandes dels usuaris.

El Consorci per a la Normalització Lingüística s'organitza territorialment a través de la xarxa de centres de normalització lingüística i les seves oficines de la manera següent:

#### CNL de Barcelona

CNL de Barcelona. Centre d'Acolliment Lingüístic  
CNL de Barcelona. Delegació d'Horta-Guinardó  
CNL de Barcelona. Delegació de Ciutat Vella  
CNL de Barcelona. Delegació de l'Eixample  
CNL de Barcelona. Delegació de Sants-Montjuïc i les Corts (Sants)  
CNL de Barcelona. Delegació de Sants-Montjuïc i les Corts (les Corts)  
CNL de Barcelona. Delegació de Nou Barris  
CNL de Barcelona. Delegació de Sant Andreu  
CNL de Barcelona. Delegació de Sant Martí  
CNL de Barcelona. Delegació de Gràcia i Sarrià-Sant Gervasi

#### CNL de l'Hospitalet

#### CNL Baix Llobregat Nord

Servei Local de Català de Molins de Rei  
Servei Local de Català de Martorell  
Oficina de Català d'Olesa de Montserrat  
Oficina de Català d'Esparreguera  
Oficina de Català de Vallirana  
Servei Local de Català de Sant Andreu de la Barca  
Oficina de Català d'Abrera  
Oficina de Català de Castellbisbal

Oficina de Català de Cervelló  
Oficina de Català de Corbera de Llobregat  
Oficina de Català de Pallejà  
Servei Local de Català de Sant Vicenç dels Horts  
Oficina de Català de la Palma de Cervelló

**CNL Baix Llobregat Centre**

Servei Local de Català de Sant Feliu de Llobregat  
Servei Local de Català de Sant Joan Despí  
Servei Local de Català d'Esplugues de Llobregat  
Servei Local de Català de Sant Just Desvern  
Subseu del CNL i Servei Local de Català de Cornellà de Llobregat

**CNL Baix Llobregat Sud**

Servei Local de Català de Sant Boi de Llobregat  
Servei Local de Català de Castelldefels  
Servei Local de Català de Viladecans  
Servei Local de Català de Gavà  
Servei Local de Català del Prat de Llobregat

**CNL de Badalona i Sant Adrià**

Servei Local de Català de Badalona  
Servei Local de Català de Sant Adrià de Besòs

**CNL del Maresme**

Servei Local de Català de Mataró  
Oficina de Català de Premià de Mar  
Oficina de Català de Vilassar de Dalt  
Oficina de Català de Calella  
Oficina de Català de Pineda de Mar  
Oficina de Català de Premià de Dalt  
Oficina de Català de Teià  
Oficina de Català de Tordera  
Oficina de Català del Masnou  
Oficina de Català de Vilassar de Mar  
Servei Comarcal de Català del Maresme

**CNL L'Heura**

**CNL de Sabadell**

Servei Local de Català de Sabadell  
Oficina de Català de Sant Quirze del Vallès  
Servei Local de Català de Castellar del Vallès  
Servei Local de Català de Santa Perpètua de Mogoda  
Servei Local de Català de Palau-solità i Plegamans  
Servei Local de Català de Polinyà

**CNL Vallès Occidental Sud**

Servei Local de Català de Cerdanyola del Vallès  
Oficina de Català de Ripollet  
Servei Local de Català de Montcada i Reixac

Servei Local de Català de Barberà del Vallès  
Servei Local de Català de Badia del Vallès  
Servei Local de Català de Sant Cugat del Vallès

**CNL de Terrassa i Rubí**

Servei Local de Català de Terrassa  
Servei Local de Català de Rubí

**CNL del Vallès Oriental**

Servei Local de Català de Granollers  
Oficina de Català de Parets del Vallès  
Servei Comarcal de Català del Vallès Oriental  
Servei Local de Català de Mollet del Vallès  
Oficina de Català de Canovelles  
Oficina de Català de Montornès del Vallès  
Oficina de Català de Caldes de Montbui  
Oficina de Català de Cardedeu  
Oficina de Català de la Garriga  
Oficina de Català de Montmeló  
Oficina de Català de Sant Celoni  
Oficina de Català de la Llagosta

**CNL d'Osona**

Servei Local de Català de Vic  
Oficina de Català de Manlleu  
Oficina de Català de Centelles  
Servei Comarcal de Català d'Osona  
Oficina de Català de Torelló

**CNL Montserrat**

Servei Local de Català de Manresa  
Servei Comarcal de Català del Berguedà  
Servei Comarcal de Català de l'Anoia  
Servei Local de Català d'Igualada  
Servei Comarcal de Català del Bages  
Servei Comarcal de Català de la Cerdanya  
Servei Local de Català de Berga

**CNL de Tarragona**

Servei Local de Català de Tarragona  
Servei Comarcal de Català del Tarragonès  
Servei Local de Català de Salou  
Servei Comarcal de Català de l'Alt Camp  
Servei Comarcal de Català de la Conca de Barberà  
Servei Comarcal de Català del Baix Penedès  
Oficina de Català de Calafell  
Oficina de Català de Vila-seca  
Oficina de Català del Vendrell  
Oficina de Català de Constantí  
Oficina de Català de Valls

**CNL de Lleida**

- Servei Local de Català de Lleida
- Servei Comarcal de Català de l'Alta Ribagorça
- Servei Comarcal de Català de les Garrigues
- Servei Comarcal de la Noguera
- Servei Comarcal del Pallars Jussà
- Servei Comarcal de Català de l'Urgell
- Servei Comarcal del Pallars Sobirà
- Servei Comarcal de Català del Pla d'Urgell
- Servei Comarcal de Català de la Segarra
- Servei Comarcal de Català del Segrià
- Servei Comarcal de Català del Solsonès
- Servei Comarcal de Català de l'Alt Urgell

**CNL de Girona**

- Servei Local de Català de Girona
- Servei Comarcal de l'Alt Empordà
- Oficina de Català de Roses
- Oficina de Català de Figueres
- Servei Comarcal de Català del Baix Empordà
- Oficina de Català de la Bisbal d'Empordà
- Oficina de Català de Palafrugell
- Oficina de Català de Torroella de Montgrí
- Servei de Català d'Olot-la Garrotxa
- Servei Comarcal de Català del Pla de l'Estany
- Servei Comarcal de Català de la Selva
- Oficina de Català de Blanes
- Oficina de Català d'Arbúcies
- Servei Comarcal de Català del Ripollès
- Oficina de Català de Calonge
- Servei Local de Català de Palamós
- Oficina de Català de Salt
- Servei Comarcal de Català del Gironès
- Oficina de Català de Lloret de Mar

**CNL de les Terres de l'Ebre**

- Servei Local de Català de Tortosa
- Servei Comarcal de Català del Montsià
- Servei Comarcal de Català del Baix Ebre
- Servei Comarcal de Català de la Terra Alta
- Servei Comarcal de Català de la Ribera d'Ebre

**CNL de l'Àrea de Reus Miquel Ventura**

- Servei Local de Català de Reus
- Servei Comarcal de Català del Priorat
- Servei Comarcal de Català del Baix Camp
- Servei Local de Català de Cambrils

**CNL de l'Alt Penedès i el Garraf**

- Servei de Català del Garraf i de Vilanova i la Geltrú
- Servei de Català de Vilafranca i l'Alt Penedès

Oficina de Català de Sitges  
Servei Local de Català de Sant Pere de Ribes  
Servei Local de Català de Sant Pere de Ribes. Les Roquetes  
Oficina de Català de Sant Sadurní d'Anoia

Més informació: <https://www.cpnl.cat/xarxa/centres/>

### **3. Els nostres serveis**

Els serveis que el CPNL ofereix són els següents:

#### **Servei 1: Cursos de català per a persones adultes**

- Facilitar el coneixement i l'ús del català a la població adulta de Catalunya.

#### **Servei 2: Suport a les organitzacions per al foment de l'ús del català**

- Fomentar l'ús de la llengua catalana en empreses, entitats i l'Administració local de Catalunya.

#### **Servei 3: Suport a la ciutadania per al foment de l'ús del català**

- Fomentar l'ús de la llengua catalana en col·laboració amb altres organismes i entitats de Catalunya.

#### **3.1. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta**

El CPNL presta servei en l'àmbit de l'ensenyament no reglat de la llengua catalana a la població adulta, treballa per al foment de l'ús del català en tots els àmbits de la societat i contribueix a la divulgació de la llengua catalana en col·laboració amb altres organismes i entitats en l'àmbit de Catalunya.

Les persones destinatàries dels serveis de la Carta són persones adultes i entitats, empreses i organismes amb seu a Catalunya i personal de l'Administració.

Els serveis que ofereix el CPNL poden ser gratuïts o de pagament. El règim econòmic dels serveis és aprovat pel Consell d'Administració i queda especificat en l'apartat 3.3, dins la descripció de cada servei.

#### **3.2. Canals de prestació comuna dels serveis**

Els serveis s'ofereixen a través dels canals següents:

- **Presencial:** en els centres de normalització lingüística i a les seus de les empreses, entitats o administracions.
- **Digital:** a través dels entorns d'aprenentatge en línia.

### 3.3. Relació dels principals serveis que s'ofereixen

#### Servei 1: Cursos de català per a persones adultes

- **Descripció del servei:** Cursos generals de llengua catalana dels nivells A1, A2, B1, B2, C1 i C2, i cursos complementaris, adreçats tant a la població en general com a col·lectius, i amb diferents modalitats: presencial, semipresencial, en línia asíncrona, síncrona i semisíncrona.
- **Persones destinatàries:** Població adulta de Catalunya
- **Activitats que es duen a terme:**
  - Cursos generals
    - o Curs de nivell inicial A1
    - o Curs de nivell bàsic A2 i (1, 2, 3)
    - o Curs de nivell elemental B1 i (1, 2, 3)
    - o Curs de nivell intermedi B2 i (1, 2, 3)
    - o Curs de nivell de suficiència C1 i (1, 2, 3)
    - o Curs de nivell superior C2
  - Cursos complementaris
    - o Ep! Escolta i Parla (1, 2, 3)
    - o Grup de Conversa Elemental
    - o Grup de Conversa Avançat

#### Condicions d'accés

- Ser major de 18 anys o bé tenir més de 16 anys i no haver fet l'escolarització obligatòria a Catalunya.

#### Cost del servei

- Els cursos són gratuïts o de pagament. El Consell d'Administració aprova els [preus](#) de les matrícules per a cada període.
- Mitjans de pagament: en el moment de la inscripció es genera un document de pagament que permet fer el pagament amb targeta de crèdit o de dèbit, per internet o al caixer automàtic de CaixaBank.

#### Servei 2: Suport a organitzacions per al foment de l'ús del català

- **Descripció del servei:** Assessorament lingüístic a empreses i organitzacions en les seves comunicacions internes i externes, orals i escrites. Elaboració de diagnòstic, plans i projectes de normalització lingüística.
- **Persones destinatàries:** Empreses, entitats i administracions amb seu a Catalunya
- **Activitats que es duen a terme:**
  1. Revisió de textos
  2. Traducció de textos
  3. Pla d'autonomia lingüística

4. Entrenament lingüístic
5. Sessions de llengua
6. Tallers de sensibilització lingüística
7. Assessorament sobre perfils lingüístics en la selecció de personal
8. Comerços aprenents
9. Cursos especialitzats de llengua catalana
10. Cursos amb coordinació

#### Condicions d'accés

- Ser una empresa, entitat o Administració local amb seu a Catalunya.
- Signar un acord o un pressupost amb l'empresa, entitat o administració, segons l'activitat que es demani.

#### Cost del servei

- Depèn de l'activitat i el tipus d'organització. Els preus dels serveis queden recollits en el document [Tarifes i preus dels cursos](#) i serveis del CPNL, que aprova el Consell d'Administració.
- Mitjans de pagament: un cop realitzat el servei, el CPNL presenta una factura al destinatari a través dels mitjans establerts per la llei de facturació electrònica. El pagament s'efectua a través de transferència bancària i el termini de venciment és de 30 dies naturals.

#### **Servei 3:** Suport a la ciutadania per al foment de l'ús del català

- **Descripció del servei:** Creació d'espais segurs d'ús de la llengua catalana a través del Voluntariat per la llengua (VxL) i activitats complementàries als cursos per dinamitzar l'ús de la llengua i acompanyament en activitats organitzades amb altres organismes.
- **Persones destinatàries:** Ciutadania en general, alumnes de cursos
- **Activitats que es duen a terme:**
  1. Voluntariat per la llengua
    - Parelles lingüístiques
    - Activitats en grups i tertúlies
    - Establiments col·laboradors
  2. Acompanyament a espais segurs d'ús del català
    - Activitats pròpies
    - Activitats coordinades amb organismes i entitats (clubs de lectura, corals...)

#### Condicions d'accés

- Ser major de 18 anys o ser alumne dels cursos del CPNL.
- Signar un acord de col·laboració amb l'entitat que organitza activitats coordinades amb el CPNL i amb els comerços aprenents.

#### Cost del servei

- Depèn de l'activitat i el tipus d'acte.

### **3.4. Normativa aplicable**

Trobareu en aquest enllaç la informació sobre la normativa aplicable:

<https://www.cpln.cat/transparencia/normativa-i-informacio-d-interes-juridic/normativa-vigent/>

## **4. Els nostres compromisos de qualitat**

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

### **4.1. Servei 1: Cursos de català per a persones adultes**

#### **Compromís 1. Oferir el material didàctic adequat als continguts d'aprenentatge de cada nivell**

El material didàctic que s'ofereix als cursos és adequat al nivell i necessitats comunicatives dels alumnes. El compromís es refereix a l'adequació del material didàctic. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant una pregunta adreçada a l'alumnat dels cursos perquè valori si el material d'aprenentatge que s'ha fet servir els ha ajudat a aprendre, que ha de ser igual o superior a 3 sobre 4.

#### **Compromís 2. Comptar amb professorat amb les competències lingüístiques i la formació adequada per dur a terme l'acompanyament de l'alumnat durant el seu aprenentatge**

El professorat té els coneixements per impartir els cursos, fer un seguiment de l'alumne i acompanyar-lo en el seu aprenentatge. El compromís es refereix a la disponibilitat del professorat per acompanyar l'alumne en el seu procés d'aprenentatge. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant una pregunta adreçada als alumnes dels cursos perquè valorin si el professorat l'ha acompanyat i li ha fet un seguiment durant el curs, que ha de ser igual o superior a 3 sobre 4.

#### **Compromís 3. Oferir un servei de cursos àmpliament recomanat per l'alumnat**

L'alumne està satisfet amb el curs que ha dut a terme i el recomanaria a altres persones. El compromís es refereix a la satisfacció general de l'alumne. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant una pregunta adreçada a l'alumne dels cursos perquè en una escala del 0 al 10 valori fins a quin punt recomanaria aquest curs a una altra persona, que ha de ser igual o superior a 8 sobre 10.

### **4.2. Servei 2: Suport a organitzacions per al foment de l'ús del català**

#### **Compromís 4. Garantir una valoració general positiva del servei rebut**

Els usuaris del servei estan satisfets i valoren positivament el servei rebut. El compromís es refereix a la satisfacció general del servei rebut per part dels participants i per part de les organitzacions. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant la pregunta sobre la valoració global en les enquestes dels alumnes dels cursos, els participants en els entrenaments, el pla d'autonomia lingüística (PLAU), les sessions de llengua i els tallers de sensibilització lingüística, i a les organitzacions que utilitzen els serveis de correcció, traducció, cursos, sessions de llengua i parelles lingüístiques. Es valora la puntuació obtinguda en una escala de l'1 al 10, que ha de ser igual o superior a 8 sobre 10.

#### **4.3. Servei 3: Suport a la ciutadania per al foment de l'ús del català**

##### **Compromís 5. Garantir una valoració general positiva del programa Voluntariat per la llengua (VxL)**

Els usuaris del programa estan satisfets i el valoren positivament. El compromís es refereix al grau de satisfacció dels usuaris amb el programa VxL i la seva participació com a voluntaris i aprenents. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant la pregunta adreçada a voluntaris i aprenents de les dues modalitats del VxL perquè facin una valoració global, que ha de ser igual o superior a 4 sobre 5.

##### **Compromís 6. Garantir una valoració general positiva de l'atenció rebuda en el programa del Voluntariat per la llengua (VxL)**

L'explicació del programa i els compromisos que comporta es fa de manera personalitzada als usuaris o a l'organització. El compromís es refereix a si l'atenció rebuda per part de l'organització és adequada. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant la pregunta en què es demana als usuaris (aprenents i voluntaris) que valorin l'atenció rebuda per part de l'organització en les dues modalitats del VxL, que ha de ser igual o superior a 4 sobre 5.

## **5. Drets i deures**

### **5.1. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració pública**

Els usuaris dels serveis objecte de la Carta tenen els drets i deures atribuïts a la ciutadania en les seves relacions amb les administracions públiques. Es poden consultar a Drets i deures generals dels ciutadans davant de l'administració i el sector públic de la Generalitat:

<https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/sobre-la-seu/que-es-la-seu-electronica/drets-i-obligacions-de-la-ciutadania-quan-es-relaciona-amb-ladministracio-de-la-generalitat-de-catalunya-per-mitjans-electronics/index.html>

### **5.2. Drets específics dels usuaris dels serveis objecte de la carta**

Amb caràcter específic els usuaris dels serveis expressats a la Carta tenen els drets que es detallen a la Normativa dels cursos de català: <https://www.cpnl.cat/cursos-de->

[catala/normativa-cursos/](https://www.vxl.cat/ja-soc-vxl/carta-de-compromisos) i a la Carta de compromisos del VxL: <https://www.vxl.cat/ja-soc-vxl/carta-de-compromisos>

### 5.3. Mesures de compensació o reparació

En el cas d'incompliment dels compromisos expressats en la Carta, les persones interessades poden formular una queixa/reclamació davant del CPNL, que activarà els mecanismes de compensació i/o reparació, que són els següents:

- Es farà arribar la disculpa pertinent, si escau.
- Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicacions de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, en el cas que sigui possible.

### 5.4. Deures dels usuaris dels serveis objecte de la carta

Els usuaris dels serveis han de complir uns deures per garantir l'eficàcia de la prestació. Aquests deures es detallen a la Normativa dels cursos: <https://www.cpnl.cat/cursos-de-catala/normativa-cursos/> i a la Carta de compromisos del VxL: <https://www.vxl.cat/ja-soc-vxl/carta-de-compromisos>

## 6. Consultes, queixes i suggeriments

El CPNL ofereix diversos canals per resoldre les consultes i els dubtes, i per traslladar queixes o suggeriments, amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis oferts. Es pot demanar informació o dirigir les consultes, queixes i suggeriments al CPNL mitjançant els formularis de contacte disponibles a: <https://www.cpnl.cat/contacte/>

Altres maneres de contactar amb el CPNL:

- Presencialment, a la xarxa de centres que trobareu a: <https://www.cpnl.cat/xarxa/centres/>
- Per correu postal, adreçat als Serveis Centrals (carrer de Muntaner, 221, 08036 Barcelona).

La responsabilitat de la gestió dels serveis objecte d'aquesta Carta correspon al CPNL, que serà qui resoldrà les queixes o suggeriments formulats respecte dels serveis rebuts.

Les queixes formulades davant del CPNL no tenen la consideració de recurs administratiu i, per tant, el fet de presentar-les no interromp els terminis ni de tramitació ni de resolució dels procediments corresponents. Tot i això, si del contingut es desprèn que reuneixen les característiques d'un recurs, denúncia o consulta, es podran requalificar com a tal i es podran traslladar als òrgans competents perquè es tramitin i resolguin, amb notificació a les persones interessades.

Amb caràcter general, la Generalitat de Catalunya també posa a disposició dels usuaris diferents canals per fer arribar les consultes sobre l'existència i les característiques dels serveis que us presta el CPNL, disponible a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte/>

## Terminis

El CPNL respondrà en un termini de 30 dies naturals a comptar des de la data de presentació de l'escrit. Només en casos excepcionals, a causa de la complexitat de l'assumpte, aquest termini podrà ampliar-se fins a un màxim de 3 mesos.

## 7. Seguiment i avaluació de la carta

### 7.1. Indicadors i instruments d'avaluació

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta Carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En el cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació o reparació, que es poden consultar a l'apartat 5. Drets i deures.

<b>Compromís 1</b>	Oferir el material didàctic adequat als continguts d'aprenentatge de cada nivell.
<b>Nom de l'indicador:</b>	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta <i>Valoració del curs</i> .
<b>Descripció:</b>	Mesura la mitjana de la puntuació atorgada per l'alumnat a la pregunta de l'enquesta <i>Valoració del curs: El material d'aprenentatge que s'ha fet servir t'ha ajudat a aprendre?</i> , amb quatre opcions, mitjançant una escala de l'1 al 4, en què 1 expressa el nivell més baix de valoració i 4 el més alt.
<b>Servei al qual es vincula:</b>	Cursos de català per a persones adultes
<b>Canal de prestació:</b>	Presencial i en línia
<b>Mètode de càlcul:</b>	Mitjana
<b>Unitat de mesura:</b>	Puntuació atorgada
<b>Objectiu de qualitat:</b>	Igual o superior a 3
<b>Llindar de compliment:</b>	3
<b>Font d'informació:</b>	Enquestes a alumnes dels cursos: en línia, enviades als alumnes de tots els cursos per correu electrònic
<b>Periodicitat:</b>	Abans d'acabar el curs. Generalment 3 cops l'any.
<b>Instrument d'avaluació:</b>	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Microsoft Power BI.

<b>Compromís 2</b>	Comptar amb professorat amb les competències lingüístiques i la formació adequada per dur a terme l'acompanyament de l'alumne durant el seu aprenentatge.
<b>Nom de l'indicador:</b>	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta <i>Valoració del curs</i> .
<b>Descripció:</b>	Mesura la mitjana de la puntuació atorgada per l'alumnat en resposta a la pregunta de l'enquesta <i>Valoració del curs: El professor t'ha acompanyat i t'ha fet el seguiment durant el curs?</i> , amb quatre opcions, mitjançant una escala de l'1 al 4, en què 1 expressa el nivell més baix de valoració i 4, el més alt.
<b>Servei al qual es vincula:</b>	Cursos de català per a persones adultes
<b>Canal de prestació:</b>	Presencial i en línia
<b>Mètode de càlcul:</b>	Mitjana
<b>Unitat de mesura:</b>	Puntuació atorgada
<b>Objectiu de qualitat:</b>	Igual o superior a 3
<b>Llindar de compliment:</b>	3
<b>Font d'informació:</b>	Enquestes a alumnes dels cursos: en línia, enviades als alumnes de tots els cursos per correu electrònic
<b>Periodicitat:</b>	Abans d'acabar el curs. Generalment 3 cops l'any.
<b>Instrument d'avaluació:</b>	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Microsoft Power BI.

<b>Compromís 3</b>	Oferir un servei de cursos àmpliament recomanat per l'alumnat.
<b>Nom de l'indicador:</b>	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta <i>Valoració del curs</i> .
<b>Descripció:</b>	Mesura la mitjana de la puntuació atorgada per l'alumnat en resposta a la pregunta de l'enquesta <i>Valoració del curs: En una escala de 0 a 10, fins a quin punt recomanaries aquest curs a una altra persona?</i> , amb 11 opcions de resposta, mitjançant una escala del 0 al 10, en què el 0 és gens probable i és el nivell més baix i el 10 és molt probable i expressa el nivell més alt.
<b>Servei al qual es vincula:</b>	Cursos de català per a persones adultes
<b>Canal de prestació:</b>	Presencial i en línia
<b>Mètode de càlcul:</b>	Mitjana
<b>Unitat de mesura:</b>	Puntuació atorgada
<b>Objectiu de qualitat:</b>	Igual o superior a 8

<b>Llindar de compliment:</b>	8
<b>Font d'informació:</b>	Enquestes a alumnes dels cursos: en línia, enviades als alumnes de tots els cursos per correu electrònic
<b>Periodicitat:</b>	Abans d'acabar el curs. Generalment 3 cops l'any.
<b>Instrument d'avaluació:</b>	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Microsoft Power BI.

<b>Compromís 4</b>	Garantir una valoració general positiva del servei rebut.
<b>Nom de l'indicador:</b>	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
<b>Descripció:</b>	Mesura la mitjana de puntuació atorgada pels usuaris dels serveis en resposta a la pregunta de les enquestes a alumnes cursos, alumnes entrenament, alumnes PLAU, alumnes sessions de llengua, alumnes sensibilització; organització correcció, organització cursos, organització sessions de llengua, organització traducció i organització parelles lingüístiques: <i>Valoració global</i> , amb 10 opcions de resposta, mitjançant una escala de l'1 al 10, en què l'1 expressa el nivell més baix de la valoració i 10, el valor més alt.
<b>Servei al qual es vincula:</b>	Suport a organitzacions per al foment de l'ús del català
<b>Canal de prestació:</b>	Presencial i en línia
<b>Mètode de càlcul:</b>	Mitjana
<b>Unitat de mesura:</b>	Puntuació atorgada
<b>Objectiu de qualitat:</b>	Igual o superior a 8
<b>Llindar de compliment:</b>	8
<b>Font d'informació:</b>	Enquestes a usuaris dels serveis: alumnes cursos, alumnes entrenament, alumnes PLAU, alumnes sessions de llengua, alumnes sensibilització; organització correcció, organització cursos, organització sessions de llengua, organització traducció i organització de parelles lingüístiques.  En línia Presencials
<b>Periodicitat:</b>	Després d'haver rebut el servei.  Correcció i traducció: dos cops l'any.
<b>Instrument d'avaluació:</b>	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Excel.

<b>Compromís 5</b>	Garantir una valoració general positiva del programa VxL.
--------------------	---

<b>Nom de l'indicador:</b>	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
<b>Descripció:</b>	Mesura la mitjana de les puntuacions atorgades per les persones que han participat en el programa en resposta a les preguntes de les enquestes: <i>Grau de satisfacció amb la modalitat presencial del VxL (aprenents)</i> , <i>Grau de satisfacció amb la modalitat virtual del VxL (aprenents)</i> , <i>Grau de satisfacció amb la modalitat presencial del VxL (voluntaris)</i> , <i>Grau de satisfacció amb la modalitat virtual del VxL (voluntaris)</i> , amb cinc opcions de resposta mitjançant una escala de l'1 al 5, en què 1 expressa la valoració més baixa (molt malament) i 5, la valoració més alta (molt bé).
<b>Servei al qual es vincula:</b>	Suport a la ciutadania per al foment de l'ús del català
<b>Canal de prestació:</b>	Presencial i en línia
<b>Mètode de càlcul:</b>	Mitjana
<b>Unitat de mesura:</b>	Puntuació atorgada
<b>Objectiu de qualitat:</b>	Igual o superior a 4
<b>Llindar de compliment:</b>	4
<b>Font d'informació:</b>	Enquestes a participants, alumnes i aprenents, del programa VxL. VxL presencial (aprenents), VxL virtual (aprenents), VxL presencial (voluntaris) i VxL virtual (voluntaris).
<b>Periodicitat:</b>	Després d'haver participat en el programa i tancat la parella.
<b>Instrument d'avaluació:</b>	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Excel.

<b>Compromís 6</b>	Garantir una valoració general positiva en l'atenció rebuda en el programa VxL.
<b>Nom de l'indicador:</b>	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
<b>Descripció:</b>	Mesura la mitjana de les puntuacions atorgades per les persones que han participat en el programa en resposta a les preguntes de les enquestes VxL presencial (aprenents), VxL virtual (aprenents), VxL presencial (voluntaris) i VxL virtual (voluntaris): <i>Valora l'atenció rebuda per part de l'organització</i> , amb cinc opcions de resposta mitjançant una escala de l'1 al 5, en què 1 expressa la valoració més baixa (molt malament) i el 5, la valoració més alta (molt bé).
<b>Servei al qual es vincula:</b>	Suport a la ciutadania per al foment de l'ús del català
<b>Canal de prestació:</b>	Presencial i en línia
<b>Mètode de càlcul:</b>	Mitjana

<b>Unitat de mesura:</b>	Puntuació atorgada
<b>Objectiu de qualitat:</b>	Igual o superior a 4
<b>Llindar de compliment:</b>	4
<b>Font d'informació:</b>	Enquestes a participants, alumnes i aprenents, del programa VxL.
<b>Periodicitat:</b>	Després d'haver participat en el programa i tancat la parella.
<b>Instrument d'avaluació:</b>	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Excel.

## 7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

El CPNL té un compromís de millora contínua en la qualitat dels serveis objecte d'aquesta Carta. Des del CPNL es farà anualment l'avaluació i revisió dels compromisos de la Carta de serveis. Es farà una avaluació del compliment i s'analitzaran els resultats dels ítems per tal de tenir dades per poder implementar millores en els serveis.

## 7.3. Ajudeu-nos a millorar

El CPNL posa a disposició dels usuaris una bústia de contacte [cpnl@cpnl.cat](mailto:cpnl@cpnl.cat) perquè puguin col·laborar i participar en la millora dels serveis.

A més, el CPNL fomenta la participació dels usuaris a través d'enquestes periòdiques. Els resultats de les enquestes s'analitzaran, es valoraran i es tindran en compte per a la millora dels serveis d'acord amb els recursos disponibles.

## 8. Versions de la carta i material de difusió complementari

### 8.1. Versió 1

Avís

Els compromisos i els estàndards que conté aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. En aquest darrer supòsit, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets directament derivats se suspendran temporalment. La suspensió es mantindrà mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per remoure, si escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal es publicarà un avís de suspensió amb la resolució i l'enllaç corresponents, i es detallaran els serveis afectats.