CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

Carta de serveis del Consorci per a la Normalització Lingüística

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

Contingut

1. Dades identificatives de la carta 3

2. Organització i forma de gestió dels serveis 3

2.1. Qui som? 3

2.2. Què fem? 3

2.3. Com ho fem? 4

3. Els nostres serveis 9

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

4. Els nostres compromisos de qualitat 12

5. Drets i deures 13

5.1. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública 13

5.2. Drets específics dels usuaris dels serveis objecte de la carta 15

5.3. Mesures de compensació o reparació 15

5.4. Deures dels usuaris dels serveis objecte de la carta 15

6. Consultes, queixes i suggeriments 15

7. Seguiment i avaluació de la carta 16

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació 16

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos 20

7.3. Ajudeu-nos a millorar 20

8. Versions de la carta i material de difusió complementari 21

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 d'Ensenyament
  - Servei de Foment de l'ús
  - Servei de Gestió Econòmica i Contractació
  - Servei de Recursos Humans
  - Servei TIC
  - Servei de Comunicació i Difusió
  - Servei de Governança i Jurídic
- 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

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

- 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

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

- 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

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

- 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
        - Curs de nivell inicial A1
        - Curs de nivell bàsic A2 i (1, 2, 3)
        - Curs de nivell elemental B1 i (1, 2, 3)
        - Curs de nivell intermedi B2 i (1, 2, 3)
        - Curs de nivell de suficiència C1 i (1, 2, 3)
        - Curs de nivell superior C2
    - Cursos complementaris
        - Ep! Escolta i Parla (1, 2, 3)
        - Grup de Conversa Elemental
        - 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 diagnosis, 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.cpnl.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 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 i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents.

- **En l'actuació administrativa**, la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (articles 21-29) recull els drets següents:
    - Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada.
    - Dret a una bona administració.
    - Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració. Això inclou el dret de les persones a no ser objecte de

sancions o de privació d'una prestació en cas que hagin comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.

- Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant d'un error comès exclusivament per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per subsistir.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.
- Dret a l'ús dels mitjans electrònics.
- Dret a presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.
- Dret d'accés als expedients administratius.

- Pel que fa als deures de la ciutadania, l'article 30 de la Llei 26/2010 estableix que:
  - "Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics."

- **Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques** que preveu l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques són els següents:
  - Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
  - Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
  - Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
  - Accedir a la informació pública, als arxius i als registres, d'acord amb el que estableixen la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
  - Ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
  - Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
  - Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
  - Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal, i en particular la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

Si voleu més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals, podeu consultar l'enllaç següent: https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/drets-i-deures-en-us-dels-serveis-digitals

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/ 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.

Per fer efectives aquestes mesures, les persones usuàries poden presentar una comunicació o una queixa pels canals i en les condicions que s'indiquen a l'apartat "**6. Consultes, queixes i suggeriments**" d'aquesta carta.

Si una persona pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets com a conseqüència de la prestació del servei en aquesta carta, pot presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial d'acord amb la normativa aplicable.

El reconeixement del dret a l'error de l'Administració no exclou el dret de les persones a ser indemnitzades, si escau, a través del règim de responsabilitat patrimonial.

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.

Compromís 1	Oferir el material didàctic adequat als continguts d'aprenentatge de cada nivell.
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta *Valoració del curs*.

Descripció:	Mesura la mitjana de la puntuació atorgada per l'alumnat a la pregunta de l'enquesta *Valoració del curs: El material d'aprenentatge que s'ha fet servir t'ha ajudat a aprendre?*, 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.
Servei al qual es vincula:	Cursos de català per a persones adultes
Canal de prestació:	Presencial i en línia
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació atorgada
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 3
Llindar de compliment:	3
Font d'informació:	Enquestes a alumnes dels cursos: en línia, enviades als alumnes de tots els cursos per correu electrònic
Periodicitat:	Abans d'acabar el curs. Generalment 3 cops l'any.
Instrument d'avaluació:	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Microsoft Power BI.

Compromís 2	Comptar amb professorat amb les competències lingüístiques i la formació adequada per dur a terme l'acompanyament de l'alumne durant el seu aprenentatge.
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta *Valoració del curs*.
Descripció:	Mesura la mitjana de la puntuació atorgada per l'alumnat en resposta a la pregunta de l'enquesta *Valoració del curs: El professor t'ha acompanyat i t'ha fet el seguiment durant el curs?*, 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.
Servei al qual es vincula:	Cursos de català per a persones adultes
Canal de prestació:	Presencial i en línia
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació atorgada
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 3
Llindar de compliment:	3
Font d'informació:	Enquestes a alumnes dels cursos: en línia, enviades als alumnes de tots els cursos per correu electrònic
Periodicitat:	Abans d'acabar el curs. Generalment 3 cops l'any.

Instrument d'avaluació:	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Microsoft Power BI.

Compromís 3	Oferir un servei de cursos àmpliament recomanat per l'alumnat.
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta *Valoració del curs*.
Descripció:	Mesura la mitjana de la puntuació atorgada per l'alumnat en resposta a la pregunta de l'enquesta *Valoració del curs: En una escala de 0 a 10, fins a quin punt recomanaries aquest curs a una altra persona?*, 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.
Servei al qual es vincula:	Cursos de català per a persones adultes
Canal de prestació:	Presencial i en línia
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació atorgada
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 8
Llindar de compliment:	8
Font d'informació:	Enquestes a alumnes dels cursos: en línia, enviades als alumnes de tots els cursos per correu electrònic
Periodicitat:	Abans d'acabar el curs. Generalment 3 cops l'any.
Instrument d'avaluació:	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Microsoft Power BI.

Compromís 4	Garantir una valoració general positiva del servei rebut.
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
Descripció:	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: *Valoració global*, 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.
Servei al qual es vincula:	Suport a organitzacions per al foment de l'ús del català
Canal de prestació:	Presencial i en línia

Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació atorgada
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 8
Llindar de compliment:	8
Font d'informació:	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
Periodicitat:	Després d'haver rebut el servei. Correcció i traducció: dos cops l'any.
Instrument d'avaluació:	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Excel.

Compromís 5	Garantir una valoració general positiva del programa VxL.
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
Descripció:	Mesura la mitjana de les puntuacions atorgades per les persones que han participat en el programa en resposta a les preguntes de les enquestes: *Grau de satisfacció amb la modalitat presencial del VxL (aprenents), Grau de satisfacció amb la modalitat virtual del VxL (aprenents), Grau de satisfacció amb la modalitat presencial del VxL (voluntaris), Grau de satisfacció amb la modalitat virtual del VxL (voluntaris)*, 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).
Servei al qual es vincula:	Suport a la ciutadania per al foment de l'ús del català
Canal de prestació:	Presencial i en línia
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació atorgada
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4
Llindar de compliment:	4
Font d'informació:	Enquestes a participants, alumnes i aprenents, del programa VxL. VxL presencial (aprenents), VxL virtual (aprenents), VxL presencial (voluntaris) i VxL virtual (voluntaris).
Periodicitat:	Després d'haver participat en el programa i tancat la parella.

Instrument d'avaluació:	Anàlisi dels resultats de les enquestes. Captura de les dades amb Microsoft Forms. Anàlisi i visualització amb Excel.

Compromís 6	Garantir una valoració general positiva en l'atenció rebuda en el programa VxL.
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
Descripció:	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): *Valora l'atenció rebuda per part de l'organització*, 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).
Servei al qual es vincula:	Suport a la ciutadania per al foment de l'ús del català
Canal de prestació:	Presencial i en línia
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació atorgada
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4
Llindar de compliment:	4
Font d'informació:	Enquestes a participants, alumnes i aprenents, del programa VxL.
Periodicitat:	Després d'haver participat en el programa i tancat la parella.
Instrument d'avaluació:	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. La carta de serveis s'avaluarà cada dos anys. 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.

Aquesta carta de serveis s'actualitzarà, com a mínim, cada cinc anys.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

El CPNL posa a disposició dels usuaris una bústia de contacte 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 pertorbacions 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.