



Oficina de Drets Lingüístics

MEMÒRIA D'ACTIVITAT DE L'OFICINA DE DRETS LINGÜÍSTICS 2018



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport

TOTS
A UNA
veu

Elaboració: Direcció General
de Política Lingüística i Gestió
del Multilingüisme;
Oficina de Drets Lingüístics.

Disseny i Maquetació: Locandia Estudio.

Impressió: LalmprentaCG.



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport

TOTS
A UNA
veu



Oficina de
Drets Lingüístics

ÍNDEX

0. Presentació	pàg. 4
1. Tipus de sol·licituds	pàg. 5
2. Llengua vulnerada	pàg. 5
3. Àmbit territorial	pàg. 7
4. Tipus de persona: física/jurídica	pàg. 8
5. Perspectiva de gènere	pàg. 8
6. Àmbit públic/privat dels destinataris	pàg. 9
7. Tipus d'òrgan competent per a resoldre la sol·licitud	pàg. 11
8. Matèria	pàg. 13
9. Estat i resultat final de la tramitació	pàg. 14

PRESENTACIÓ

L'Oficina de Drets Lingüístics (ODL) és una iniciativa de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que va esdevindre realitat el 24 de novembre de 2017 amb la publicació del Decret 187/2017, mitjançant el qual se'n regula el funcionament. Aquesta mesura nasqué a l'empara de la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, i en desplegament de l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia.

La nostra màxima llei d'autogovern declara el caràcter de llengua oficial del valencià i n'equipara l'estatus legal al de l'altra llengua oficial, que és el castellà. Una conseqüència positiva d'aquesta equiparació és la translació al principi de no discriminació dels ciutadans i les ciutadanes per raó de llengua; principi consagrat tant per l'Estatut com per la Llei d'ús i ensenyament del valencià. Malauradament, però, aquest principi, amb protecció també en l'àmbit jurídic internacional (en la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries), no sempre té el corresponent reflex en els diferents àmbits i espais en què els ciutadans i les ciutadanes poden utilitzar la llengua pròpia, i entropessa, de vegades, amb una manca efectiva d'igualtat d'oportunitats segons la llengua d'ús.

El naixement de l'ODL és una responsabilitat que assumeix el Govern Valencià a la llum d'aquestes situacions: la responsabilitat de fer efectiva aquesta garantia, protecció i igualtat amb un recurs de caràcter públic. Per això, l'ODL es crea per a informar, assessorar i donar suport a aquelles persones que pateixen amb més freqüència les agressions lingüístiques, que són les persones valencianoparlants. Encara hui en dia, i les dades d'aquesta memòria ho demostren, les actituds hostils i discriminatòries envers la llengua pròpia es resisteixen a desaparèixer i hi ha persones que les pateixen només pel fet d'usar la seua llengua en els diferents contextos i situacions que regeixen la vida quotidiana, tant en l'àmbit públic com en els espais privats.

Precisament amb la finalitat d'abastir tots els àmbits on és possible que es produísca alguna d'aquestes situacions, l'ODL preveu, a més a més de les reclamacions i suggeriments fruit d'incidències en l'àmbit públic, la tramitació de les que es produeixen en l'àmbit privat. Contràriament al que s'ha volgut transmetre, aquest abast no té una finalitat punitiva, sinó més aviat preventiva, educadora i pacificadora, perquè la millor manera de posar fi a aquestes situacions és sensibilitzar i informar les persones o entitats responsables de les vulneracions. La funció de l'ODL és remetre les incidències acompanyades d'un informe sobre els drets lingüístics que emparen les persones i que han sigut vulnerats, alhora que s'ofereix l'assessorament i la col·laboració per evitar que aquestes situacions es tornen a reproduir en el futur.

Aquesta, doncs, és la primera memòria anual de l'ODL, elaborada en compliment del que preveu el Decret 187/2017, en el sentit de donar compte al Consell de les actuacions de l'Oficina, així com del nombre i la naturalesa de les reclamacions, suggeriments i consultes tramitats i resolts. Igualment, la memòria s'ha de remetre a les Corts i a la resta d'administracions públiques amb seu a la Comunitat Valenciana perquè tots els poders públics siguen coneixedors de la dinàmica sociolingüística valenciana i dels mecanismes de què disposen per a caminar, tots junts, cap a un ecosistema lingüístic equilibrat entre les nostres dues llengües oficials.

El Conseller d'Educació, Cultura i Esport
Vicent Marzà Ibáñez

1. TIPUS DE SOL·LICITUDS

L'ODL té com a objecte garantir els drets lingüístics de la ciutadania i amb aquesta finalitat atén tres tipus de sol·licituds: reclamacions, suggeriments i consultes:

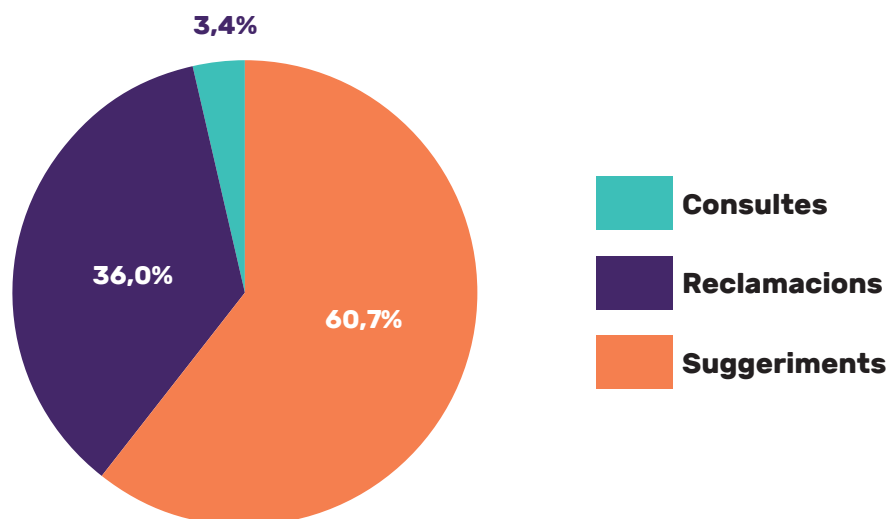
Les reclamacions es presenten per denunciar vulneracions de drets lingüístics i adoptar les mesures que corregisquen aquestes situacions.

Els suggeriments tenen com a intenció contribuir a la salvaguarda dels drets lingüístics en la societat i millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.

Les consultes es formulen per obtenir assessorament sobre els drets lingüístics i la normativa que els empara.

Durant l'any 2018, l'Oficina de Drets Lingüístics ha rebut 87 sol·licituds, de les quals 31 han sigut reclamacions (36 %); 53, suggeriments (60,7 %), i 3, consultes (3,4 %).

Gràfic 1. Tipus de sol·licituds

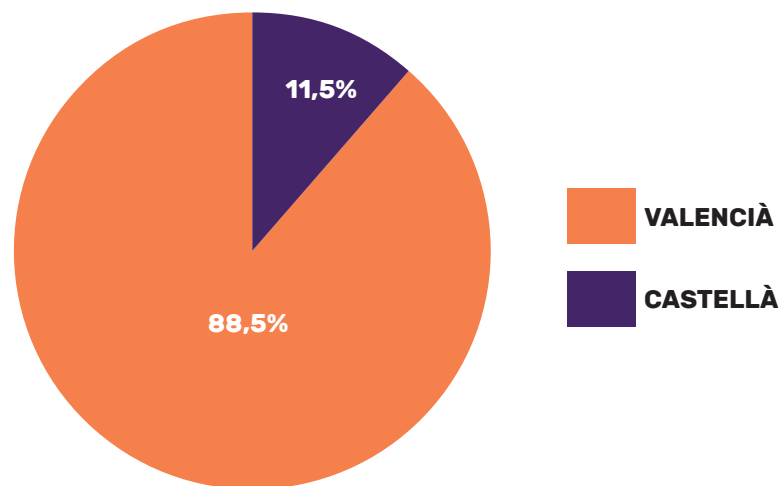


2. LLENGUA VULNERADA

Els drets lingüístics emparats per l'actuació de l'ODL són els que protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'Autonomia: el valencià i el castellà.

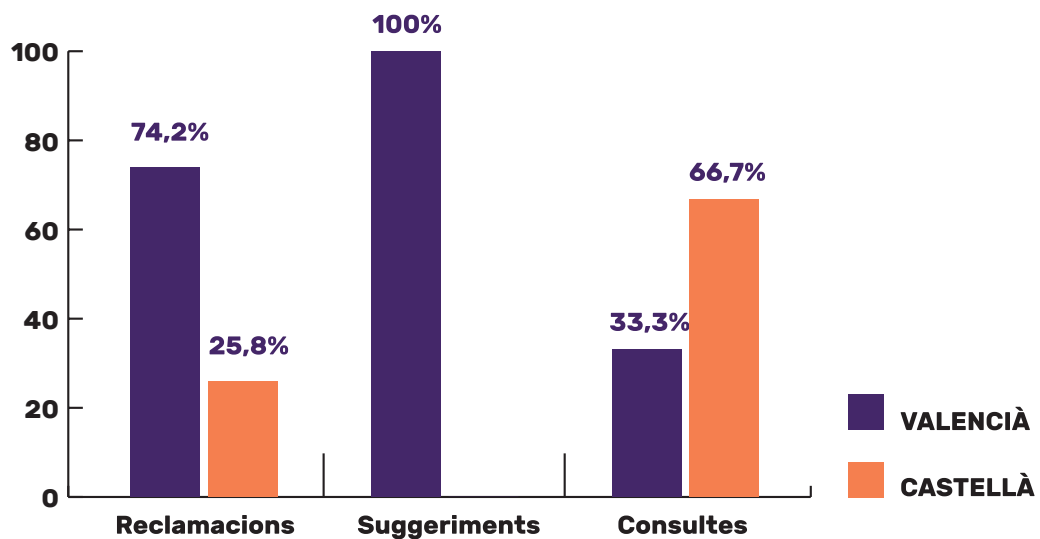
Del total de les 87 sol·licituds, 10 (11,5 %) s'han presentat emprant el castellà i 77 (88,5 %) el valencià. Aquesta proporció coincideix amb la de la llengua que es considera vulnerada i per a la qual es demana que s'adopten mesures de protecció. La diferència és aclaparadora, la majoria de les sol·licituds es presenten per persones valencianoparlants que consideren que s'han vulnerat els seus drets lingüístics.

Gràfic 2. Llengua vulnerada



De les reclamacions presentades, 8 (25,8 %) consideren vulnerats els drets lingüístics de les persones castellanoparlants, i 23 (74,2 %) els drets lingüístics de les persones valencianoparlants; els suggeriments s'han formulat tots, els 53 (100 %), per proposar millores en la protecció dels drets lingüístics de les persones valencianoparlants; finalment, dues consultes (66,7 %) s'han formulat per conèixer l'aplicació dels drets lingüístics dels castellanoparlants, i 1 (33,3 %) dels valencianoparlants.

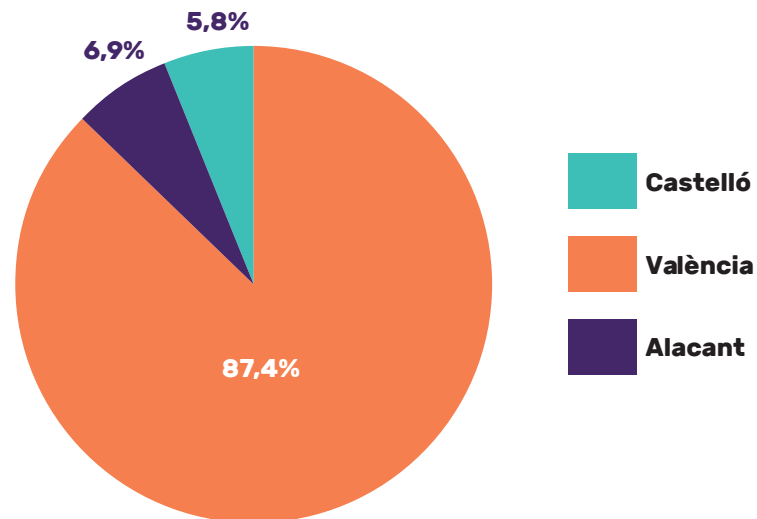
Gràfic 3. Llengua vulnerada per tipus d'incidència



3. ÀMBIT TERRITORIAL

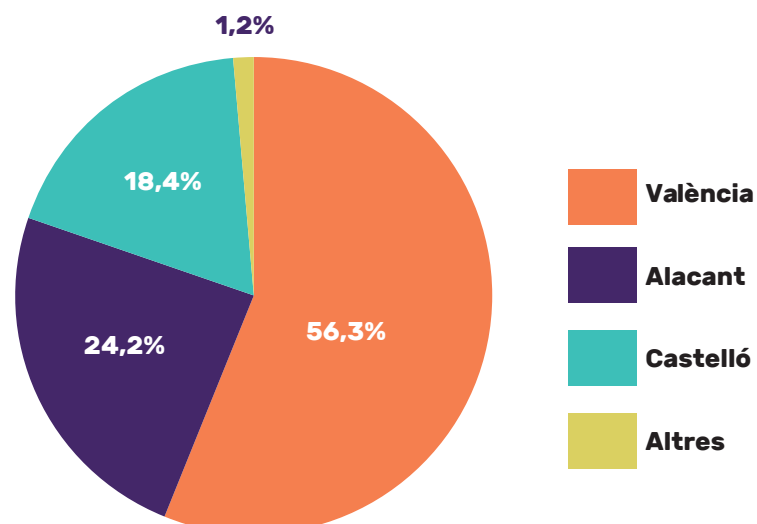
Pel que fa a la distribució territorial, la majoria de les sol·licituds, 76 (87,4 %), han sigut presentades per persones físiques o jurídiques domiciliades a la província de València, seguida de la província d'Alacant, amb 6 (6,9 %), i, finalment, de la de Castelló, amb 5 (5,8 %).

Gràfic 4. Distribució territorial de les sol·licituds



En relació al lloc on s'han produït els fets, València també és la província que encapçala aquesta distribució amb 49 incidències (56,3 %), seguida d'Alacant amb 21 (24,2 %) i Castelló amb 16 (18,4 %). La resta correspon a un àmbit no determinat en la sol·licitud (1,2 %).

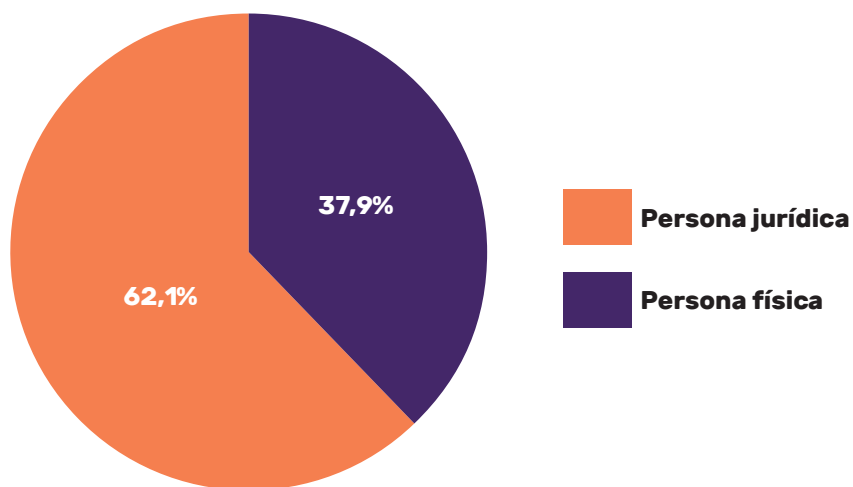
Gràfic 5. Província on s'han produït els fets



4. TIPUS DE PERSONA: FÍSICA/JURÍDICA

Les sol·licituds les pot presentar tant una persona física com una persona jurídica amb la deguda representació. En 2018, les sol·licituds presentades per persones jurídiques (associacions cíviques, ajuntaments, sindicats) han sigut més nombroses que les presentades per persones físiques. En el primer cas s'han presentat un total de 51 sol·licituds (62,1%), i en el segon cas se n'han presentat un total de 36 (37,9%).

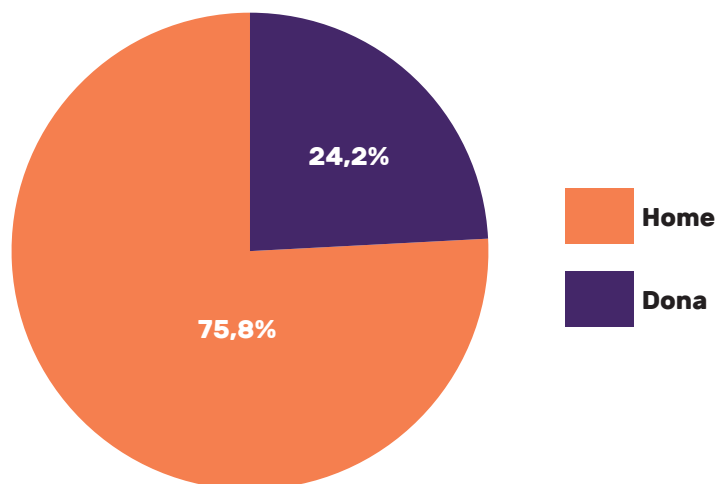
Gràfic 6. Tipus de persona física/jurídica



5. PERSPECTIVA DE GÈNERE

Els homes han sigut més actius a l'hora de demanar la protecció dels seus drets lingüístics: del total de les sol·licituds, 27 (75,8 %) han sigut presentades per homes, i 9 (24,2 %) per dones.

Gràfic 7. Perspectiva de gènere

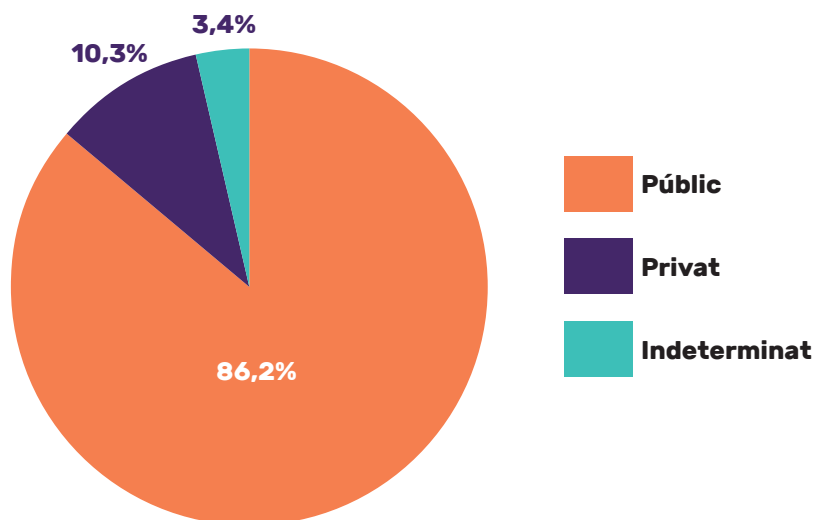


6. ÀMBIT PÚBLIC/PRIVAT DELS DESTINATARIS

L'ODL tramita reclamacions, suggeriments i consultes en matèria de drets lingüístics que siguin competència tant de l'Administració estatal, autonòmica i local com de persones físiques o jurídiques privades. En el primer cas, les incidències es classifiquen com a d'àmbit públic, i en el segon, d'àmbit privat.

Del total de les sol·licituds presentades, 75 (86,2 %) han estat relacionades amb fets que han tingut lloc en l'àmbit públic; 9 (10,3 %), en l'àmbit privat, i 3 (3,4 %), en un àmbit indeterminat perquè la persona interessada no ha especificat clarament la persona o l'entitat destinatària de la sol·licitud. Aquestes últimes no s'han tramitat i, per tant, no apareixen computades en la graella on es desglossa el total de sol·licituds tramitades en l'àmbit públic.

Gràfic 8. Àmbit públic/privat



ÀMBIT PÚBLIC

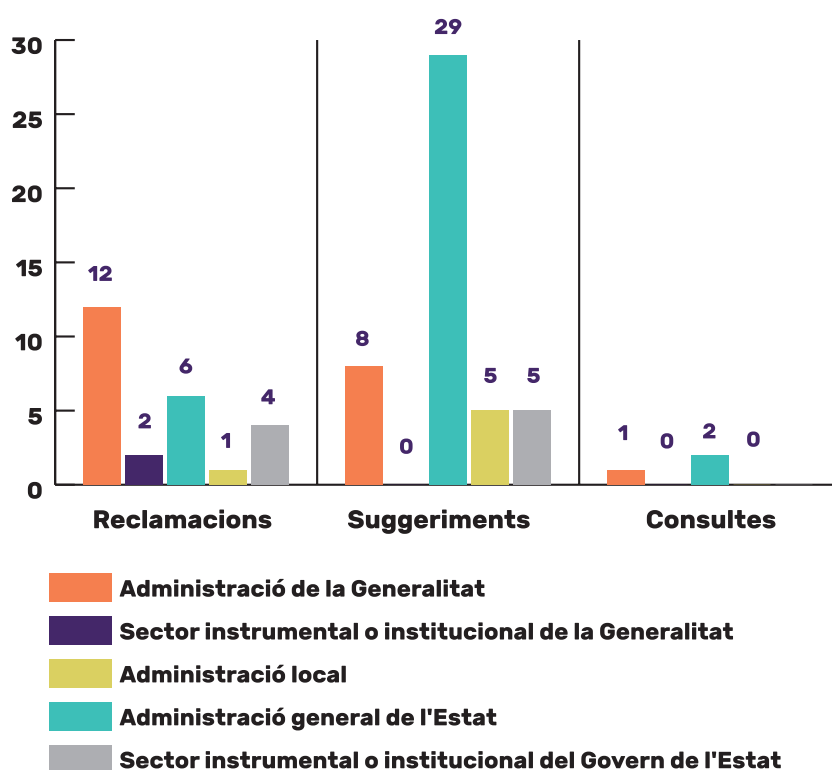
Reclamacions	
Administració de la Generalitat	12
Sector instrumental o institucional de la Generalitat	2
Administració local	6
Administració general de l'Estat	1
Sector instrumental o institucional del Govern de l'Estat	4
TOTAL	25

Suggeriments	
Administració de la Generalitat	8
Administració local	29
Administració general de l'Estat	5
Sector instrumental o institucional del Govern de l'Estat	5
TOTAL	47

Consultes	
Administració de la Generalitat	1
Administració local	2
TOTAL	3

Les tres consultes realitzades tenien a veure amb fets escaiguts en l'àmbit públic.

Gràfic 9. Desglossament de les incidències en l'àmbit públic



ÀMBIT PRIVAT

En l'àmbit privat, s'han presentat un total de 3 reclamacions, totes adreçades a persones jurídiques, amb la distribució per sectors següent:

- Col·legis professionals: 1
- Federació esportiva: 1
- Gestió cicle de l'aigua: 1

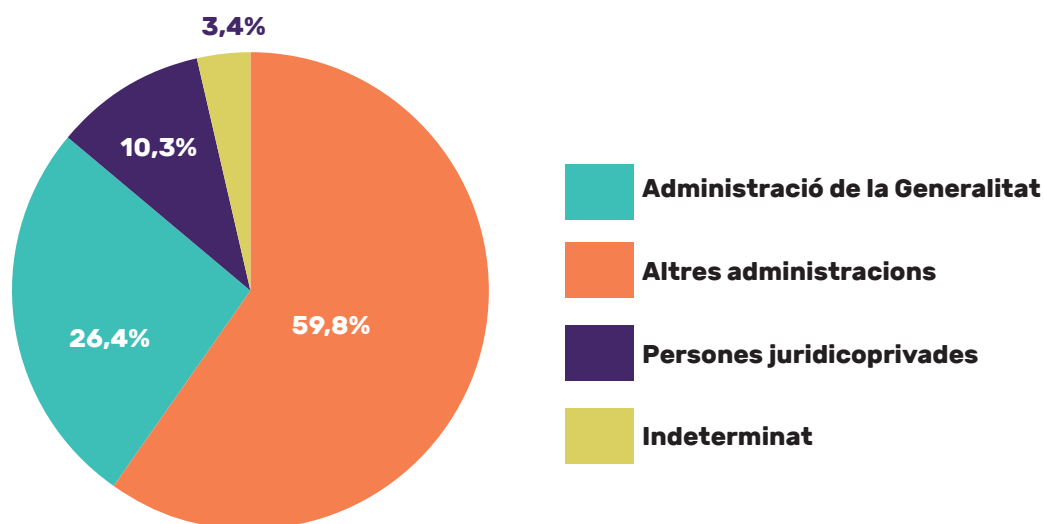
També s'han presentat 6 suggeriments adreçats a persones jurídiques privades, amb la distribució per sectors següent:

- Comerç: 1
- Assegurances: 1
- Transport: 1
- Sector bancari: 1
- Col·legis professionals: 1
- Sector construcció: 1

7. TIPUS D'ÒRGAN COMPETENT PER A RESOLDRE LA SOL·LICITUD

En aquest apartat no es tenen en compte les consultes la destinatària de les quals és l'ODL mateixa. Del total de les reclamacions i suggeriments tramitats, 22 (26,4 %) han sigut competència de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental; 50 (59,8 %), d'altres administracions públiques; 9 (10,3 %), de persones jurídiques privades, i 3 (3,4 %) han anat adreçats a destinataris indeterminats.

Gràfic 10. Destinatari de la sol·licitud



- Administració de la Generalitat, sector públic i instrumental i institucions estatutàries

En el cas que els fets afecten matèries que són competència de l'Administració de la Generalitat i del sector públic instrumental, l'ODL cursarà les reclamacions i suggeriments als diferents òrgans administratius i departaments perquè en prenguen coneixement, adopten les mesures oportunes i formulen la resposta que consideren procedent. Els òrgans administratius han d'adoptar les mesures que calguen per a complir amb la màxima celeritat el deure de resposta.

En l'àmbit de la Generalitat, 20 sol·licituds han tingut com a destinatàries diferents conselleries; 1, una entitat de dret públic (l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva), i l'altra, una institució estatutària de la Generalitat (el Consell Jurídic Consultiu).

- Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública: 8
- Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori: 4
- Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport: 6
- Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural: 1
- Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques: 1
- Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP): 1
- Consell Jurídic Consultiu: 1

Les incidències més nombroses s'han produït en l'àmbit de la sanitat tant pel que fa a l'atenció oral dels pacients com a la deficient retolació en valencià dels diferents serveis.

Els principals motius de les incidències adreçades a les diferents conselleries han sigut, entre d'altres, una retolació incorrecta, no respectar la toponímia oficial, notificacions efectuades en una sola llengua, deficient atenció oral als usuaris de la sanitat pública i receptes sanitàries només en castellà. En la reclamació adreçada al Consell Jurídic Consultiu, una usuària del seu web es queixa que, a diferència de la versió castellana, en valencià no està disponible tota la doctrina legal d'aquesta institució. En la reclamació adreçada a l'AVAP, un ciutadà s'ha queixat perquè per valorar el seu currículum se li ha demanat que aquest estiga redactat en castellà.

El nombre més gran d'incidències ha tingut lloc en l'àmbit de la sanitat pública, on les persones se senten, amb independència de la llengua parlada, especialment vulnerables, situació que s'agreuja en el cas de trobar-se amb actituds hostils per part del personal mèdic i d'atenció sanitària pel que fa a l'ús de la llengua pròpia.

- Altres administracions públiques

Aquest apartat comprén les incidències que han tingut com a destinatàries altres administracions públiques. En 2018, les altres administracions públiques destinatàries han sigut l'Administració local i l'Administració general de l'Estat, així com els seus corresponents sectors públics i instrumentals. Pel que fa a les altres administracions, cal tindre en compte que, d'acord amb el que disposa el decret que regula l'Oficina de Drets Lingüístics, aquesta remet la reclamació o el suggeriment a l'administració competent perquè en prenga coneixement, adopte les mesures que considere pertinents i formule una resposta, si ho considera procedent. En aquests casos, i a diferència de les incidències tramitades en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic i instrumental, l'ODL no té atribucions per a exigir una resposta; en aquest cas només fa de mediatra donant trasllat a l'altra administració de la reclamació o el suggeriment i acompanyant-la d'un informe o recomanació sobre els fets exposats en la sol·licitud, els drets lingüístics que s'entenen vulnerats i la legislació que els empara.

La major part de les incidències han tingut com a destinataris diferents ajuntaments de la Comunitat Valenciana. Així, 3 ajuntaments han rebut reclamacions perquè un ciutadà s'ha queixat que en les proves per a constituir una borsa d'auxiliars administratius no s'ha respectat la seua opció lingüística i no li han proporcionat el text de la prova en valencià. D'altra banda, l'ajuntament d'una gran ciutat ha rebut una reclamació perquè la informació de les activitats nadalenques que proporcionava l'oficina de turisme estaven només en castellà. Però el gros de les incidències remeses a diferents ajuntaments, un total de 29, ha estat relacionat amb el contingut dels webs institucionals, en concret les pàgines de Facebook i Twitter, en què s'ha demanat que la informació estiga en valencià, ja que fins ara només està en castellà.

L'Administració de l'Estat i el seu sector públic i instrumental ha sigut la destinatària de 15 incidències: 7 al Ministeri de Foment per qüestions de retolació i toponímia en les carreteres de la seua competència, 3 a AENA pel mateix motiu, 2 a Renfe per una atenció oral als usuaris que no respecta els drets lingüístics, 1 al BOE perquè la legislació consolidada disponible en el web no està en valencià i 1 a la Tresoreria de la Seguretat Social perquè en l'atenció telefònica es demana a un ciutadà que perquè siga atés ha de parlar en castellà. Finalment, també es va enviar una reclamació al Registre de la Propietat de Nules.

- Persones físiques i jurídiques privades

En aquest apartat, l'ODL tampoc té competència per a exigir una resposta ni una actuació determinada, sinó que la seua activitat consisteix a remetre a la persona destinatària la reclamació o el suggeriment presentat perquè en prenga coneixement i adopte les mesures que calga per a esmenar els fets, si ho considera convenient.

En l'àmbit privat, les destinatàries de les incidències han estat persones jurídiques: no n'hi ha hagut cap adreçada a una persona física. Els motius han sigut per qüestions relacionades amb una deficient atenció oral, relacions escrites en què no s'han respectat els drets lingüístics o la llengua triada en la informació continguda en els webs.

- Destinatari indeterminat

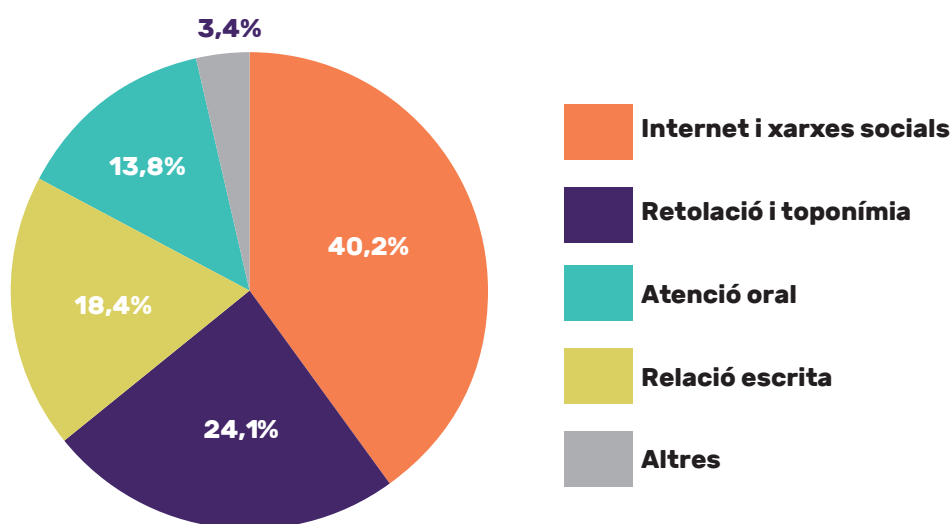
També hi ha hagut tres incidències en les quals no quedava clar quin era l'organisme o entitat destinatari. Després de requerir que s'especificara aquest aspecte i no rebre més informació que permetera tramitar la reclamació, van ser arxivades.

8. MATÈRIA

Les sol·licituds es classifiquen per matèries segons es tracte de vulneracions de la normativa vigent en matèria de retolació i toponímia, vulneracions que tenen lloc en l'àmbit d'internet i les xarxes socials, les que tenen origen en una atenció oral i les que són el resultat d'una relació escrita entre la persona o entitat que presenta la incidència amb aquella que la provoca. Finalment, hi ha una última classificació d'«altres» per a les incidències que no es poden classificar en cap d'aquestes matèries.

D'acord amb aquesta classificació, s'han presentat 34 sol·licituds (40,2 %) relacionades amb Internet i les xarxes socials; 22 (24,1%), amb la retolació i la toponímia; 12 (13,8 %), amb l'atenció oral; 16 (18,4 %), amb la relació escrita, i 3 (3,4 %), en l'apartat «altres».

Gràfic 11. Dades de les sol·licituds per matèria



La major part de les reclamacions i suggeriments tramitats en matèria de retolació i toponímia estan relacionats amb el fet que els rètols i senyals indicadors de les carreteres només estan en castellà o no respecten la toponímia oficial; d'altres també demanen que la retolació dels aeroports de la Comunitat Valenciana s'adapte a la normativa.

Les sol·licituds relacionades amb Internet i les xarxes socials estan adreçades fonamentalment als ajuntaments i demanen que el contingut dels webs institucionals i la informació dels seus comptes de Facebook i Twitter estiguen en valencià i no sols en castellà, com és el cas; també es demana que la legislació consolidada del BOE que es pot consultar en el seu web estiga disponible en valencià.

L'apartat de les relacions escrites comprén aspectes com ara l'etiquetatge dels productes, les notificacions realitzades per l'Administració o l'edició de material amb informació escrita relacionat amb activitats culturals o d'un altre tipus.

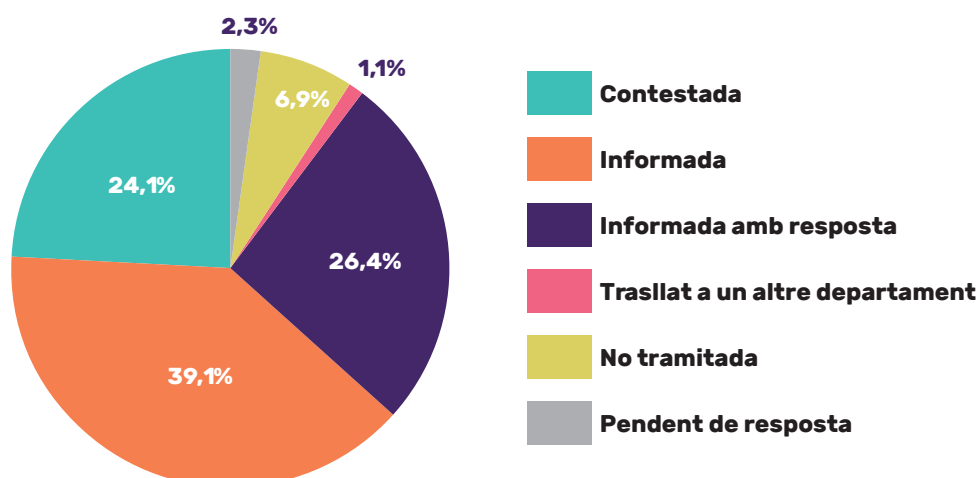
Pel que fa a les sol·licituds classificades com a «relacions orals», comprenen aquelles en les quals s'han vulnerat els drets lingüístics dels ciutadans i les ciutadanes en la relació oral, com ara l'atenció a les persones valencianoparlants a les estacions de Renfe de València i Xàtiva, la deficient atenció a una consumidora en una sucursal bancària de València o la reiterada actitud hostil d'una metgessa amb diversos pacients valencianoparlants.

9. ESTAT I RESULTAT FINAL DE LA TRAMITACIÓ

L'estat de les diferents sol·licituds, abans de considerar-ne conclusa la tramitació, pot ser:

- **Contestada.** Quan l'ODL ha rebut una resposta de l'òrgan o entitat destinatari que està obligat a respondre (àmbit competencial de la Generalitat), i la resposta s'ha enviat a la persona que ha formulat la reclamació o el suggeriment. S'han contestat 21 sol·licituds (24,1 %).
- **Informada.** Quan la destinatària és una altra administració, entitat pública, entitat privada o persona física que no està obligada a respondre, i l'ODL ha remés el seu informe o recomanació. En aquest estat hi ha 34 sol·licituds (39,1 %).
- **Informada amb resposta.** Quan altres administracions, entitats públiques, entitats privades o persones físiques, que no estan obligades a respondre, remeten una resposta a l'ODL i aquesta la remet a la persona interessada. Un total de 23 sol·licituds han estat informades amb resposta (26,4 %).
- **Traslladada a un altre departament.** L'assumpte no és competència de l'ODL i es trasllada a l'òrgan administratiu competent. Hi ha 1 sol·licitud en aquesta situació (1,1 %).
- **No tramitada.** Quan no hi ha fonament jurídic suficient o s'ha fet un requeriment que no ha sigut contestat per la persona interessada. En aquest estat s'han trobat 6 sol·licituds (6,9 %).
- **Pendent de resposta.** Quan el departament, entitat o institució de la Generalitat no remet cap resposta a l'ODL malgrat estar-hi obligat. En aquesta situació han quedat 2 sol·licituds (2,3 %).

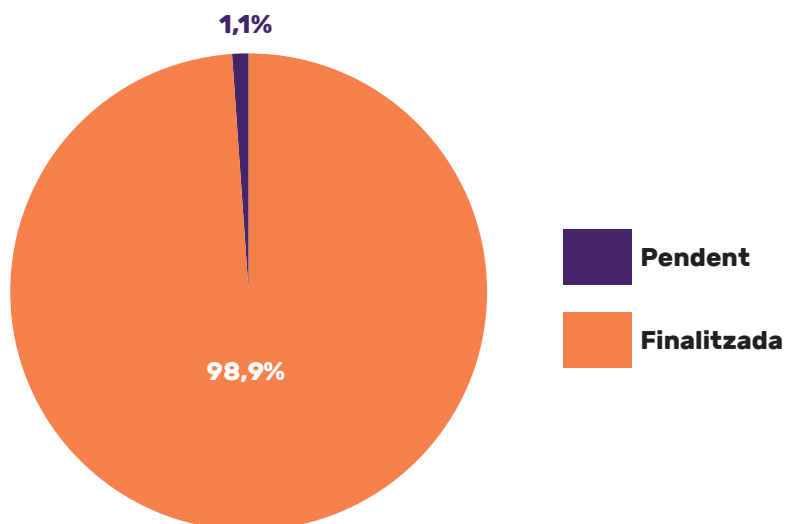
Gràfic 12. Estat de la tramitació abans de concloure els tràmits



Com a conseqüència de la classificació anterior, les sol·licituds es poden considerar pendents o finalitzades.

Les reclamacions i els suggeriments presentats es consideren finalitzats o pendents segons s'hagen realitzat tots els tràmits per a aconseguir un resultat satisfactori o, per contra, en quede algun de pendent per a concloure la tramitació de la sol·licitud. Les incidències que han tingut lloc en l'àmbit de la Generalitat es consideren finalitzades quan hi ha una resposta de l'òrgan administratiu, entitat pública o empresa de què es tracte i aquesta resposta s'ha traslladat a la persona que ha formulat la sol·licitud. Les incidències que han tingut lloc en l'àmbit competencial d'unes altres administracions públiques o persones físiques o jurídiques privades, que no estan obligades a respondre, es consideren finalitzades quan l'ODL remet el seu informe o recomanació tant a aquestes entitats o persones com a la persona interessada. Posteriorment, si hi ha una resposta, es remet a la persona interessada.

Gràfic 13. Resultat final de la tramitació



Pràcticament totes les sol·licituds estan finalitzades. Només queda una incidència pendent. Es tracta d'un suggeriment enviat a l'Hospital del Vinalopó en què es demana que la retolació i la informació que proporciona l'hospital als pacients estiguen també en valencià, ja que fins ara només estan en castellà malgrat que el centre presta serveis a municipis de predomini lingüístic valencià. L'Hospital del Vinalopó és un centre públic gestionat per una empresa privada en règim de concessió. La resposta que aquesta empresa ha enviat a l'ODL no es considera satisfactòria. La persona interessada ha reiterat la seua sol·licitud, que ha sigut remesa al comissionat d'aquesta àrea de salut per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport

TOTS
A UNA
veu



Oficina de
Drets Lingüístics