

CARTA

Codi del tipus documental DIBA: TD06-011

Per a la tramitació electrònica d'aquest document, vegeu [aquesta pàgina](#) i la [Instrucció de la Secretaria General 2/2016](#).

a. Definició

Document bàsic de comunicació interpersonal i de contingut divers, que no es preveu com a component de la tramitació d'un procediment administratiu.

b. Estructura

1. Capçalera

La capçalera identifica l'òrgan emissor del document. A l'esquerra, hi figura el [logo-tip de la Diputació de Barcelona](#) i el nom de l'àrea i el del servei (gerència, direcció o gabinet).

2. Dades del destinatari

Si és un particular:

— Nom i cognoms, precedits del tractament general abreujat *Sr.* o *Sra.*

Opcionalment:

— Adreça (carrer, plaça, avinguda, etc.), número i pis.

— Codi postal i població.

Si el destinatari pertany a una institució:

— Nom i cognoms, precedits del tractament general abreujat *Sr.* o *Sra.*

Opcionalment:

— Càrrec (sense el tractament protocol·lari, si en té) i organisme.

— Adreça (carrer, plaça, avinguda, etc.), número i pis.

— Codi postal i població.

(V. l'apartat «Adreces», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

3. Salutació

Tant la fórmula de salutació com la de comiat s'han d'adequar al to general de la carta, que depèn de la relació entre l'emissor i el destinatari, i del contingut.

Entre les fórmules de salutació habituals, de més a menys formalitat, hi ha les següents:

*Distingida senyora, / Distingit senyor,
Senyora, / Senyor, / Senyores, / Senyors, (la més general i neutra)
Benvolguda senyora, / Benvolgut senyor,
Benvolguda col·lega, / Benvolgut col·lega,
Benvolguda amiga, / Benvolgut amic,
Benvolguda [nom de pila], / Benvolgut [nom de pila],*

Les escrivim seguides d'una coma, malgrat que el paràgraf següent comença amb majúscula, i sense abreujar.

En cap cas no escrivim un adjectiu sense nom (*Benvolgut, Benvolguda; Distingit, Distingida*).

(V. l'apartat «Salutació», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

4. Cos

Estructurat en paràgrafs no gaire llargs, el text de la carta es presenta de manera ordenada en tres blocs:

- presentació de l'assumpte,
- desenvolupament (fets, arguments, etc.),
- conclusió (síntesi, petició, etc.).

5. Comiat

Tant la fórmula de comiat com la de salutació s'han d'adequar al to general de la carta, que depèn de la relació entre l'emissor i el destinatari, i del contingut.

Entre les fórmules de comiat habituals, de més a menys formalitat, hi ha les següents:

*Us saludo amb respecte.
Aprofito aquesta oportunitat / ocasió / avinentesa per a saludar-vos atentament.*

Atentament, (la més general i neutra)
Ben atentament,
Rebeu una salutació cordial.
Cordialment,
Ben cordialment,

Si són frases verbals, com la primera, la segona i la cinquena, acaben amb punt; si no, amb coma.

(V. l'apartat «Comiat», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

6. Informació addicional

Si ens cal fer referències a annexos, documents, etc., les podem afegir fora del cos de la carta i introduir-les amb la sigla PS (*post scriptum*, 'després de l'escrit').

c. Criteris de redacció

Generals

La claredat, el rigor, la precisió i la concisió són els principis de la redacció administrativa.

Bàsicament, això vol dir:

- concentrar-nos en el contingut essencial i ordenar-lo de manera lògica amb l'ajuda de paràgrafs,
- fugir de les ambigüitats, les incoherències i les informacions supèrflues,
- utilitzar els mots i les expressions entenedores i precises que recullen el diccionari normatiu i els diccionaris especialitzats,
- preferir les oracions actives a les passives i complexes,
- no fer errors ortogràfics o sintàctics,
- puntuar correctament,
- revisar el text, posar-nos en el lloc del destinatari i preguntar-nos si és prou comprensible i coherent,
- si cal, corregir el text.

Particulars

Abans de començar a redactar la carta, n'hem de decidir el grau de formalitat, que, depenent de la relació amb el destinatari, pot anar des d'un to cordial fins a un to solemne o distant, tot i que l'assumpte també el pot condicionar. Sigui quin sigui, però, els tractaments personals i les fórmules de salutació i comiat s'hi han d'adequar.

Els tractaments de l'emissor i el destinatari són els següents:

Emissor: 1a persona singular (*jo*)
L'habitual.

1a persona del plural (*nosaltres*)

Si l'emissor escriu en nom d'una organització i, doncs, l'organització preval sobre l'individu.

En un mateix document poden conviure el *jo* i el *nosaltres* si ens interessa diferenciar les nostres opinions i accions de les de l'organisme que representem.

Destinatari: 2a persona del plural (*vós*)
L'habitual i el recomanat en el llenguatge administratiu.

2a persona del singular (*tu*)

En cas de confiança o amistat entre els interlocutors i entenent que el text no ha de transcendir a altres persones o organismes.

3a persona del singular (*vostè*)

Si volem crear un to més distant amb el destinatari.

Cal mantenir el mateix tractament personal del destinatari al llarg de tota la carta.

(V. els punts «Emissor» i «Destinatari», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

Pel caràcter narratiu de la carta, els connectors i les frases relacionals hi tenen un paper rellevant. Per exemple:

Amb motiu de...

El motiu d'aquesta carta és...

Com ja deveu saber,...

Us escric per...

En resposta a la vostra carta...

Pel que fa a la vostra carta de data...

En relació amb la vostra sol·licitud de data..., us comunico...

Us comuniquem que...

Us fem saber que...

Ens plau comunicar-vos que... (només si es tracta d'una bona notícia!)

Lamentem haver de comunicar-vos...

Tal com vam quedar en la nostra conversa telefònica,...

Pel que fa a la vostra proposta, us he de dir que...

Tenint en compte que...

D'altra banda, us haig de manifestar...

Envieu-nos, si us plau,...

A fi de..., us demanem que...

Amb la finalitat de..., us recordem que...

*Com que tenim el propòsit de...,
Em permeto demanar-vos...
Us trametem, adjunta, la documentació...
Us trametem, adjunts, els documents...*

*Us agraeixo la confiança que...
Si en voleu més informació, podeu adreçar-vos a...
Confiem que aquesta informació serà del vostre interès...
Us dono les gràcies per...
Us agraeixo per endavant...
Estic a la vostra disposició per...
Esperem les vostres indicacions...*

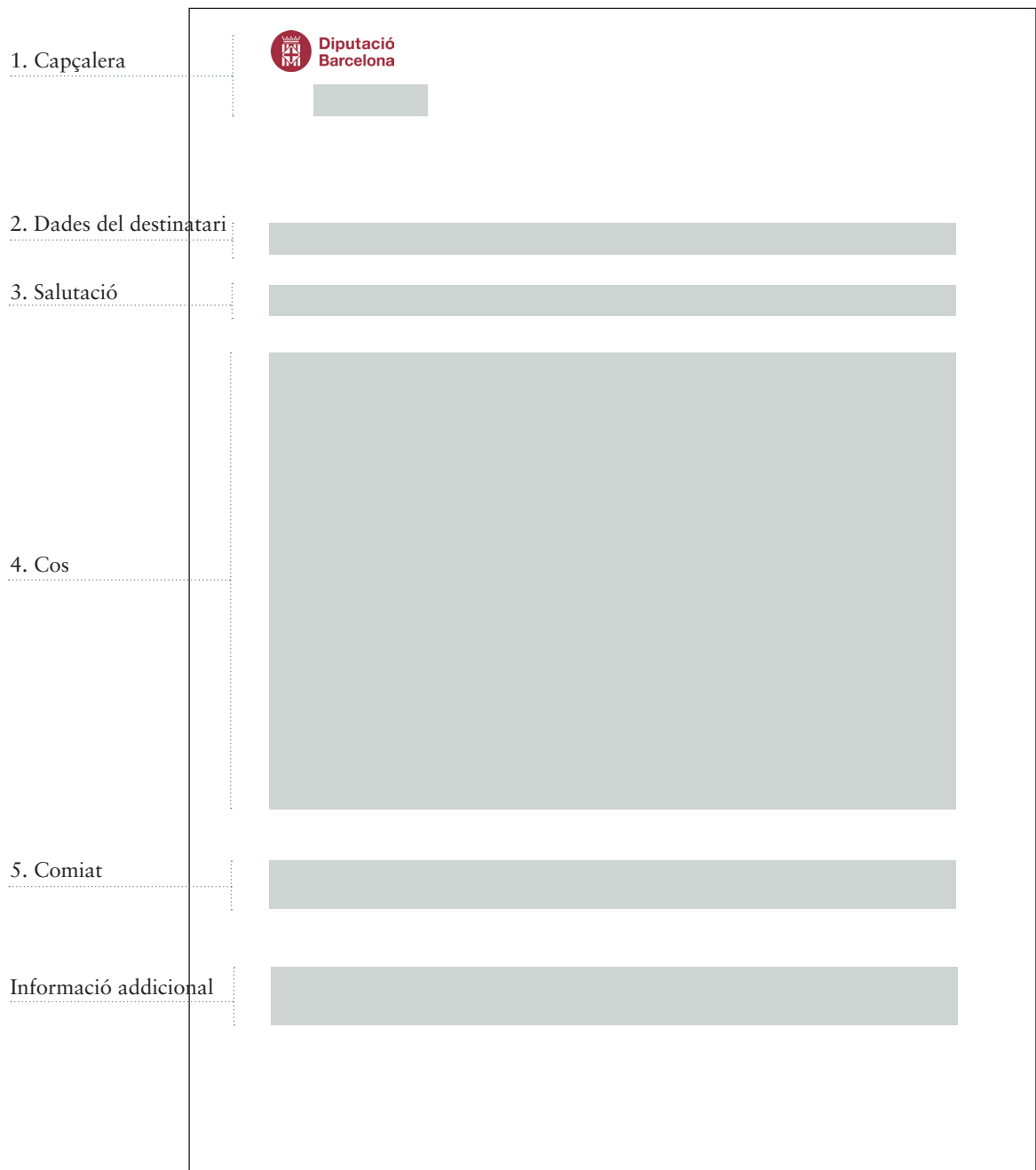
d. Tramitació electrònica

SIGNATURA

Aquest document s'ha de signar electrònicament amb alguna de les eines corporatives (TeDIBA, COSIG o GDD).

Si hem d'enviar un document en format paper perquè el ciutadà el demana, hem d'imprimir una còpia autèntica del document original electrònic i enviar-la-hi. En cap cas no l'hem de signar a mà.

e. *Esquema*



Models elaborats per la Unitat Lingüística i validats per la Secretaria General i el Gabinet d'Innovació Digital.