

QUALITAT SERVEI ALS JUTJATS DE GIRONA

SEXE/SEXO	HOME/HOMBRE	DONA/MUJER:	EDAT/ EDAD
HA VINGUT PER INTERÉS PROPI / HA VENIDO POR INTERÉS PROPIO			SI NO
Indiqui's a quin jutjat s'ha dirigit: CIVIL PENAL SOCIAL REG.CIVIL			
Indiquenos a que Juzgado se ha dirigido: CIVIL PENAL SOCIAL REG.CIVIL			
PREGUNTES / PREGUNTAS			
Ha trobat l'edifici dels Jutjats de Girona amb facilitat?			FÀCILMENT
Ha encontrado el edificio de los Juzgados de Girona con facilidad?			NORMAL
			DIFÍCILMENT
Ha detectat barreres arquitectòniques en l'accés o dins l'edifici?			SI
Ha detectado barreras arquitectónicas en el acceso o dentro del edificio?			NO
Ha necessitat el servei d'atenció al ciutadà?			SI
Ha utilizado el servicio de atención ciudadana?			NO
Creu suficient la rotulació anunciadora de les diferents oficines ?			SI
Cree suficiente los carteles anunciadores de las diferentes oficinas?			NO
Quan està citat al jutjat, l'han fet esperar?			SI
Estando citado al juzgado, le han hecho esperar?			NC
Si l'han fet esperar, indiqui's quan de temps?			menys 15
Si le han hecho esperar, indiquenos cuanto tiempo?			15-30
			mes de 30
L'han atès en la seva llengua ?			SI
Le han atendido en su lengua?			NO
Quina es ?			CATALA
Qual es ?			CASTELLA
En general, quin tipus de tracte li han dispensat els nostres funcionaris?			AMABLE
En general, que tipo de trato le han dispensado nuestros funcionarios			CORRECTE
			NCORRECTE
Li han resolt la consulta realitzada?			BE
Le han solucionado la consulta realizada?			NORMAL
			MALAMENT
Ha entès els papers rebuts del jutjat?			FÀCILMENT
Ha entendido los documentos recibidos del jurado?			NORMAL
			DIFÍCILMENT
Des de que va iniciar el seu procés, quantes vegades ha hagut de venir per assumptes relacionats amb el seu cas?			2
Des de que inicio su proceso, cuantas veces ha tenido que venir por asuntos relacionados con su caso?			3
			mes de 3
Creu que alguna d'aquestes vegades ha estat útil?			SI
Cree que alguna de estas veces ha sido útil?			NO
Li han explicat el perquè?			SI
Le han explicado el por que?			NO
Qui li ha donat l'explicació?			Professional
Quien le ha dado una explicacion?			FUNCIONARI
			ALTRE
Valori l'atenció que la Justícia li ha donat al seu cas : 1 al 10			
Valore la atención que la Justicia le ha dado a su caso: 1 al 10			
Indiqui's alguna mancança			
Indiquenos alguna precariedad/falta			

* Quina llengua utilitza habitualment en les seves relacions amb els jutjats?

Català ☐
Castellà ☐
Indistintament ☐

Si no utilitza habitualment el català, ve condicionat:

Client ☐
Organització despatx ☐
Jutge ☐
Funcionari ☐

* En general, creu que ha millorat el funcionament dels Jutjats de Girona en els darrers 5 anys?

Si ☐
No ☐

* Creu que per millorar és indispensable, que es disposi de:

més mitjans personals ☐
més mitjans materials ☐
millor organització ☐

* En comparació amb els altres partits judicials que vostè conegui, com qualificaria els Jutjats de Girona?

Millors ☐
Iguals ☐
Pitjors ☐

DADES MOSTREIG

EDAT

HOME ☐
DONA ☐

VINCULACIÓ PROFESSIONAL

PROCURADOR: ☐
ADVOCAT: ☐
ALTRES PROFESSIONALS ☐

JURISDICCIO HABITUAL

MIXTA ☐
SOCIAL ☐
PENAL ☐
CIVIL ☐

QÜESTIONARI SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI ALS JUTJATS DE GIRONA

Per iniciativa de la *Delegació de Justícia i el Deganat dels Jutjats de Girona*, s'ha endegat un estudi per obtenir dades sobre la *Qualitat del Servei als Jutjats de Girona*.

Així doncs, li demanem que contesti tants qüestionaris com jurisdiccions vostè tingui relació de manera habitual i ens el/els retorni/n als següents llocs d'entrega: **Sala d'Advocats, Sala de Procuradors, Servei Atenció Ciutadà.**

(Marqui amb una *x* aquella resposta que consideri l'adequada. És important que es realitzi espontàniament dedicant-hi no més de 4 o 5 minuts).

Li agraïm d'avançada la seva inestimable col.laboració.

**VOLEM MILLORAR I PER AIXÒ ENS
CAL SABER LA SEVA OPINIÓ**



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia



Jutjats de
Girona

* Amb quina freqüència setmanal visita aquests jutjats?

- 1 vegada ☐
2 a 3 vegades ☐
més de 3 vegades ☐

* Creu que les instal·lacions de l'edifici són funcionals?

- Molt ☐
Correctes ☐
Gens ☐

* Habitualment aprofita per fer diferents gestions en aquests jutjats el mateix dia?

- Sí ☐
No ☐

* Creu que actualment estan coordinats els horaris d'atenció de les diferents oficines judicials?

- Molt ☐
Suficient ☐
Gens ☐

* Quan està citat al jutjat, el fan esperar?

- Sí ☐
No ☐

Si el fan esperar, indiqui'ns quan de temps:

- menys de 15 minuts ☐
15 a 30 minuts ☐
més de 30 minuts ☐

Si el fan esperar, indiqui'ns la raó:

- Error jutjat ☐
Imponderables del procés ☐

Si l'error fou del jutjat, assenyali'ns a qui seria imputable?

- Organització del jutjat ☐
Funcionari ☐
Jutge ☐

* Quan no està citat al jutjat, el fan esperar?

- Sí ☐
No ☐

Si el fan esperar, indiqui'ns quan de temps:

- menys de 15 minuts ☐
15 a 30 minuts ☐
més de 30 minuts ☐

Si l'espera és superior a quinze minuts, a qui seria imputable?

- Organització jutjat ☐
Funcionari ☐
Jutge ☐

* En general, quin tipus de tracte li han dispensat?

- Amable ☐
Correcte ☐
Incorrecte ☐

* Quan ha anat a fer consultes/gestions li han resolt:

- El mateix dia ☐
Un altre dia ☐

* És freqüent que les seves consultes només les pugui resoldre un funcionari determinat?

- Molt freqüent ☐
Freqüent ☐
A vegades ☐

Si ha contestat freqüent o molt freqüent

Creu que les hauria de poder resoldre més d'un funcionari?

- Sí ☐
No ☐

* Com creu que haurien d'estar especialitzats els funcionaris pel que fa als procediments judicials?

- Especialitzats en un procediment ☐
Que tots fessin els procediments més habituals ☐

* En general, les relacions del professional amb el jutge són:

- Molt accessibles ☐
Accessibles ☐
Poc accessibles ☐

Quina influència pot tenir aquesta relació en la resolució del procediment o de la causa?

- Molta ☐
Poca ☐
Cap ☐

* En general, les relacions del professional amb el secretari són:

- Molt accessibles ☐
Accessibles ☐
Poc accessibles ☐

Quina influència pot tenir aquesta relació en la resolució del procediment o de la causa?

- Molta ☐
Poca ☐
Cap ☐

* És freqüent que hagi d'explicar als seus clients les resolucions judicials perquè no les entenen?

- Molt freqüent ☐
Freqüent ☐
Esporàdic ☐

ELS CIUTADANS I L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA- PROFESSIONALS

1.1. Amb quina jurisdicció es relaciona habitualment? (marqui una o diverses opcions)

- ☐ CIVIL
- ☐ PENAL
- ☐ SOCIAL
- ☐ REGISTRE CIVIL
- ☐ CONTENCIOSA-ADMINISTRATIVA

1.2. Amb quina freqüència setmanal visita els jutjats?

- ☐ 1 vegada ☐ 2 a 3 vegades ☐ més de 3 vegades

2. EDIFICIS I INSTAL·LACIONS

2.1. Com valora els següents aspectes relatius a la retolació dins de l'edifici?

	Molt	Bastant	Poc
Clara	☐	☐	☐
Escassa	☐	☐	☐
Adequada	☐	☐	☐

2.2. Com a usuari, com valora els següents aspectes de l'edifici i instal·lacions

	Bé	Regular	Malament
Seguretat	☐	☐	☐
Llocs d'espera	☐	☐	☐
Mobiliari	☐	☐	☐
Climatització	☐	☐	☐
Telèfon públic	☐	☐	☐
Servei de fotocòpies	☐	☐	☐
Màquines de begudes	☐	☐	☐
Serveis sanitaris	☐	☐	☐

2.3. En general, com considera que són l'edifici i les instal·lacions?

- ☐ Molt adequats ☐ Adequats ☐ Inadequats ☐ Molt inadequats

3. VALORACIÓ DEL SERVEI REBUT

3.1. Quan ha anat a fer consultes/gestions, les hi han resolt

- ☐ el mateix dia ☐ un altre dia

3.2. En general, la seva previsió temporal sobre la resolució dels assumptes es compleix?

- ☐ freqüentment ☐ poc freqüentment ☐ mai

3.3. Quan ha estat citat al jutjat l'han fet esperar?

- ☐ No
☐ Sí, quant temps?..... Indiqui'ns la raó.....

3.4. Quan no ha estat citat al jutjat l'han fet esperar

- ☐ No
☐ Sí, quant temps?..... Indiqui'ns la raó.....

3.5. Com valora el tracte rebut de cada un dels professionals següents?

	Amable	Correcte	Incorrecte
Jutges/magistrats	☐	☐	☐
Fiscals	☐	☐	☐
Secretaris judicials	☐	☐	☐
Personal de l'Adm. de justícia	☐	☐	☐

4. FUNCIONAMENT DE L'OFICINA JUDICIAL

4.1. En general, li és fàcil aconseguir a les oficines judicials la informació que necessita per a la gestió dels seus assumptes professionals?

☐ Sí ☐ No

4.2. Amb qui tracta normalment per a la gestió dels seus assumptes?

☐ jutge/magistrat ☐ secretari judicial ☐ personal Adm. justícia

4.3. Amb qui creu que hauria de tractar?

4.4. Normalment, les seves consultes només les pot resoldre un funcionari determinat?

☐ sempre ☐ moltes vegades ☐ algunes vegades ☐ mai

4.5. Com valora l'organització interna de l'oficina judicial?

☐ bé ☐ regular ☐ malament

4.6. En general, els següents professionals són:

	molt accessibles	accessibles	poc accessibles
jutges	☐	☐	☐
fiscals	☐	☐	☐
secretaris judicials	☐	☐	☐

4.7. Quina influència pot tenir l'accessibilitat en la resolució del procediment o de la causa?

	molta	poca	cap
jutges	☐	☐	☐
fiscals	☐	☐	☐
secretaris judicials	☐	☐	☐

5. OPINIÓ GENERAL SOBRE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

5.1. Creu que l'Administració de justícia és

	Moltíssim	Molt	Bastant	Poc	Molt poc
lenta	☐	☐	☐	☐	☐
eficaç	☐	☐	☐	☐	☐
justa	☐	☐	☐	☐	☐
cara	☐	☐	☐	☐	☐
necessària	☐	☐	☐	☐	☐
assequible	☐	☐	☐	☐	☐
antiquada	☐	☐	☐	☐	☐

5.2. Creu que el funcionament de l'Administració de justícia en els darrers anys

☐ ha millorat ☐ està igual ☐ ha empitjorat

5.3. Indiqui el grau d'acord amb les següents alternatives per millorar el funcionament de l'Administració de justícia

	Totalment d'acord	D'acord	En Desacord	Totalment en Desacord
augmentar el nre. de jutges/magistrats/fiscals	☐	☐	☐	☐
augmentar el nre. de personal Adm. de justícia	☐	☐	☐	☐
canviar el sistema organitzatiu	☐	☐	☐	☐
simplificar els tràmits	☐	☐	☐	☐
canviar les lleis	☐	☐	☐	☐
utilitzar un llenguatge més senzill	☐	☐	☐	☐
millorar la preparació de jutges/magistrats	☐	☐	☐	☐
millorar la preparació del personal Adm. justícia	☐	☐	☐	☐
augmentar la inversió en mitjans materials	☐	☐	☐	☐

5.4. Creu que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom? ☐ Sí ☐ No

5.5. Com avaluaria el grau d'independència que actualment tenen els jutges?
☐ molt alt ☐ alt ☐ baix ☐ molt baix

5.6. Quina opinió té de la tasca professional de

	Bona	Regular	Dolenta
Jutges/magistrats	☐	☐	☐
Fiscals	☐	☐	☐
Secretaris judicials	☐	☐	☐
Reste de personal Adm. justícia	☐	☐	☐

5.7. En quin grau creu que la gent confia en l'administració de justícia?
☐ molt ☐ bastant ☐ poc ☐ gens

6. UTILITZACIÓ CATALÀ/CASTELLÀ

6.1. Quina llengua utilitza habitualment en les seves relacions amb el jutjat?

☐ orals: ☐ Català ☐ Castellà
☐ escrites: ☐ Català ☐ Castellà

6.2. En general, en quina llengua l'atenen? ☐ Català ☐ Castellà

6.3. Majoritàriament, en quina llengua rep la documentació del jutjat?
☐ Català ☐ Castellà

6.4. Quina és la seva llengua?
☐ Català ☐ Castellà

6.5. En quina llengua du a terme normalment el treball professional amb els seus clients?
☐ Català ☐ Castellà

És freqüent que hagi d'explicar als seus clients les resolucions judicials perquè no les entenen?
☐ molt freqüent ☐ freqüent ☐ esporàdicament

S CIUTADANS I L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

1. A quin tipus de jutjat s'ha dirigit?

- ☐ CIVIL: ☐ 1a Inst. ☐ A. provincial. ☐ Sala Civil i Penal TSJC
☐ PENAL: ☐ Instr. ☐ Penal ☐ A. prov. ☐ Sala Civil i Penal TSJC
☐ MIXTA: ☐ 1a Instància i Instrucció
☐ SOCIAL: ☐ Jutjat social ☐ Sala Social TSJC
☐ REG.CIVIL
☐ CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA: ☐ Sala Cont.-Admtiva. TSJC

2. Considera que es pot arribar fàcilment a l'edifici judicial? ☐ Sí ☐ No. Per què?

- | | Sí | No |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Senyalització deficient a la ciutat | ☐ | ☐ |
| Comunicacions deficientes | ☐ | ☐ |
| Informació insuficient del jutjat | ☐ | ☐ |
| Altres (especificar) | | |

3. Dins de l'edifici com ha trobat l'oficina on es dirigia?

- | | Sí | No |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| Fàcilment | ☐ | ☐ |
| Amb alguna dificultat | ☐ | ☐ |
| Amb molta dificultat | ☐ | ☐ |
| | ☐ | ☐ |

4. Creu que la retolació per orientar-se dins de l'edifici és adequada?

- ☐ Molt ☐ Bastant ☐ Poc ☐ Gens

5. Com a usuari, com valora els següents aspectes de l'edifici i instal·lacions

- | | Bé | Regular | Malament |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Seguretat | ☐ | ☐ | ☐ |
| Llocs d'espera | ☐ | ☐ | ☐ |
| Climatització | ☐ | ☐ | ☐ |
| Serveis sanitaris | ☐ | ☐ | ☐ |

6. Ha trobat a faltar cap altre servei?

7. En general, considera que l'edifici i instal·lacions són

- ☐ Molt adequats ☐ Adequats ☐ Inadequats ☐ Molt inadequats

8. Per què ha vingut als jutjats?

- | | Sí | No |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Tràmits | ☐ | ☐ |
| acompanyant | ☐ | ☐ |
| altres (especificar)..... | ☐ | ☐ |
| Citació a comparèixer | ☐ | ☐ |
| En qualitat de què l'han citat? | Sí | No |
| testimoni | ☐ | ☐ |
| demandat/acusat/imputat | ☐ | ☐ |
| demandant | ☐ | ☐ |
| víctima/perjudicat | ☐ | ☐ |
| assessor/pèrit | ☐ | ☐ |
| | ☐ | ☐ |

9. Per al seu assumpte té advocat? ☐ No ☐ Sí ☐ d'ofici ☐ particular

10. Ha vingut altres vegades a aquest jutjat? ☐ No ☐ Sí quantes?

11. I a algun altre jutjat? ☐ No ☐ Sí quantes?

12. Les decisions judicials li han estat majoritàriament ☐ favorables ☐ desfavorables ☐ indiferents

13. Ha entès els papers rebuts del jutjat? ☐ Fàcilment ☐ Amb alguna dificultat ☐ Díficilment ☐ No n'he rebut

14. Ha resolt allò que ha vingut a fer avui? ☐ Sí ☐ No

15. L'han fet esperar per a la gestió d'avui? ☐ No ☐ Sí, quant temps?.....

16. Sap qui l'ha atès? ☐ Jutge/magistrat ☐ Secretari ☐ Personal Adm. justícia ☐ No ho sé ☐ Ningú

17. Com ho sap?

18. Quin tipus de tracte li han donat

- | | Amable | Correcte | Incorrecte |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Jutges/magistrats/fiscals | ☐ | ☐ | ☐ |
| Secretaris judicials | ☐ | ☐ | ☐ |
| Personal de l'Adm. de justícia | ☐ | ☐ | ☐ |
| En general | ☐ | ☐ | ☐ |

19. En general, la informació que li han donat ha estat ☐ Correcta ☐ Incorrecta

20. Si hagués de fer una queixa, sap on ha de presentar-la? ☐ No

21. Si Sí Qui li ha donat la informació?

22. En quina llengua s'ha dirigit per tractar el seu assumpte? ☐ Català ☐ Castellà

23. En general, en quina llengua l'han atès? ☐ Català ☐ Castellà

24. Quina és la seva llengua? ☐ Català ☐ Castellà

25. Quant temps fa que s'ha iniciat el procediment que el porta al jutjat? ☐ menys de 6 mesos ☐ 6 - 12 mesos ☐ 1 - 3 anys ☐ més de 3 anys

26. Quantes vegades ha hagut de venir per assumptes relacionats amb el seu cas?.....

27. Li ha estat fàcil informar-se sobre la situació del seu cas? ☐ Sí ☐ No ☐ En part

28. Qui li informa de la marxa del seu assumpte?.....

29. Quin grau de coneixement creu que té el jutjat sobre el seu cas? ☐ Molt ☐ Bastant ☐ Poc ☐ No ho sé

30. Creu que l'Administració de justícia és:

- | | Molt | Bastant | Poc |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| lenta | ☐ | ☐ | ☐ |
| eficaç | ☐ | ☐ | ☐ |
| cara | ☐ | ☐ | ☐ |
| necessària | ☐ | ☐ | ☐ |

31. Creu que l'administració de justícia en els darrers anys ☐ ha millorat ☐ està igual ☐ ha empitjorat

32. Com milloraria el funcionament de l'Administració de justícia?

- | | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| augmentant el nbre. de personal | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| millorant l'organització | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| simplificant els tràmits | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| canviant les lleis | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| millorant la preparació del personal | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| augmentant els mitjans materials | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

33. Creu que a l'hora d'aplicar les lleis es dona el mateix tracte a tothom? ☐ Sí ☐ No

34. Quina opinió té de la tasca professional de

- | | Bona | Regular | Dolenta |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Jutges/magistrats/fiscals/secretaris | ☐ | ☐ | ☐ |
| Resta personal Adm. justícia | ☐ | ☐ | ☐ |
| Advocats i procuradors | ☐ | ☐ | ☐ |
| Personal de seguretat | ☐ | ☐ | ☐ |

35. Creu que és fàcil parlar amb els jutges?

- ☐ Sí ☐ De vegades ☐ No

36. En quin grau confia en l'administració de justícia?

- ☐ Molt ☐ Bastant ☐ Poc ☐ Gens

37. Creu que en els darrers anys la delinqüència ha disminuït?

- ☐ Molt ☐ Poc ☐ No ha disminuït ☐ Ha augmentat

38. El seu procés li ha suposat algun cost econòmic? ☐ Sí ☐ No

- En cas afirmatiu, quin? ☐ menys de 50.000.- ptes.
☐ de 50.000 a 200.000.- ptes.
☐ de 200.000 a 500.000.- ptes.
☐ més de 500.000.- ptes.

38. Vol afegir algun comentari?

.....
.....
.....
.....

DADES PERSONALS

SEXE ☐ HOME ☐ DONA EDAT

FORMACIÓ: ☐ Sense estudis ☐ Est. primaris ☐ Est. secundaris

☐ Est. universitaris

TUACIÓ LABORAL: ☐ desocupat

☐ actiu

☐ per compte propi

☐ per compte d'altri

DADES DE L'ENQUESTA

Enquestador.....

Lloc.....

Data.....