



MEMÒRIA 2021

Àrea d'Inspecció

ÍNDEX

ÍNDEX	2
1. INTRODUCCIÓ	3
2. RÈGIM DISCIPLINARI.....	5
2.1. ESTADÍSTICA SOBRE EXPEDIENTS DISCIPLINARIS	5
2.1.1. <i>Evolució comparativa de les incoacions d'expedients disciplinaris</i>	5
2.1.2. <i>Dades sobre la tramitació de les denúncies</i>	6
2.1.3. <i>Informacions prèvies efectuades</i>	6
2.1.4. <i>Expedients disciplinaris incoats per demarcacions territorials</i>	7
2.1.5. <i>Tipus de faltes instruïdes</i>	9
2.1.6. <i>Instructors</i>	12
2.1.7. <i>Adopció de mesures cautelars</i>	13
2.1.8. <i>Finalització del procediment</i>	13
2.1.9. <i>Tipus de faltes sancionades</i>	15
2.1.10. <i>Vinculació del personal sancionat (expedients incoats 2021)</i>	18
2.1.11. <i>Personal sancionat per sexes (expedients incoats 2020)</i>	18
2.1.12. <i>Antiguitat del personal sancionat</i>	18
2.1.13. <i>Recursos</i>	19
3. QUEIXES I ACTES D'INSPECCIÓ	20
3.1. INTRODUCCIÓ: TASQUES QUE EFECTUA L'ÀREA DE TREBALL DE QUEIXES DE L'ÀREA D'INSPECCIÓ DE LA SAJ	20
3.2. QUEIXES, CONSULTES, INSPECCIONS I/O SUGGERIMENTS RESOLTS A L'ÀREA D'INSPECCIÓ	21
3.4. PROCEDÈNCIA DE LES QUEIXES	24
3.5. MOTIU DE LES QUEIXES REBUDES	25
3.6. QUEIXES RELATIVES ALS REGISTRES CIVILS DE CATALUNYA	26
3.7. ACTES D'INSPECCIÓ DEL SERVEI D'INSPECCIÓ DEL CGPJ.....	27
3.8. ACTES D'INSPECCIÓ DE LA SECRETARIA DE COORDINACIÓ PROVINCIAL DE BARCELONA.....	29
ACTES D'INSPECCIÓ DE LA SECRETARIA DE GOVERN DEL TSJC	29
4. SOL·LICITUDS D'ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL D'ASSETJAMENT	29

1. Introducció

Àrees de treball de l'Àrea d'Inspecció:

- **Règim disciplinari del personal al servei de l'Administració de justícia**
 - o Realització d'informacions prèvies
 - o Tramitació d'expedients disciplinaris
 - o Instrucció d'expedients disciplinaris
 - o Assessorament tècnic als instructors externs a l'Àrea d'Inspecció
 - o Tramitació de recursos de reposició, alçada i elaboració d'expedients administratius dels recursos contenciosos administratius
 - o Recopilació de doctrina i jurisprudència en l'àmbit sancionador
 - o Realització d'informes trimestrals sobre l'estat de tramitació de les informacions prèvies i dels expedients disciplinaris

- **Atenció i gestió de les queixes en l'àmbit de competències de la Secretaria per a l'Administració de Justícia**
 - o Gestió i resposta de les queixes ciutadanes presentades a través de les bústies de la Unitat d'Atenció al Ciutadà del Consell General del Poder Judicial (CGPJ) instal·lades als edificis judicials de Catalunya
 - o Revisió de les recomanacions fetes a les actes d'inspecció del Servei d'Inspecció del CGPJ, proposta d'actuacions de millora, i informació al CGPJ de les mesures correctores o de millora adoptades
 - o Revisió de les recomanacions fetes a través dels acords de la Secretaria de Govern del TSJC, proposta d'actuacions de millora, i informació a la Secretaria de Govern del TSJC de les mesures correctores o de millora adoptades
 - o Gestió i resposta de la resta de queixes que s'adrecen a qualsevol òrgan o unitat del Departament de Justícia i que afecten l'àmbit competencial de la Secretaria per a l'Administració de Justícia (SAJ)
 - o Preparació i elaboració d'informes per al Síndic de Greuges de Catalunya i, eventualment, per al Defensor del Poble, en relació amb queixes presentades davant d'aquestes institucions pel que fa a matèries relatives a les competències del Departament quant a Administració de justícia, així com la

preparació i l'elaboració d'informes relatius a actuacions d'ofici d'aquestes institucions amb relació a l'àmbit competencial esmentat

- **Inspecció de serveis**

- Visites d'inspecció als òrgans judicials en l'àmbit de competències de la SAJ
- Seguiment del control horari i de l'absentisme del personal
- Elaboració de protocols i propostes de millora

- **Aplicació del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament, discriminacions i altres situacions de conflictes interpersonals a la feina, en l'àmbit del personal al servei de l'Administració de justícia**

- Organitzar i supervisar la inspecció pel que fa al compliment de la normativa vigent i vetllar per la correcta aplicació de les directrius i els objectius establerts per la SAJ
- Canalitzar les denúncies rebudes de manera coordinada amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals, el Servei de Recursos Humans i el servei territorial o la gerència corresponents per a l'activació del Protocol
- Traslladar a les parts interessades la informació sobre les mesures disposades

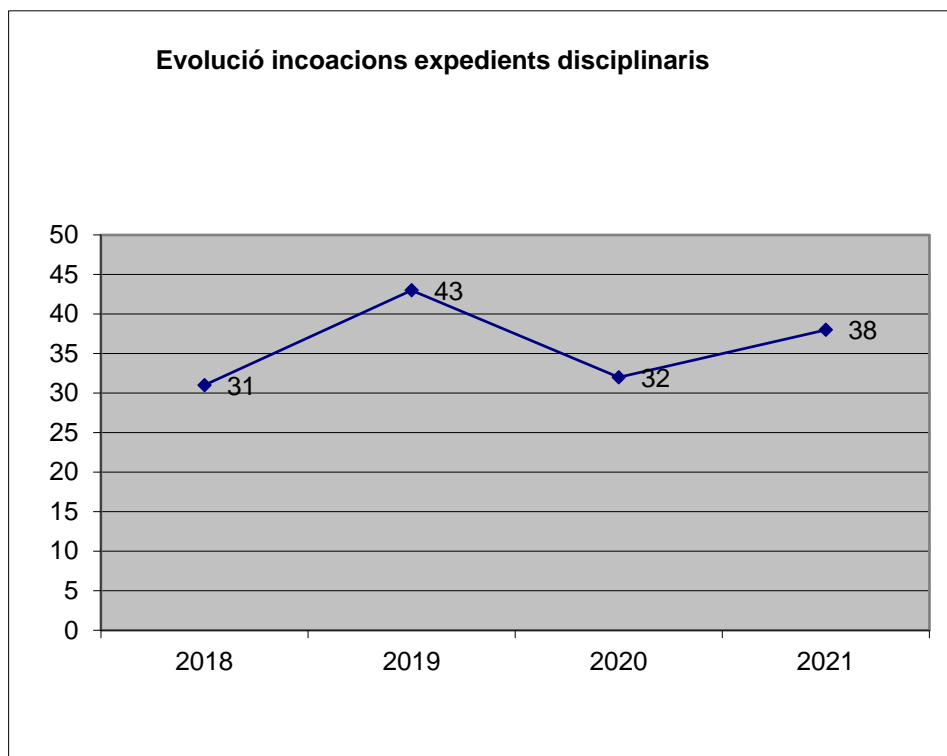
2. Règim disciplinari

2.1. Estadística sobre expedients disciplinaris

2.1.1. Evolució comparativa de les incoacions d'expedients disciplinaris

L'any 2021, l'activitat de l'Àrea d'Inspecció en l'àmbit del règim disciplinari que s'aplica al personal al servei de l'Administració de justícia, integrat pels funcionaris titulars i interins dels cossos de gestió processal i administrativa, de tramitació processal i administrativa, d'auxili judicial i pels metges forenses, destaca per un increment en la incoació dels expedients disciplinaris.

Així, en el decurs de l'any 2021 s'han incoat un total de **38** expedients disciplinaris.



L'increment de les incoacions es fonamenta, en essència, en el fet que en l'Àrea d'Inspecció de la SAJ hagi entrat un nombre major de denúncies respecte de l'any 2020.

2.1.2. Dades sobre la tramitació de les denúncies

Del total de **94 assumptes** de l'àmbit disciplinari que han entrat a l'Àrea d'Inspecció i que s'hi han registrat, **36** denúncies han acabat amb la incoació d'expedient disciplinari. Així mateix, també s'han incoat en l'any 2021 **2** denúncies entrades en l'any 2020. El resultat total, doncs, és de **38** incoacions d'expedient disciplinari el 2021.

La resta d'expedients donats d'alta han estat objecte d'arxivament, atès que s'ha justificat la conducta no rebutjable disciplinàriament de la persona funcionària, o atès que de la informació prèvia practicada no s'han obtingut elements de judici suficients per incoar un expedient disciplinari. D'altres, també, han quedat pendents de tramitació l'any 2022.

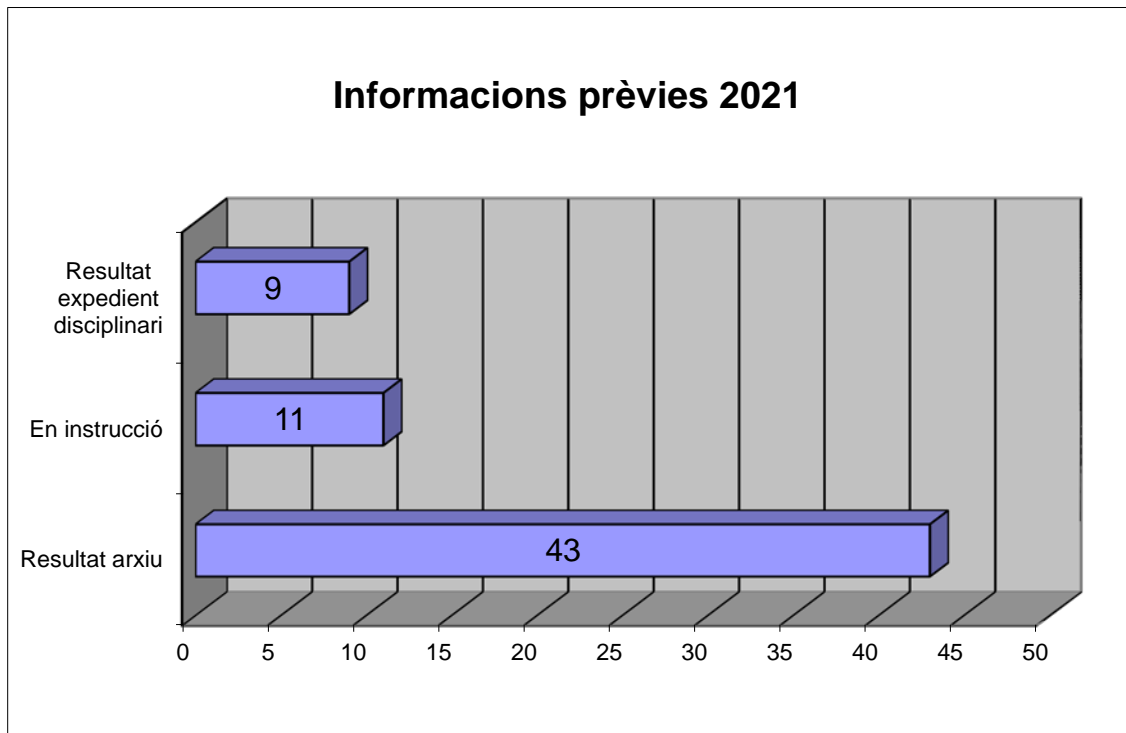
ESTAT DELS ASSUMPTESS REGISTRATS 2021 (a 1 de gener de 2022)

Denúncies arxivades sense incoar expedient ni informació prèvia	1
Denúncies pendents de valoració	3
Expedients en informació prèvia	11
Informacions prèvies obertes i arxivades	43
Expedients disciplinaris incoats	36

En data 1 de gener de 2022, dels **36** expedients disciplinaris incoats: **5** han estat instruïts i estan pendents de resolució, **16** estan en fase d'instrucció, **11** han finalitzat amb resolució sancionadora i **4** han finalitzat amb resolució d'arxivament.

2.1.3. Informacions prèvies efectuades

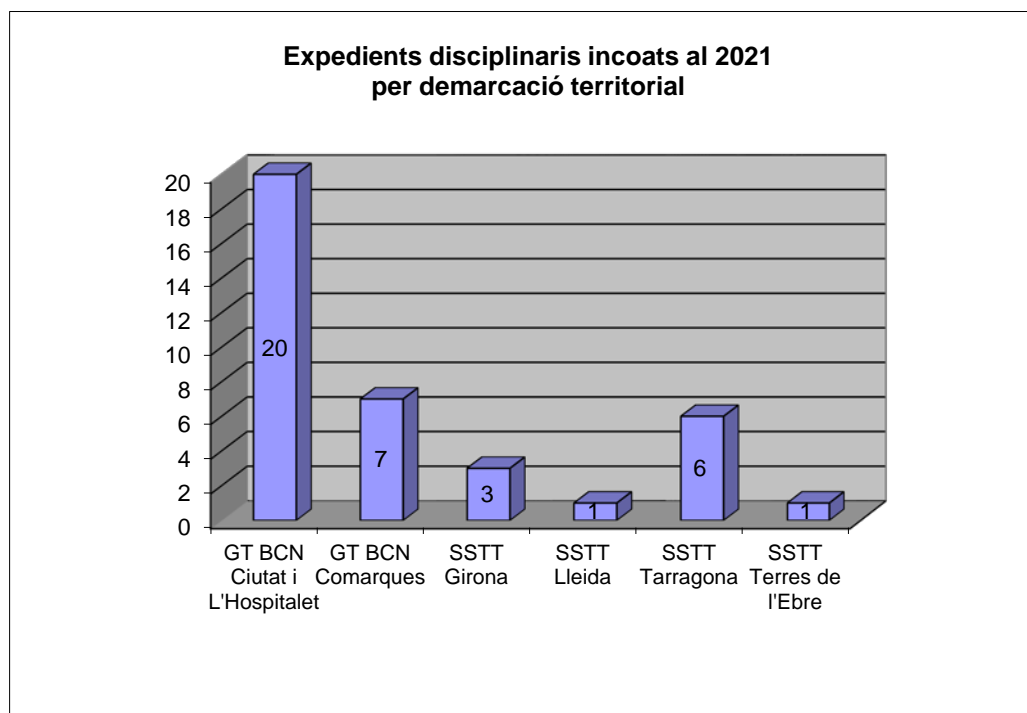
En data 1 de gener de 2022, de les denúncies rebudes l'any 2021, s'han realitzat **63** informacions prèvies, **9** de les quals ha acabat amb la incoació d'un expedient disciplinari. Del total anual, **11** estan en fase d'instrucció i **43** s'han arxivat.



Les informacions prèvies, recollides normativament en l'article 21 del Reial decret 796/2005, d'1 de juliol, estan previstes quan de la denúncia no en resultin elements de judici suficients per decidir sobre l'arxivament o incoació d'un expedient disciplinari. La implementació d'aquesta eina jurídica permet valorar, amb la cautela processal idònia, el fet objecte de denúncia, amb la qual cosa s'aconsegueix reconduir conductes, atesa la presa de declaració sistemàtica de les persones denunciades i la pràctica de prova pertinent en el marc de les informacions prèvies.

2.1.4. Expedients disciplinaris incoats per demarcacions territorials

Gerència Territorial de Barcelona Ciutat i l'Hospitalet:	20
Gerència Territorial de Barcelona Comarques:	7
Serveis Territorials a Tarragona:	6
Serveis Territorials a Girona:	3
Serveis Territorials a Lleida:	1
Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre:	1



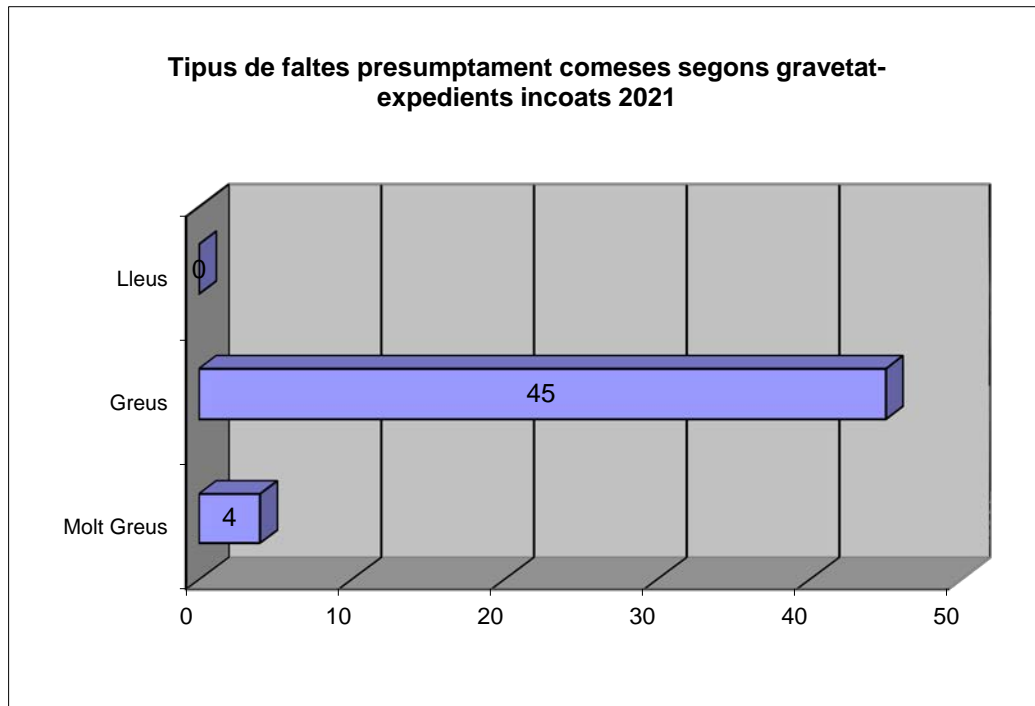
Nombre d'òrgans judicials de Catalunya

GT Barcelona Ciutat i l'Hosp.	GT Barcelona Comarques	ST Girona	ST Lleida	ST Tarragona	ST Terres de l'Ebre
244	506	274	258	197	54

Total Jutjats de Pau: 898 Total resta òrgans judicial: 635 Total: 1.533

Font: Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia, desembre 2021

2.1.5. Tipus de faltes instruïdes

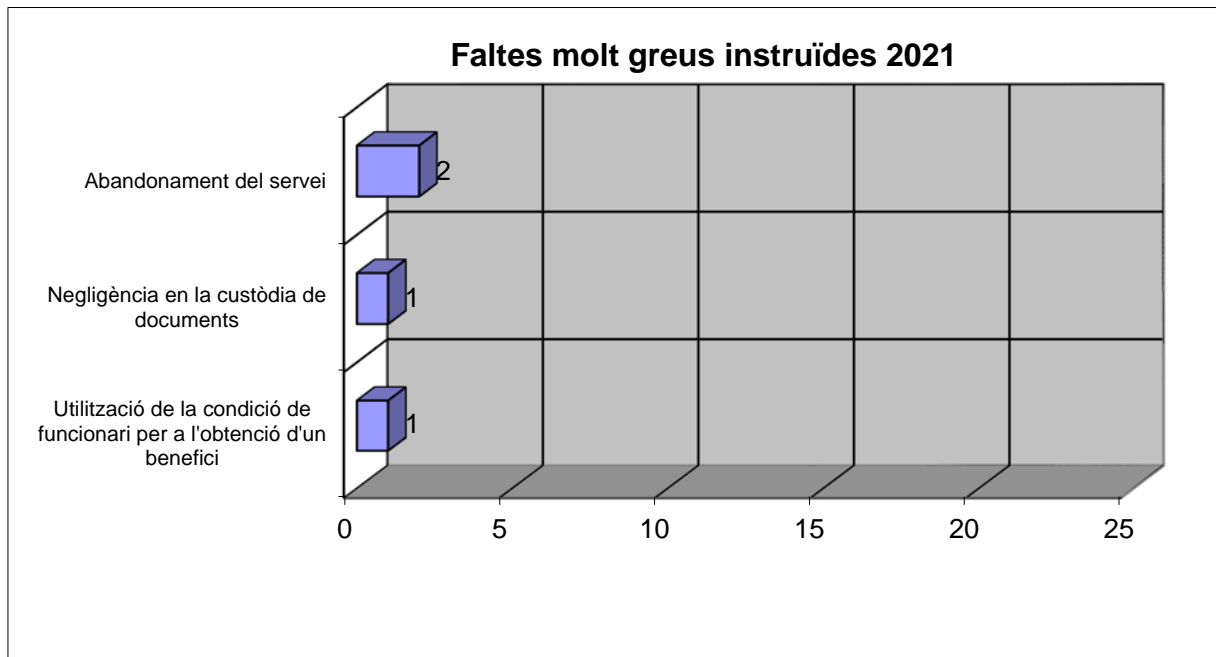


Faltes molt greus:

536.a.3. – L'abandonament del servei: 2

536.a.6. – La Negligència en la custòdia de documents que doni lloc a la seva difusió o coneixement indegut: 1

536.a.11. – La utilització de la condició de funcionari per a l'obtenció d'un benefici indegut per a si mateix o per a un tercer: 1



Faltes greus:

536.b.1. – La desobediència expressa a les ordres o instruccions d'un superior que aquest emeti en l'exercici de les seves competències referides a funcions o tasques pròpies del lloc de treball de la persona interessada, llevat que siguin manifestament il·legals: 2

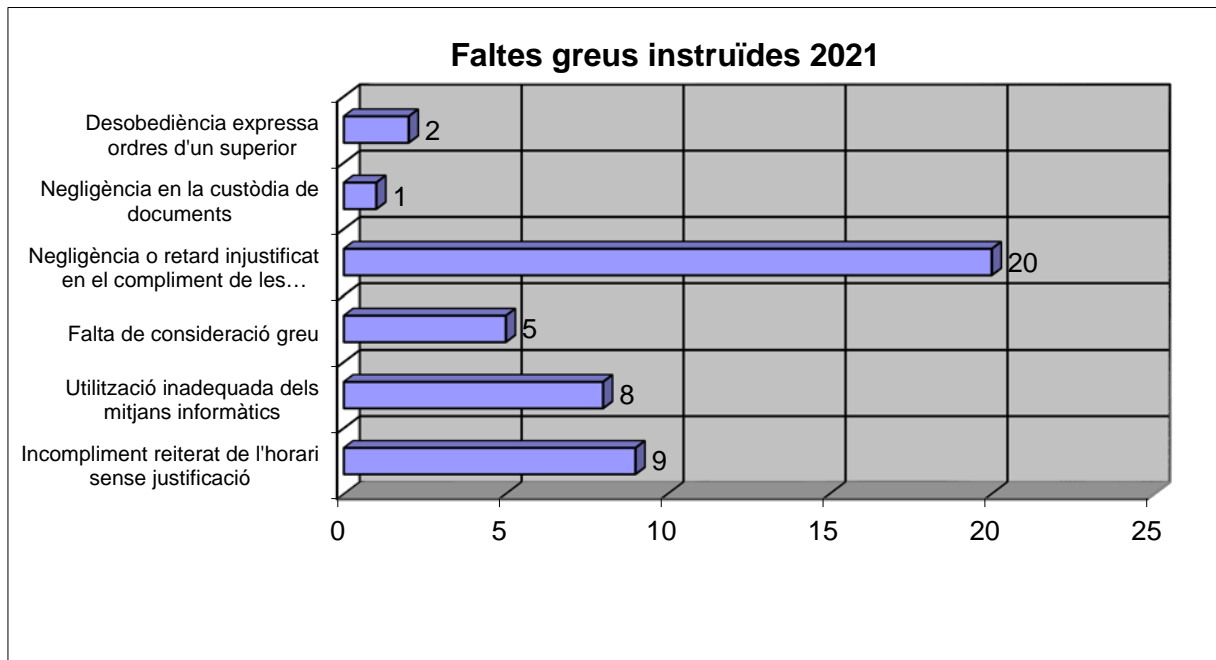
536.b.4. – La negligència en la custòdia de documents, així com la seva utilització indeguda o de la informació que conegui per raó del càrrec, quan aquestes conductes no constitueixin falta molt greu: 1

536.b.6. – La negligència o el retard injustificat en el compliment de les funcions inherents al lloc de treball o funcions encomanades, quan no en constitueixi un notori incompliment: 20

536.b.8. – La falta de consideració greu amb els superiors, iguals o subordinats, així com amb els professionals o ciutadans: 5

536.b.10. – La utilització inadequada dels mitjans informàtics i materials emprats en l'exercici de les seves funcions i l'incompliment de les instruccions facilitades per a la seva utilització, així com la utilització indeguda de les claus d'accés als sistemes informàtics: 8

536.b.15. – L'incompliment reiterat de l'horari de treball sense causa justificada: 9



La diferència numèrica entre les infraccions comeses i el nombre d'expedients disciplinaris instruïts, es deu al fet que, diversos expedients disciplinaris s'han incoat i instruït per més d'una falta disciplinària.

Les denúncies formulades van acabar, majoritàriament, amb la instrucció d'expedients de faltes tipificades com a greus, en detriment de les molt greus o lleus.

Entre les faltes greus instruïdes cal destacar, pel nombre de comissions, la falta prevista i penada a l'article 8.f) del RD 796/2005, és a dir, la negligència o el retard injustificat en el compliment de les funcions inherents al lloc de treball o funcions encomanades, quan no en constitueixi un notori incompliment.

Durant l'exercici 2020 es van instruir 12 expedients per aquesta causa, i enguany se n'ha incrementat el nombre fins a 20.

Això implica una millora en l'establiment dels mecanismes adients per tal de millorar el rendiment del personal que presta serveis a l'Administració de justícia, amb la finalitat d'aconseguir el nivell òptim d'eficàcia i d'eficiència que s'espera poder oferir a la ciutadania a través d'un servei públic.

Igualment es torna a detectar l'existència de la infracció corresponent a l'article 8.j) del RD 796/2005, és a dir, la utilització inadequada dels mitjans informàtics i materials emprats en l'exercici de les seves funcions i l'incompliment de les instruccions facilitades per a la seva utilització, així com la utilització indeguda de les claus d'accés als sistemes informàtics.

Nogensmenys, s'ha de dir que durant l'exercici 2020 es van instruir 15 expedients per aquesta causa, i al 2021 n'ha disminuït el nombre fins a 8.

La comissió d'aquestes infraccions, amb caràcter general, es fonamenta en l'ús del punt neutre judicial per part del personal funcionari de l'Administració de justícia per a fer consultes pròpies.

Des de la Secretaria General del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya s'ha traslladat a l'Àrea d'Inspecció les possibles consultes indegudes de les bases de dades de l'Agència Estatal d'Administració Tributària per part del personal funcionari de l'Administració de Justícia, la qual cosa ha provocat un seguiment actiu d'aquestes amb la depuració de les responsabilitats pertinents quan existeixen.

Faltes lleus:

Durant l'any 2021 no s'ha instruït cap expedient disciplinari per aquest tipus de falta.

2.1.6. Instructors

La instrucció dels expedients disciplinaris que s'han tramitat en el decurs de l'any 2021 s'ha assumit de la manera següent:

- La instrucció de les faltes de caire tecnicoprocesal ha estat a càrrec de personal funcionari del cos de lletrats de l'Administració de justícia, i
- La instrucció de la resta de faltes ha estat a càrrec de personal funcionari al servei de l'SRAJ.

Cal tenir en compte que no es prenen en consideració els expedients disciplinaris que es puguin tramitar per la comissió de faltes lleus, atès que, d'acord amb l'art. 23 del Reglament general de règim disciplinari del personal al servei de l'Administració de justícia, aprovat pel RD 796/2005, d'1 de juliol, per a la imposició de sancions per faltes lleus no és preceptiva la instrucció de l'expedient, excepte el tràmit d'audiència a la persona interessada. Aquesta funció és assumida per personal funcionari de les gerències territorials i serveis territorials del Departament de Justícia.

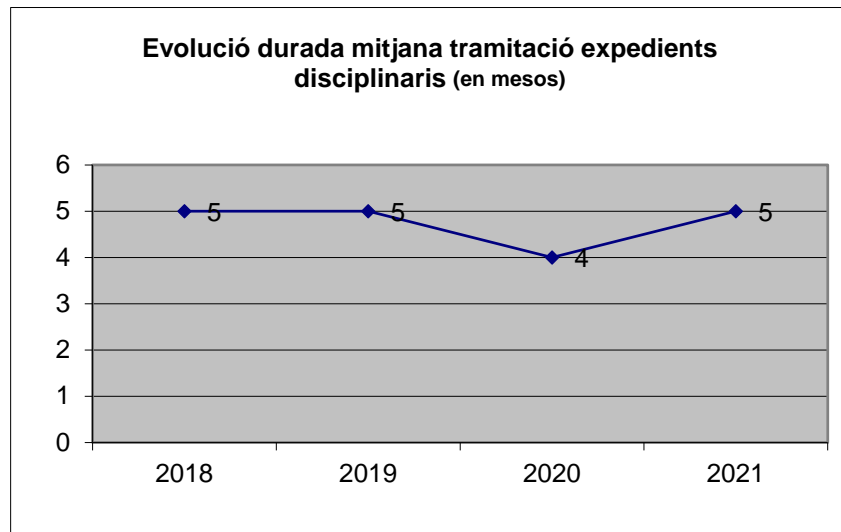
PERSONES INSTRUCTORES	Expedients 2021
Lletrats de l'AJ	11
Tècnics de l'SRAJ	27
GT i ST (tràmit d'audiència)	0
Total expedients incoats	38

2.1.7 Adopció de mesures cautelars

Durant l'any 2021 s'ha disposat l'adopció d'una mesura cautelar de suspensió de funcions.

2.1.8. Finalització del procediment

Com és conegut, el 2 d'octubre de 2016 va entrar en vigor la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, norma que esdevé d'aplicació directa en els procediments disciplinaris dels funcionaris públics, i també en el cas del personal al servei de l'Administració de justícia. L'article 21.2 d'aquesta Llei estableix que el termini màxim per notificar la resolució expressa és el que fixi la norma reguladora del procediment corresponent, sense que pugui excedir els sis mesos, llevat que una norma amb rang de llei n'estableixi un de més llarg o que ho prevegi la normativa comunitària europea. En aquest sentit l'Àrea d'Inspecció ha efectuat un esforç notable per evitar la caducitat dels expedients incoats atès que el termini de caducitat va passar de 12 a 6 mesos. La no modificació de l'article 38 del Real Decret 796/2005, d'1 de juliol, que estableix la durada del procediment administratiu sancionador en un màxim de dotze mesos, provoca una distorsió en els tràmits pertinents per tal de garantir els drets legítims que corresponen als expedientats.



EXPEDIENTS DISCIPLINARIS INCOATS 2021

SANCIÓ	29
ARXIVAMENT	9
EN INSTRUCCIÓ	0
SUSPÈS	0

TOTAL INCOACIONS	38
------------------	----

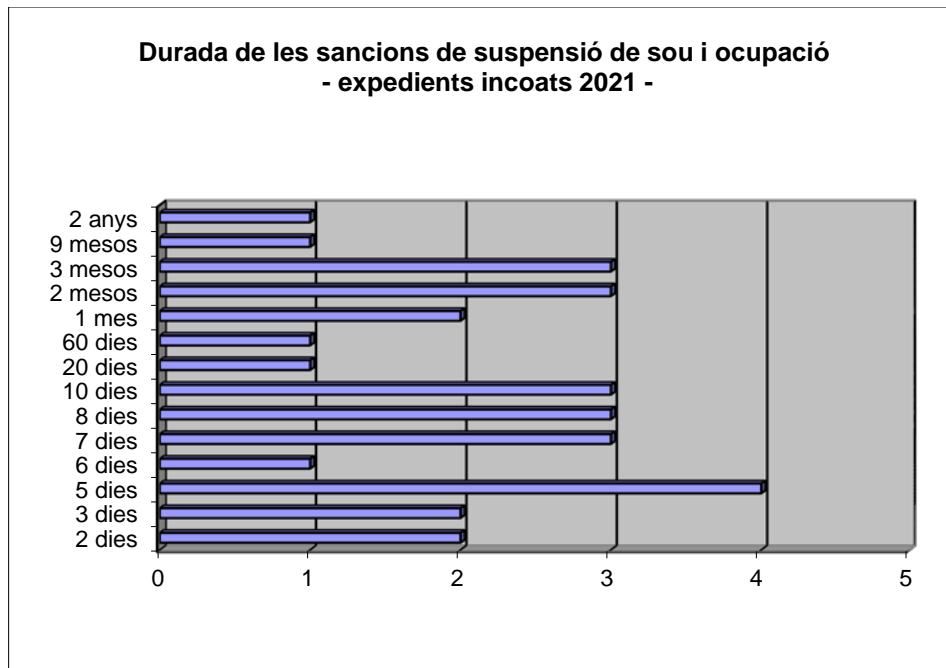
El percentatge de persones sancionades (29), en relació amb el total del personal que presta serveis a l'Administració de justícia (7.232*), entre funcionaris i interins és de:

* Dades extretes del Banc de Dades d'Ocupació Pública, desembre 2021. Generalitat de Catalunya.

0,40 % del personal sancionat

La sanció de suspensió de sou i ocupació s'ha anat imposant amb durada diferent, d'acord amb els criteris per a la determinació de la graduació de les sancions que estableix l'art. 14 del Reglament general de règim disciplinari.

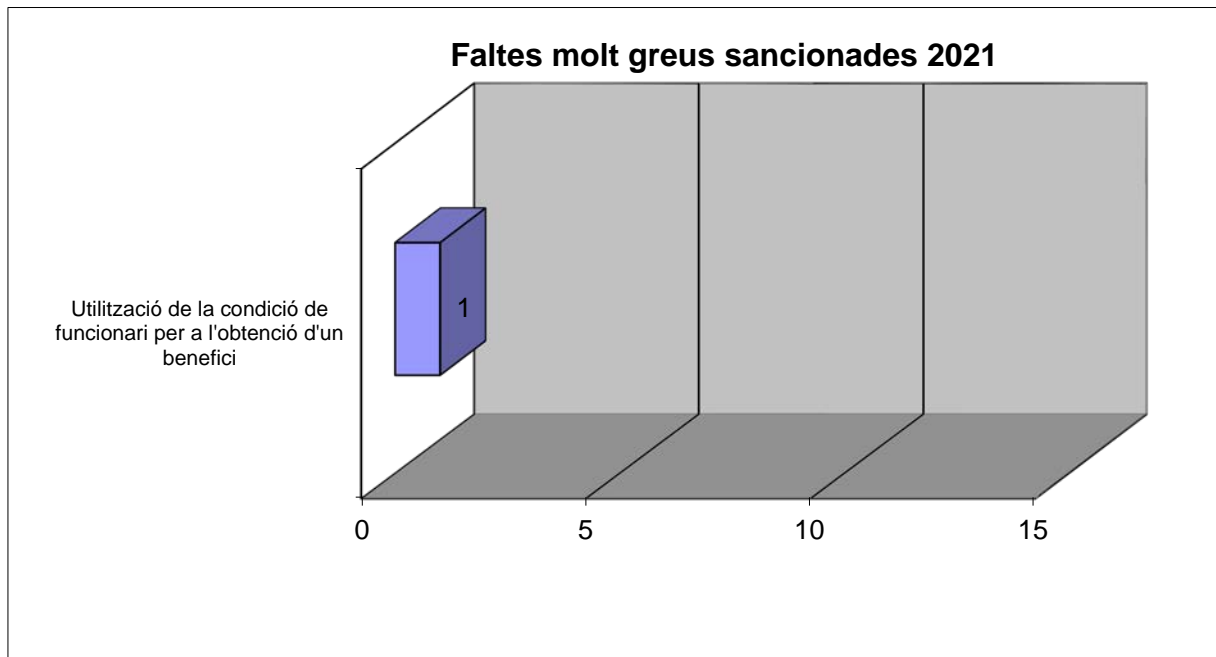
DURADA DE LA SANCIÓ DE SOU I OCUPACIÓ	
Faltes molt greus	Faltes greus
d'1 any a 3 anys	fins a 1 any



2.1.9. Tipus de faltes sancionades

Faltes molt greus:

536.a.11. – La utilització de la condició de funcionari per a l'obtenció d'un benefici indegut per a si mateix o per a un tercer: 1



Faltes greus:

536.b.1. – La desobediència expressa a les ordres o instruccions d'un superior, que aquest emeti en l'exercici de les seves competències referides a funcions o tasques pròpies del lloc de treball de la persona interessada, llevat que siguin manifestament il·legals: 1

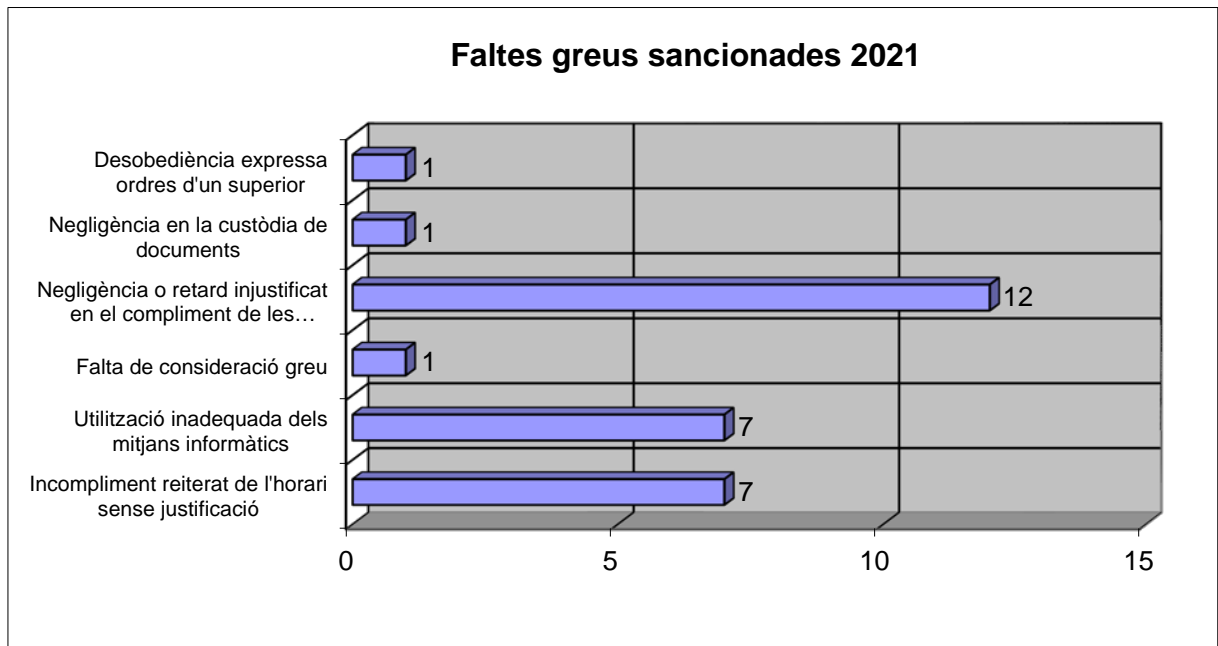
536.b.4. – La negligència en la custòdia de documents, així com la seva utilització indeguda o de la informació que conegui per raó del càrrec, quan aquestes conductes no constitueixin falta molt greu: 1

536.b.6. – La negligència o el retard injustificat en el compliment de les funcions inherents al lloc de treball o funcions encomanades, quan no en constitueixi un notori incompliment: 12

536.b.8. – La falta de consideració greu amb els superiors, iguals o subordinats, així com amb els professionals o ciutadans: 1

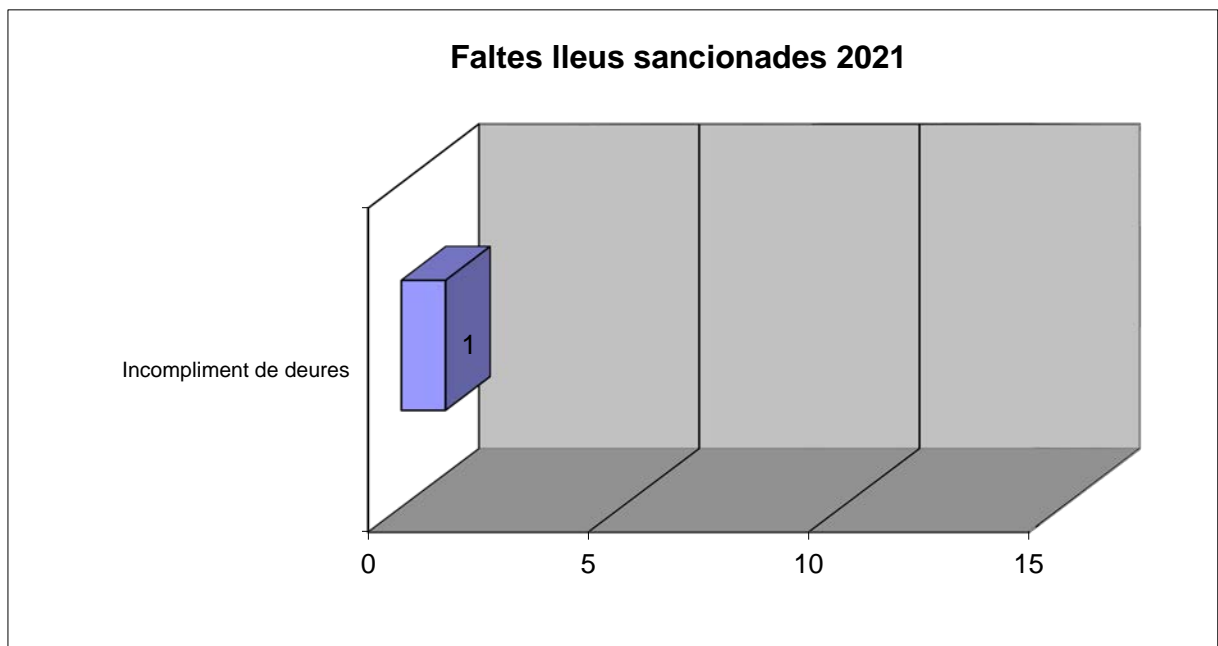
536.b.10. – La utilització inadequada dels mitjans informàtics i materials emprats en l'exercici de les seves funcions i l'incompliment de les instruccions facilitades per a la seva utilització, així com la utilització indeguda de les claus d'accés als sistemes informàtics: 7

536.b.15. – L'incompliment reiterat de l'horari de treball sense causa justificada: 7

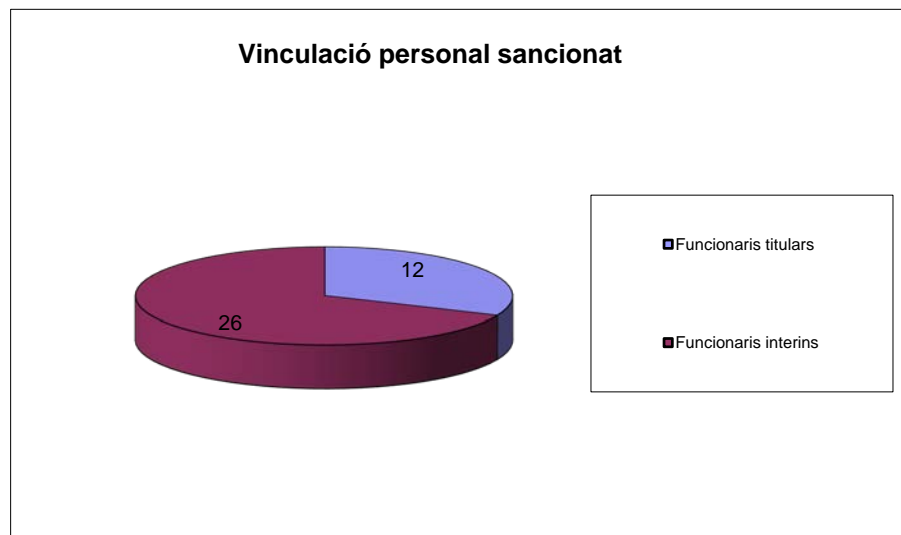


Faltes lleus:

536.c.2. – L'incompliment dels deures propis del seu càrrec o lloc de treball o la negligència en el seu acompliment, sempre que aquestes conductes no constitueixin una infracció més greu: 1



2.1.10. Vinculació del personal sancionat (expedients incoats 2021)



Total personal funcionari: 4.314 Total personal interí: 2.918 Total: 7.232

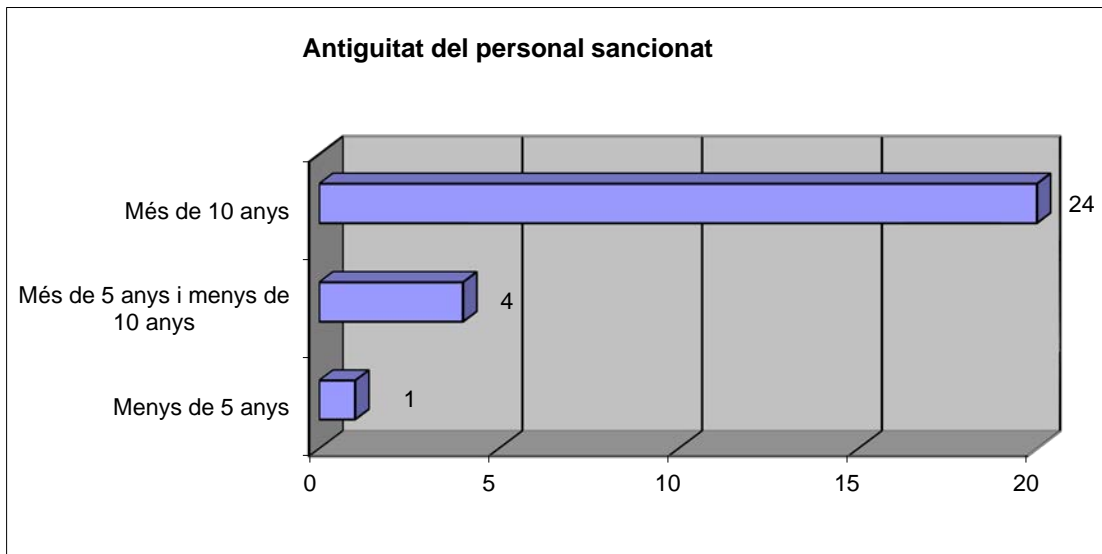
Font: Banc de Dades d'Ocupació Pública, desembre 2021

2.1.11. Personal sancionat per sexes (expedients incoats 2020)

	Personal sancionat	Percentatge	Percentatge sobre el de la plantilla*	H/D total
Homes	14	48 %	22,90 %	
Dones	15	52 %	77,10 %	

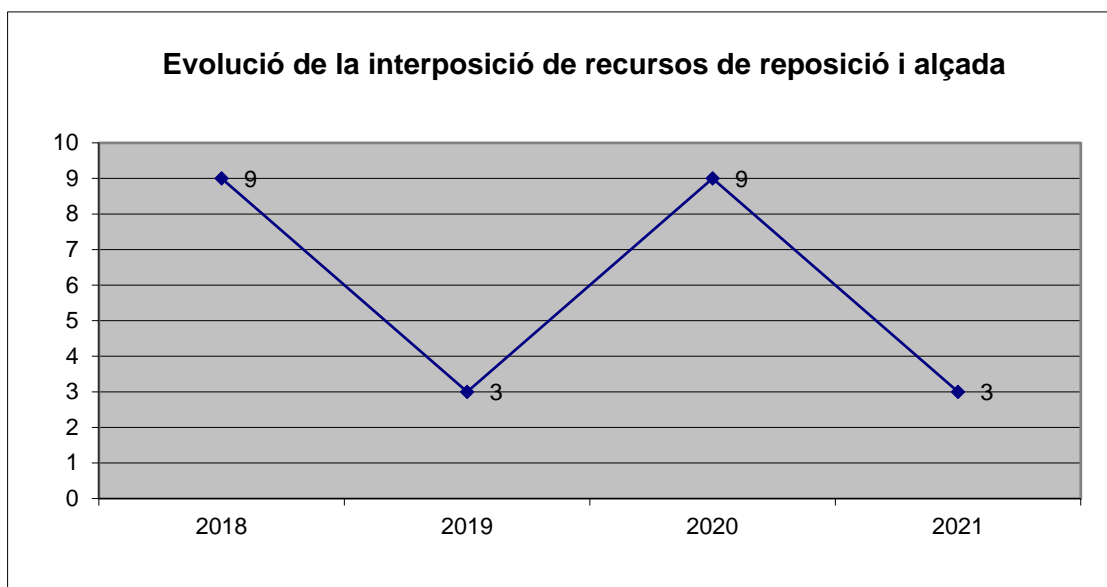
* Dones: 5.576 / Homes: 1.656. Font: Banc de Dades d'Ocupació Pública, desembre 2021

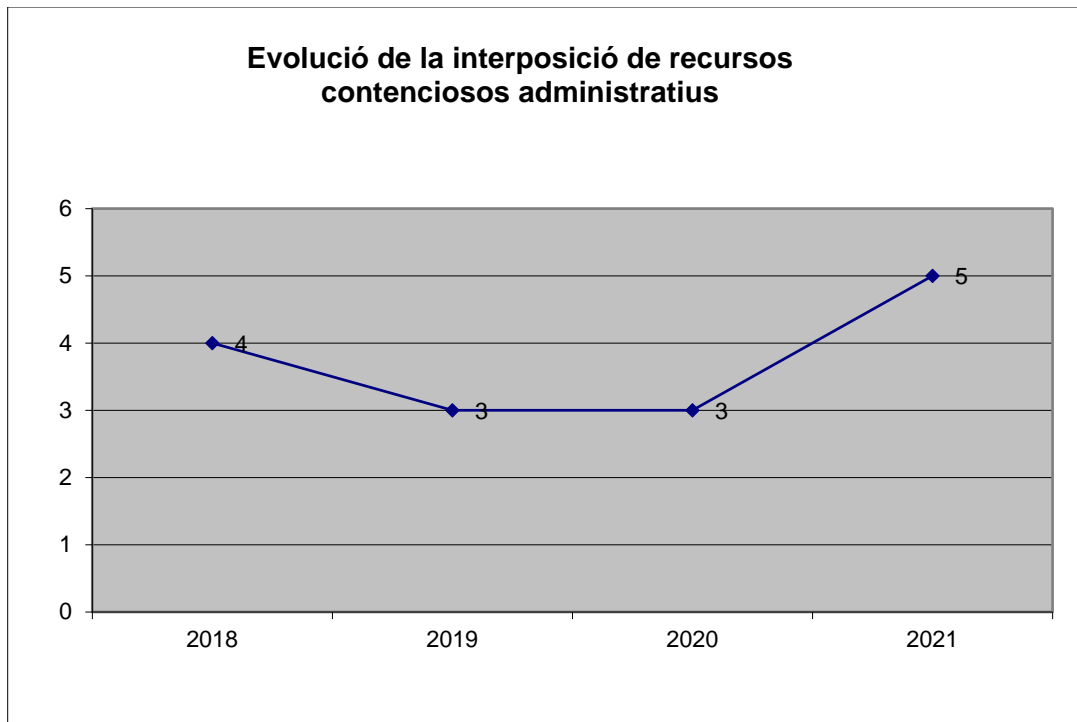
2.1.12. Antiguitat del personal sancionat



2.1.13. Recursos

Recursos potestatsius de reposició i alçada interposats 2020	Recursos contenciosos administratius interposats 2021
3	5





3. Queixes i actes d'inspecció

3.1. Introducció: tasques que efectua l'àrea de treball de queixes de l'Àrea d'Inspecció de la SAJ

L'àrea de treball de l'Àrea d'Inspecció, que té per funció l'atenció i gestió de les queixes rebudes en l'àmbit de les competències de la SAJ, efectua les tasques següents:

- Gestió i resposta de les queixes ciutadanes presentades a través de les bústies de la Unitat d'Atenció al Ciutadà (UAC) del Consell General del Poder Judicial (CGPJ) instal·lades als edificis judicials de Catalunya
- Revisió de les recomanacions fetes a través dels acords de la Secretaria de Govern del TSJC, proposta d'actuacions de millora, i informació a la Secretaria de Govern del TSJC de les mesures correctores o de millora adoptades

- Gestió i resposta de la resta de queixes que s'adrecen a qualsevol òrgan o unitat del Departament de Justícia i que afecten l'àmbit competencial de la SAJ
- Preparació i elaboració d'informes per al Síndic de Greuges de Catalunya i, eventualment, per al Defensor del Poble, en relació amb queixes presentades davant d'aquestes institucions pel que fa a matèries relatives a les competències del Departament quant a l'Administració de justícia, així com la preparació i elaboració d'informes relatius a actuacions d'ofici d'aquestes institucions amb relació a l'àmbit competencial esmentat
- Revisió de les recomanacions fetes a les actes d'inspecció del Servei d'Inspecció del CGPJ i de les Secretaries de Coordinació Provincials de Catalunya i proposta d'actuacions de millora

3.2. Queixes, consultes, inspeccions i/o suggeriments resolta a l'Àrea d'Inspecció

Durant l'any 2021 s'han rebut **393** queixes, consultes i/o suggeriments.

Queixes	320
Consultes	0
Inspeccions CGPJ (actes)	32
Síndic Greuges / Defensor P.	38
Altres (Acords Comissió Permanent CGPJ i TSJ)	3

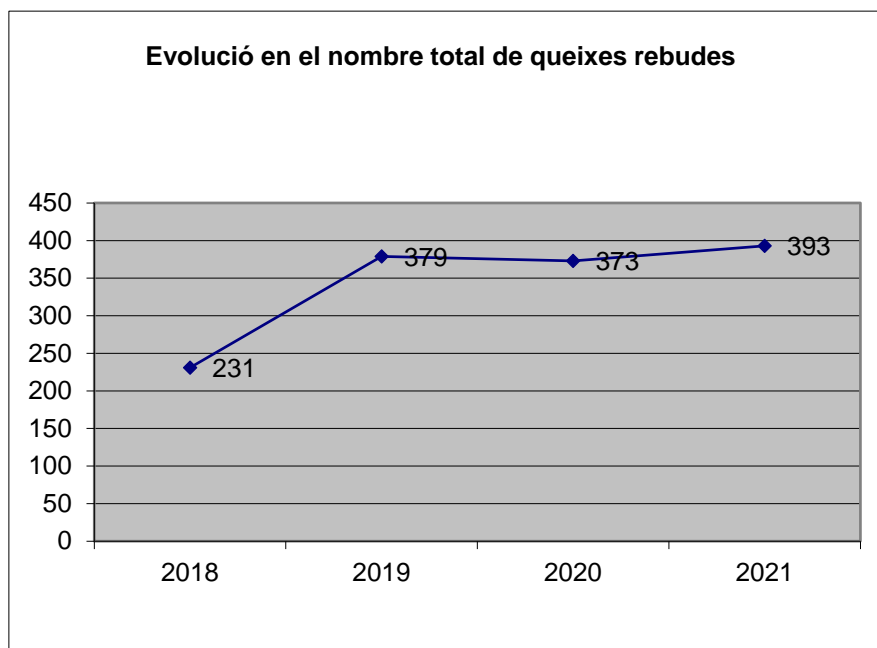
En la memòria es recullen exclusivament les queixes i/o suggeriments que han tingut entrada en l'Àrea d'Inspecció de la SAJ. Així doncs, no inclou els escrits d'aquest tipus que hagin pogut rebre les Gerències i els Serveis Territorials del Departament i que, per tractar-se d'incidències molt concretes o per alguna altra raó, atesa la naturalesa de les qüestions al·ludides, excepcionalment hagin estat gestionades, en virtut de les seves competències, directament des d'aquestes unitats, sense que n'hagi quedat constància a l'Àrea d'Inspecció.

Pel que fa a les queixes rebudes a l'Àrea d'Inspecció, cal dir que han estat contestades directament al ciutadà o en forma de proposta de resposta a les àrees de direcció (Gabinet del Conseller) que ho han sol·licitat. Tant les queixes com els extrems de les actes d'inspecció han estat tramesos a les unitats competents per tal que valoressin el contingut dels escrits i ens informessin de les actuacions que, si ho consideraven necessari, durien a terme per donar solució a la queixa plantejada.

En tots els casos, cal assenyalar que s'ha donat una resposta singularitzada a totes els escrits que plantejaven problemàtiques concretes o feien referència a qüestions molt determinades, si bé en el cas de les queixes que, durant l'any, s'han rebut en relació amb demores en l'assignació de cita prèvia per part dels Registres Civils s'ha hagut de donar una resposta, en gran part, comuna al conjunt dels interessats.

Les informacions i valoracions necessàries per respondre les queixes han estat aportades, principalment, per la Subdirecció General de Recursos Humans i Econòmics, per la Subdirecció General de Suport Judicial i Coordinació Tècnica i per la Subdirecció General de Planificació i Programes, així com pels Serveis Territorials i Gerències corresponents, en funció de la queixa.

El gràfic següent recull l'evolució del total de queixes rebudes de l'any 2018 al 2021:



Entre les competències que té conferides l'Àrea d'Inspecció hi ha la de resoldre les consultes, queixes i suggeriments que arriben a través dels canals següents:

3.3. Canals d'entrada de les queixes

Gabinet i Bústia del/de la Conseller/a Relacions Institucionals	41
Bústia del Departament OAC – Departament Registre general Gerències o Serveis Territorials Personal directiu o comandaments de la SAJ	57
Plataforma CQS	223
UAC del CGPJ UAC del TSJ	34
Unitat inspectora del CGPJ Secretaries coordinació provincials Secretaria de Govern del TSJC Comissió Permanent CGPJ (Gabinet Tècnic)	34
Altres	4

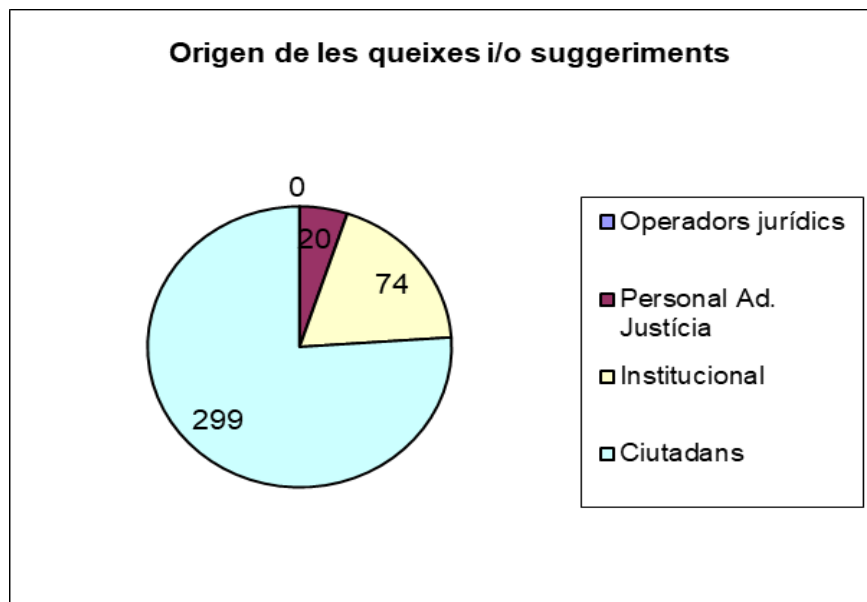
➤ Aspectes més destacables

L'origen principal de les queixes tramitades per l'Àrea d'Inspecció durant l'any 2021 correspon als formularis que la ciutadania presenta mitjançant la plataforma de consultes, queixes i suggeriments (CQS) que ofereix la Generalitat de Catalunya sobre qualsevol servei competència de la Generalitat i en el nostre cas, relacionat amb l'Administració de Justícia. L'Àrea d'Inspecció rep aquestes queixes, en dona trasllat a les unitats competents dins del Departament de Justícia, perquè les estudiïn i valorin, i, finalment, elabora la resposta que s'adreça que s'escala de nou a la Plataforma CQS, que és en última instància que tramet la resposta al ciutadà o ciutadana.

3.4. Procedència de les queixes

La distribució de les queixes rebudes, segons l'emissor, és la següent:

Ciudadà	299
Operadors jurídics	0
Institucional	74
Personal AJ	20



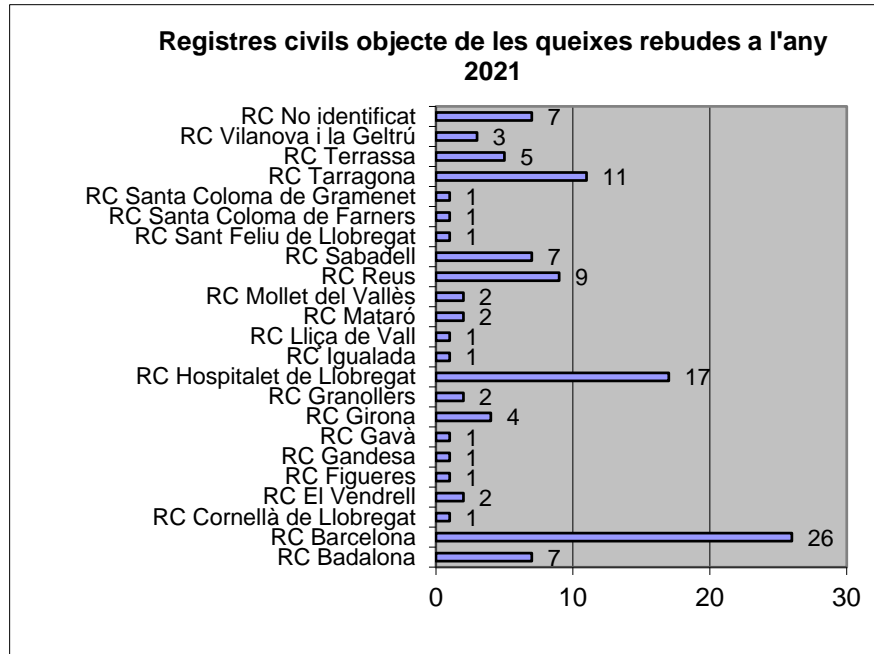
En percentatges, el volum de queixes que tenen origen en la ciutadania continua essent majoritari; els escrits de queixa procedents del personal de l'Administració de justícia i els institucionals presenten percentatges molt petits sobre el conjunt.

3.5. Motiu de les queixes rebudes

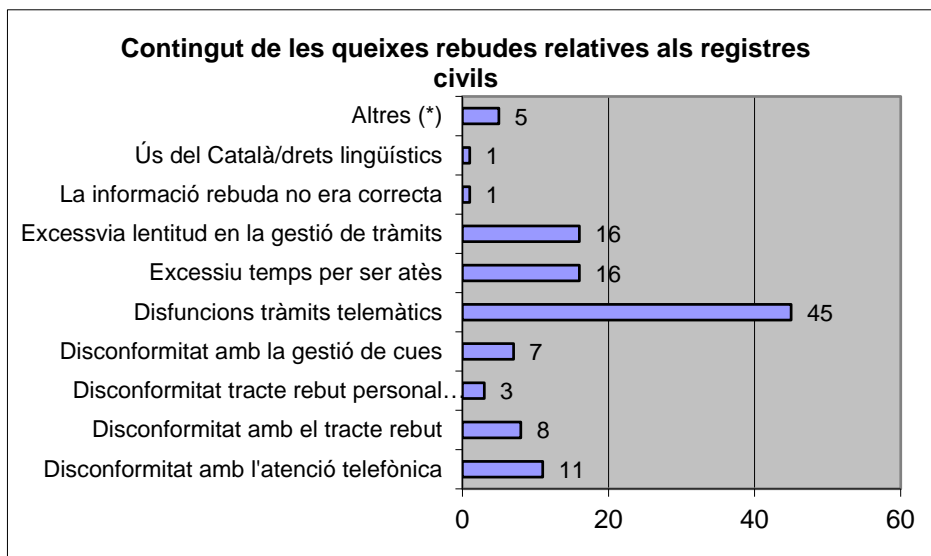
Motiu de la queixa	nombre
Queixes que no són competència del Departament de Justícia	
Caràcter jurisdiccional/ Disconformitat amb una sentència o amb l'execució d'una sentència	15
Disconformitat amb l'advocat d'Assistència Jurídica Gratuïta	4
SOJ	2
No competents (altres organismes públics)	9
Queixes que són competència del Departament de Justícia	
Disconformitat amb la gestió de cues	11
Disconformitat amb l'atenció telefònica rebuda	17
Disconformitat amb les instal·lacions	9
Accés a l'edifici judicial	14
Disconformitat amb la resolució de l'expedient d'AJG i/o amb la denegació d'AJG	18
Disfunció produïda pel servei de traducció - SEPROTEC	14
Disfuncions en els tràmits per via telemàtica - informàtica - LEXNET	69
Excessiu temps d'espera per ser atès	25
Excessiva lentitud en la gestió de tràmits	47
EATAF-Disconformitat informe emès	10
IMLCFC - Disconformitat proves mèdiques o amb la designació del metge forense	8
La informació rebuda no era correcta	5
Falta de personal	1
Mal funcionament de les instal·lacions/maquinària (A/A, impressores, etc.)	2
Sol·licitud de millora en general	1
Tracte rebut pel personal del jutjat	18
Tracte rebut per part del personal de seguretat	15
Ús del català / drets lingüístics	8
Altres (propostes de millora)	35
Altres	36
TOTAL	393

3.6. Queixes relatives als registres civils de Catalunya

De les 393 queixes rebudes a l'Àrea d'Inspecció, se n'han presentat **113** en relació amb el funcionament dels registres civils amb seu a Catalunya, amb la distribució següent:



El contingut de les queixes rebudes al llarg de l'any 2021, referides als registres civils és el següent:



(*) Dins de la categoria "Altres", s'inclouen continguts diversos, com l'anul·lació de cites prèvies sense previ avís, sol·licitud d'informació per modificar dades, disconformitat amb la data de cita prèvia assignada, no disposar de formularis de queixes, escrits d'agraïment, consultes genèriques, etc...

Cal assenyalar que durant l'exercici 2021 s'han continuat registrant un considerable flux d'entrada d'escrits procedents sobretot de ciutadans i ciutadanes afectats pels problemes sorgits al voltant de l'aplicació de cita prèvia i derivats de l'assignació de data per a la realització dels tràmits registrals (demora excessiva) o de la quantitat de cites prèvies que el registres civils ofereixen a la ciutadania (escàs volum de cites disponibles).

A aquest extrem s'ha de sumar el descontent per la impossibilitat de contactar o adreçar-se directament al registre civil per obtenir una resposta a les seves peticions. Cal deixar constància, però, que la informació es facilita a la Seu Judicial electrònica de manera acurada per a tots els supòsits i tràmits, per tal de no incentivar un desús del sistema de cita prèvia, fet que ha anat en detriment de l'atenció telefònica.

3.7. Actes d'inspecció del Servei d'Inspecció del CGPJ

El CGPJ efectua periòdicament visites d'inspecció a diferents òrgans judicials de Catalunya; al llarg de 2021 ha inspeccionat les seus judicials següents:

Partit judicial	Òrgan judicial
Arenys de Mar	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 1
	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 3
Badalona	Jutjat de Primera Instància núm. 2
Barcelona	Jutjats Socials núm. 14, 15
	Jutjat Social núm. 27
	Jutjats Contenciosos Administratiu núm. 4, 6 i 7
	Jutjats Mercantils núm. 3 i 4
	Seccions 3, 5 de l'Audiència Provincial de Barcelona
Secció 9 de l'Audiència Provincial de Barcelona	
Blanes	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 5
El Vendrell	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 7
Figueres	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 7
Gavà	Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1
	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 9
Girona	Jutjat d'Instrucció núm. 2
Granollers	Jutjat d'Instrucció núm. 1
	Jutjat de Primera Instància núm. 3 i 5
L'Hospitalet de Llobregat	Jutjat d'Instrucció núm. 1 i Jutjat Vido, 1
	Jutjat d'Instrucció núm. 3

Partit judicial	Òrgan judicial
Igualada	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 4
Manresa	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 4
Martorell	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 4 Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 6
Mataró	Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1 Jutjat de Primera Instància núm. 5
Reus	Jutjat Penal núm. 1 i 2
Sabadell	Jutjat de Primera Instància núm. 8 i 9 Jutjat d'Instrucció núm. 1 Jutjat Penal núm. 2
Sant Feliu de Llobregat	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 5 Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 6 i 7
Tarragona	Secció 2a de l'Audiència Provincial
Terrassa	Jutjat de Primera Instància núm. 2 i 3
Vic	Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 5

La Comissió Permanent del CGPJ va adoptar durant l'any 2021 els següents Acords en relació a diferents òrgans judicials de Catalunya:

Partit judicial	Òrgan judicial
Martorell	Jutjats de Primera Instància i Instrucció
Gavà-Vilanova i la Geltrú	Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1 (Gavà)
	La Comissió Permanent del CGPJ en la reunió de 12 d'agost de 2021 va adoptar el següent: <ul style="list-style-type: none"> - Punt 6-5 on proposava millorar la plant judicial dels jutjats de Martorell - Punt 6-6 on proposava estendre la jurisdicció del Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1 de Gavà al partit judicial de Vilanova i la Geltrú.
Barcelona	Jutjats Mercantils

Partit judicial	Òrgan judicial
	La Comissió Permanent del CGPJ en la reunió de 16 de setembre de 2021 va adoptar el següent Acord: <ul style="list-style-type: none">- Punt 6-2 on manifesta la necessitat d'augmentar la planta dels Jutjats Mercantils en dos nous jutjats per el partit judicial de Barcelona.

3.8. Actes d'inspecció de la Secretaria de Govern del TSJC

Durant el 3er trimestre de 2021, La Comissió de la Sala de Govern del Tribunal Superior del TSJ dicta l'**Acord núm. 3**, de 4 de maig de 2021:

Partit judicial	Òrgan judicial
Barcelona (TSJ)	Secció d'Apel·lació Penal de la Sala Civil i Penal del TSJ
	La Comissió del TSJ, arran de la denúncia efectuada per la Presidenta de la Secció d'Apel·lació, donava trasllat al Departament de Justícia de les deficiències estructurals i dotacionals que patia la Secció i requeria que es portessin a terme les actuacions necessàries per corregir-les.

4. Sol·licituds d'activació del Protocol d'assetjament

Durant l'any 2021, per activació del Protocol, s'han canalitzat 8 denúncies rebudes en coordinació amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals. La distribució és la següent:

Jutjat Social núm. 14 de Barcelona

IMLCFC de Barcelona

Jutjat de Primera Instància núm. 21 de Barcelona

Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 3 (Registre Civil) de Figueres

Jutjat d'Instrucció núm. 1 de Falset

Jutjat de Primera Instància de Gandesa

Servei Comú Processal General de Cerdanyola del Vallès

Jutjat Penal núm. 12 de Barcelona