



Informe sobre l'activitat de les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia l'any 2012

Les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia a Catalunya (OAC), ubicades als edificis judicials, ofereixen un servei directe i personalitzat que facilita la relació dels ciutadans amb la justícia, atès que els proporcionen la informació que requereixen, tenint en compte els límits o les reserves que imposa la llei o la naturalesa de l'assumpte.

Actualment hi ha 24 OAC a l'àmbit de l'Administració de justícia ([Organigrama. Generalitat de Catalunya](#):)

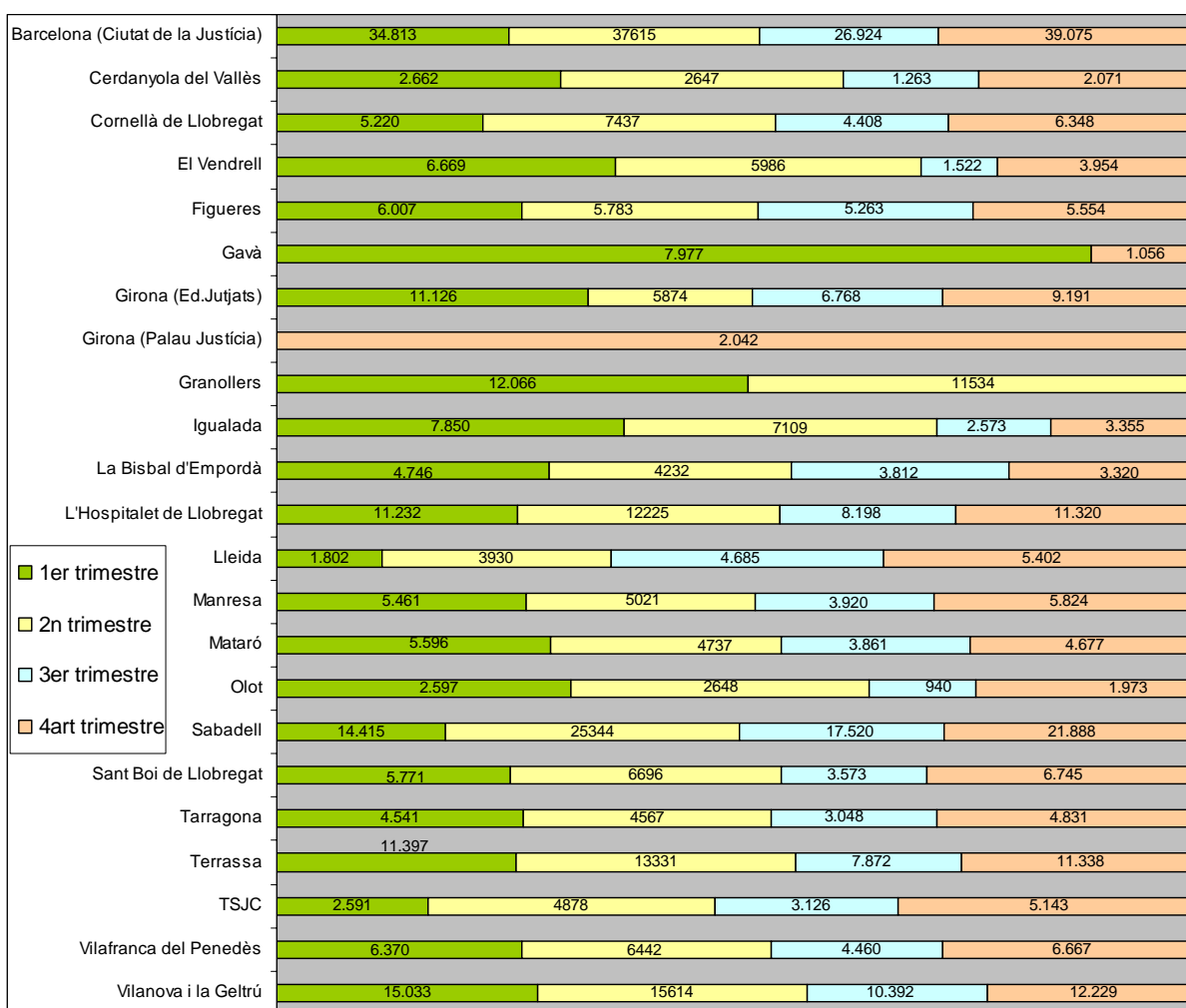
- | <u>Partits judicials</u> | <u>/ Gerències - Serveis Territorials</u> |
|--|--|
| - Barcelona (Ciutat de la Justícia) | /Gerència Territorial de Barcelona Ciutat i de l'Hospitalet de Llobregat |
| - Cerdanyola del Vallès | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Cornellà de Llobregat | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - El Prat de Llobregat | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - El Vendrell | /Serveis Territorials de Tarragona |
| - Figueres | /Serveis Territorials de Girona |
| - Gavà | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Girona | /Serveis Territorials de Girona |
| A partir del setembre de 2012, amb la posada en marxa del Servei Comú Processal General de Girona, l'OAC d'aquest partit judicial presta el servei tant en l'edifici dels Jutjats com en l'edifici del Palau de Justícia | |
| - Granollers | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Igualada | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - La Bisbal d'Empordà | /Serveis Territorials de Girona |
| - L'Hospitalet de Llobregat | /Gerència Territorial de Barcelona Ciutat i de l'Hospitalet de Llobregat |
| - Lleida | /Serveis Territorials de Lleida |
| - Manresa | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Mataró | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Olot | /Serveis Territorials de Girona |
| - Sabadell | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Sant Boi de Llobregat | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Santa Coloma de Gramenet | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Tarragona | /Serveis Territorials de Tarragona |
| - Terrassa | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - TSJC | /Gerència Territorial de Barcelona Ciutat i de l'Hospitalet de Llobregat |
| - Vilafranca del Penedès | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |
| - Vilanova i la Geltrú | /Gerència Territorial de Barcelona Comarques |

Consultes ateses durant l'any 2012

Les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia a Catalunya han atès un total de 677.727 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre, un total de 185.942; el segon trimestre, 193.654; el tercer, 124.128, mentre que el quart un total de 174.003.

En el gràfic següent podem observar l'evolució trimestral de cada oficina.



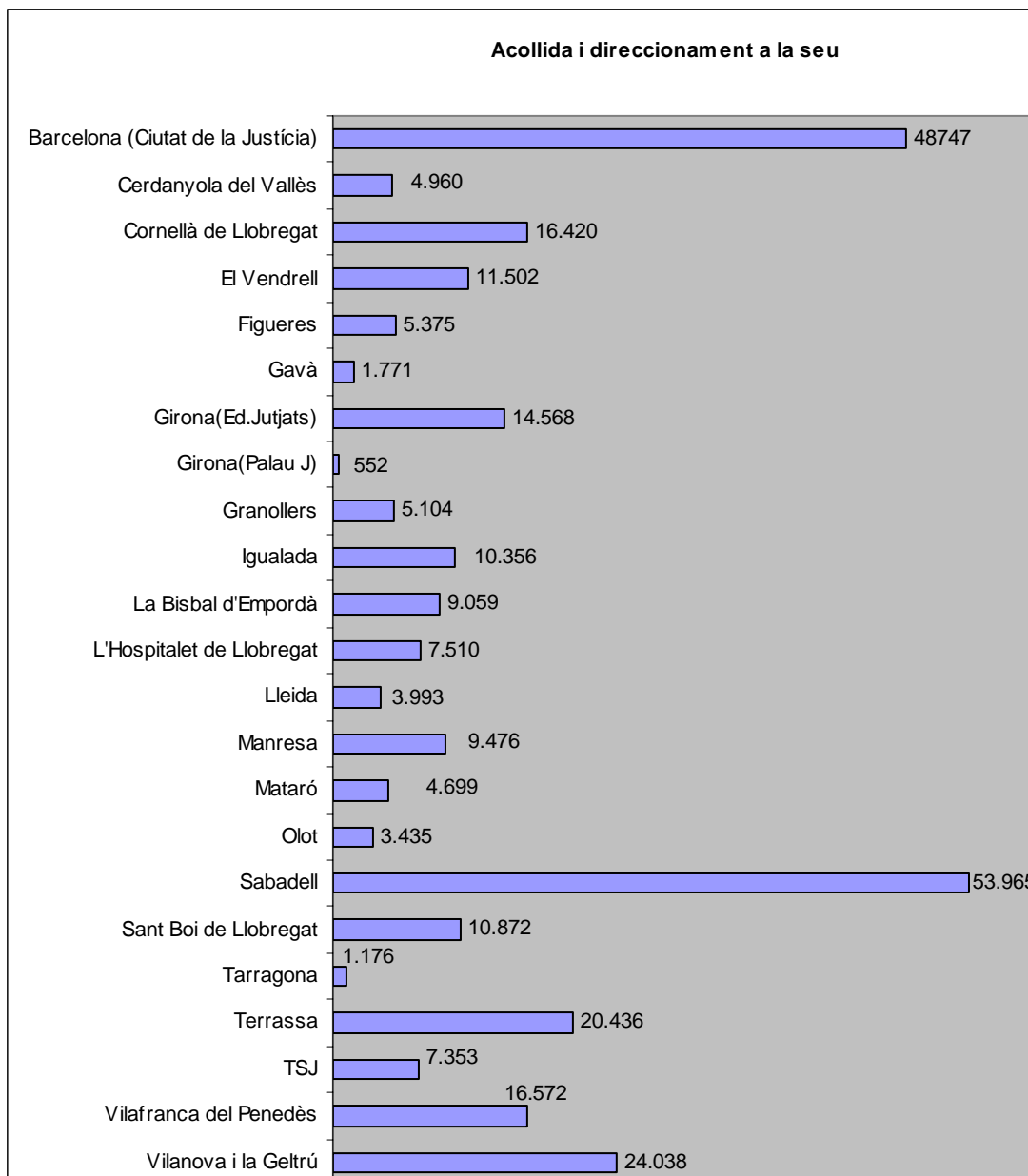
No es disposen de dades de l'OAC dels jutjats de Santa Coloma de Gramenet ni de l'OAC dels jutjats del Prat de Llobregat. No es disposa de la totalitat de les dades de l'OAC dels jutjats de Granollers.

A partir del setembre de 2012, amb la posada en marxa del Servei Comú Processal General de Girona, l'OAC d'aquest partit judicial presta el servei tant en l'edifici dels Jutjats com en l'edifici del Palau de Justícia (consten dades mes novembre i desembre)

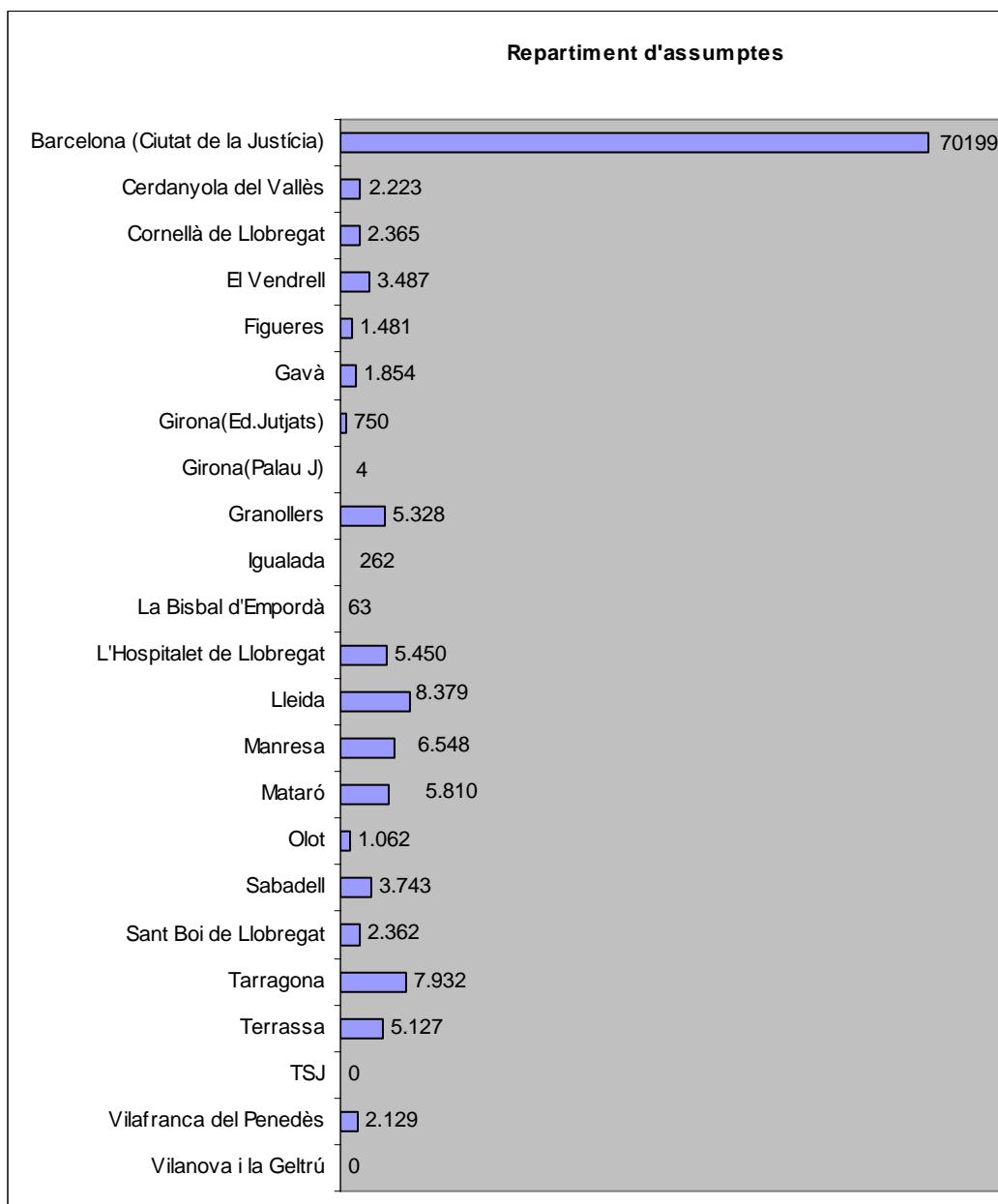
	Acollida i direccionament	Repartiment d'assumptes	Informació genèrica sobre procediments	Ubicació òrgans judicials i altres	Registre d'escrits	Aclariments sobre documents	Localització de professionals	Estat de tramitació dels expedients, assenyalaments i citacions	Total
Barcelona (Ciutat de la Justícia)	48747	70199	2298	3157	158	307	5988	7573	138.427
Cerdanyola del Vallès	4.960	2.223	614	66	9	29	374	368	8.643
Cornellà de Llobregat	16.420	2.365	1.421	315	10	893	1.345	644	23.413
El Vendrell	11.502	3.487	79	1.126	15	0	1.922	0	18.131
Figueres	5.375	1.481	3.399	2.238	30	4.421	2.272	3.395	22.611
Gavà	1.771	1.854	1.528	1.904	376	766	248	586	9.033
Girona (Ed. Jutjats)	14.568	750	3.107	2.982	83	1.955	759	8.755	32.959
Girona (Palau J)	552	4	0	242	0	363	69	812	2.042
Granollers	5.104	5.328	1.841	1.845	194	2.506	4.144	2.638	23.600
Igualada	10.356	262	2.269	389	16	224	1.849	5.522	20.887
La Bisbal d'Empordà	9.059	63	361	678	80	3.699	417	1.753	16.110
L'Hospitalet de Llobregat	7.510	5.450	6.430	13.905	172	5.237	1.642	2.629	42.975
Lleida	3.993	8.379	1.087	851	36	221	540	712	15.819
Manresa	9.476	6.548	1.483	688	17	736	662	616	20.226
Mataró	4.699	5.810	795	1.340	24	111	2.584	3.508	18.871
Olot	3.435	1.062	388	276	14	386	486	2.111	8.158
Sabadell	53.965	3.743	515	4.546	189	5.498	5.568	5.143	79.167
Sant Boi de Llobregat	10.872	2.362	246	120	31	669	2.393	6.092	22.785
Tarragona	1.176	7.932	829	1.751	15	861	1.676	2.747	16.987
Terrassa	20.436	5.127	2.558	1.151	27	3.876	5.241	5.522	43.938
TSJC	7.353	0	2.805	4.480	281	819	0	0	15.738
Vilafranca del Penedès	16.572	2.129	2.510	160	1	231	1.793	543	23.939
Vilanova i la Geltrú	24.038	0	36	9.550	0	0	8.828	10.816	53.268
TOTAL	291.939	136.558	36.599	53.760	1.778	33.808	50.800	72.485	677.727

Tipologia de l'activitat

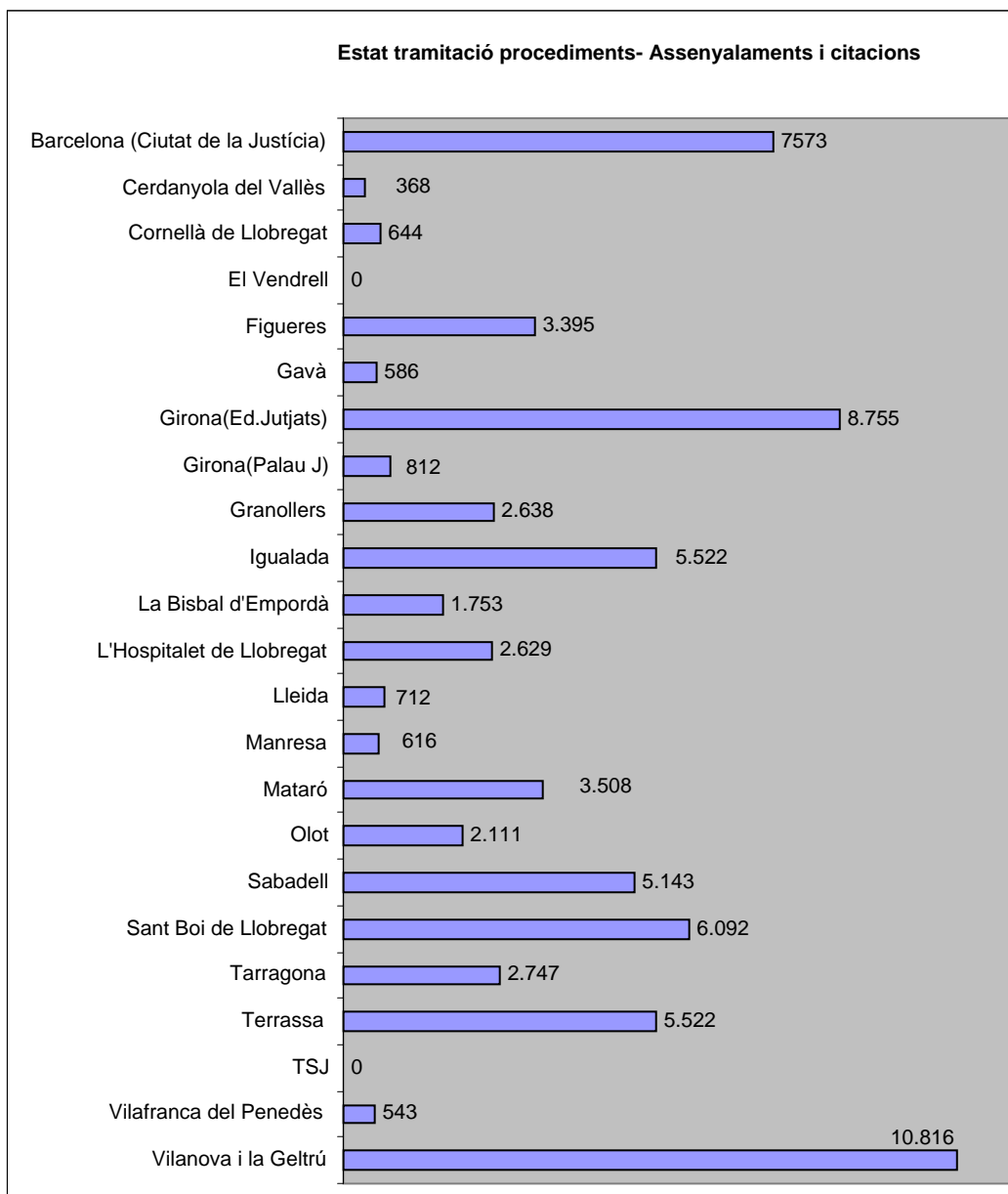
El percentatge més gran d'aquestes consultes (43,08%) fa referència a la ubicació dels òrgans judicials que es troben a la seu de l'oficina, en què s'orienta el ciutadà dins del mateix edifici judicial.



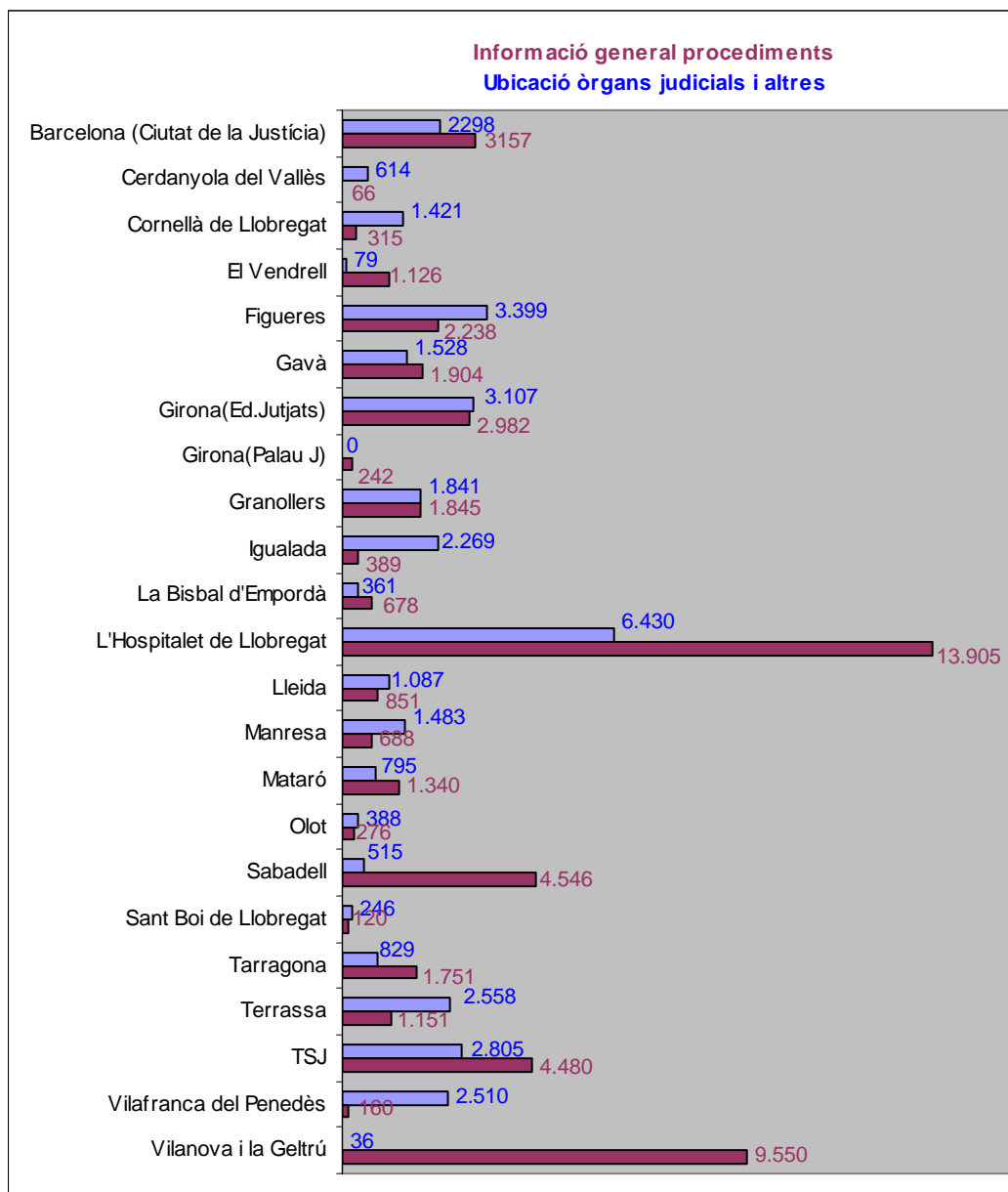
El 20,15% de les consultes fa referència al repartiment d'assumpes, és a dir, ciutadans que volen saber a quina oficina judicial ha correspost la seva demanda segons l'ordre de repartiment.



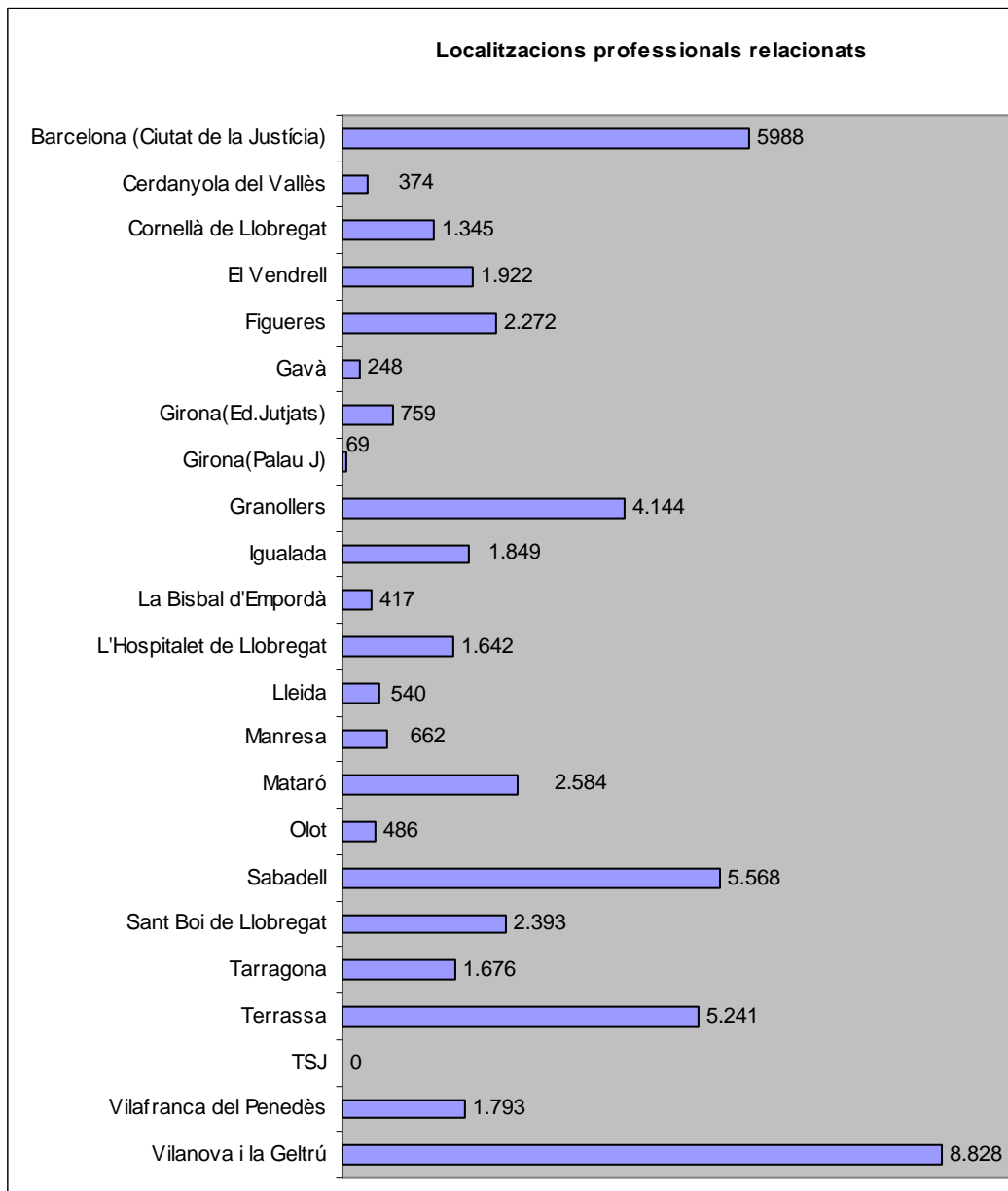
El 10,70% han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i en relació amb assenyalaments i citacions.



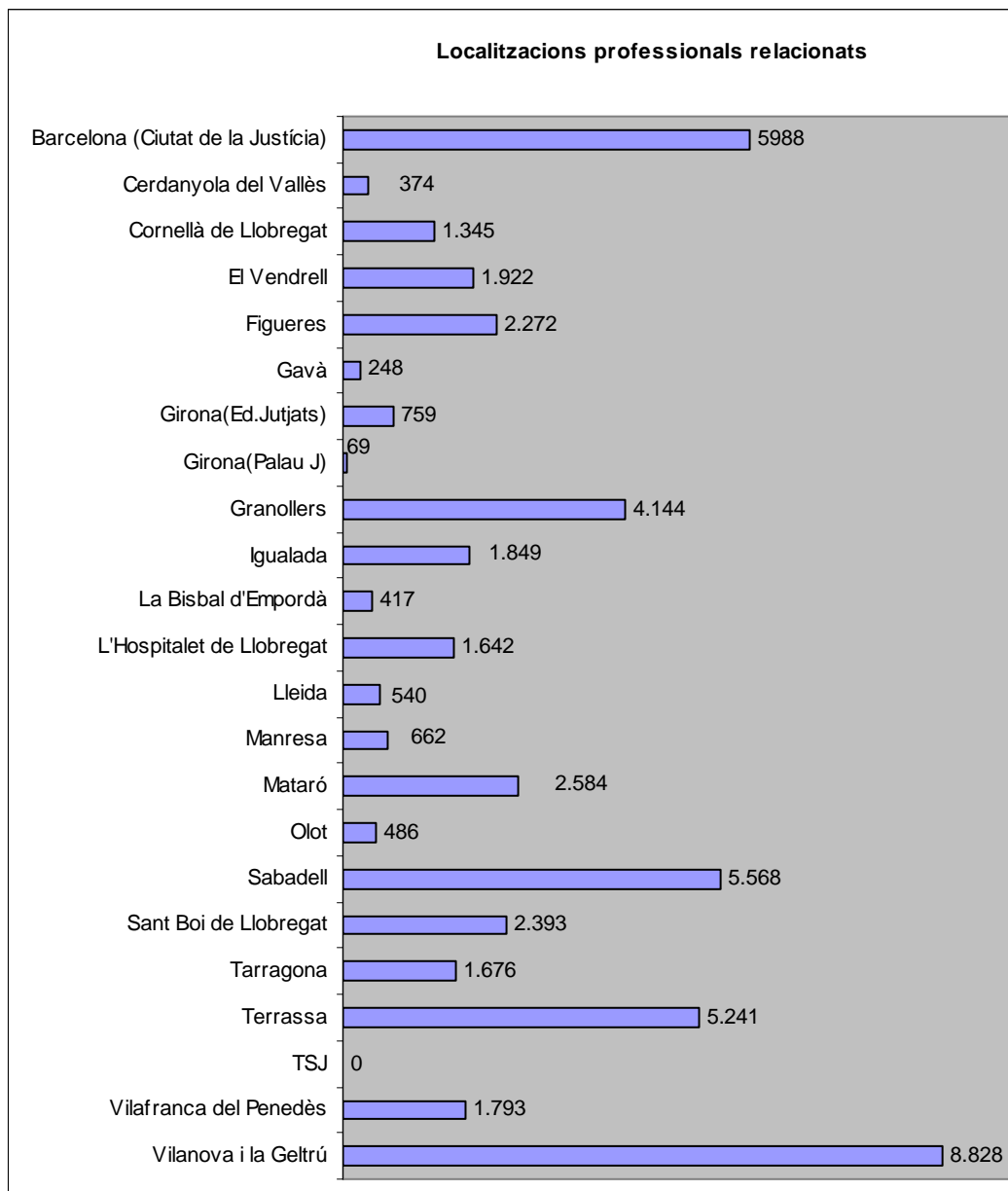
El 7,93 % han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici, i el 5,40% del total ha consistit en la sol·licitud d'informació sobre les característiques generals dels procediments.



Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 7,50% del total.



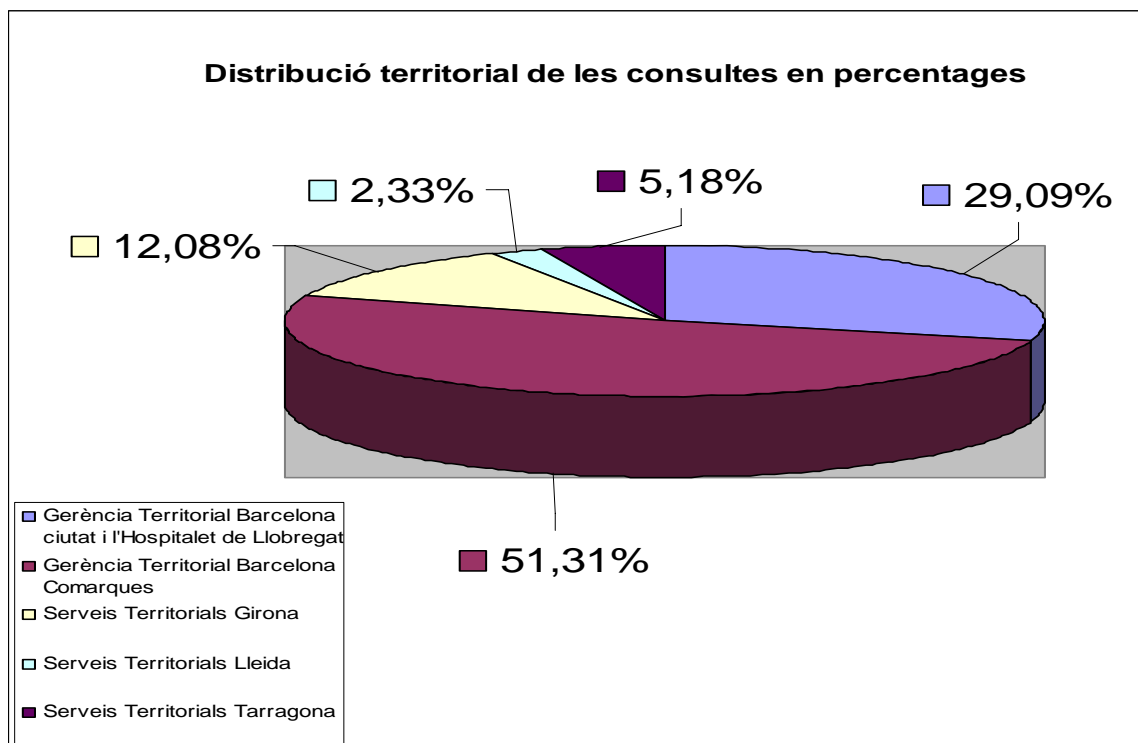
Finalment, el 4,99% han estat consultes per aclarir documents i el 0,26%, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades.



Per acabar, la distribució territorial de les consultes és la següent:

Distribució territorial de les consultes

Gerències/Serveis Territorials	OAC	Total consultes	%
Gerència Territorial Barcelona ciutat i l'Hospitalet de Llobregat	Barcelona CJ/ l'Hospitalet Llobregat/TSJC	197.140	29,09%
Gerència Territorial Barcelona Comarques	Cerdanyola del Vallès/ Cornellà de Llobregat /el Prat de Llobregat/Gavà/Granollers/Igualada/Manresa/ Mataró/Sabadell/Sant Boi de Llobregat/Santa Coloma Gramenet/Terrassa/Vilafranca del Penedès/Vilanova i la Geltrú	347.770	51,31%
Serveis Territorials Girona	La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot	81.880	12,08%
Serveis Territorials Lleida	Lleida	15.819	2,33%
Serveis Territorials Tarragona	Tarragona/ el Vendrell	35.118	5,18%
TOTAL		677.727	



Barcelona, 15 d'abril de 2013