



## **Informe sobre l'activitat de les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia l'any 2013**

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](#):)

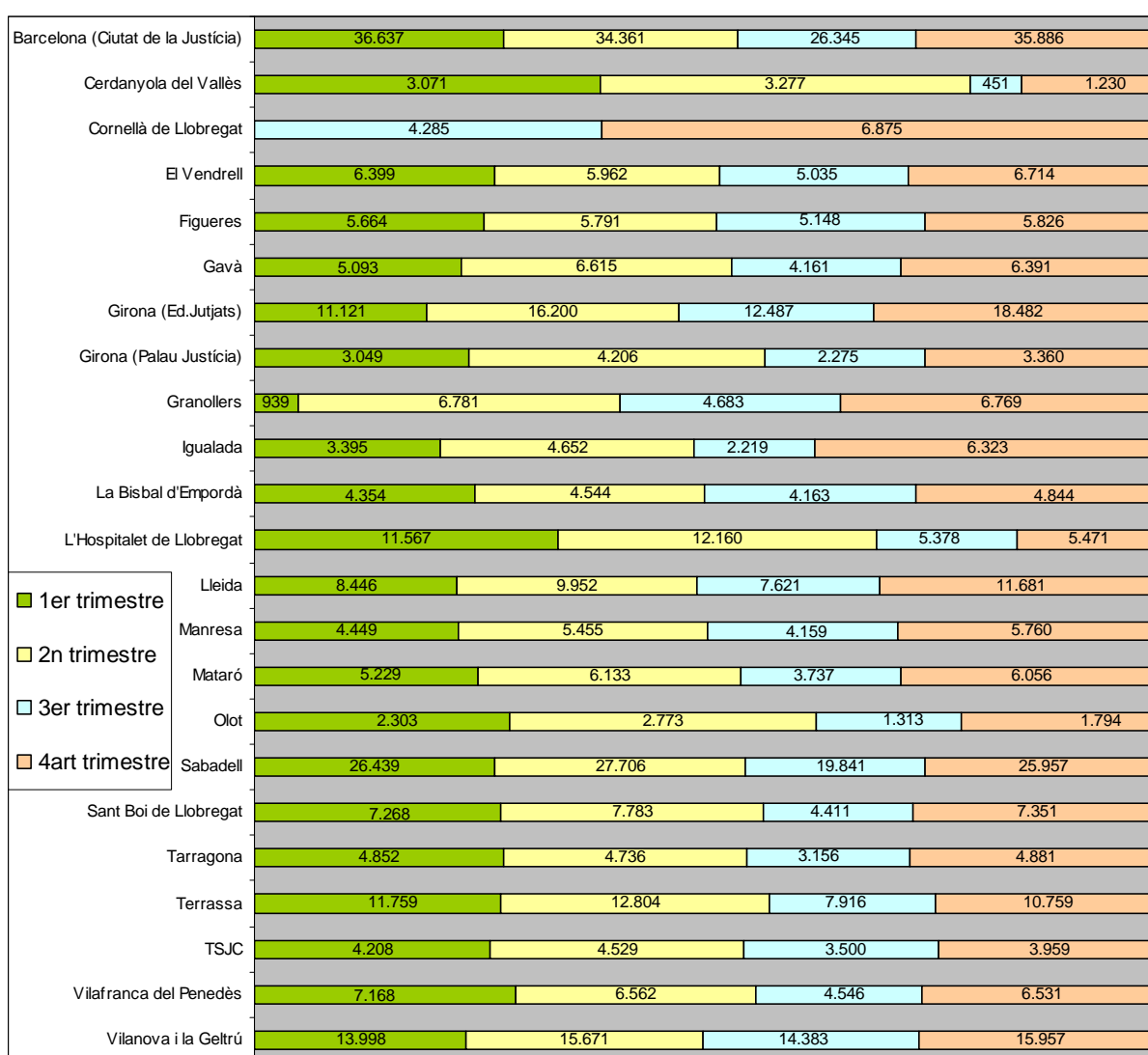
- | <b><u>Partits judicials</u></b>  | <b><u>/ Gerències - Serveis Territorials</u></b>                         |
|--|--|
| - Barcelona (Ciutat de la Justícia)  | /Gerència Territorial de Barcelona Ciutat i de l'Hospitalet de Llobregat |
| - Cerdanyola del Vallès  | /Gerència Territorial de Barcelona 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 2013

Les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia a Catalunya han atès un total de 756.131 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre, un total de 187.408; el segon trimestre, 208.653; el tercer, 151.213, mentre que el quart un total de 208.857.

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

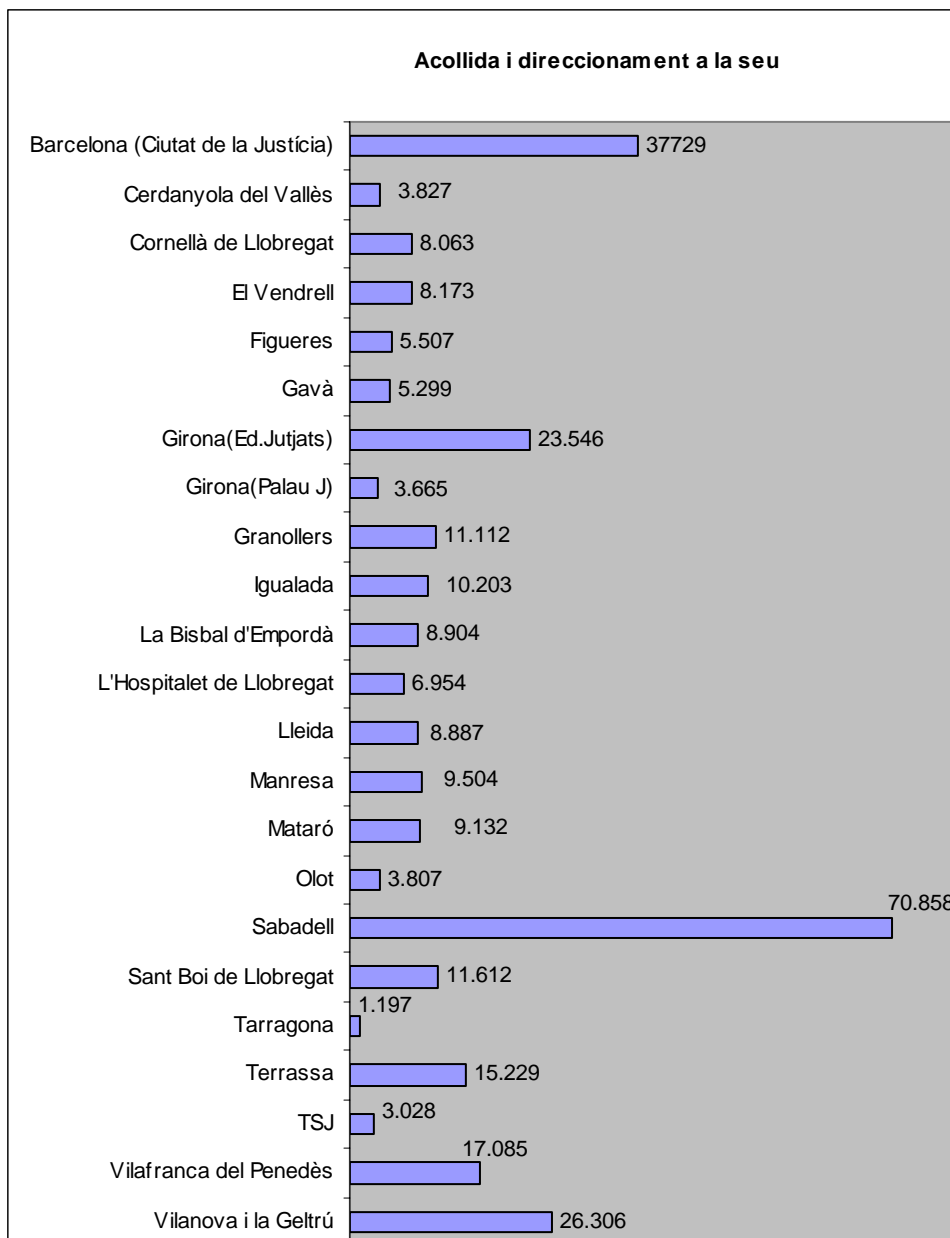


No es disposen de dades de l'OAC dels jutjats de Santa Coloma de Gramenet ni de l'OAC dels jutjats del Prat de Llobregat

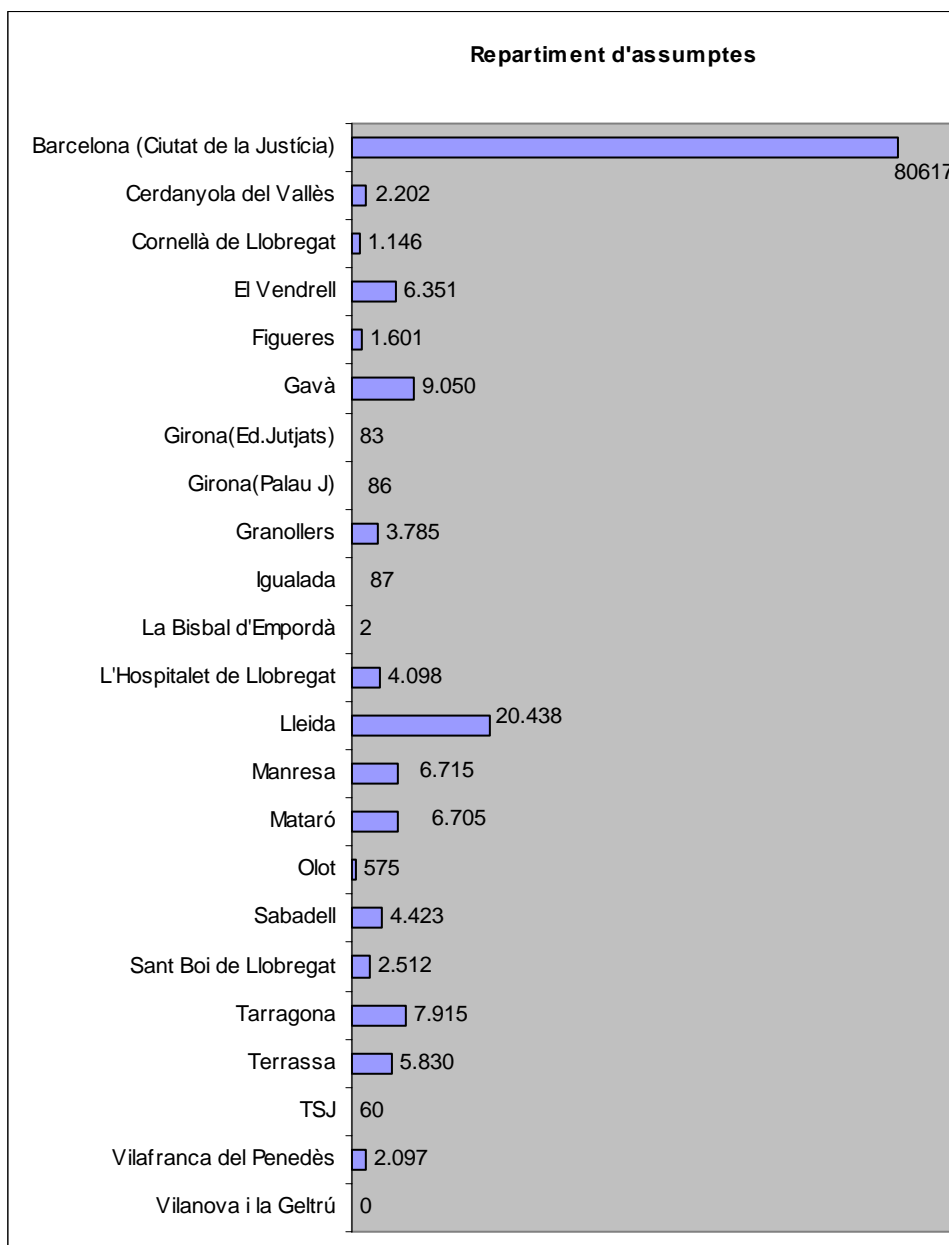
	Acollida i direccionament	Repartiment d'assumptes	Informació genèrica sobre procediments	Ubicació òrgans judicials i altres	Registre d'escrits	Aclariments sobre documents	Localització de professionals	Estat de tramitació dels expedients, assenyalaments i citacions	Total
<b>Barcelona (Ciutat de la Justícia)</b>	37729	80617	697	2840	145	69	4907	6.225	<b>133.229</b>
<b>Cerdanyola del Vallès</b>	3.827	2.202	1.171	98	194	34	218	285	<b>8.029</b>
<b>Cornellà de Llobregat</b>	8.063	1.146	553	139	5	306	710	238	<b>11.160</b>
<b>El Vendrell</b>	8.173	6.351	0	5.251	1	0	4.334	0	<b>24.110</b>
<b>Figueres</b>	5.507	1.601	3.216	2.241	21	4.207	2.234	3.402	<b>22.429</b>
<b>Gavà</b>	5.299	9.050	1.869	4.450	14	644	440	494	<b>22.260</b>
<b>Girona (Ed.Jutjats)</b>	23.546	83	4.229	2.353	19	4.971	564	22.525	<b>58.290</b>
<b>Girona (Palau J)</b>	3.665	86	76	1.510	30	1.684	1.366	4.473	<b>12.890</b>
<b>Granollers</b>	11.112	3.785	284	1	20	331	1.826	1.813	<b>19.172</b>
<b>Igualada</b>	10.203	87	1.702	673	1	68	673	3.182	<b>16.589</b>
<b>La Bisbal d'Empordà</b>	8.904	2	470	1.268	0	4.529	644	2.088	<b>17.905</b>
<b>L'Hospitalet de Llobregat</b>	6.954	4.098	4.903	10.910	139	3.926	2.301	1.345	<b>34.576</b>
<b>Lleida</b>	8.887	20.438	1.978	1.382	47	975	1.660	2.333	<b>37.700</b>
<b>Manresa</b>	9.504	6.715	1.332	507	15	634	503	613	<b>19.823</b>
<b>Mataró</b>	9.132	6.705	942	728	27	50	3.432	139	<b>21.155</b>
<b>Olot</b>	3.807	575	432	335	40	579	649	1.766	<b>8.183</b>
<b>Sabadell</b>	70.858	4.423	654	5.264	69	6.178	6.099	6.398	<b>99.943</b>
<b>Sant Boi de Llobregat</b>	11.612	2.512	332	522	3	611	2.805	8.416	<b>26.813</b>
<b>Tarragona</b>	1.197	7.915	904	1.833	24	1.194	1.771	2.787	<b>17.625</b>
<b>Terrassa</b>	15.229	5.830	3.501	1.658	49	4.058	5.905	7.008	<b>43.238</b>
<b>TSJC</b>	3.028	60	9.132	3.169	504	15	127	161	<b>16.196</b>
<b>Vilafranca del Penedès</b>	17.085	2.097	2.981	204	0	267	1.856	317	<b>24.807</b>
<b>Vilanova i la Geltrú</b>	26.306	0	0	11.436	0	0	10.563	11.704	<b>60.009</b>
<b>TOTAL</b>	<b>309.627</b>	<b>166.378</b>	<b>41.358</b>	<b>58.772</b>	<b>1.367</b>	<b>35.330</b>	<b>55.587</b>	<b>87.712</b>	<b>756.131</b>

### Tipologia de l'activitat

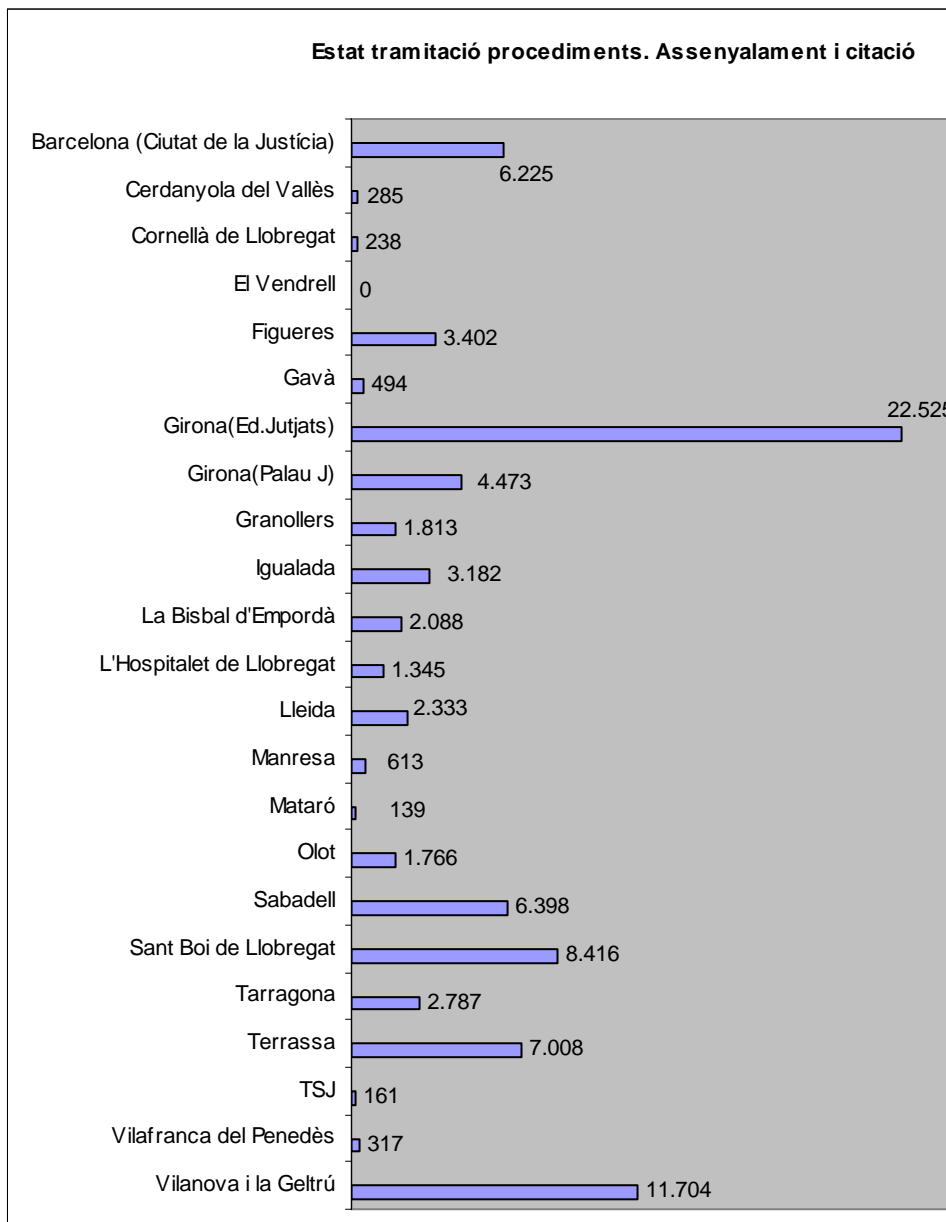
El percentatge més gran d'aquestes consultes (40,95%) fa referència a la ubicació dels òrgans judicials que es troben a la seu de l'oficina, en què s'orienta el ciutadà dins del mateix edifici judicial.



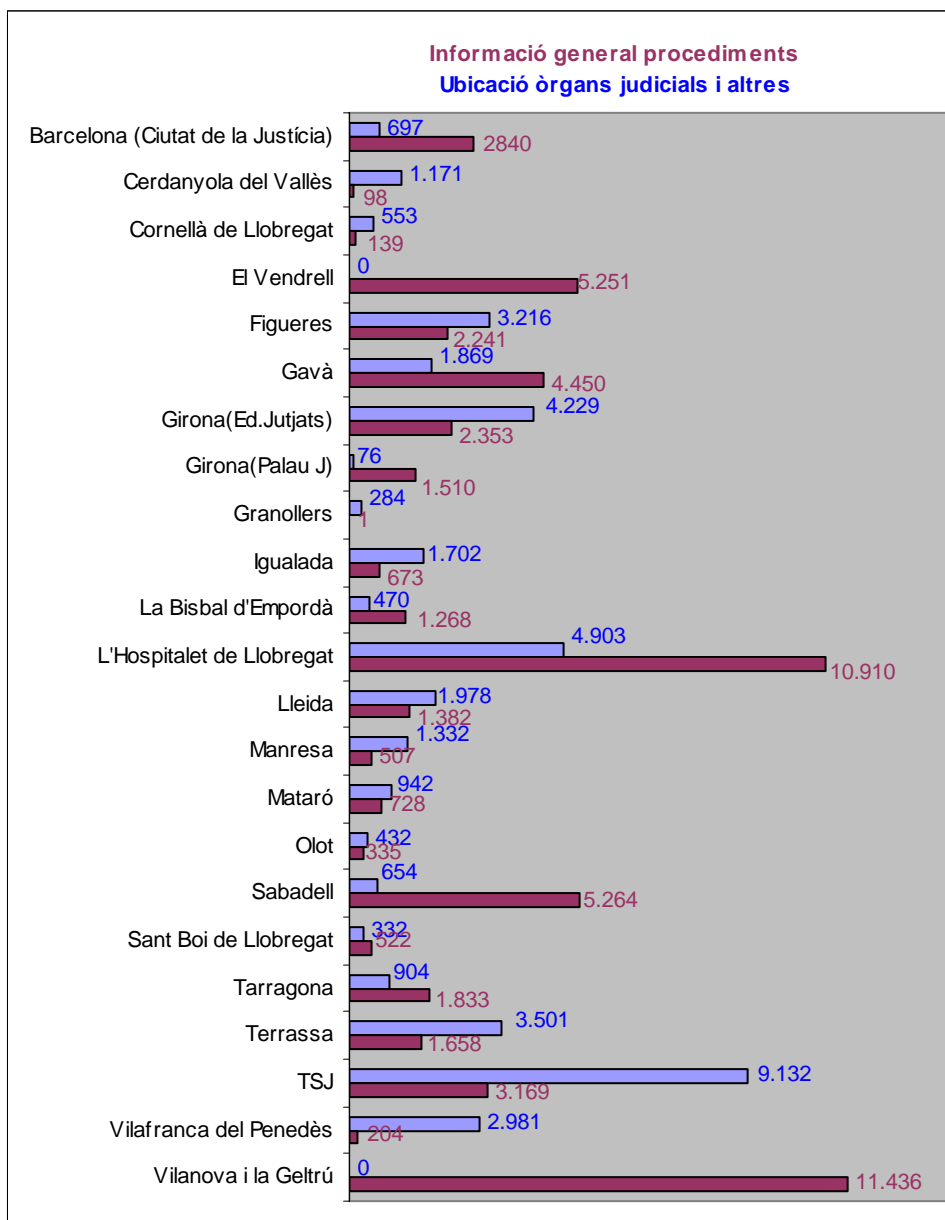
El 22% de les consultes fa referència al repartiment d'assumpes, és a dir, ciutadans que volen saber a quina oficina judicial ha correspost la seva demanda segons l'ordre de repartiment.



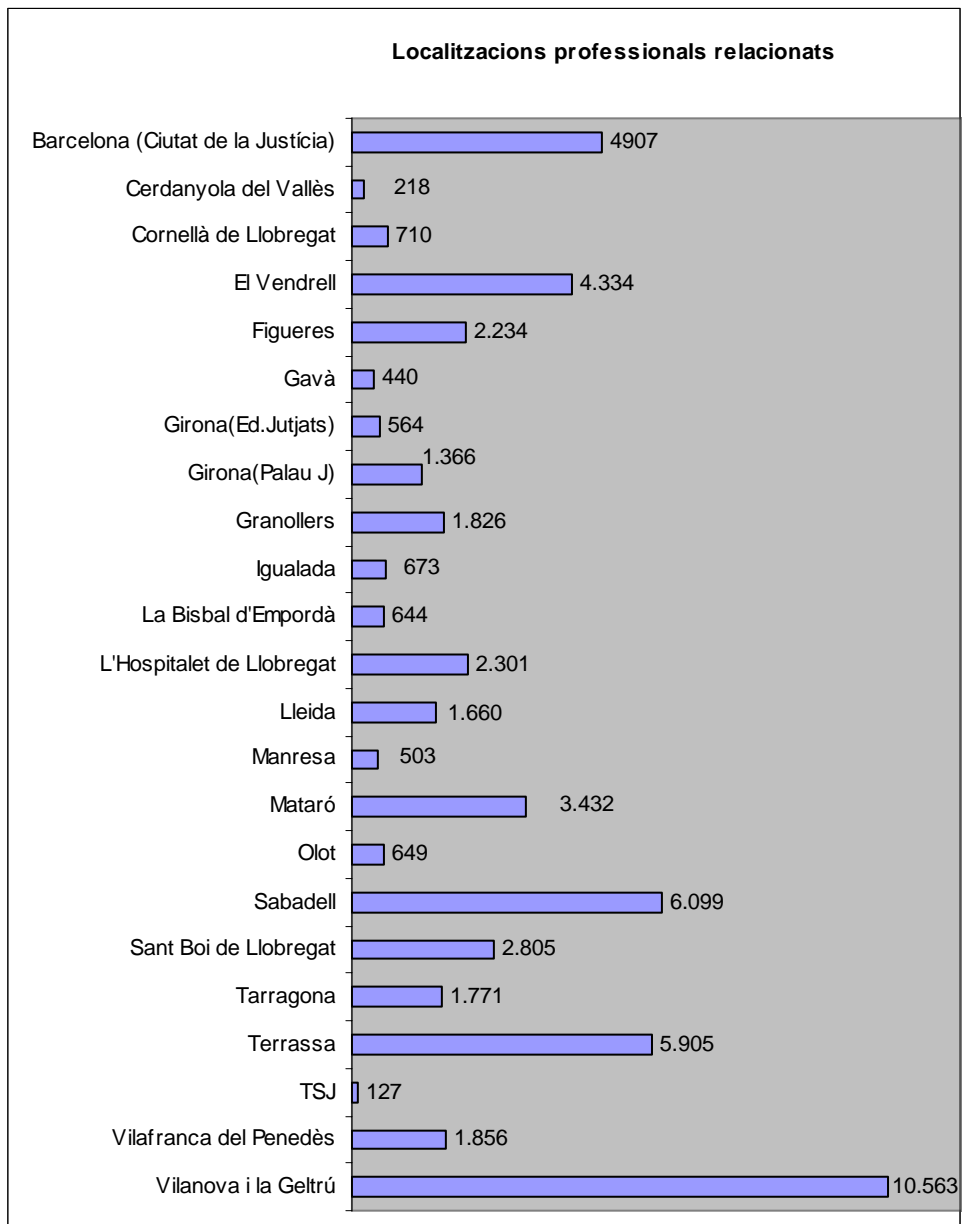
El 11,60% han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i en relació amb assenyalaments i citacions.



El 7,77 % han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici, i el 5,47% del total ha consistit en la sol·licitud d'informació sobre les característiques generals dels procediments.

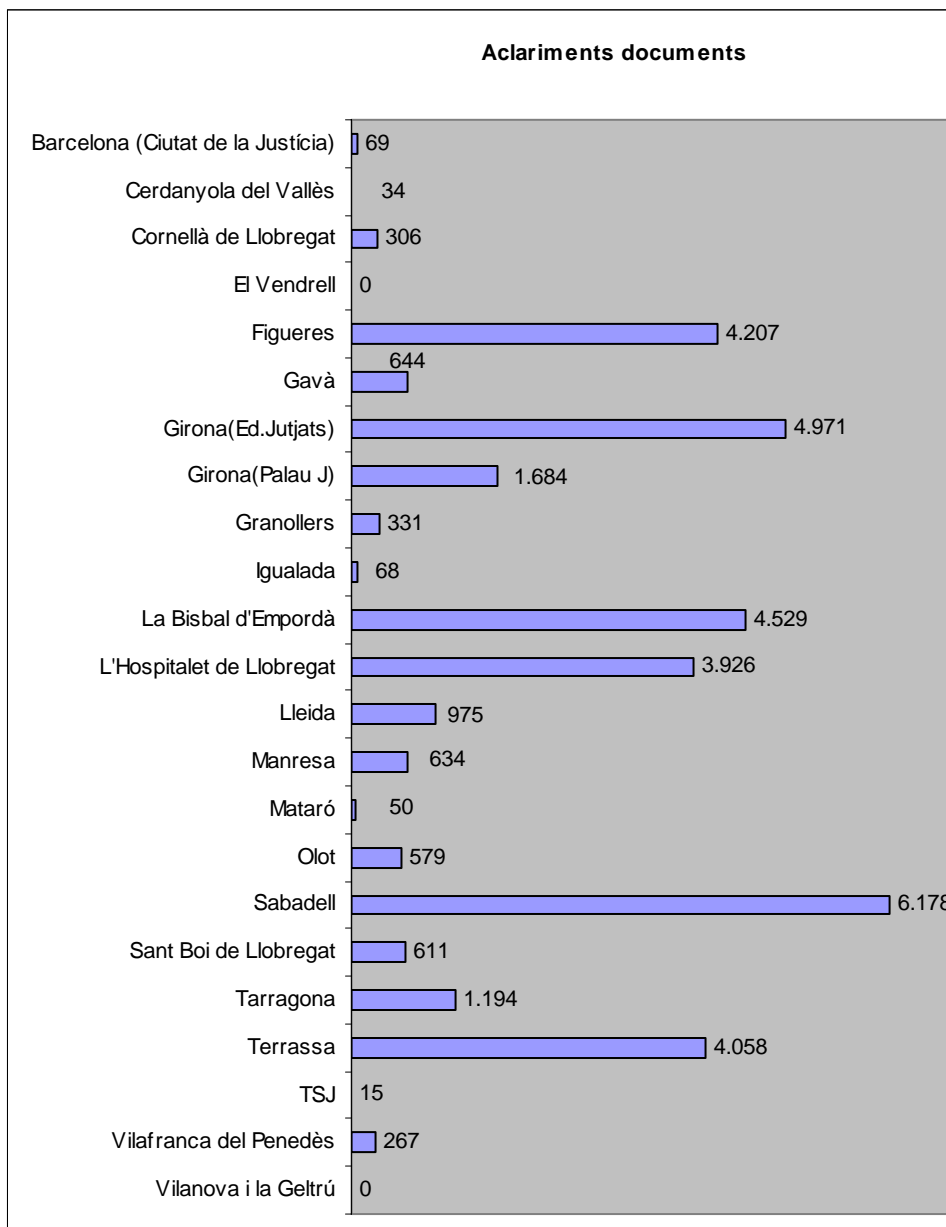


Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 7,35% del total.





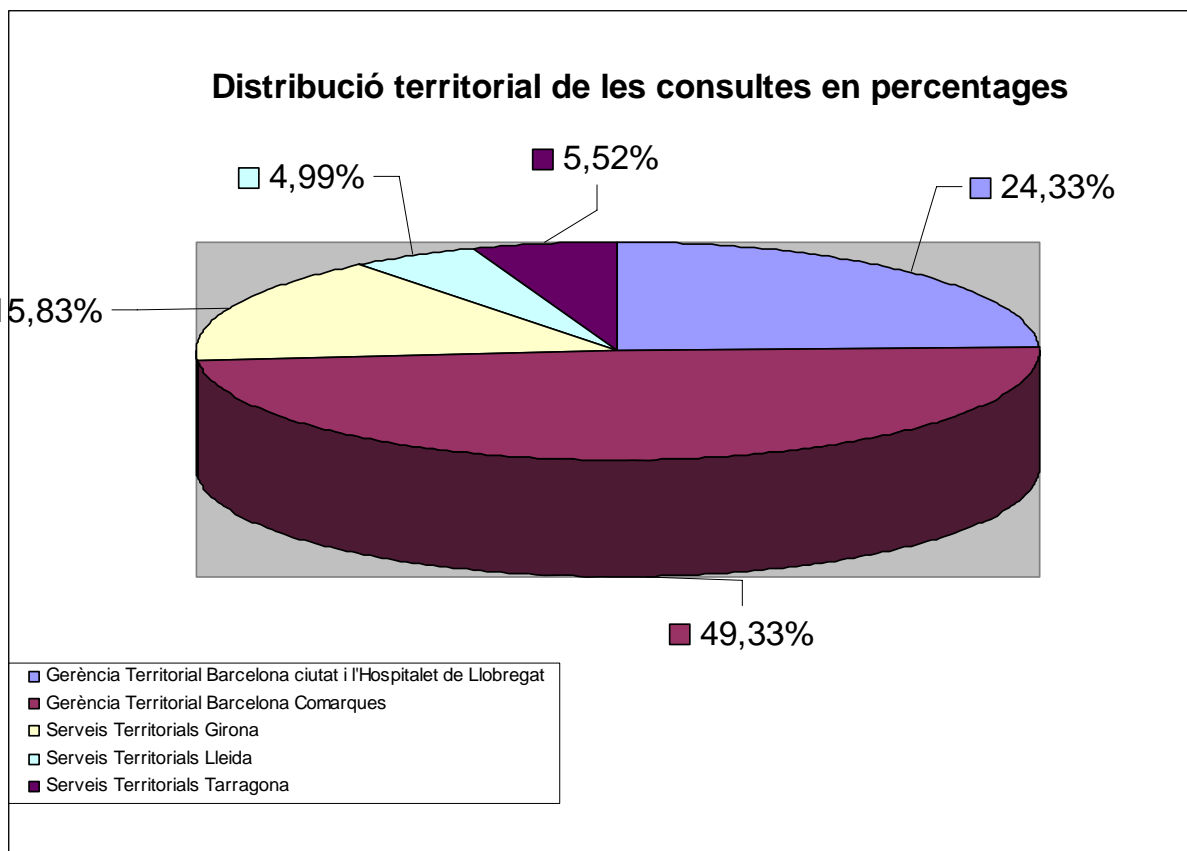
Finalment, el 4,67% han estat consultes per aclarir documents i el 0,18%, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades.



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	184.001	24,33%
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	372.998	49,33%
Serveis Territorials Girona	La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot	119.697	15,83%
Serveis Territorials Lleida	Lleida	37.700	4,99%
Serveis Territorials Tarragona	Tarragona/ el Vendrell	41.735	5,52%
TOTAL		756.131	



Barcelona, 11 de març de 2014