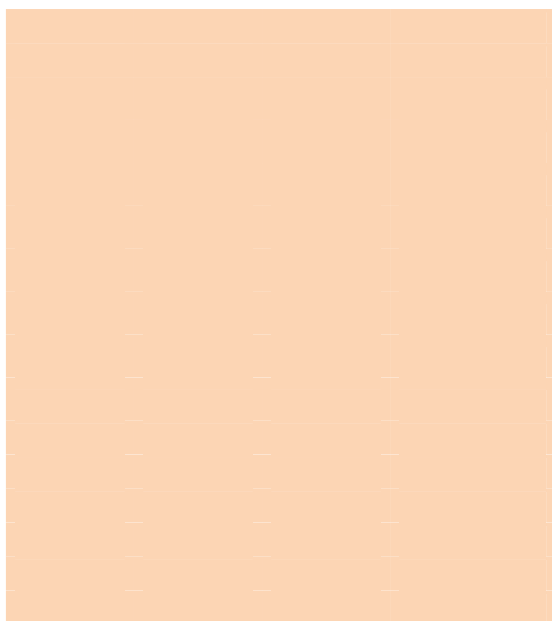
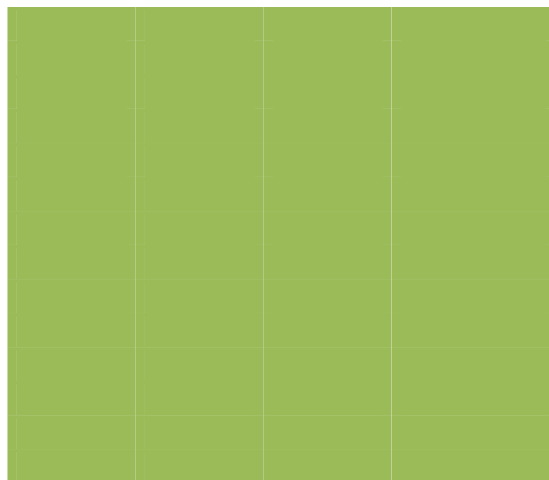


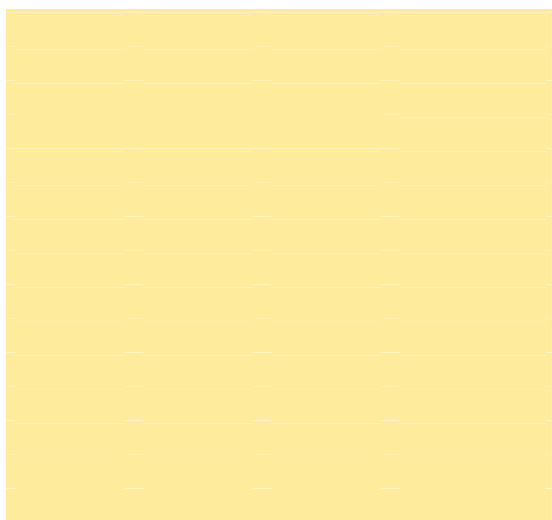


Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
**Secretaria de Relacions
amb l'Administració de Justícia**

Subdirecció General de Suport Judicial
i Coordinació Tècnica



**ACTIVITAT DE LES
OFICINES D'ATENCIÓ
AL CIUTADÀ DE
L'ADMINISTRACIÓ DE
JUSTÍCIA**



L'activitat de les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia l'any 2015

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.

Aquestes oficines, que reben i acullen la ciutadania que es dirigeix a les seus judicials, faciliten l'orientació i l'ajuda necessàries, tant si ho fan a instància d'un òrgan o un servei judicial com si és per iniciativa pròpia.

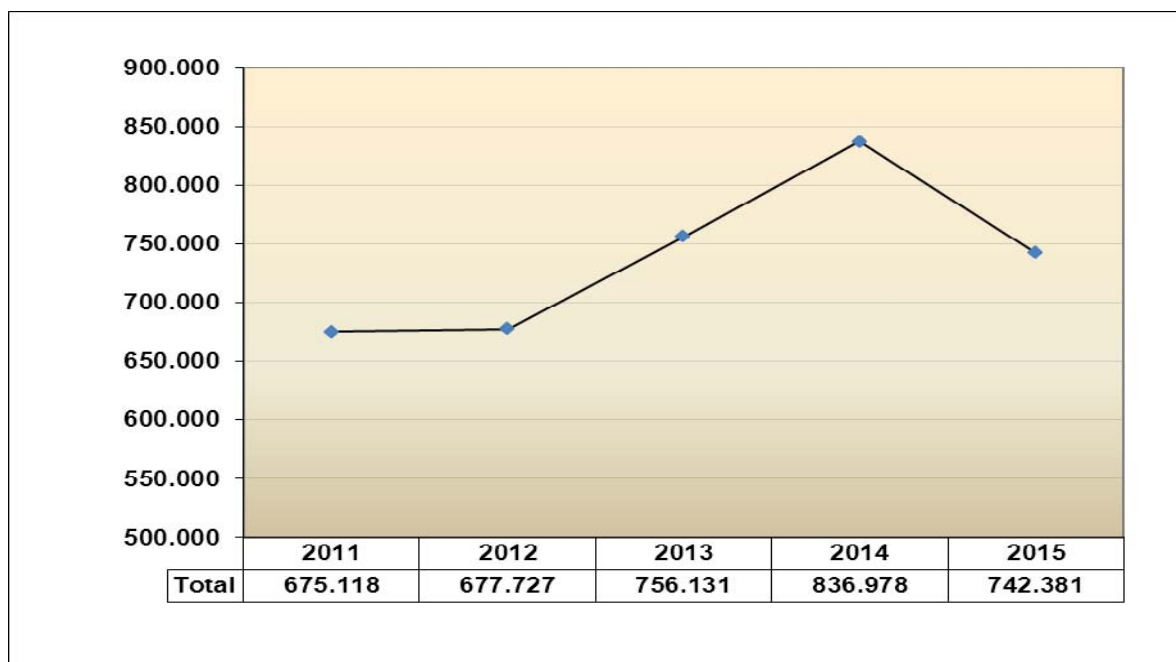
L'any 2015, 25 oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia van prestar aquest servei als partits judicials següents:

Partits judicials	/ Gerències - Serveis Territorials/ Unitat
- Barcelona (Ciutat de la Justícia)	/GT Barcelona Ciutat i de l'Hospitalet de Llobregat/Deganat
- Cerdanyola del Vallès	/GT Barcelona Comarques/ SCPG
- Cornellà de Llobregat	/GT Barcelona Comarques/ SCPG
- El Prat de Llobregat	/GT Barcelona Comarques/ SCPG
- El Vendrell	/SSTT de Tarragona/ SCPG
- Figueres	/SSTT de Girona/ Deganat
- Gavà	/GT Barcelona Comarques/ Deganat
- Girona	/SSTT de Girona/ SCPG
- Granollers	/GT Barcelona Comarques/ Deganat
- Igualada	/Gerència Territorial de Barcelona Comarques/ SCPG
- La Bisbal d'Empordà	/SSTT de Girona/ Deganat
- La Seu d'Urgell	/SSTT de Lleida/ SCPG
- L'Hospitalet de Llobregat	/GT Barcelona Ciutat i de l'Hospitalet de Llobregat/ SCPG
- Lleida	/SSTT de Lleida/ Deganat
- Manresa	GT Barcelona Comarques/ Deganat
- Mataró	GT Barcelona Comarques/ Deganat
- Olot	/SSTT de Girona/ SCPG
- Sabadell	/GT Barcelona Comarques/ Deganat
- Sant Boi de Llobregat	/GT Barcelona Comarques/ SCPG
- Santa Coloma de Gramenet	/GT Barcelona Comarques/ SCPG
- Tarragona	/SSTT de Tarragona/Deganat
- Terrassa	/GT Barcelona Comarques/ Deganat
- TSJC	/GT Barcelona Ciutat i de l'Hospitalet de Llobregat /Secretaria de Govern TSJC
- Vilafranca del Penedès	/GT Barcelona Comarques/ SCPG
- Vilanova i la Geltrú	/GT Barcelona Comarques/ SCPG

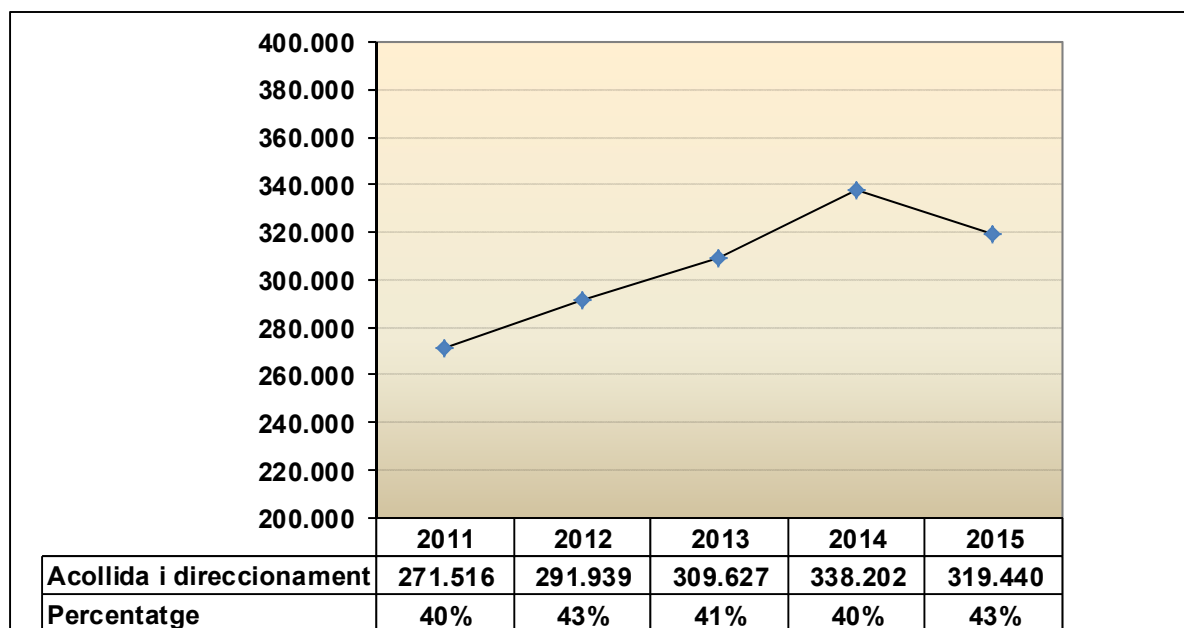
Nota: GT: Gerència Territorial ; SSTT: Serveis Territorials; SCPG: Servei Comú Processal General

Amb la implantació de l'oficina judicial fins l'any 2015 en sis partits judicials (Girona, Olot, la Seu d'Urgell, Cornellà de Llobregat, el Vendrell i el Prat de Llobregat) ja s'ha fet el desplegament i l'assumpció d'aquestes tasques d'atenció i suport que corresponen al Servei Comú Processal General d'acord amb el Decret 169/2010, de 16 de novembre, sobre estructura i organització de l'oficina judicial a Catalunya (DOGC núm. 5764 de 26.11.2010).

Evolució dels darrers anys (2011-2015): nombre consultes



Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, quasi la meitat del volum correspon a l'acollida i direccionament i a l'orientació de la ciutadania dins del mateix edifici judicial.

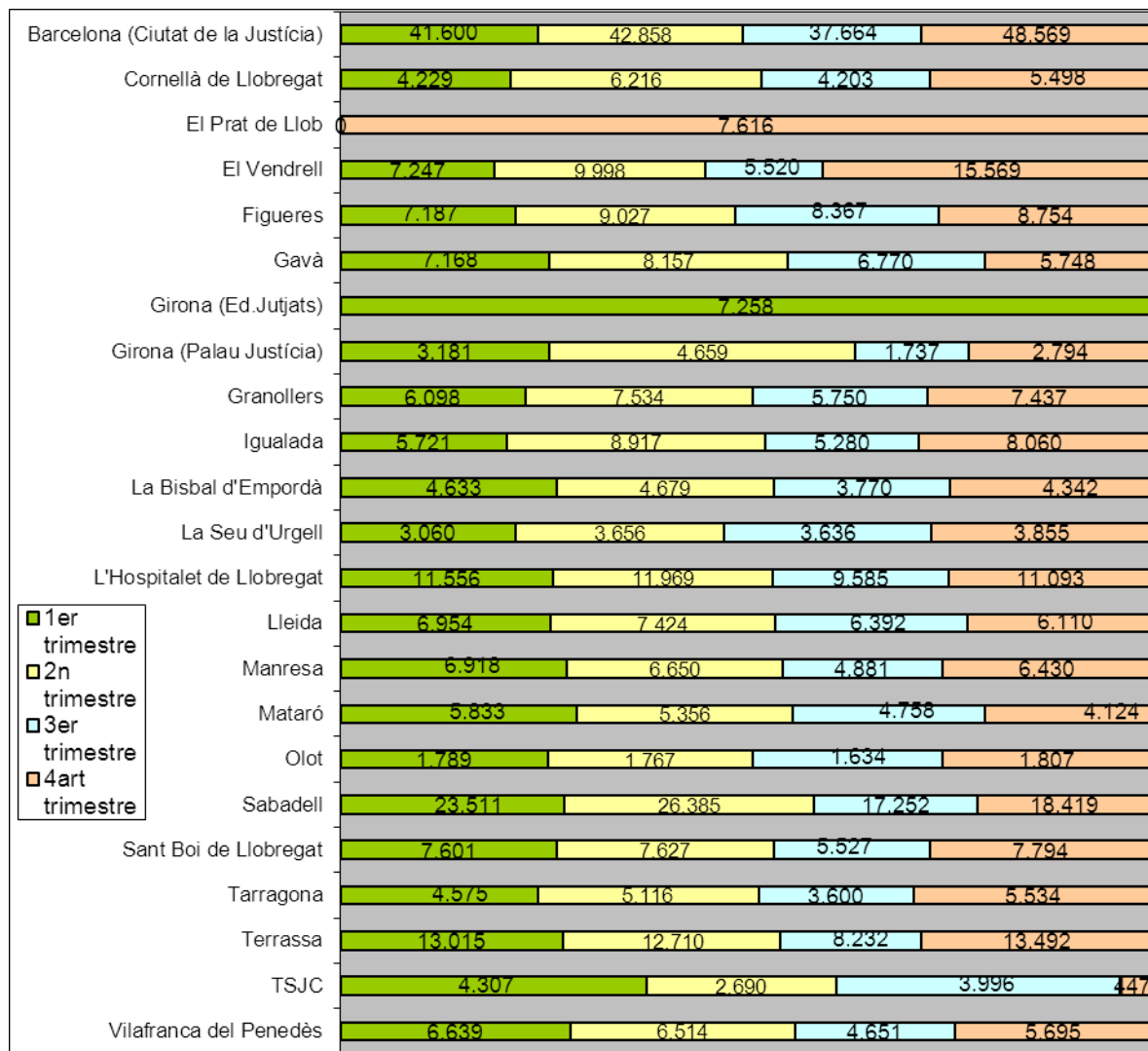


Consultes ateses durant l'any 2015

De les dades recopilades, les OAC a Catalunya han atès un total de 742.381 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre, un total de 190.080; el segon trimestre, 199.909; el tercer, 153.205, mentre que el quart un total de 199.187.

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

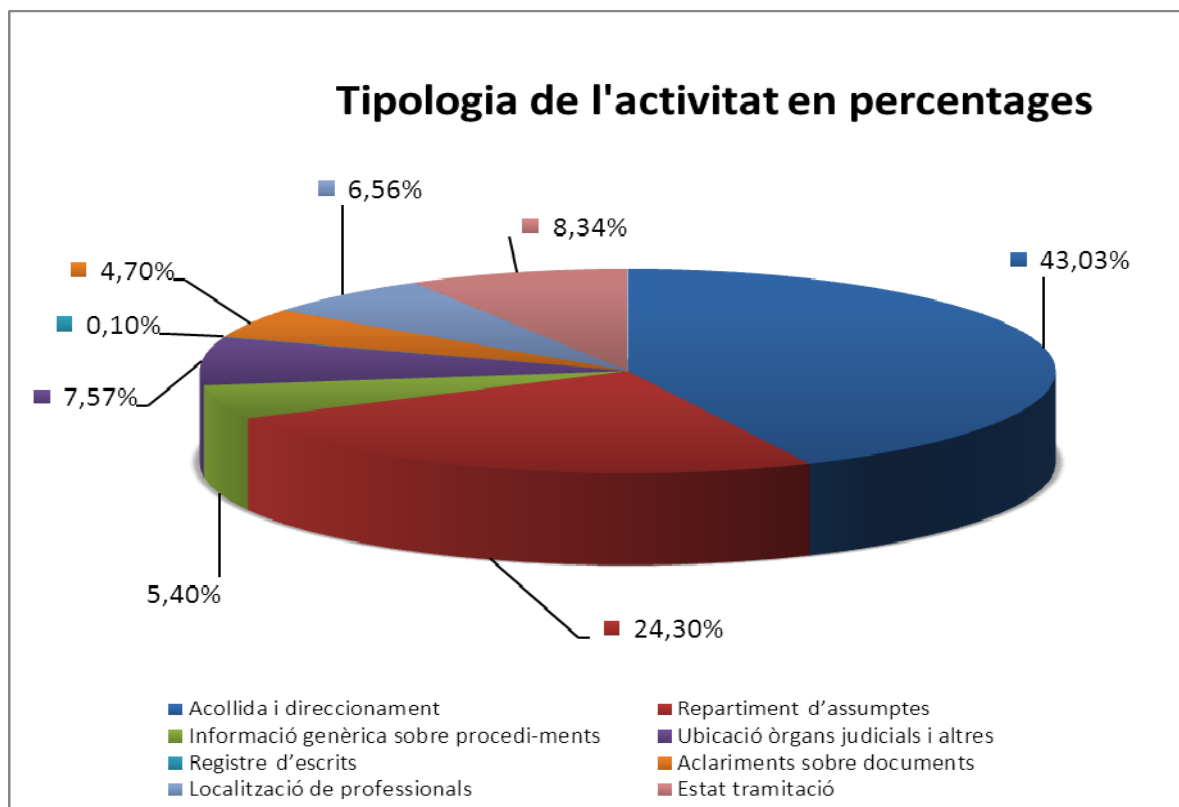


No es disposen de dades de l'OAC dels jutjats de Santa Coloma de Gramenet ni de l'OAC dels jutjats de Cerdanyola del Vallès ni dels jutjats de Vilanova i la Geltrú.

Tot seguit es desglossen les dades d'acord el tipus, modalitat i distribució territorial de les consultes.

1. Tipologia de l'activitat

	Acollida i direccionalment	Repartiment d'assumptes	Informació genèrica sobre procediments	Ubicació òrgans judicials i altres	Registre d'escrits	Aclariments sobre documents	Localització de professionals	Estat tramitació	Total
Barcelona (Ciutat de la Justícia)	64.537	89.355	225	3.320	87	125	6.202	6.840	170.691
Cornellà de Llobregat	14.915	1.996	1.325	114	0	75	23	1.698	20.146
El Prat del Llobregat	2.075	494	1.480	1.133	0	344	640	1.450	7.616
El Vendrell	21.742	6.840	0	4.085	2	0	5.665	0	38.334
Figueres	15.610	1.622	3.627	2.165	31	4.764	2.065	3.451	33.335
Gavà	9.992	10.298	2.540	3.546	17	545	604	301	27.843
Girona (Ed. Jutjats)	1.371	1.011	1.008	870	0	995	162	1.841	7.258
Girona (Palau de Justícia)	5.320	1.202	968	1.076	32	879	807	2.087	12.371
Granollers	14.818	5.907	201	1	51	995	2.134	2.712	26.819
Igualada	20.255	2	2.750	1.836	0	18	1.340	1.777	27.978
La Bisbal d'Empordà	8.754	1.037	650	1.665	14	3.201	719	1.384	17.424
La Seu d'Urgell	1.616	705	1.696	1.263	2	2.252	2.742	3.931	14.207
L'Hospitalet de Llobregat	9.408	5.668	6.605	12.166	152	5.428	2.451	2.325	44.203
Lleida	5.509	11.755	1.193	6.335	11	555	985	537	26.880
Manresa	12.057	9.445	1.566	411	19	512	470	399	24.879
Mataró	7.304	8.330	204	316	7	143	3.678	89	20.071
Olot	3.394	417	338	668	8	574	242	1.356	6.997
Sabadell	58.041	4.271	792	5.622	5	5.654	4.561	6.621	85.567
Sant Boi de Llobregat	11.642	2.276	157	398	29	311	3.576	10.160	28.549
Tarragona	1.022	9.667	911	1.603	24	1.431	1.544	2.623	18.825
Terrassa	9.571	6.046	5.528	3.875	68	5.802	6.233	10.326	47.449
TSJ	3.613	0	3.940	3.534	201	144	0	8	11.440
Vilafranca del Penedès	16.874	2.049	2.376	200	1	146	1.845	8	23.499
TOTAL	319.440	180.393	40.080	56.202	761	34.893	48.688	61.924	742.381



El percentatge més gran d'aquestes consultes (43,03%) 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 (acollida i direccionament)

El 24,30% de les consultes fa referència al repartiment d'assumptes, és a dir, ciutadans que volen saber a quina oficina judicial ha correspost la seva demanda segons l'ordre de repartiment.

El 8,34% han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i en relació amb assenyalaments i citacions.

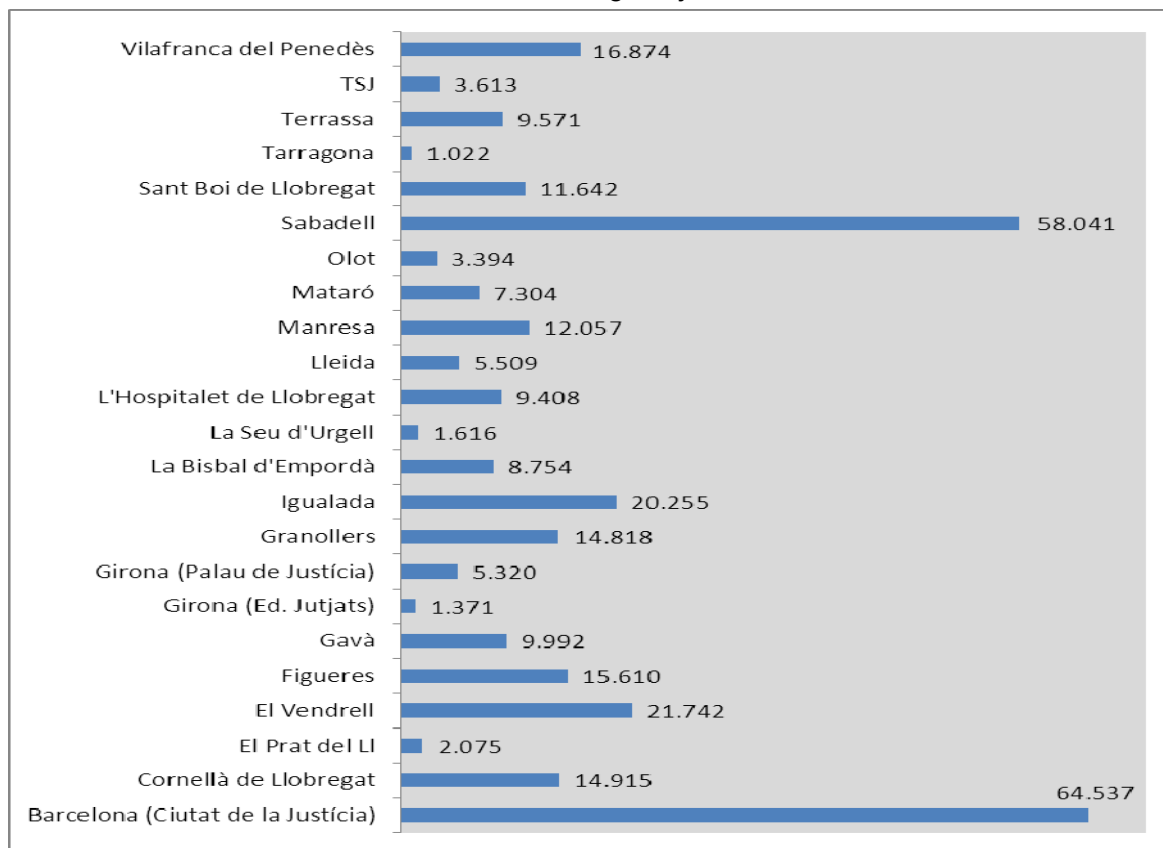
El 7,57% han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes.

El 5,40% del total ha consistit en la sol·licitud d'informació sobre les característiques generals dels procediments.

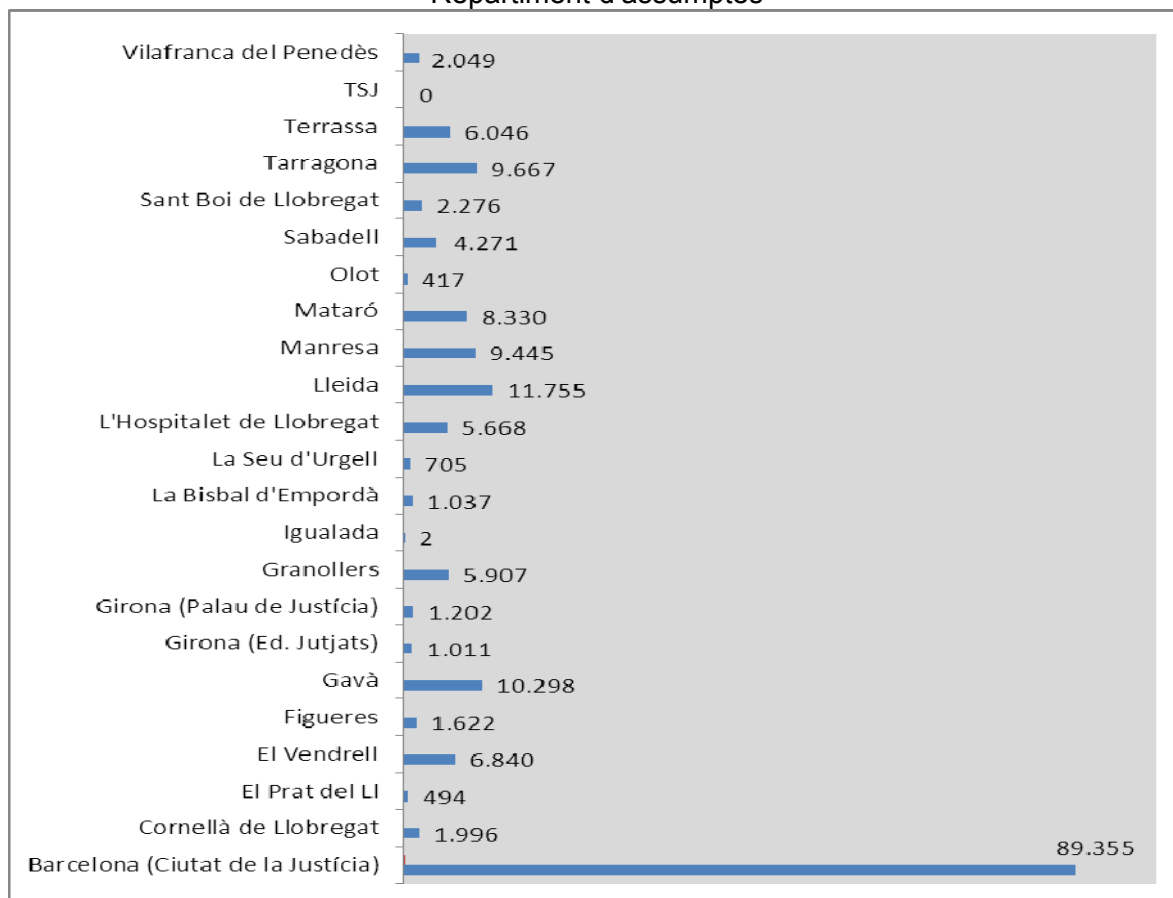
Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 6,56% del total.

Finalment, el 4,70% han estat consultes per aclarir documents i el 0,10%, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades.

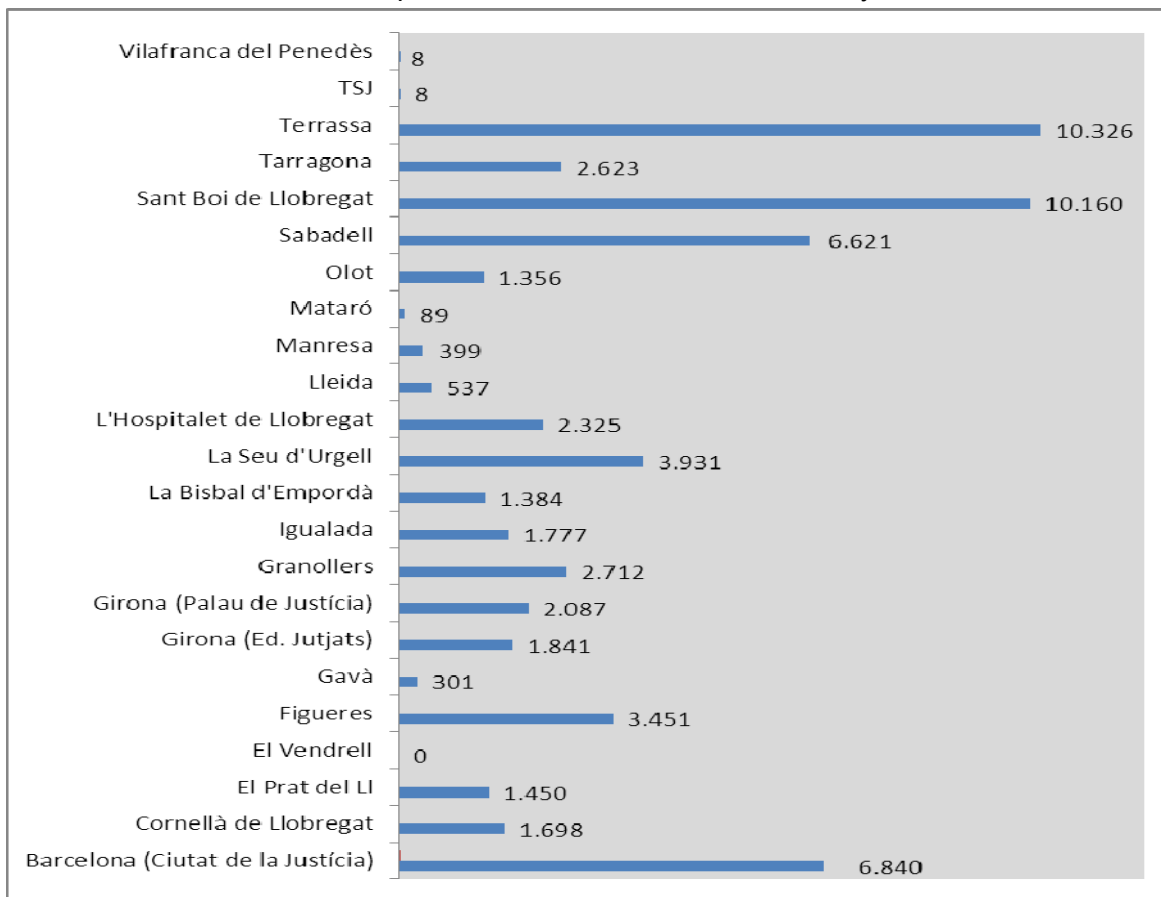
Ubicació dels òrgans judicials



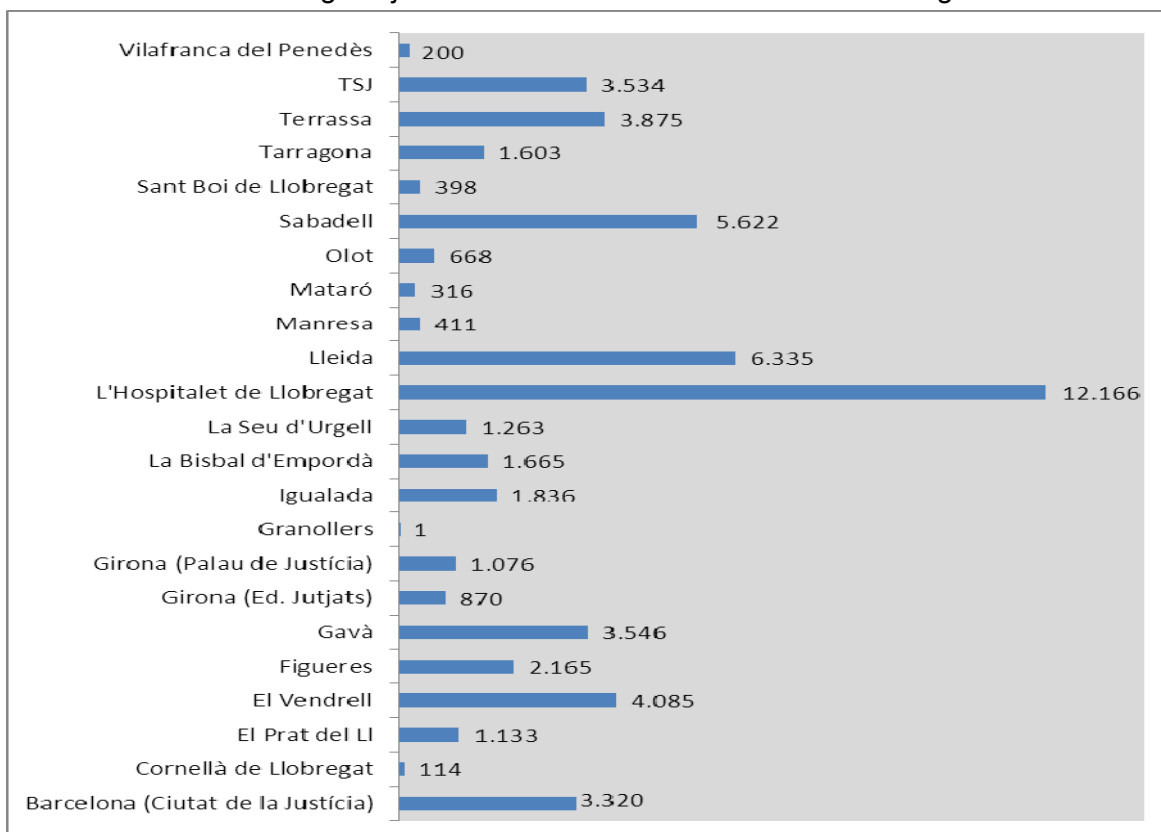
Repartiment d'assumpes



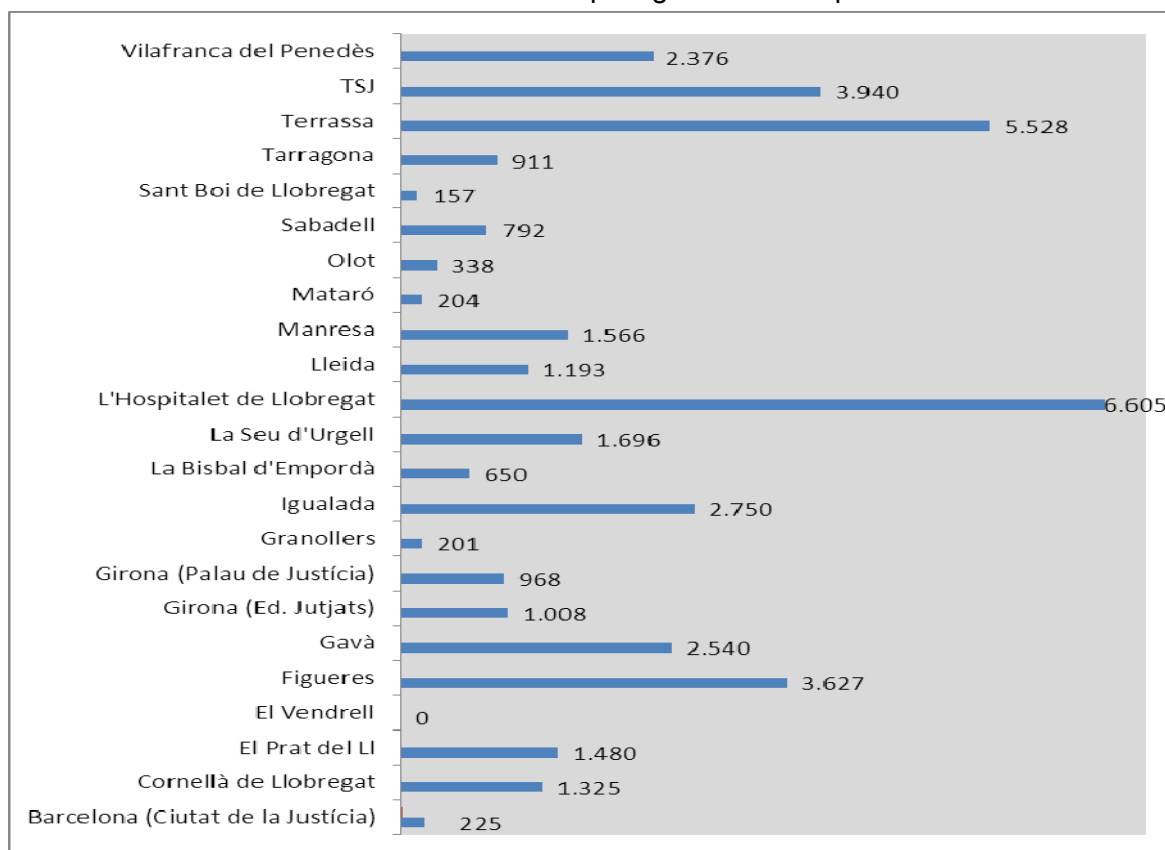
Estat de tramitació d'un procediment i en relació amb assenyalaments i citacions.



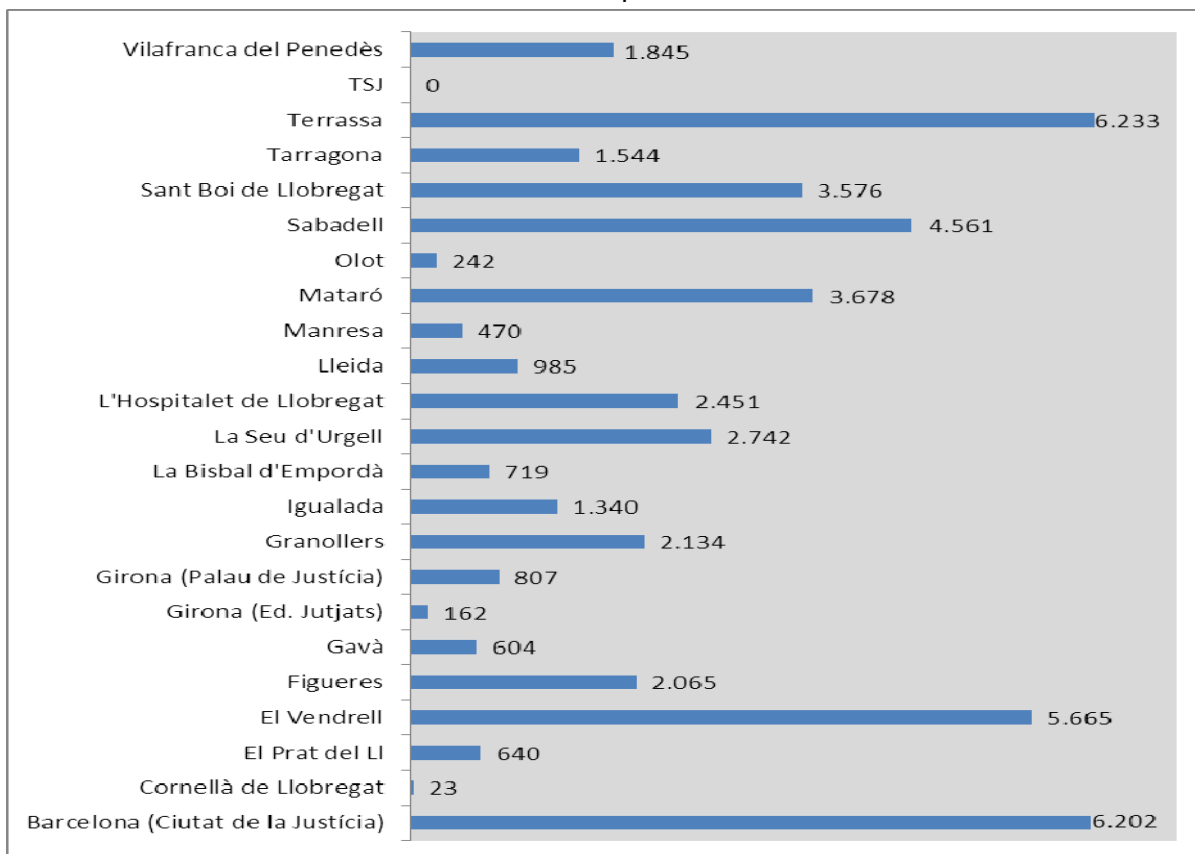
Ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes.



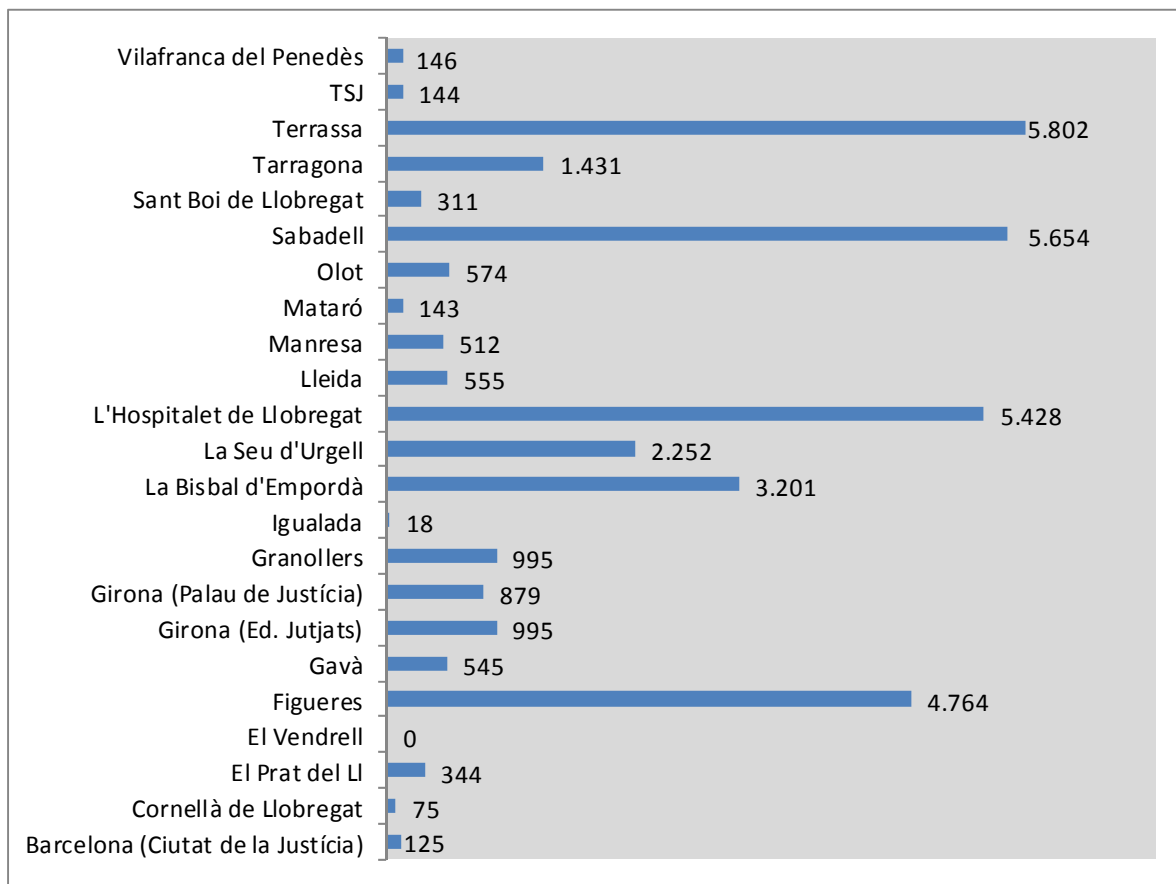
Informació sobre les característiques generals dels procediments.



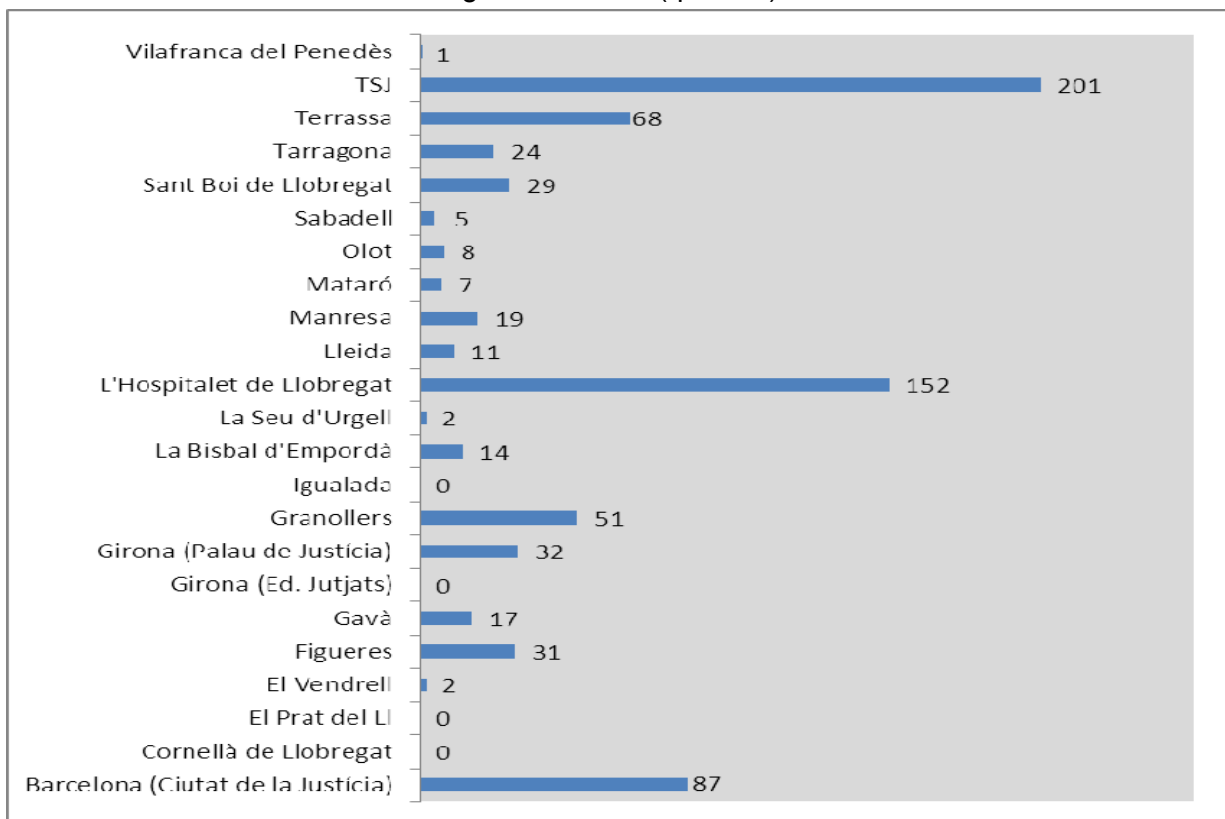
Localització dels diferents professionals relacionats



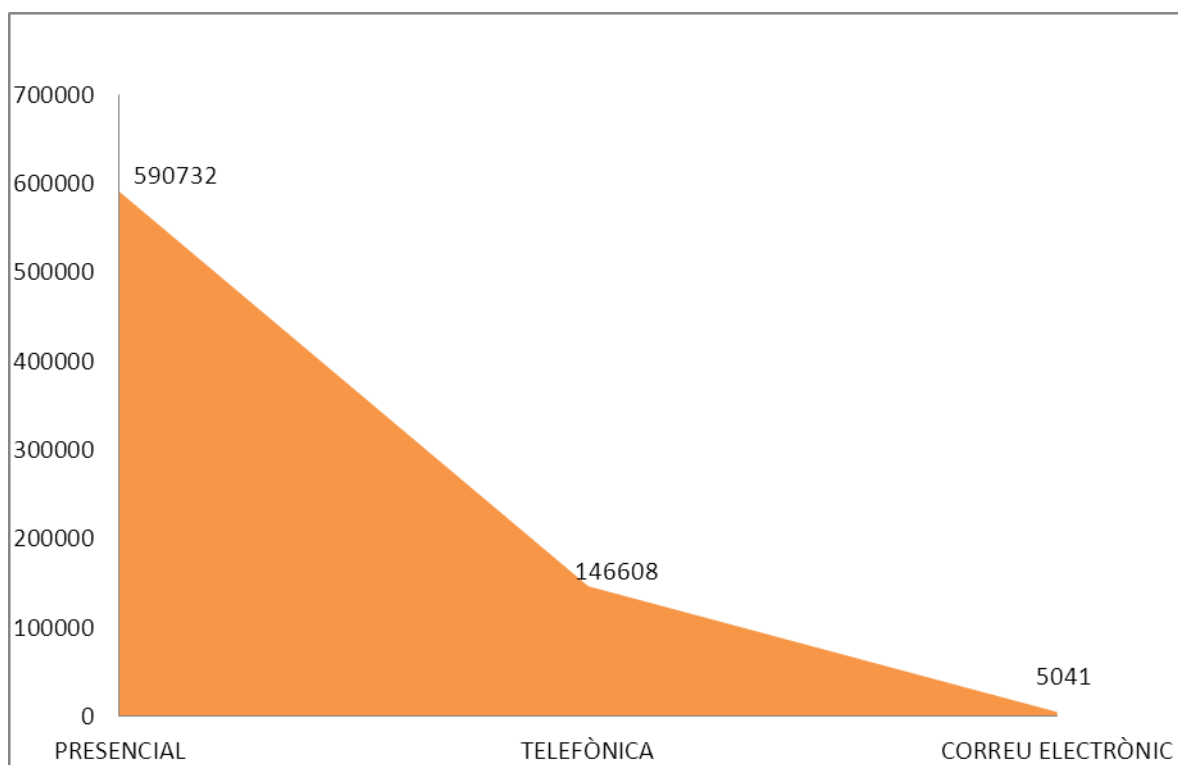
Aclariment de documents



Registre d'escrits (queixes)

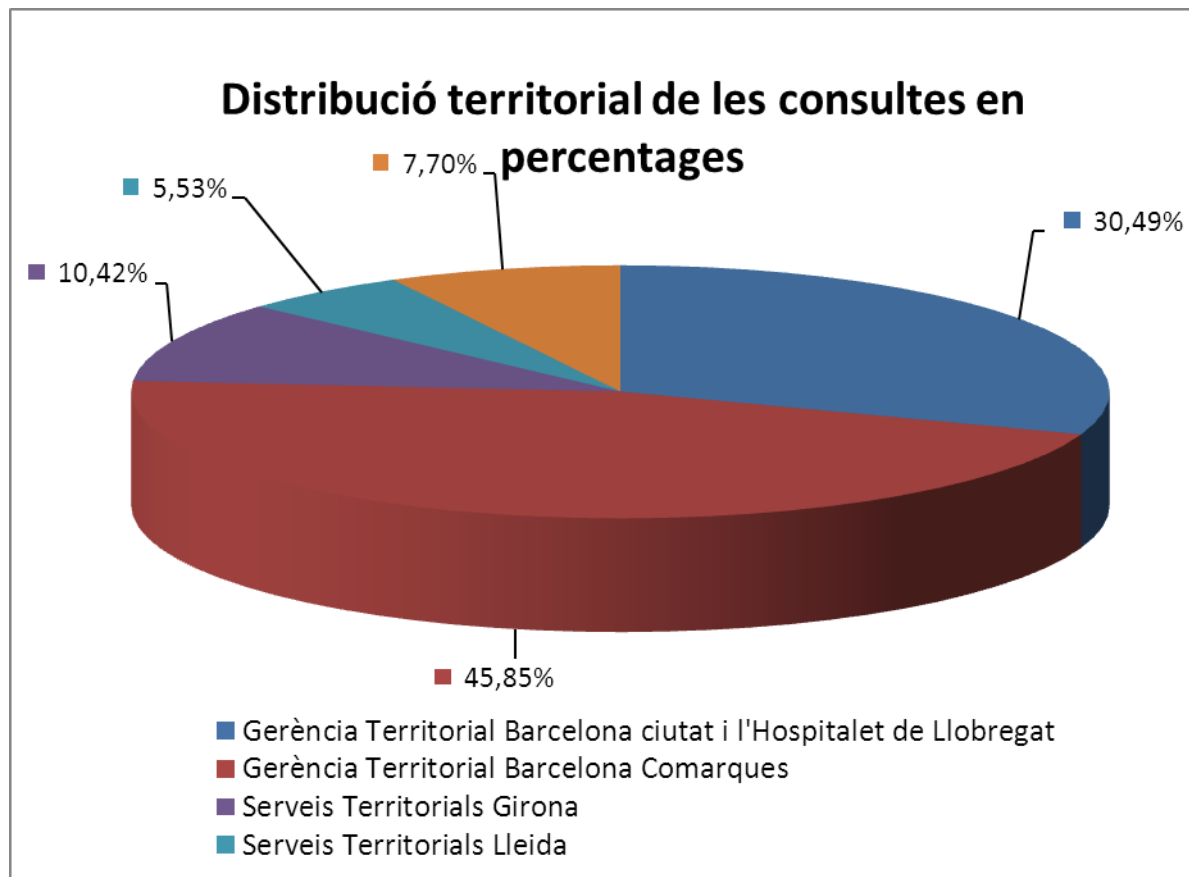


2. Pel que fa a la **modalitat de la consulta**, quasi el 80% del total de les consultes han estat presencials, al voltant del 20% telefòniques i la resta mitjançant per correu electrònic.



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

Gerències/Serveis Territorials	OAC	Total consultes
Gerència Territorial Barcelona ciutat i l'Hospitalet de Llobregat	Barcelona CJ/ l'Hospitalet Llobregat/TSJC	226.334
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	340.416
Serveis Territorials Girona	La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot	77.385
Serveis Territorials Lleida	Lleida/La Seu d'Urgell	41.087
Serveis Territorials Tarragona	Tarragona/ el Vendrell	57.159
TOTAL		742.381



Barcelona, 16 de març de 2016