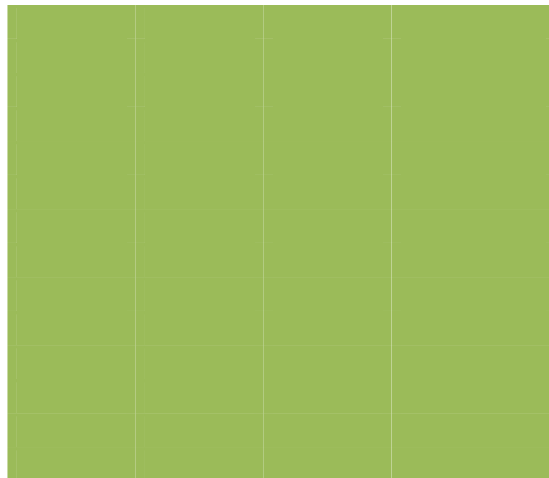


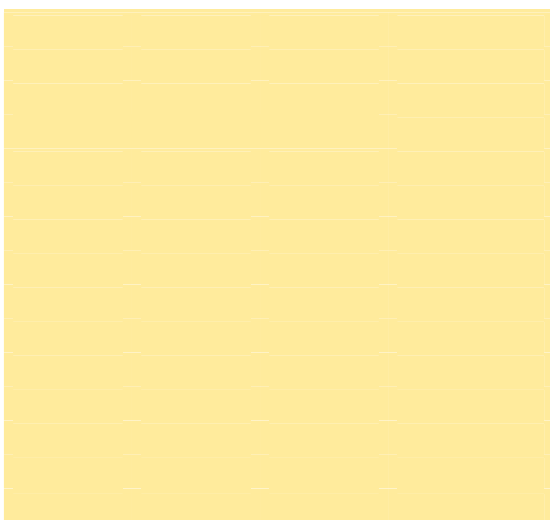


Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia  
**Secretaria de Relacions  
amb l'Administració de Justícia**

Subdirecció General de Suport Judicial  
i Coordinació Tècnica



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

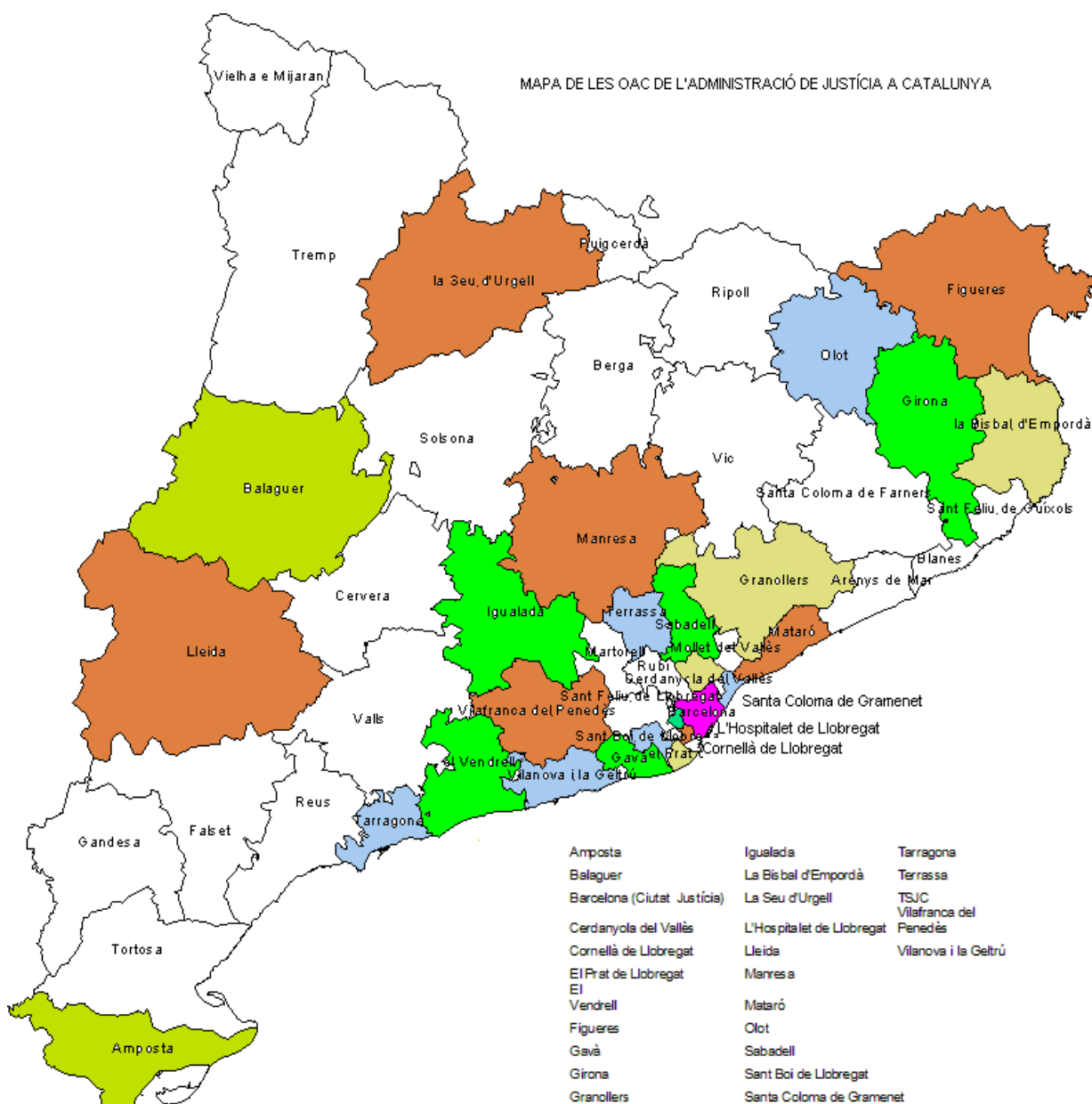


## L'activitat de les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia l'any 2016

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.

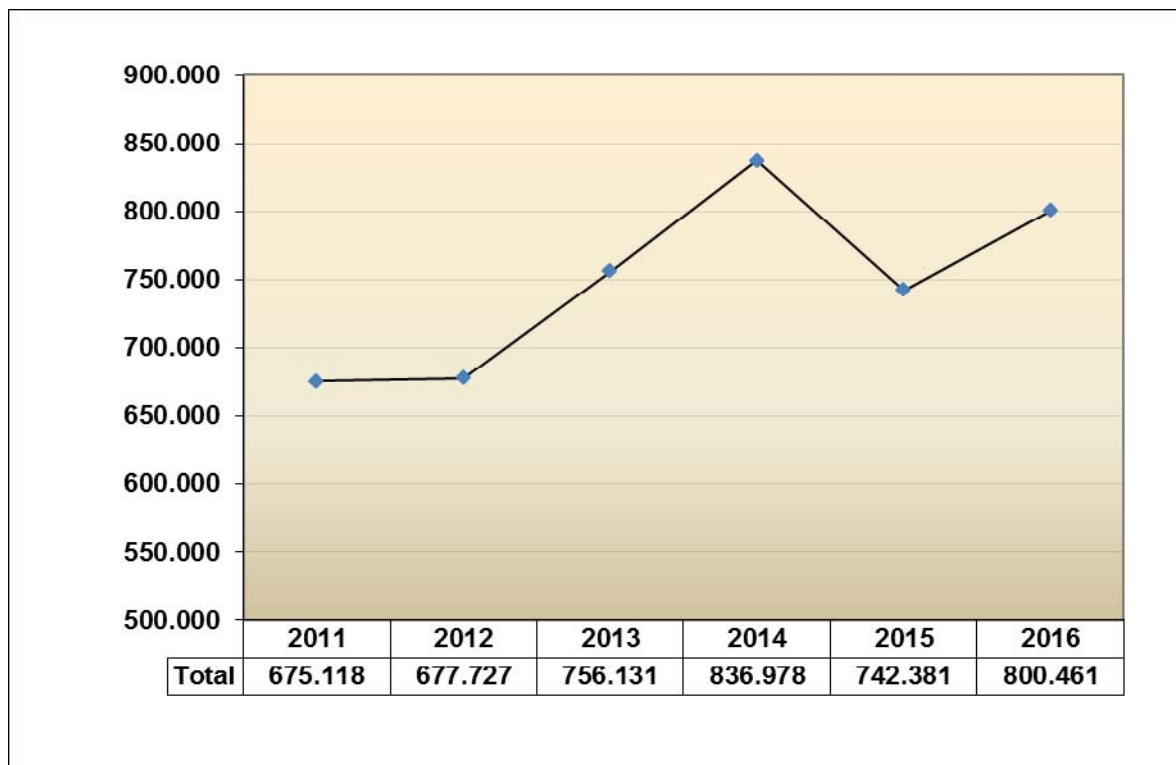
Aquestes oficines, que reben i acullen la ciutadania que es dirigeix a les seus judicials, faciliten l'orientació i l'ajuda necessàries, tant si ho fan a instància d'un òrgan o un servei judicial com si és per iniciativa pròpia.

Amb la nova creació de l'OAC dels partits judicials d'Amposta i Balaguer, l'any 2016, 27 oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia van prestar aquest servei als partits judicials següents:



Amb la implantació de l'oficina judicial, fins l'any 2016 en nou partits judicials (Girona, Olot, la Seu d'Urgell, Cornellà de Llobregat, el Vendrell, el Prat de Llobregat, Amposta, Balaguer i Santa Coloma de Gramenet) el 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), assumeix aquestes tasques d'atenció i suport al públic.

### Evolució dels darrers anys (2011-2016): nombre de consultes



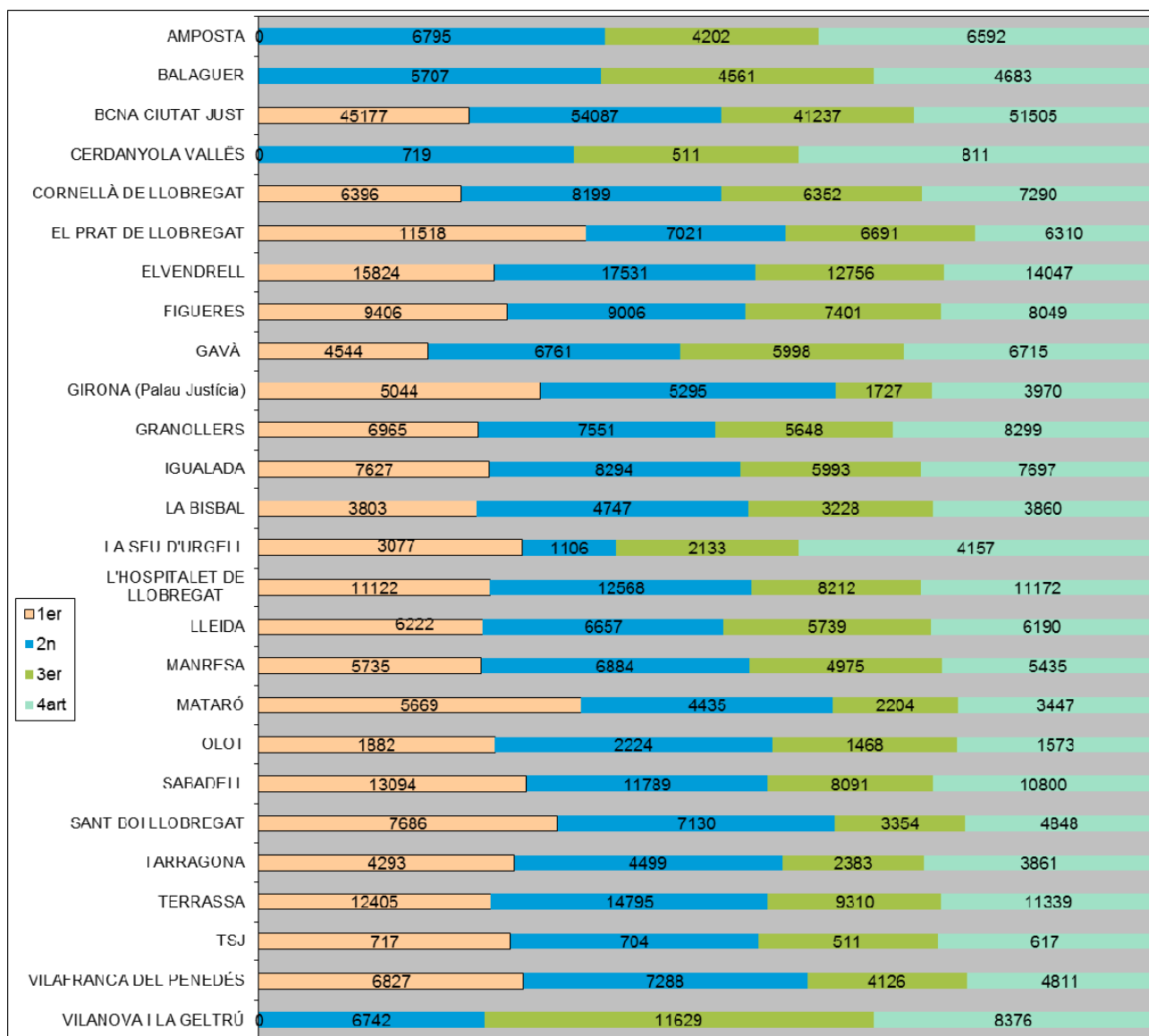
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, quasi la meitat del volum correspon a l'acollida i direccionament i a l'orientació de la ciutadania dins del mateix edifici judicial.

## Consultes ateses durant l'any 2016

De les dades recopilades, les OAC a Catalunya han atès un total de 800.461 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre se'n van atendre un total de 195.033; el segon, 228.534; el tercer, 170.440, i el quart, 206.454.

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



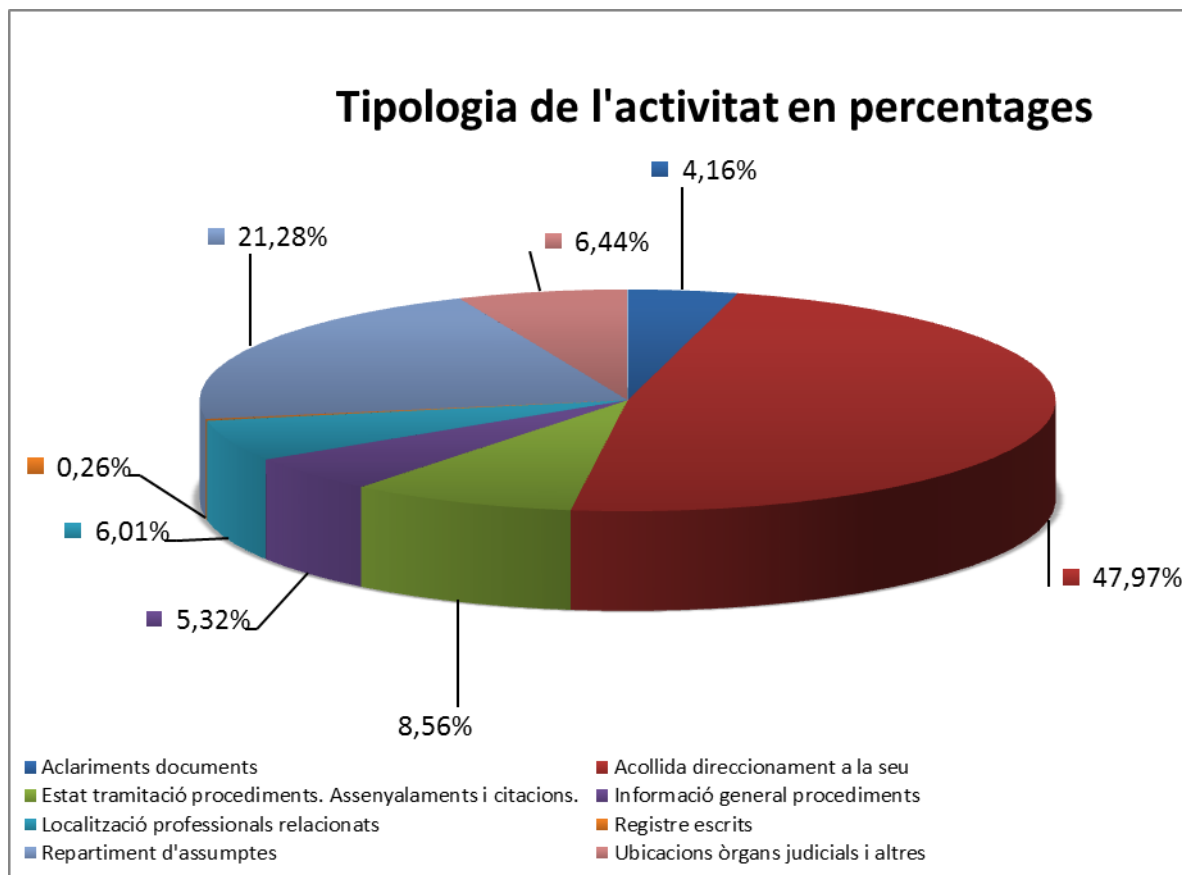
No es disposen de dades de l'OAC dels jutjats de Santa Coloma de Gramenet.

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

### 1. Tipologia de l'activitat

| OAC                       | Aclariments documents | Acollida direccionament a la seu | Estat tramitació procediments. Assenyalaments i citacions. | Informació general procediments | Localització professionals relacionats | Registre escrits (queixes) | Repartiment d'assumptes | Ubicacions òrgans judicials i altres | Total          |
|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|----------------|
| AMPOSTA                   | 330                   | 9998                             | 4665                                                       | 1666                            | 66                                     | 270                        | 374                     | 220                                  | 17589          |
| BALAGUER                  | 11                    | 13943                            | 111                                                        | 139                             | 3                                      | 190                        | 5                       | 549                                  | 14951          |
| BCNA CIUTAT JUST          | 69                    | 78765                            | 5801                                                       | 106                             | 5617                                   | 79                         | 98969                   | 2600                                 | 192006         |
| CERDANYOLA V              | 116                   | 964                              | 212                                                        | 223                             | 89                                     | 0                          | 191                     | 246                                  | 2041           |
| CORNELLÀ DE LLOBREGAT     | 387                   | 20960                            | 1248                                                       | 3212                            | 37                                     | 0                          | 1608                    | 785                                  | 28237          |
| EL PRAT DE LLOBREGAT      | 2068                  | 12548                            | 6005                                                       | 3557                            | 2884                                   | 0                          | 1289                    | 3189                                 | 31540          |
| EL VENDRELL               | 0                     | 52043                            | 0                                                          | 0                               | 8110                                   | 3                          | 2                       | 0                                    | 60158          |
| FIGUERES                  | 3684                  | 17406                            | 3373                                                       | 3883                            | 1734                                   | 20                         | 1587                    | 2175                                 | 33862          |
| GAVÀ                      | 984                   | 7985                             | 728                                                        | 2810                            | 616                                    | 11                         | 6534                    | 4350                                 | 24018          |
| GIRONA (Palau Just)       | 1118                  | 6093                             | 1930                                                       | 1836                            | 1557                                   | 34                         | 1755                    | 1713                                 | 16036          |
| GIRONA Ramón Folch        | 0                     | 0                                | 0                                                          | 0                               | 0                                      | 0                          | 0                       | 0                                    | 0              |
| GRANOLLERS                | 1125                  | 15254                            | 3361                                                       | 249                             | 2181                                   | 39                         | 6254                    | 0                                    | 28463          |
| IGUALADA                  | 25                    | 22717                            | 1601                                                       | 2581                            | 1097                                   | 13                         | 0                       | 1577                                 | 29611          |
| LA BISBAL                 | 2520                  | 7865                             | 1692                                                       | 608                             | 706                                    | 45                         | 1084                    | 1118                                 | 15638          |
| LA SEU D'URGELL           | 1068                  | 2594                             | 1829                                                       | 862                             | 906                                    | 445                        | 2123                    | 646                                  | 10473          |
| L'HOSPITALET DE LLOBREGAT | 5392                  | 9703                             | 3443                                                       | 6769                            | 2753                                   | 153                        | 4590                    | 10271                                | 43074          |
| LLEIDA                    | 961                   | 5298                             | 674                                                        | 945                             | 1535                                   | 22                         | 8966                    | 6407                                 | 24808          |
| MANRESA                   | 513                   | 10722                            | 432                                                        | 2020                            | 333                                    | 27                         | 8600                    | 382                                  | 23029          |
| MATARÓ                    | 135                   | 5759                             | 68                                                         | 129                             | 3036                                   | 155                        | 6154                    | 319                                  | 15755          |
| OLOT                      | 532                   | 3223                             | 1514                                                       | 707                             | 218                                    | 4                          | 743                     | 206                                  | 7147           |
| SABADELL                  | 3665                  | 27264                            | 3755                                                       | 673                             | 2890                                   | 65                         | 2216                    | 3246                                 | 43774          |
| SANT BOI LLOBREGAT        | 304                   | 10809                            | 7135                                                       | 361                             | 2321                                   | 78                         | 1481                    | 529                                  | 23018          |
| TARRAGONA                 | 1610                  | 635                              | 2240                                                       | 842                             | 1291                                   | 10                         | 7067                    | 1341                                 | 15036          |
| TERRASSA                  | 6136                  | 9822                             | 9699                                                       | 5349                            | 6419                                   | 195                        | 6671                    | 3558                                 | 47849          |
| TSJ                       | 287                   | 1198                             | 0                                                          | 618                             | 0                                      | 194                        | 0                       | 252                                  | 2549           |
| VILAFRANCA DEL PENEDÈS    | 272                   | 16904                            | 4                                                          | 2161                            | 1737                                   | 0                          | 1757                    | 217                                  | 23052          |
| VILANOVA I LA GELTRÚ      | 0                     | 13472                            | 6966                                                       | 261                             | 0                                      | 22                         | 342                     | 5684                                 | 26747          |
| <b>Total 2016</b>         | <b>33.312</b>         | <b>383.944</b>                   | <b>68.486</b>                                              | <b>42.567</b>                   | <b>48.136</b>                          | <b>2.074</b>               | <b>170.362</b>          | <b>51.580</b>                        | <b>800.461</b> |
| Variació 2016-2015        | -5%                   | 20%                              | 11%                                                        | 6%                              | -1%                                    | 173%                       | -6%                     | -8%                                  | 8%             |

Nota: A Amposta, Balaguer i la Seu d'Urgell a la tipologia de registre d'escrits s'han computat altres escrits que no són queixes o reclamacions



El percentatge més gran d'aquestes consultes (47,97 %) 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 21,28 % 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 8,56 % han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions.

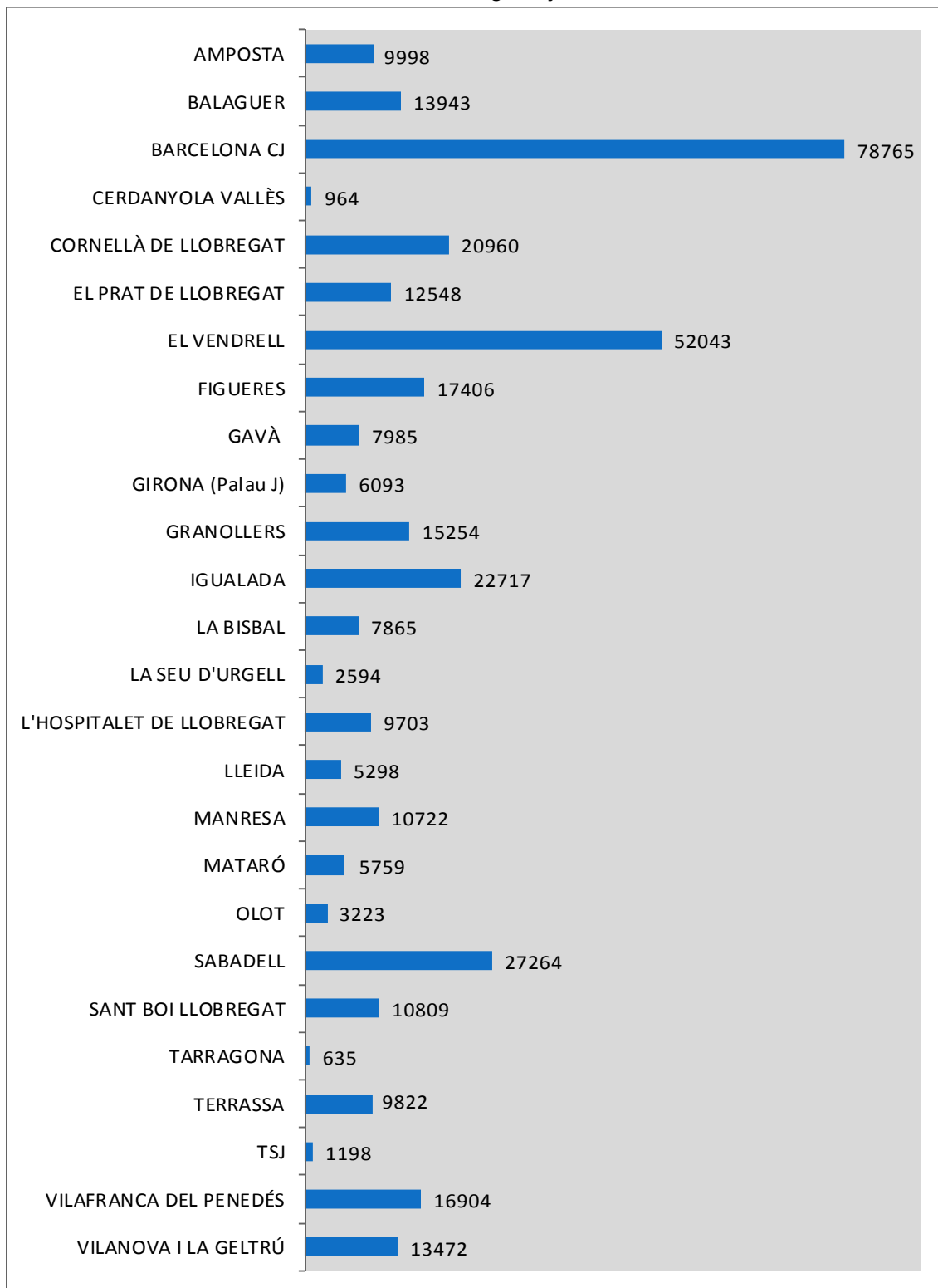
El 6,44 % han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes.

Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte a la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 6,01 % del total.

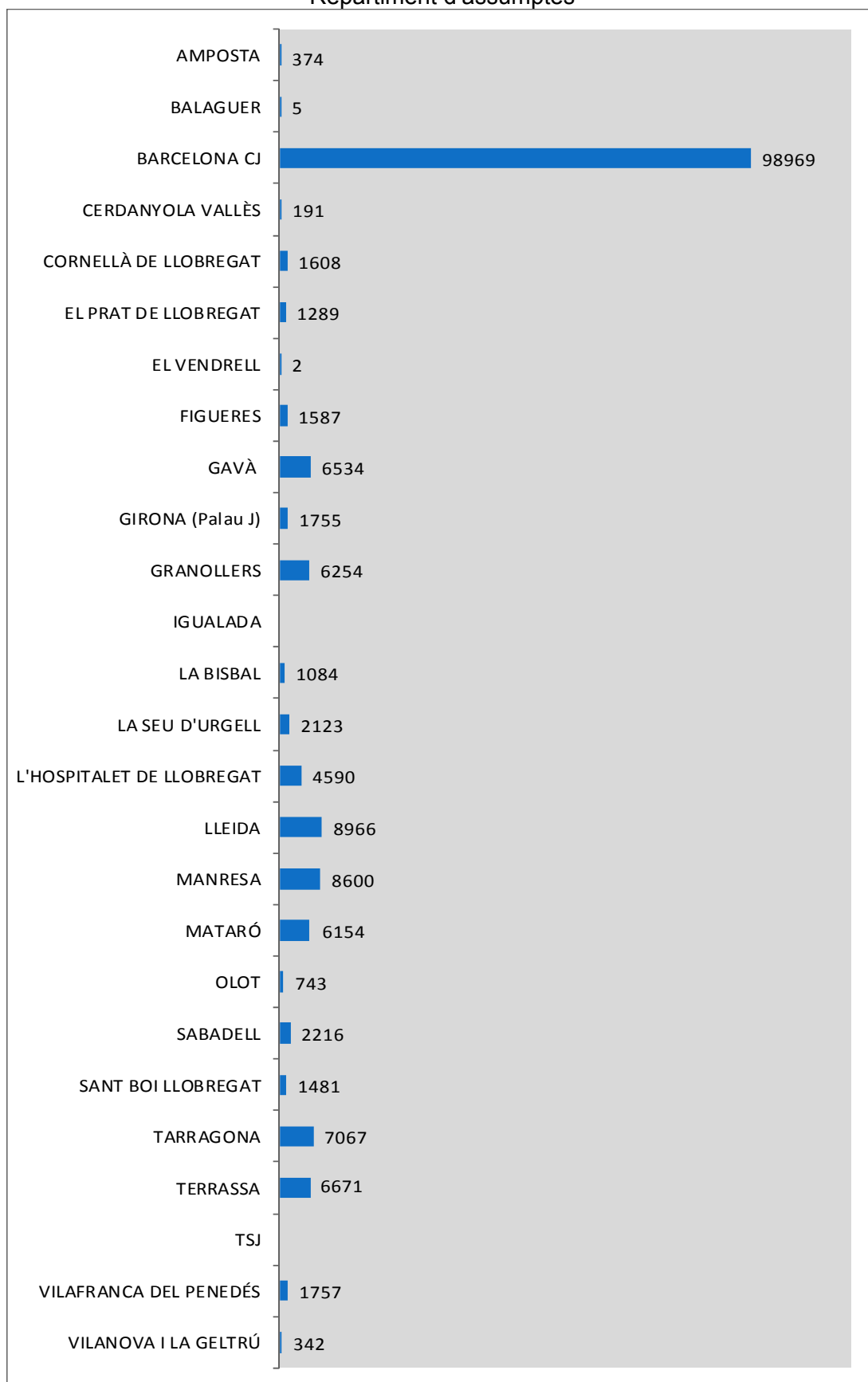
El 5,32 % són sol·licituds d'informació sobre les característiques generals dels procediments.

Finalment, el 4,16 % han estat consultes per aclarir documents i el 0,26 %, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades i altres.

### Ubicació dels òrgans judicials

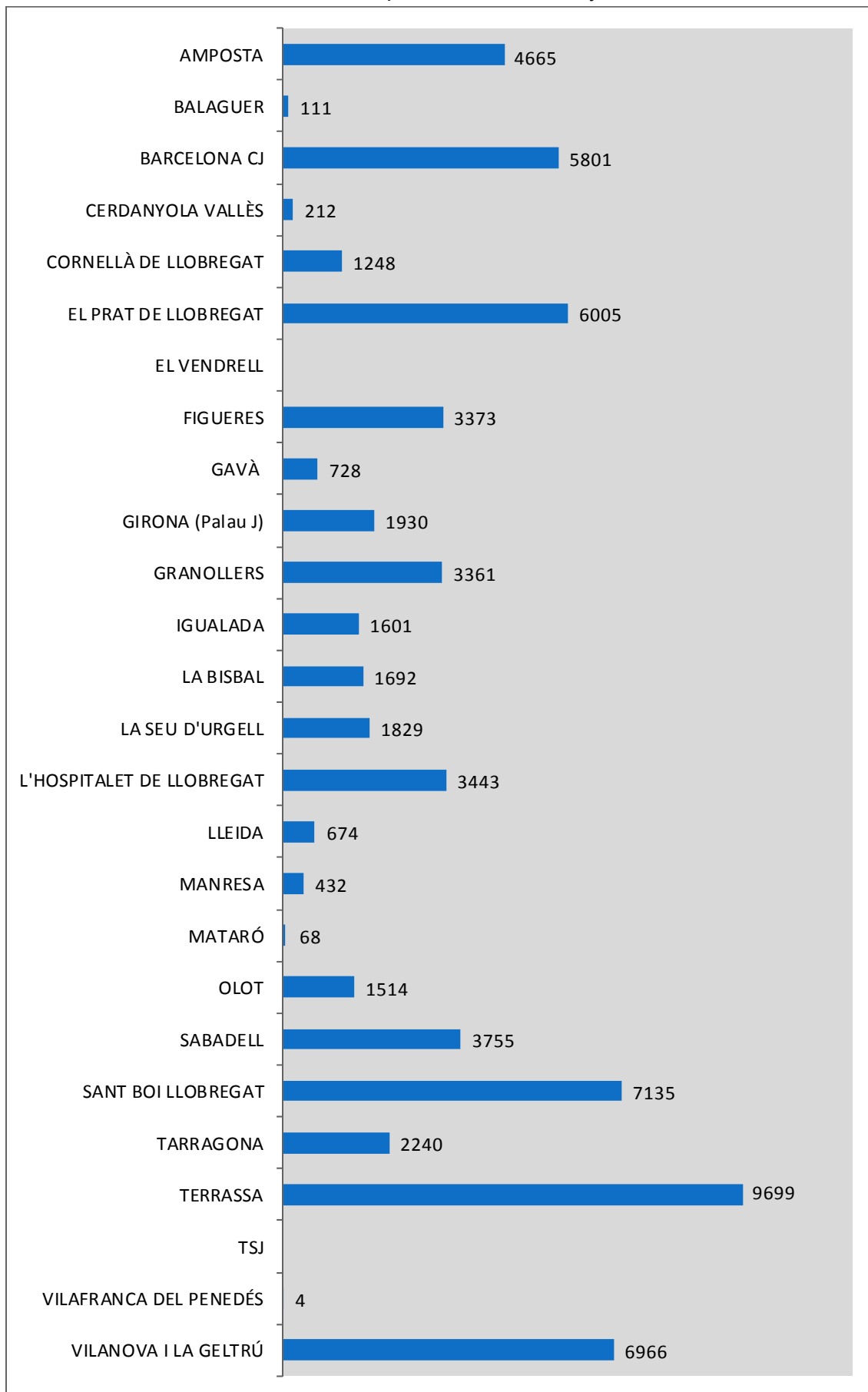


### Repartiment d'assumptes

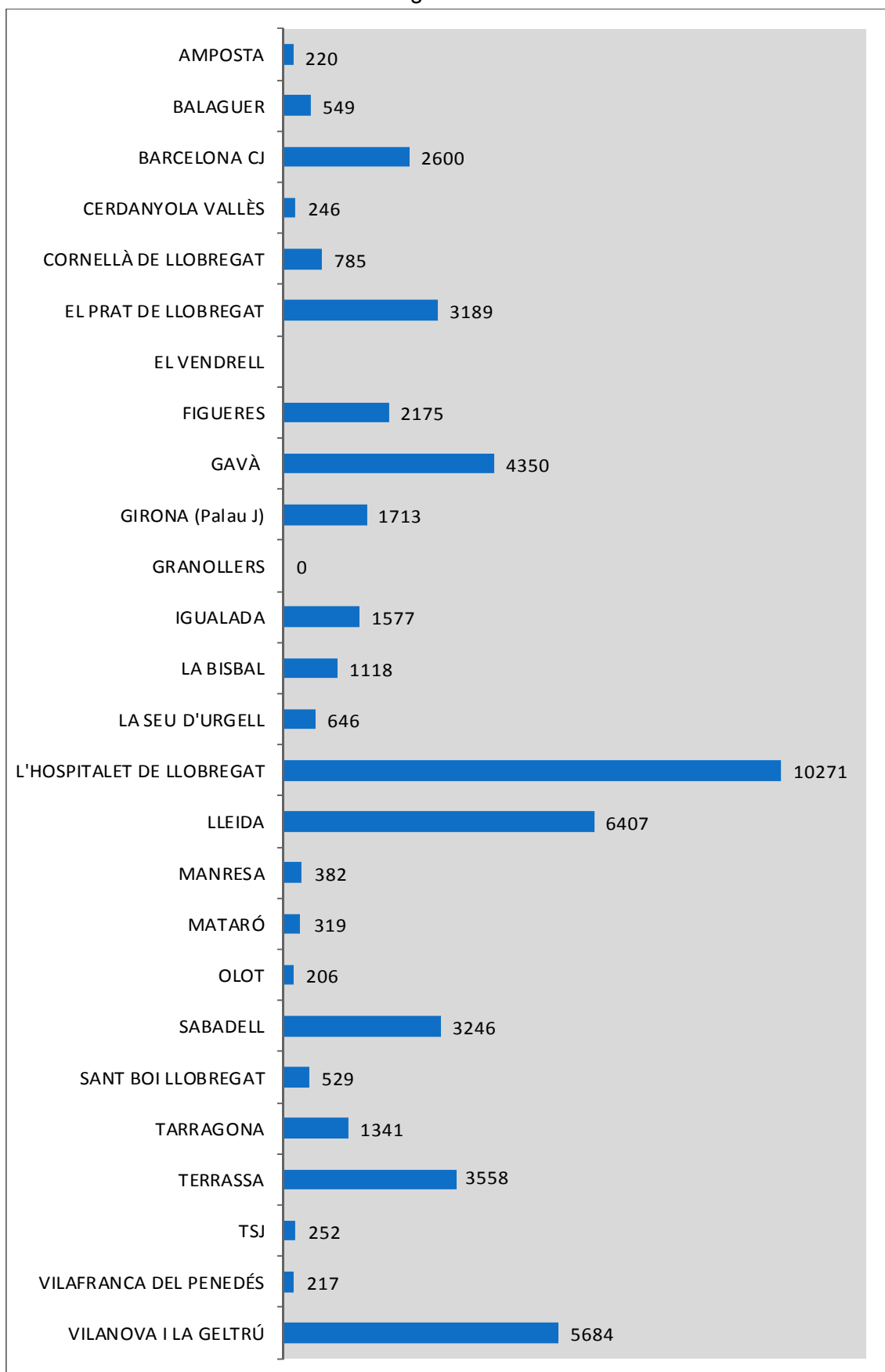




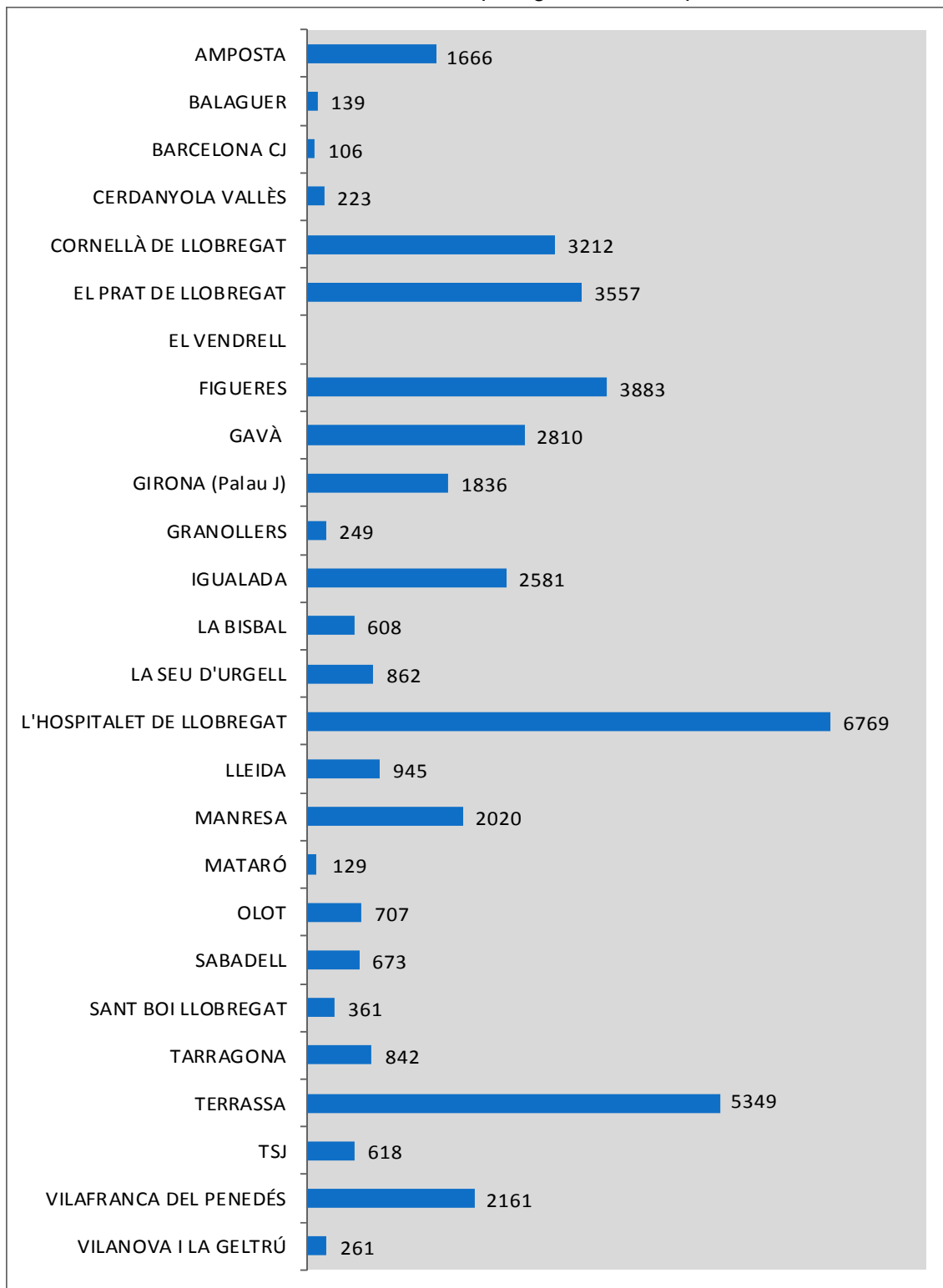
### Estat de tramitació d'un procediment i assenyalaments i citacions



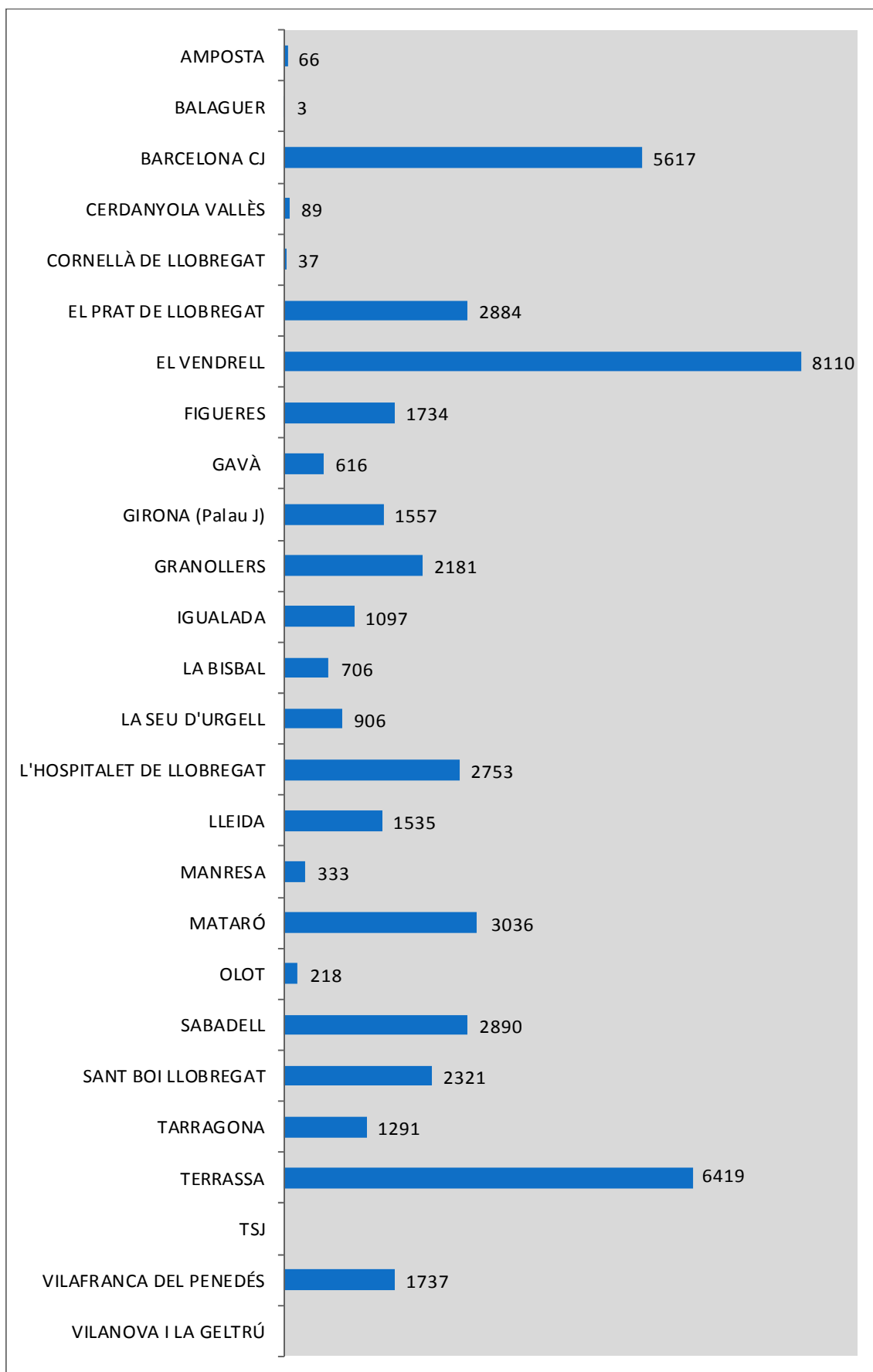
### Ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes



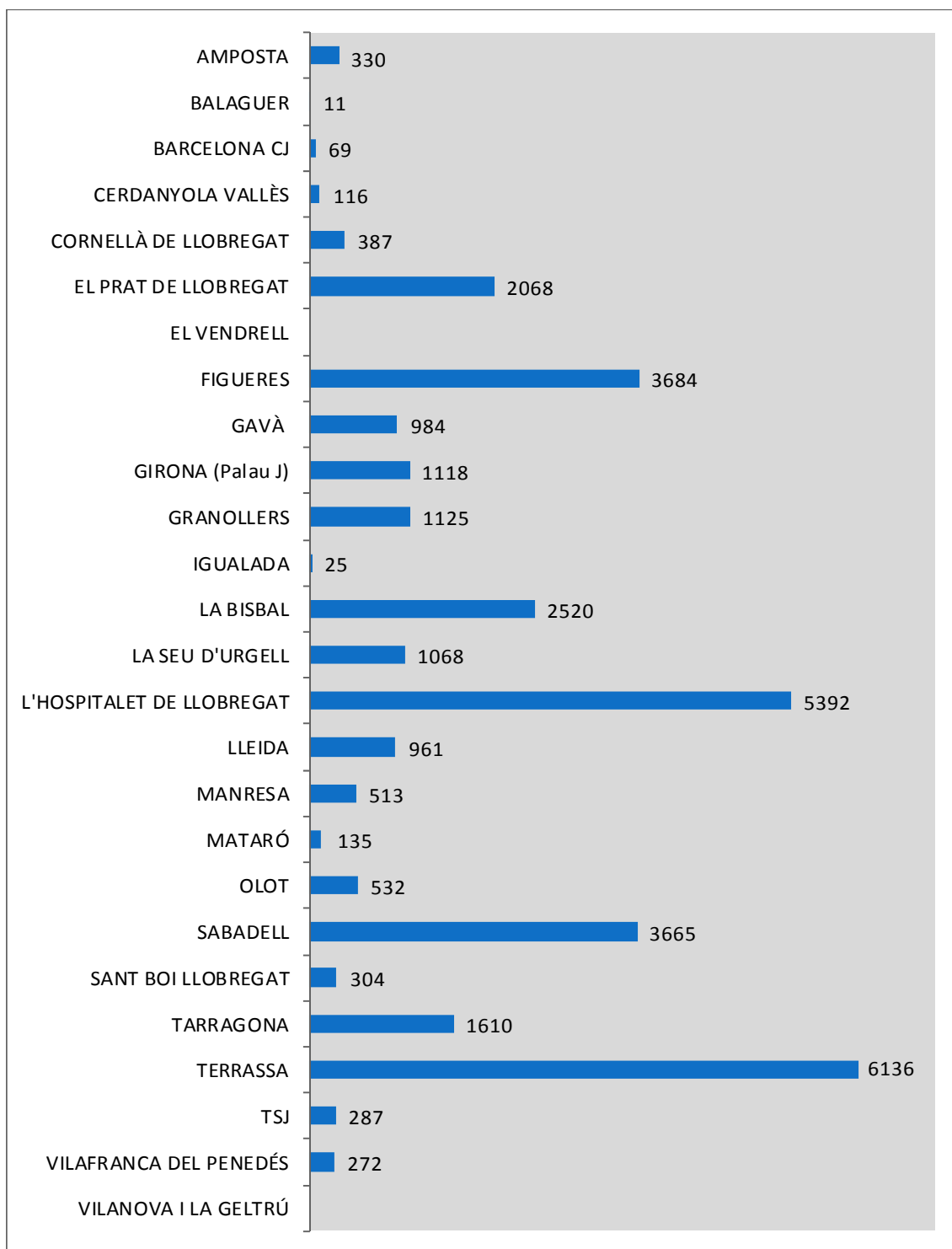
### Informació sobre les característiques generals dels procediments



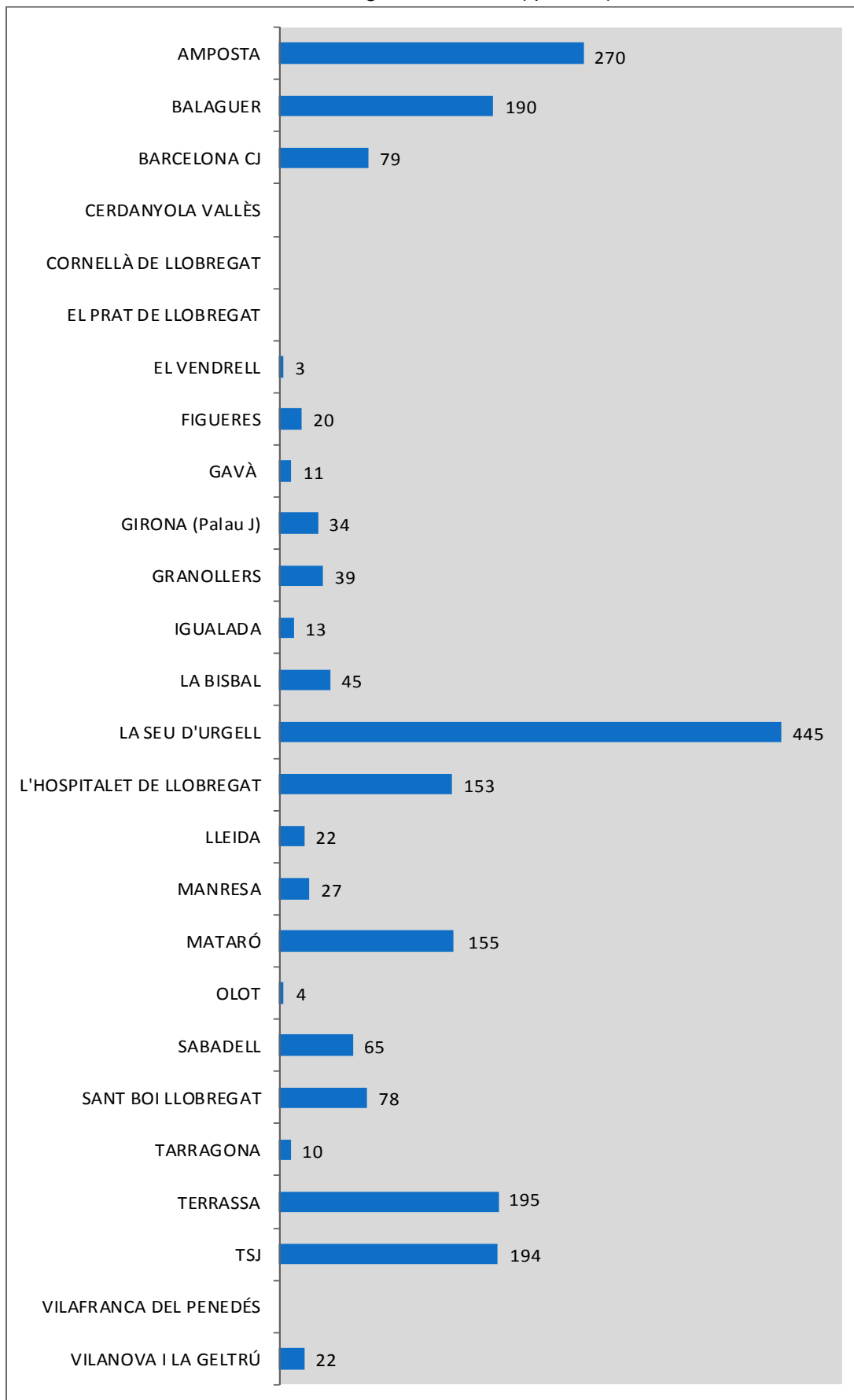
### Localització dels diferents professionals relacionats



### Aclariment de documents

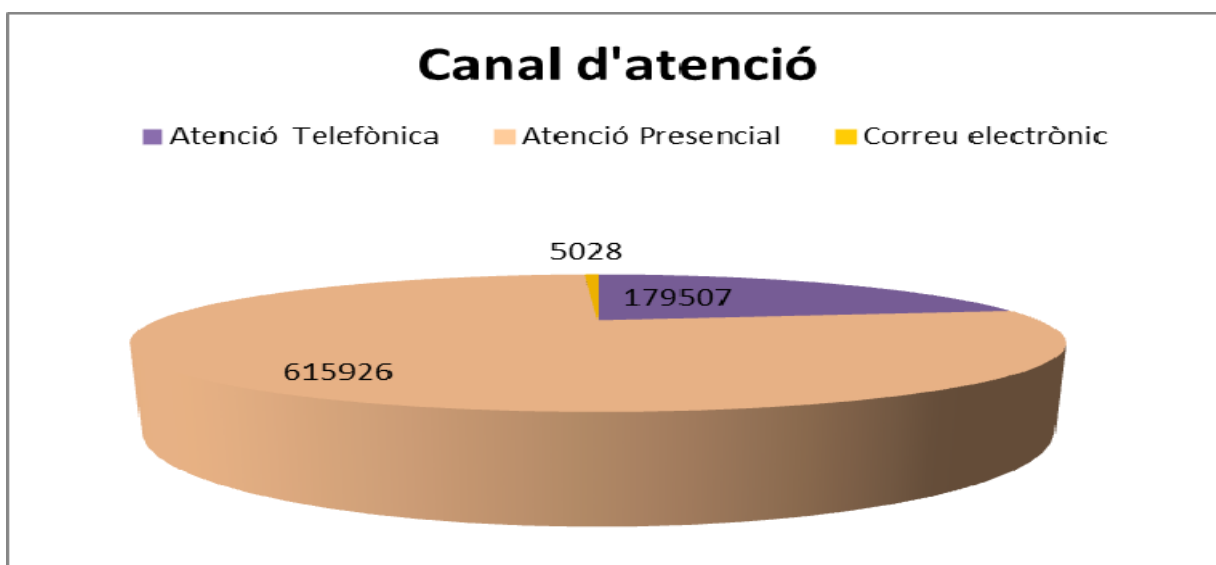


### Registre d'escrits (queixes)



*Nota: A Amposta, Balaguer, la Seu d'Urgell també consten registres d'escrits que no són queixes*

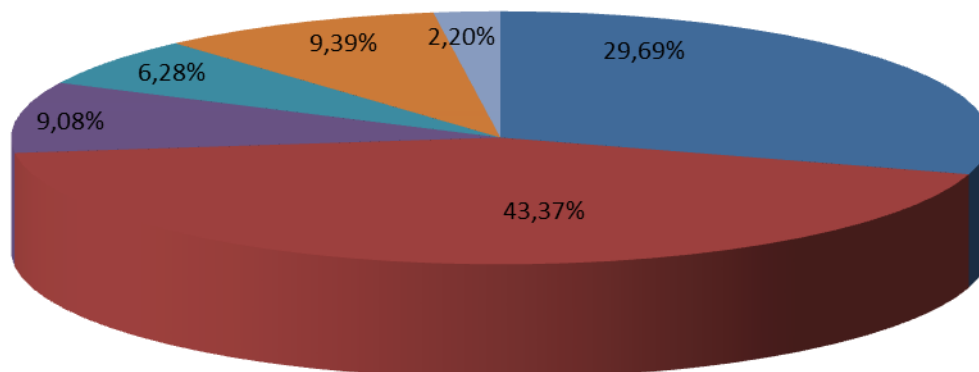
2. Pel que fa a la **modalitat de la consulta**, quasi el 80% del total de les consultes han estat presencials, al voltant del 20 % telefòniques i la resta mitjançant per correu electrònic.



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                                                                                                                                                                             | 237.629         |
| 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 | 347.134         |
| Serveis Territorials Girona                                       | La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot                                                                                                                                                                             | 72.683          |
| Serveis Territorials Lleida                                       | Lleida/La Seu d'Urgell/Balaguer                                                                                                                                                                                       | 50.232          |
| Serveis Territorials Tarragona                                    | Tarragona/ el Vendrell                                                                                                                                                                                                | 75.194          |
| Serveis Territorials Terres de l'Ebre                             | Ampostà                                                                                                                                                                                                               | 17.589          |
| <b>TOTAL</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                       | <b>800.461</b>  |

## Distribució territorial de les consultes en percentatges



- Gerència Territorial Barcelona ciutat i l'Hospitalet de Llobregat
- Gerència Territorial Barcelona Comarques
- Serveis Territorials Girona
- Serveis Territorials Lleida
- Serveis Territorials Tarragona
- Serveis Territorials Terres de l'Ebre

Barcelona, 31 de maig de 2017