SERVEI DE QUALITAT AMBIENTAL. PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL MEMÒRIA ANUAL 2015

0. Antecedents i objectiu del PIA

El Punt d'Informació Ambiental (PIA) és el servei d'informació ambiental de la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca del Govern de les Illes Balears, adscrit a la Direcció General d'Educació Ambiental, Qualitat Ambiental i Residus. Aquest servei va néixer l'any 2003 en resposta a les necessitats d'informació ambiental que es detectà en la població de les Illes Balears i en els turistes que ens visitaven.

Aquest document analitza la gestió realitzada des del Punt d'Informació Ambiental al llarg de l'any 2015.

L'objectiu general l'any 2015, ha estat el de donar continuïtat al servei de cara a l'exterior, de manera que l'usuari del PIA pugui accedir a la informació ambiental, i així es dóna compliment a la *Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient* (incorpora las Directives 2003/4/CE y 2003/35/CE).

Com a objectiu específic ens hem fixat la potenciació de la difusió de la informació a través de la web del PIA, que havia estat aturada els darrers mesos, la recuperació d'una dinàmica proactiva i la centralització de tota la informació que entra i surt del PIA en el Servei de Qualitat Ambiental.

1. Funcions del PIA

Les funcions del PIA aquest any 2015 han estat les següents:

- Gestió de consultes (recepció, valoració i resposta).
- Difusió d'informació a través dels canals dels quals disposa el PIA.
- Actualització del web del PIA. (http://pia.caib.es).
- Elaboració d'estadístiques.
- Redacció de la memòria anual.
- Coordinar i donar compliment a la demanda de dades sobre les consultes gestionades pel PIA del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, sobre l'Aplicació pràctica de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la justícia en matèria de medi ambient.

1.1 Gestió de consultes

És el servei prioritari del PIA, ja que és el que manté relació directa amb l'usuari extern, és a dir, la ciutadania que es posa en contacte amb l'Administració per tal d'obtenir informació ambiental.

Principalment, les sol·licituds es realitzen a través de dos canals de comunicació: el telefònic (a través del telèfon verd gratuït – 900 151617, i de sol·licituds derivades des de les centraletes de la Conselleria i d'IBANAT), i via e-mail a través del correu electrònic del PIA: pia@dgqal.caib.es, ja siguin realitzades directament pels usuaris o bé a través del servei de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació (QSSI).

La Bústia telefònica del PIA és un servei de contestador que recull les consultes realitzades pels usuaris fora de l'horari d'atenció personal que és de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 h.

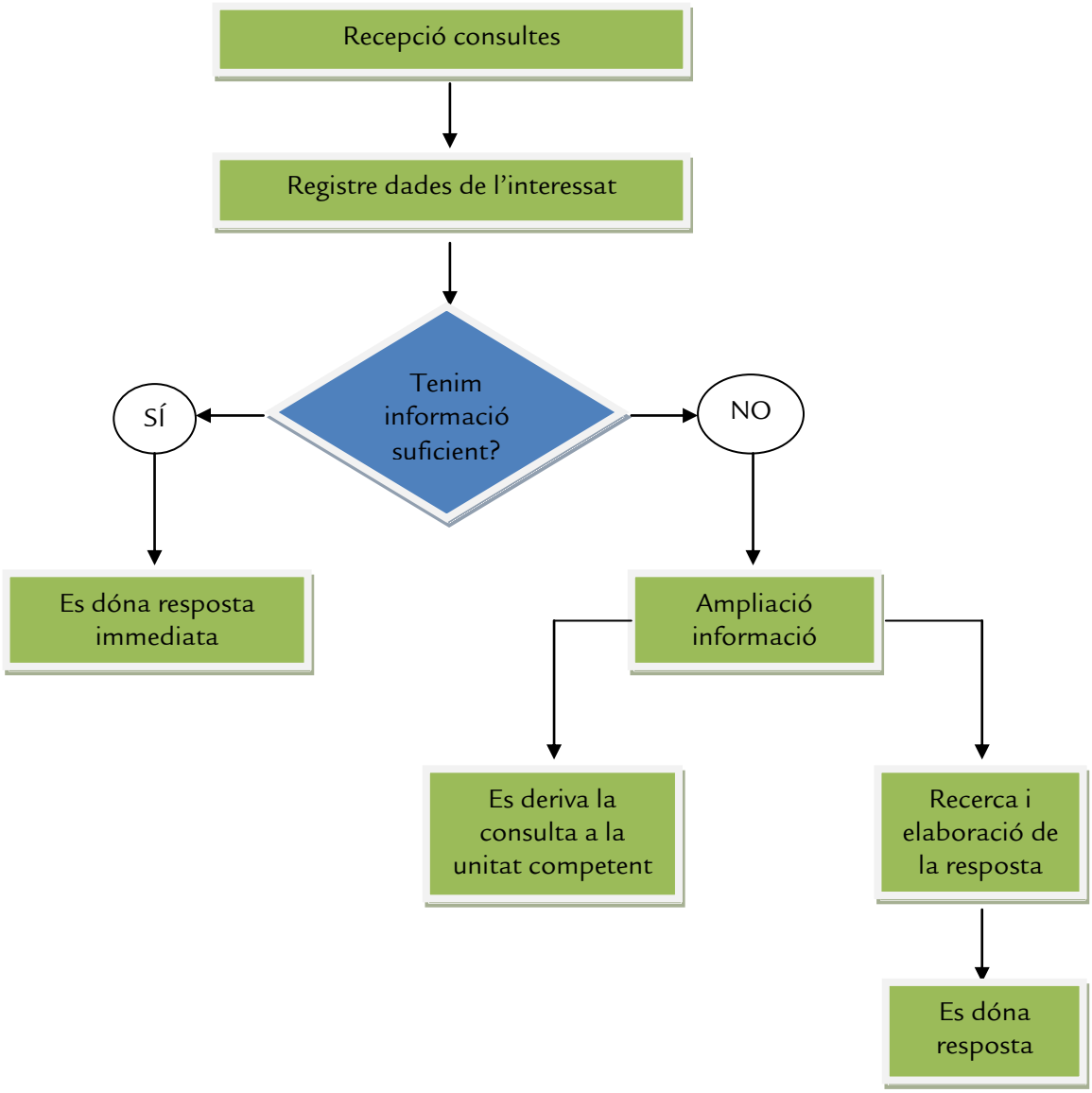
Els usuaris que es posen en contacte amb el PIA, fora de l'horari d'atenció, escolten el següent missatge:

Benvinguts al Punt d'Informació Ambiental.
L'horari d'atenció telefònica del servei és de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h. Per favor, deixi el seu nom i telèfon de contacte després de sentir el senyal.
Si la trucada és per una urgència telefoni al 112. Gràcies.

El personal del PIA es posa en contacte amb l'usuari, que ha deixat a la bústia les seves dades de contacte i el motiu de la seva trucada, sempre el següent dia laborable.

Altres formes de contacte amb el PIA que es troben a disposició de l'usuari són la consulta presencial (oficines localitzades a la seu de la Conselleria al carrer Gremi Corredors, 10 del polígon de Son Rossinyol) i la plana web. Les sol·licituds d'informació que arriben al servei a través d'aquests mitjans són minoritaris en comparació amb l'ús del telèfon (tant de la línia gratuïta, com les redirigides des del servei de centraleta de la Conselleria). Ocasionalment s'han atès consultes realitzades a través de correu postal.
Actualment s'està valorant la possibilitat de recuperar l'activitat a les xarxes socials.

L'esquema següent mostra la metodologia de funcionament en la gestió de consultes:



En tots els casos la consulta i la resposta queden registrades i incorporades al full de càlcul per a possibles consultes posteriors.

1.2 Difusió d'informació a través dels canals dels quals disposa el PIA

És tasca fonamental en el PIA la gestió de la informació i això requereix d'eines i aplicacions adequades per tal de dur-ho a terme.

La gestió de la plana web, per exemple, pretén potenciar la difusió d'informació del servei PIA, fent-la arribar de forma proactiva a la ciutadania, utilitzant eines oficials del Govern: Microsite (eina especialitzada en la creació de webs, que facilita un disseny homogeni amb les directrius marcades pel Govern Balear). Així es possibilita un millor accés dels usuaris als serveis que tradicionalment ha ofert el PIA, adaptant la informació a un format de lectura senzilla i planera, i creant blocs d'informació accessibles de forma àgil i còmoda a través de la web.

Es presenta a continuació una vista de la pàgina principal i de l'índex de continguts:







La plana web del PIA inclou la següent estructura:

- **Pàgina principal**

El Home de la web inclou la informació de més actualitat i aquella que, en funció de l'època de l'any, és considerada de major interès per als usuaris.
Així la portada inclou els següents apartats:

- **Coneix el PIA.**

Aquest apartat exposa informació sobre el propi servei del PIA, quin és el motiu de la seva existència, i pròximament, dades estadístiques del servei.

- **Destacat!**

Inclou les informacions més actuals, per tal que l'usuari conegui les darreres novetats de la web en un sol cop d'ull a la plana principal.

- **Enllaç directe a cada àrea.**

Permet la possibilitat d'accedir als principals apartats de la plana web directament des del Home, fent més visible l'estructura de la web.

- **Àrea informativa**

Aquesta àrea inclou els serveis que contenen dades i informació d'actualitat en matèria de medi ambient i que normalment es sol·licitada pels usuaris del PIA.

- **Preguntes Més Freqüents (FAQ's).**

Recopilació de les principals preguntes més freqüentment formulades al PIA, i estructurades per camps temàtics d'informació, com ara Aigua, Medi natural, Residus, Energia, etc., per tal de facilitar la seva recerca.

- **Agenda.**

Inclou les activitats de caràcter medi ambiental organitzades pel sector públic en l'àmbit de les Illes Balears, i aquelles de major rellevància en l'àmbit nacional i internacional.

- **Tràmits administratius.**

Aquest servei permet accedir a tota la informació sobre la tramitació administrativa necessària per dur a terme qualsevol actuació relacionada amb el medi ambient, sobre la qual intervé directa o indirectament la Conselleria de Medi Ambient Agricultura i Pesca, a més d'altres tràmits administratius a nivell local, estatal i europeu.

- **Línies d'ajuda.**

S'informa sobre les ajudes econòmiques en matèria de medi ambient de la que pot resultar beneficiària la ciutadania de les Illes Balears.

- **Àrea documental**

La gestió documental en un servei com el PIA és fonamental per tal d'assegurar la conservació indefinida de la informació més valuosa i fer-la perdurable en el temps.

- **Noticies i premsa.**

Inclou les noticies en matèria de medi ambient que es difonen a través de la Sala de Premsa del Govern de les Illes Balears.

- **Normativa.**

Accés a la normativa ambiental aplicable a les Illes Balears a nivell local, autonòmic, nacional i europeu.

- **Biblioteca.**

Fons documental i recull de publicacions on-line i en paper. Tot el material de comunicació elaborat per la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca, així com la resta d'organismes governamentals a nivell insular i nacional es troben disponibles en aquest apartat.

- **Interactua**

- **Participació pública.**

Aquest apartat permet a l'usuari conèixer els principals processos participatius que romanen oberts a l'actualitat i, sobretot, participar-hi.

- **Contacta amb el PIA.**

L'usuari pot posar-se en contacte amb el PIA a través de multitud mitjans de contacte: telèfon, correu electrònic, presencialment, o també, utilitzant el formulari web que el PIA posa a la seva disposició.

- **Xarxes socials.**

Actualment s'està valorant la possibilitat de recuperar l'activitat a les xarxes socials (Facebook), per facilitar a l'usuari un canal més d'informació del servei, interactiu i de gran ús a l'actualitat.

- **Enllaços d'interès.**

Recopilació d'enllaços a planes web que ofereixen i difonen informació ambiental. Es divideix l'apartat en pàgines oficials, i pàgines no governamentals.

L'actualització de la web es fa de forma continuada per part de l'equip de treball de PIA. Així i tot, cal tenir en compte que els enllaços directes a les fonts d'informació, en molts dels apartats, permeten tenir sempre la web del PIA actualitzada.

Es presenta una web molt dinàmica, amb un disseny i estructura interna que permet l'ampliació o modificació de continguts en qualsevol moment. Per tant, des de la Direcció General i des del servei de Qualitat Ambiental es poden fer totes aquelles aportacions i suggeriments que es trobin oportuns, per tal de millorar o aportar valor a la web i al seu objectiu principal, que és el de potenciar la difusió del PIA i possibilitar un canal d'accés dels usuaris als serveis oferts pel PIA adaptant la informació a format informatitzat i en diferents idiomes a través d'internet.

L'aplicació Microsites, permet a més obtenir informació estadística, que s'inclou a l'apartat següent.

1.3 Elaboració d'estadístiques

En finalitzar cada any es realitza un anàlisis estadístic de les sol·licituds resoltes i sobre les consultes realitzades.

1.4 Redacció de la memòria anual

Cada any es redacta la present memòria que descriu les actuacions del PIA i inclou un anàlisis estadístic.

1.5 Coordinació amb el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente

En resposta a les demandes d'informació del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, sobre l'Aplicació pràctica de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, es complimenta un qüestionari que mostra la informació relativa al tipus de sol·licitud rebudes i al canal utilitzat pels usuaris del servei.

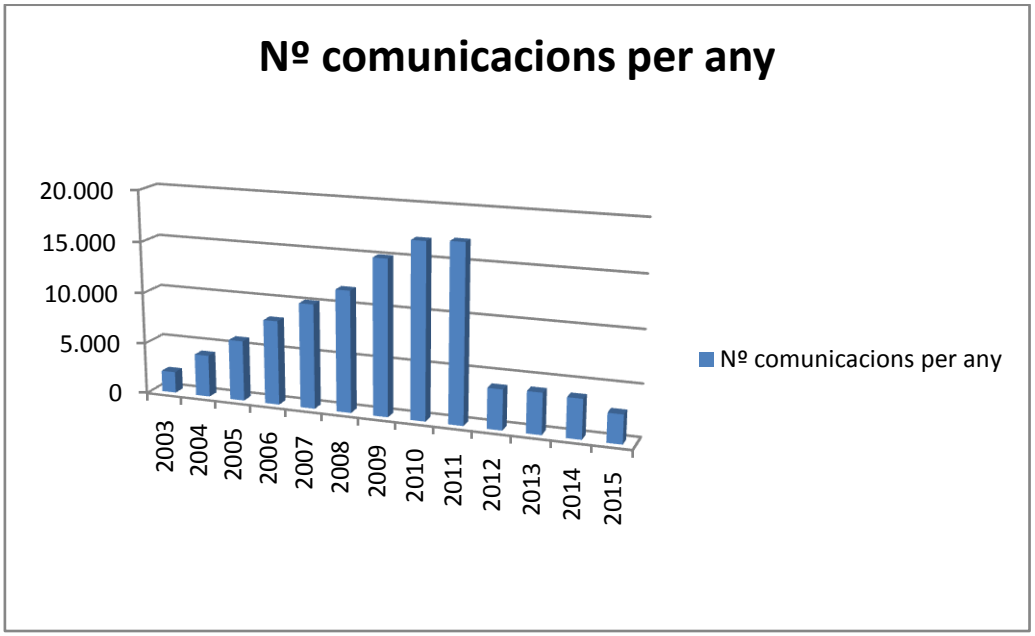
2. Estadístiques del servei

En aquest apartat es presenta la informació estadística relativa a les dades de caracterització de totes les comunicacions d'informació realitzades a través del PIA l'any 2015 (enviaments d'informació a ciutadans i entitats públiques i privades, resposta a les sol·licituds, consultes, reclamacions, queixes i suggeriments).

2.1 Comunicacions

Es presenta a mode d'introducció un resum, en forma de taula i gràfic, de l'evolució interanual del número de comunicacions d'informació realitzades pel PIA des del seu inici l'any 2003.

Any	Nº comunicacions
2003	2.066
2004	4.090
2005	5.889
2006	8.194
2007	10.150
2008	11.773
2009	15.065
2010	16.961
2011	17.140
2012	3.890
2013	3.990
2014	3.824
2015	2.794



De les 2.794 comunicacions realitzades l'any 2015, 2.402 han estat per via telefònica mentre que s'han enviat un total de 392 correus electrònics.

Per tal d'explicar la forta davallada del número de consultes resoltes pel PIA que s'observa des de l'any 2011 al 2012 cal comentar que va ser degut a un canvi en l'estructura del servei i una reducció significativa dels recursos dedicats al mateix.

Cal indicar que en l'any 2015, el PIA ha estat atès per una auxiliar administrativa del Servei de Qualitat Ambiental amb dedicació exclusiva i, un tècnic, el cap de Servei de Qualitat Ambiental i la cap de Secció de Qualitat Ambiental, donant suport en funció de les necessitats del servei.

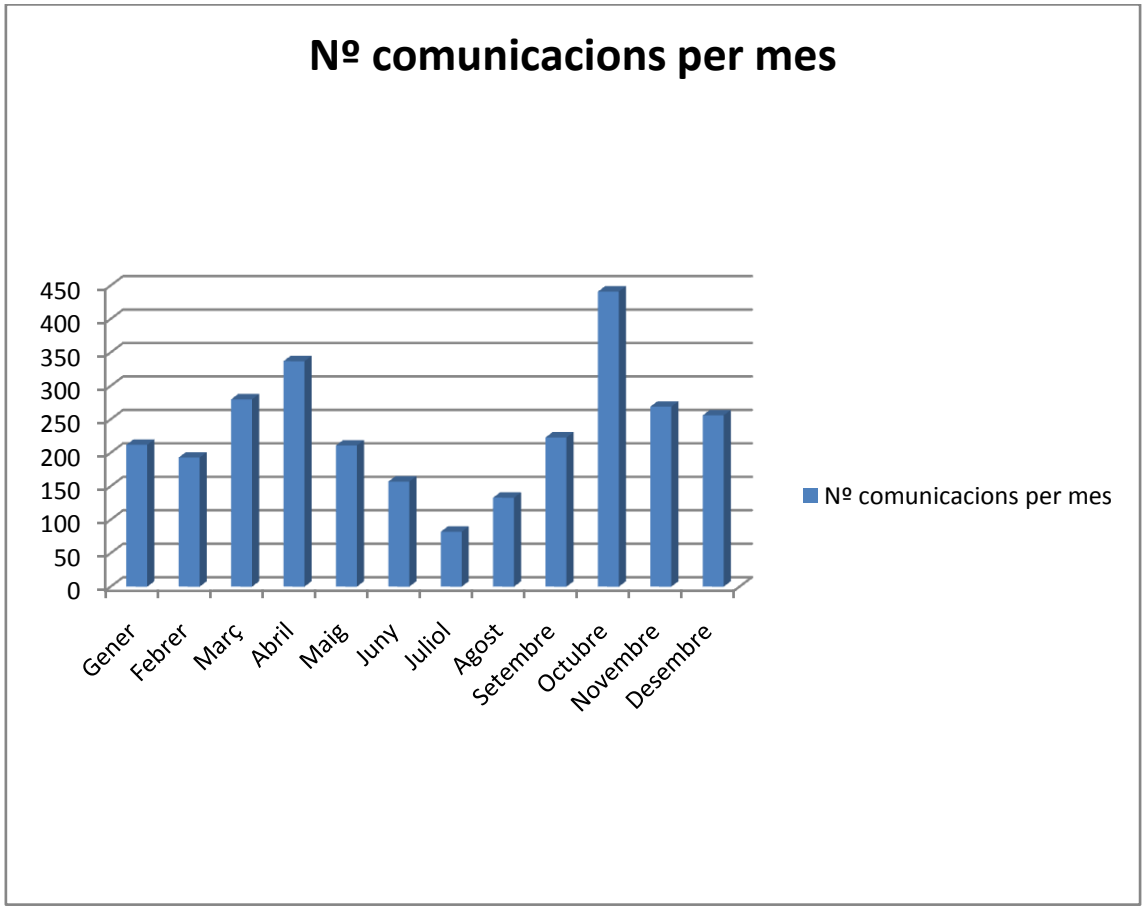
Al llarg de l'any 2015 el registre de comunicacions s'ha realitzat mitjançant un full de càlcul.
S'ha pogut reflectir quina quantitat de comunicacions s'han realitzat i sobre quines temàtiques principals s'ha sol·licitat informació.

Any 2015	
Mes	**Nº comunicacions**
Gener	212
Febrer	193
Març	280
Abril	337
Maig	211

Juny	157
Juliol	82
Agost	133
Setembre	223
Octubre	441
Novembre	269
Desembre	256
TOTAL	2.794

El PIA ha realitzat al llarg de l'any 2015 un total de 2.794 comunicacions d'informació, sent el mes d'octubre (com és habitual en el servei) el mes amb un major registre de sol·licituds amb un total de 441.

A continuació es mostra gràficament la distribució mensual de comunicacions realitzades.



Quan s'analitza el nombre de comunicacions realitzades pel servei d'informació de la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca al llarg de l'any 2015, s'aprecien fluctuacions mensuals.

Tenint en compte que la mitjana de comunicacions realitzades al mes es situa al voltant de les 233 comunicacions/mes; es pot observar en el gràfic realitzat que en els mesos de gener i febrer, els mesos estiuencs de maig a agost, a més de novembre i desembre es reben un nombre de comunicacions inferior a la mitjana calculada, mentre que en els mesos de març, abril, setembre i octubre es sobrepassa aquesta mitjana.

A continuació s'analitzaran aquestes fluctuacions les quals mostren relació directa entre l'època de l'any i les sol·licituds més freqüentment realitzades pels usuaris.
La temàtica de les consultes que provoquen un increment sobre la mitjana i que es produeix en èpoques d'any concretes són tres:

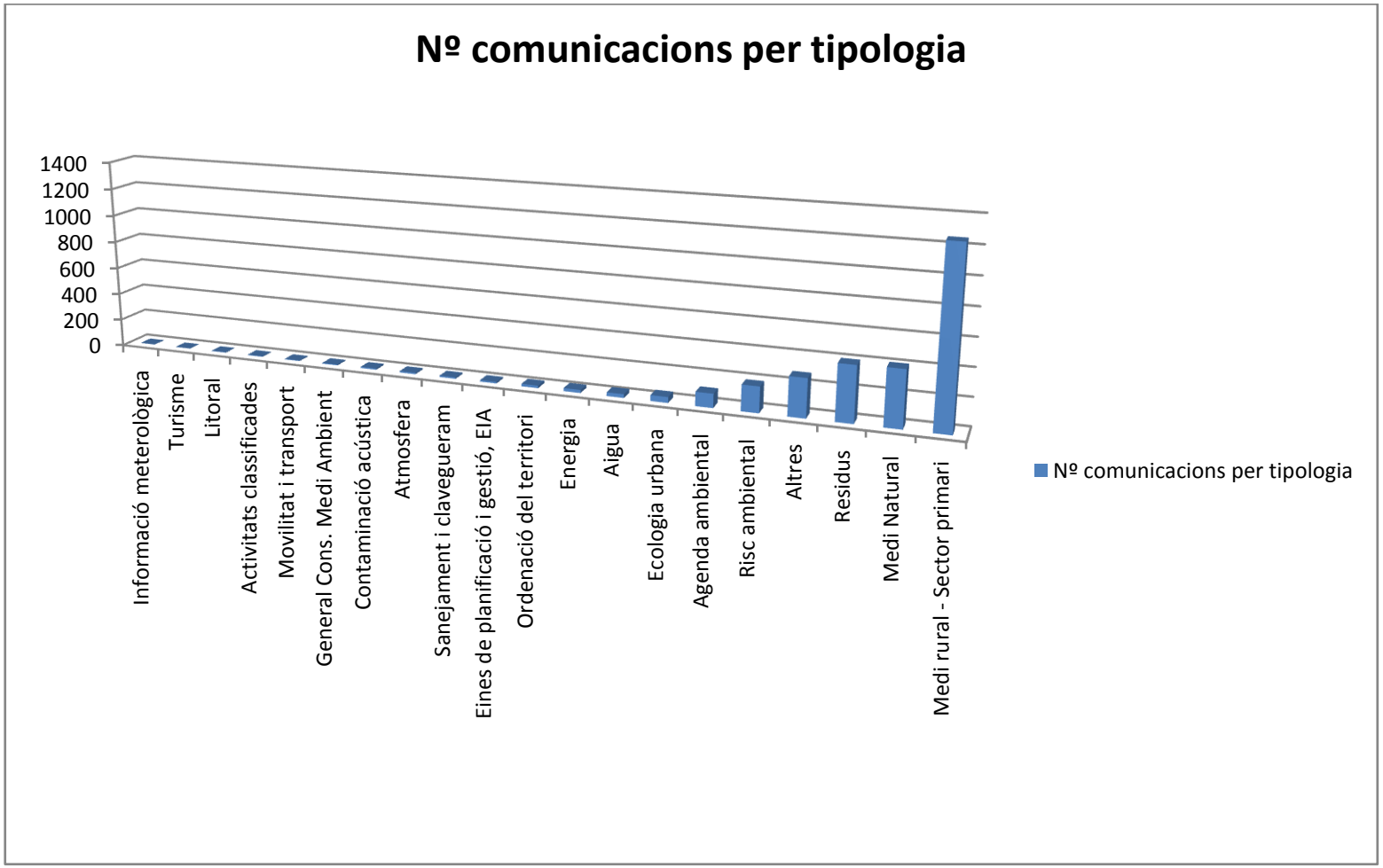
• **Visita i/o reserva a equipaments d'oci gestionats per l'Administració**: en els períodes estacionals de primavera i tardor, aprofitant el bon temps meteorològic, són habituals les sol·licituds relacionades amb aquesta tipologia d'oci a la natura, en el qual la ciutadania visita i/o utilitza els equipaments que la Conselleria posa a la seva disposició: refugis principalment, àrees recreatives, zones d'acampada, finques públiques, etc.

• **Cremes de restes vegetals**: en diferents períodes de l'any, abans (abril i maig) i després de l'estiu (setembre, octubre), es realitzen els treballs de crema de rostolls i restes de poda, fet que suposa un augment del nombre de sol·licituds rebudes en el servei, relatives bàsicament a la petició d'autorització per a la realització d'aquesta tasca i en relació als períodes en què l'ús del foc està prohibit a les Illes Balears.

• **Tractament de control de la processionària del pi:** sol·licitud que es realitza generalment durant els primers mesos de l'any (gener, febrer i març); ja que és durant aquest període de temps quan l'eruga causa molèsties a la gent. A més, son ja habitual les consultes sobre altres plagues més recents, com ara el morrut roig i l'eruga del garballó que afecten les palmeres, principalment en zones urbanes.

El **Camp Temàtic** ordena la informació en funció de la disciplina de coneixement relacionada amb el medi ambient. Aquest camp permet conèixer les disciplines dins de la categoria General "Medi Ambient", quines són les necessitats d'informació dels usuaris, podent desxifrar dues raons bàsiques: interès o desconeixement per part de l'usuari.

Camps temàtics	Any 2015
Activitats classificades	4
Agenda ambiental	99
Aigua	27
Atmosfera	10
Contaminació acústica	9
Ecologia urbana	41
Energia	21
General Cons. Medi	6
Eines de planificació i gestió,	11
Informació meteorològica	1
Litoral	2
Medi Natural	388
Medi rural - Sector primari	1231
Mobilitat i transport	4
Ordenació del territori	18
Altres	203
Residus	319
Risc ambiental	179
Sanejament i clavegueram	10
Turisme	1
TOTAL	2.794


Nº comunicacions per tipologia
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
Informació meterològica
Turisme
Litoral
Activitats classificades
Movilitat i transport
General Cons. Medi Ambient
Contaminació acústica
Atmosfera
Sanejament i clavegueram
Eines de planificació i gestió, EIA
Ordenació del territori
Energia
Aigua
Ecologia urbana
Agenda ambiental
Risc ambiental
Altres
Residus
Medi Natural
Medi rural - Sector primari
Nº comunicacions per tipologia

Al gràfic es pot observar que les consultes més freqüents es troben relacionades amb el medi rural o sector primari, degut principalment a la intenció dels usuaris de realitzar cremes controlades de rostoll i podes. Altres temes que són objecte de consultes freqüents són el medi natural, residus i risc ambiental, degut a l'interès dels usuaris sobre refugis, parcs naturals i plagues agrícoles i forestals.

2.2 Difusió de la informació

Tal i com s'ha esmentat en anteriors apartats el PIA ha donat molta importància a la difusió proactiva d'informació, fent que aquest fos un servei prioritari. En aquest sentit, l'any 2015 s'ha realitzat l'enviament de 279 comunicacions d'informació, relacionades amb un suggeriment, a diferents organismes públics i entitats privades.

Les estadístiques relatives a la plana web del PIA s'han obtingut de l'aplicació de microsites que facilita el Govern:

La plana web del PIA ha rebut al 2015 un total de 188.782 visites.

15 de Febrer de 2016