

MEMÒRIA ANUAL PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL 2019



Índex

- 1.- Antecedents i objectius del PIA
- 2.- Funcions del PIA
 - 2.1.- Gestió de consultes (recepció, valoració i resposta)
 - 2.2.- Difusió d'informació a través de la pàgina web
 - 2.3.- Xarxes socials (Facebook i Twitter).
 - 2.4.- Elaboració d'estadístiques i memòria anual
- 3.- Estadístiques del PIA
 - 3.1.- Consultes resoltes
 - 3.2.- Camp temàtic
 - 3.3.- Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari
 - 3.4.- Xarxes socials
 - 3.5.- Visites pàgina web
 - 3.6.- Bústia del PIA.
 - 3.7.- Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIPs).
- 4.- Altres activitats del PIA
 - 4.1.- Estudi sobre optimització i propostes de millora del PIA

1. Antecedents i objectius del PIA

El Punt d'Informació Ambiental (PIA) és una de les activitats desenvolupades des del Servei de Qualitat Ambiental (S.Q.A.), de la Direcció General de Residus i Educació Ambiental, de la Conselleria de Medi Ambient, i Territori del Govern de les Illes Balears. El PIA va néixer l'any 2003 com a resposta a les necessitats d'informació ambiental detectades en la població de les Illes Balears i en els turistes que ens visiten.

Aquest document analitza la gestió realitzada des del Punt d'Informació Ambiental al llarg de l'any 2019.

L'objectiu general del PIA és el de donar compliment a la *Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient* (incorpora Directives 2003/4/CE i 2003/35/CE).

Com a objectius específics, a més de la potenciació de la difusió de la informació a través de la web, la implantació de dinàmiques proactives per gestionar la informació,

i la centralització de la informació que entra i surt del PIA en el Servei de Qualitat Ambiental, el 2019 s'ha fet especial atenció a la definició de possibles opcions de millora. En aquest sentit, cal mencionar l'elaboració per part del Servei de Qualitat Ambiental de la "Proposta d'optimització del Punt d'Informació Ambiental de la DGREA", que va ser finalitzada el mes de juliol, i que recull un conjunt molt interessant de mesures adreçades a la millora del funcionament del PIA.

2.- Funcions del PIA

Les funcions del PIA al llarg del 2019 han estat les següents:

- 2.1.- Gestió de consultes (recepció, valoració i resposta).
- 2.2.- Difusió d'informació a través de la pàgina web.
- 2.3.- Xarxes socials (Facebook i Twitter)
- 2.4.- Elaboració d'estadístiques i memòria anual.

2.1 Gestió de consultes

Aquesta és l'activitat principal del PIA, a través de la qual es concreta la relació directa amb l'usuari extern (ciutadans, administracions públiques, empreses i/o professionals, centres educatius, associacions i/o ONG's) que es posa en contacte amb l'Administració per tal d'obtenir informació ambiental.

Les sol·licituds es realitzen, principalment, a través de dos canals de comunicació:

- El telefònic (telèfon verd gratuït 900.151617, i sol·licituds derivades des de les centraletes de la Conselleria i d'IBANAT)
- Via e-mail ja siguin realitzades pels usuaris directament al correu electrònic del PIA (pia@dgqal.caib.es) o a través del "Formulari de contacte" de la pàgina web del PIA o bé a través del servei de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació del Govern de les Illes Balears (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.

Dins d'aquest horari, i en el cas que el telèfon 900 151617 estigui comunicant o no contesti (hi ha una única persona d'atenció d'aquest telèfon), la telefonada es deriva a

una extensió mòbil corporativa, que normalment és atesa pel personal del Servei de Qualitat Ambiental.

En el cas que aquesta extensió corporativa mòbil estigui comunicant o no contesti, s'activa un contestador automàtic amb el següent missatge:

*"Punt d'Informació Ambiental.
En aquest moment no podem atendre la vostra consulta. Si us plau, deixeu missatge i nombre de telèfon i us telefonarem al més aviat que ens sigui possible.
Gràcies."*

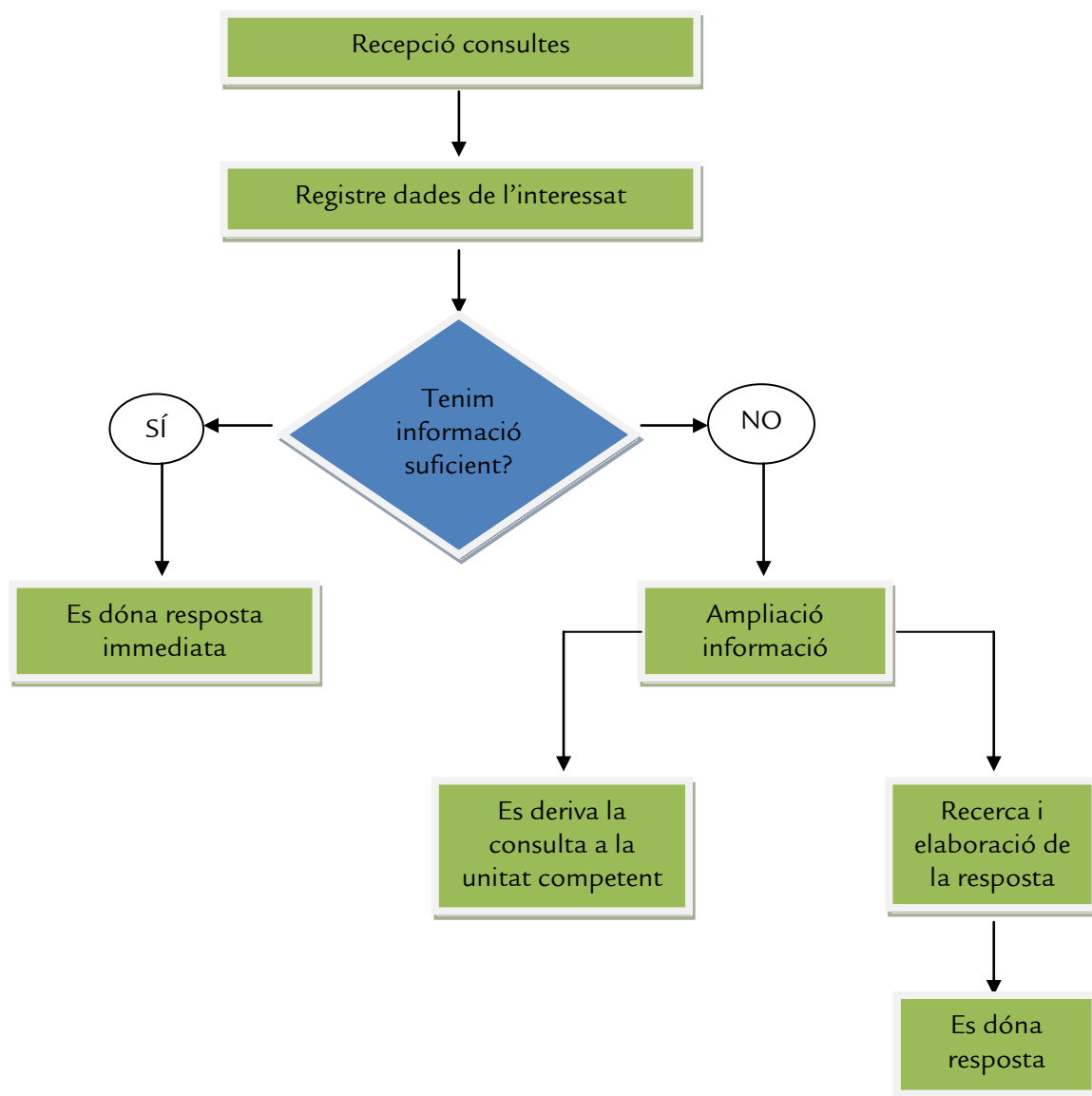
Fora de l'horari d'atenció (09:00 a 14:00), els usuaris que es posen en contacte amb el PIA, escolten el següent missatge:

*"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, al més aviat que això sigui possible.

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 presencial que arriben al servei són minoritàries 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.

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



En tots els casos la consulta i la resposta són incorporades en un full de càlcul per a la gestió posterior de la informació i a efectes estadístics.

En general, les consultes no escrites són resoltes per personal administratiu d'atenció telefònica mentre que les consultes escrites són resoltes per part de personal tècnic del Servei de Qualitat Ambiental.

En aquest punt s'ha de fer una menció especial a les telefonades que impliquen participació del Servei d'Agents de Medi Ambient per a la seva resolució. Es tracta de consultes sobre ús del foc a zones rústiques, aprofitaments forestals, o bé denúncies de situacions irregulars, o d'altres en les quals des del PIA es notifica als Agents de Medi Ambient responsables per donar resposta.

Hi ha una gran quantitat de comunicacions generades a partir de consultes que s'adrecen des del PIA als Agents de Medi Ambient (les qüestions sobre ús del foc a zones rústiques per exemple, representen més del 40% de totes les consultes rebudes al PIA), i per despatxar-les, hi ha un protocol que consisteix en l'enviament d'un missatge de whatsapp per a l'agent de medi ambient del municipi i per al cap del Negociat corresponent, amb les dades de la petició, nom i telèfons de l'interessat, nom de la finca, parcel·la, i municipi.

Posteriorment els agents de medi ambient contacten amb l'interessat per resoldre les peticions.

2.2.- Difusió d'informació a través de la pàgina web

La gestió de la web pretén potenciar la difusió d'informació del PIA, fent-la arribar de forma proactiva a la ciutadania, utilitzant Microsites (eina especialitzada en la creació de webs, que facilita un disseny homogeni amb les directrius marcades pel Govern de les Illes Balears). Així es possibilita un millor accés als usuaris, adaptant la informació a un format de lectura senzilla i planera, i creant blocs d'informació accessibles de forma ràpida a través de la web.

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

[illegible]

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.

La web presenta un disseny i estructura interna que permet l'ampliació o modificació de continguts en qualsevol moment, tasca realitzada des del Servei de Qualitat Ambiental.

Microsites permet, a més, obtenir informació estadística sobre el rendiment de la web a través de l'aplicació Google Analytics.

La plana web del PIA s'estructura de la manera següent:

Pàgina principal

Pàgina inicial.

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 amb enllaços directes a cada àrea (Let's Clean Up Europe, Normativa d'ús del foc, etc.) permetent accedir als principals apartats de la web directament des del Home, fent més visible l'estructura de la web.

Coneix el PIA.

Aquest apartat exposa informació sobre el PIA, quin és el motiu de la seva existència i dades estadístiques anuals del Punt d'Informació Ambiental (Memòries Anuals)

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. Es van afegir preguntes que el ciutadà consulta més sovint.

Agenda.

Inclou les activitats de caràcter medi ambiental organitzades pel sector públic en l'àmbit de les Illes Balears (Balears Natura i Guia de recursos i activitats d'educació ambiental) i aquelles de major rellevància en l'àmbit nacional i internacional.

Aquest apartat també incorpora informació interessant sobre dates assenyalades (dies mundials i internacionals relacionats amb qüestions mediambientals).

Tràmits administratius.

Aquest apartat 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, i Territori. Alguns d'aquests procediments es poden fer de manera electrònica.

Àrea documental

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

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 i Territori, així com la resta d'organismes governamentals a nivell insular i nacional es troben disponibles en aquest apartat.

Àrea interactiva

Participació pública.

Aquest apartat permet l'usuari conèixer els principals processos participatius que romanen oberts a l'actualitat.

Contacta amb el PIA.

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

Xarxes socials

Es presenta una selecció de les principals xarxes socials del Govern de les Illes Balears. S'ha seguit potenciant el Facebook i Twitter, per tal de facilitar a l'usuari uns canals més d'informació del servei, interactius 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.

2.3.- Xarxes socials (Facebook i Twitter)

Aquesta activitat va ser represa l'any 2017, després d'un període d'inactivitat entre els anys 2014 i 2016. L'evolució del nombre de seguidors del PIA en Facebook i Twitter, es presenta a l'apartat d'estadístiques, al punt 3.4 "Xarxes socials".

L'actualització de Facebook i Twitter es fa de forma continuada per part de l'equip de treball del PIA conjuntament amb els responsables de premsa de la Conselleria de Medi Ambient i Territori.

2.4.- Elaboració d'estadístiques del PIA i de la memòria anual

En finalitzar cada any es realitza un anàlisi estadístic de les consultes i de les comunicacions en general gestionades des del PIA. Així mateix, es col·labora amb el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, sempre que es requereix informació des de Madrid sobre l'Aplicació pràctica de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, participació pública i accés a la justícia en matèria de medi ambient.

Cada any es redacta la memòria d'activitats del PIA, que descriu les actuacions realitzades i l'anàlisi estadística.

Les memòries dels anys anteriors (a partir del 2015), es troben publicades a la web del PIA: http://www.caib.es/sites/puntinformacioambiental/ca/coneix_el_pia-83078/

3. Estadístiques del PIA

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 2019 (enviaments d'informació a ciutadans i entitats públiques i privades, resposta a les sol·licituds, consultes, reclamacions, queixes i suggeriments).

3.1 Consultes resoltes

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

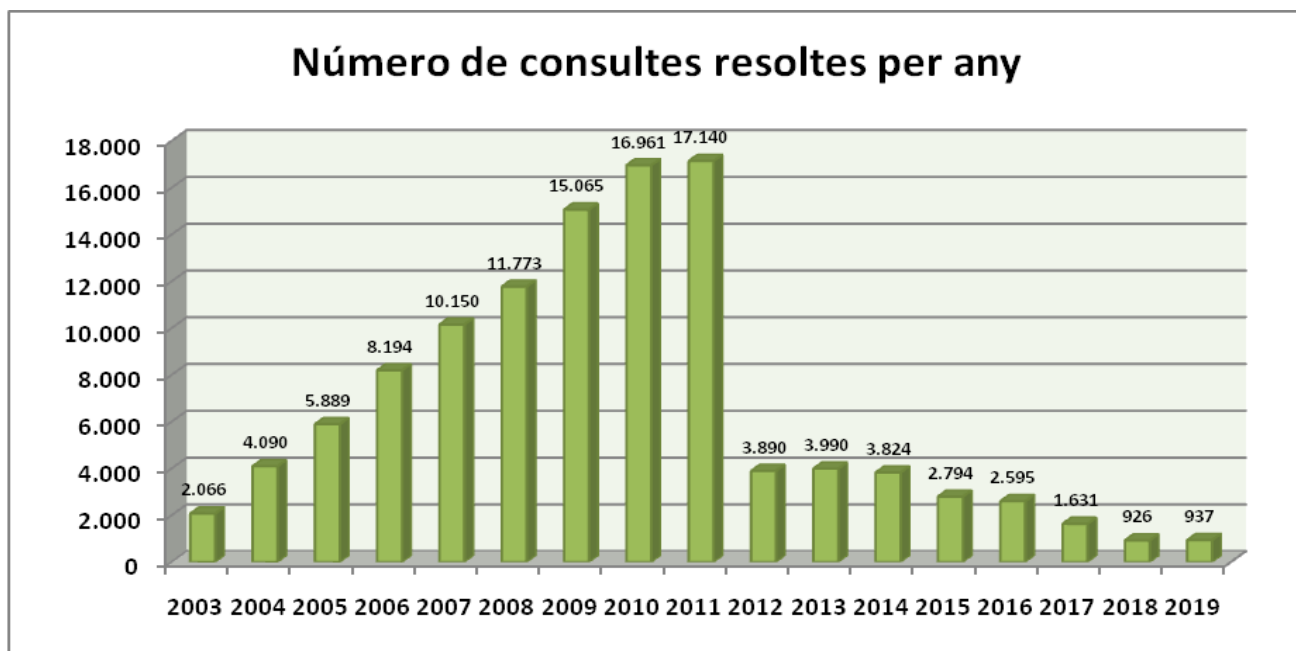
Any	Nº consultes resoltes
2003	2.066
2004	4.090
2005	5.889
2006	8.194
2007	10.150
2008	11.773
2009	15.065
2010	16.961
2011	17.140
2012	3.890
2013	3.990
2014	3.824
2015	2.794
2016	2.595
2017	1.631
2018	926
2019	937

La forta davallada que s'observa a partir de 2011, es correspon amb canvis en l'estructura administrativa del PIA, com a conseqüència de la greu crisi econòmica, i també en un canvi de criteri a l'hora de considerar el concepte de "consulta".

En aquest sentit, fins a 2011, es comptabilitzaven també com a consultes les visites a la pàgina web. Com a exemple, l'any 2011, dels 17.140 registres 11.071 van ser visites a la web, i 6.069 van ser consultes resoltes a través de telèfon, e.mail, correu postal, presencials, facebook, etcètera. .

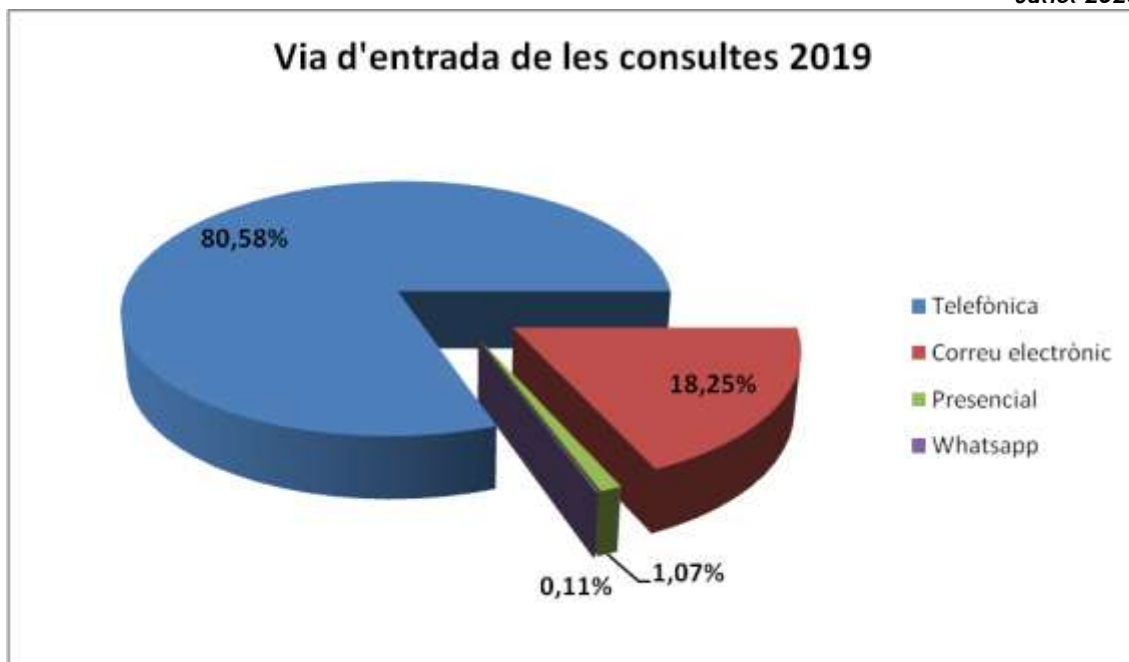
Els darrers anys la tendència és cap a una davallada del nombre de consultes deguda, entre d'altres raons, al fet que la gent resol les seves necessitats d'informació a través

de webs, xarxes socials i d'altres canals més directes. Tot i això, els anys 2017, 2018 i 2019, el número de consultes ha caigut considerablement també a causa de problemes interns del Servei de Qualitat Ambiental.



Cal indicar que l'any 2019, el PIA ha estat atès per una administrativa del Servei de Qualitat Ambiental, i el cap del Servei de Qualitat Ambiental, donant suport en funció de les necessitats.

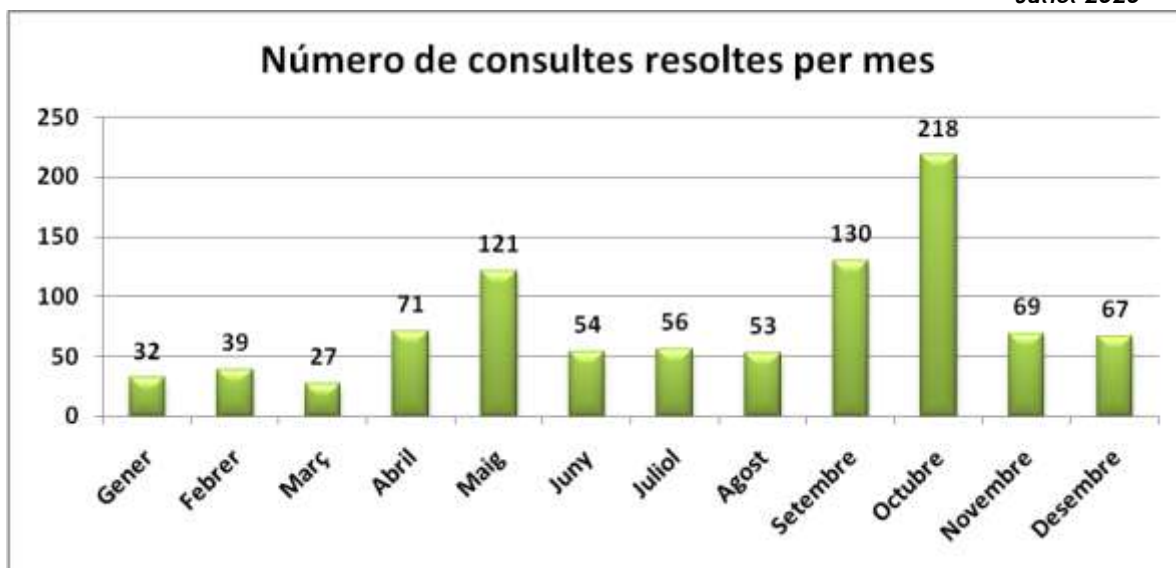
De les **937** consultes resoltes el 2019, **755** han estat per via telefònica (80,58%), **171** han estat respostes escrites (18,25%) via correu electrònic, **10** de manera presencial (1'07%) i **1** a través de l'aplicació Whatsapp (0,1%)



Al llarg de l'any 2019 el registre de comunicacions s'ha realitzat mitjançant un full de càlcul. A la següent taula es poden veure el número de consultes resoltes per mesos:

Any 2019	
Mes	Nº consultes resoltes
Gener	32
Febrer	39
Març	27
Abril	71
Maig	121
Juny	54
Juliol	56
Agost	53
Setembre	130
Octubre	218
Novembre	69
Desembre	67
TOTAL	937

A continuació es mostra gràficament la distribució mensual de les consultes resoltes:



Quan s'analitza el nombre de comunicacions realitzades al llarg de l'any 2019, s'aprecien fluctuacions mensuals.

Tenint en compte que la mitjana de consultes realitzades al mes es situa al voltant de les **78** consultes resoltes/mes, es pot observar com els mesos de maig, setembre i octubre hi ha una pujada en el nombre de consultes realitzades deguda a una major activitat de crema de residus vegetals en zones rústiques a més d'altres motius que s'expliquen més endavant.

Aquest any 2019 s'ha de destacar el mes d'octubre per ser el període de temps en el que el PIA ha gestionat un major nombre de consultes, fet que coincideix amb el anys anteriors i que és degut a que en octubre conflueixen tres factors que provoquen l'augment de les consultes: permisos de crema pel fi de l'època de majors restriccions sobre l'ús del foc, activació de les Fonts Ufanes (sovint) amb les pluges de la tardor i el començament del temps més agradable per visitar els Espais Naturals Protegits i les àrees recreatives de les Illes Balears.

3.2 Camp temàtic

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.

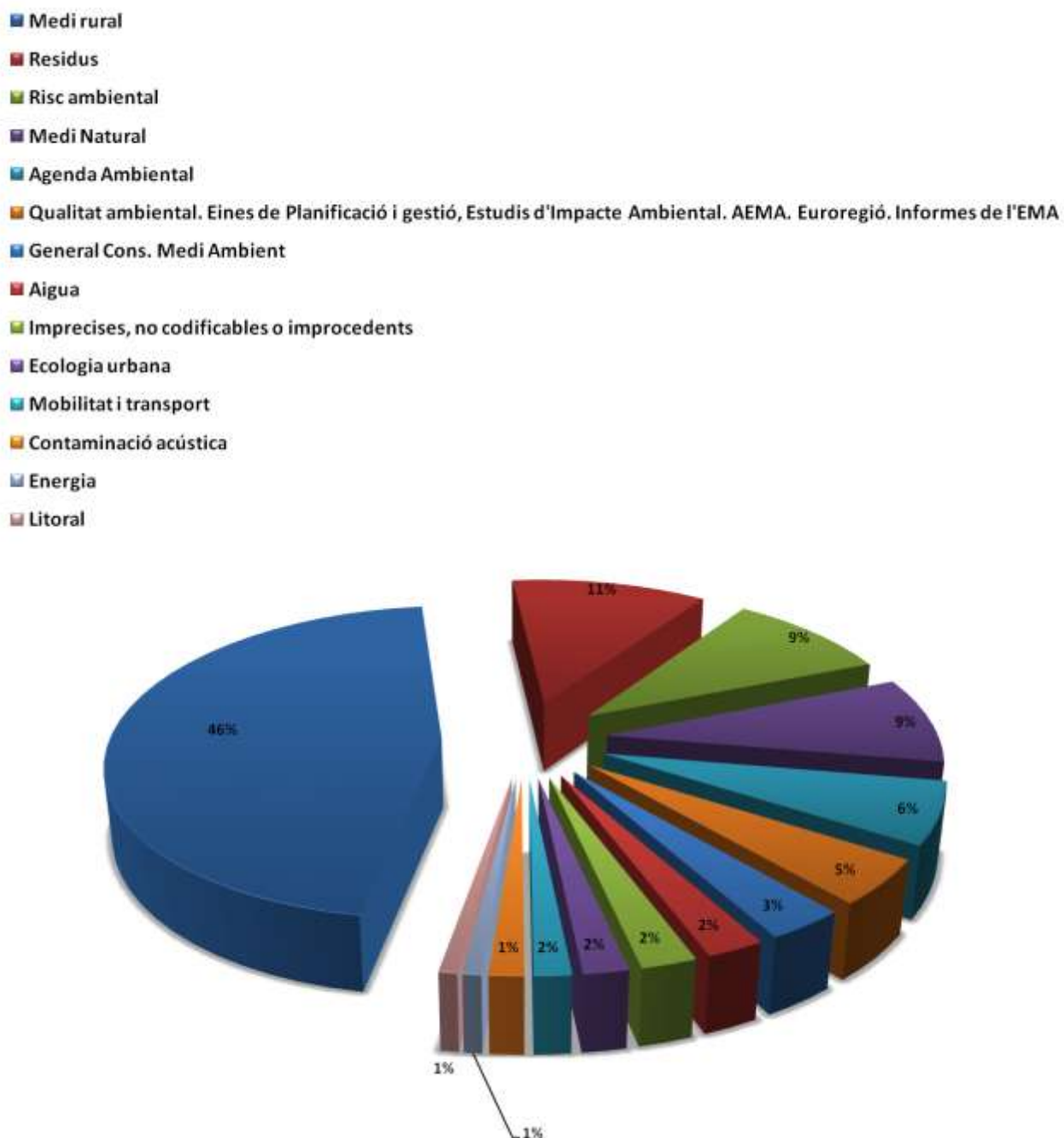
S'ha pogut reflectir quina quantitat de comunicacions s'han realitzat i sobre quines temàtiques principals s'ha sol·licitat informació. Tenint en compte la temàtica de les

consultes més freqüents realitzades durant el 2019, destaquen per damunt de la resta quatre camps principals: **Medi Rural, Medi Natural, Residus i Risc Ambiental**.

Camps temàtics	Consultes resoltes 2019	Camps temàtics	Consultes resoltes 2019
1. Activitats classificades	1	12. Medi Natural	82
2. Agenda ambiental	59	13. Medi rural - Sector primari	423
3. Aigua	22	14. Mobilitat i transport	14
4. Atmosfera	1	15. Ordenació del territori	2
5. Contaminació acústica	13	16. Altres assumptes	1
6. Ecologia urbana	17	17. Residus	104
7. Energia	7	18. Risc ambiental	87
8. General Cons. Medi Ambient	30	19. Sanejament i clavegueram	1
9. Qualitat ambiental. Eines de Planificació i gestió, Estudis d'Impacte Ambiental. AEMA. Euroregió. Informes de l'EMA	43	20. Turisme	0
10. Informació meteorològica	2	21. Imprecises, no codificables o improcedents	21
11. Litoral	7		

A la taula es pot veure que la gran majoria de les consultes són per qüestions al Medi Rural (la gran majoria d'aquestes referents a cremes o tales) i al gràfic següent es mostra que aquestes suposen el **46%** de les consultes resoltes l'any 2019. Les següents temàtiques en quant a nombre de consultes són referents a Residus (11%), Medi Natural (9%) i Risc Ambiental (9%).

Consultes resoltes per les principals temàtiques



La taula següent mostra el percentatge i el número de consultes segons el subcamp temàtic:

Camp Temàtic	Subcamp Temàtic	Total	Percentatge
Activitats classificades	Activitats classificades	1	0,11
Agenda ambiental	Altres	0	0
	Educació ambiental	13	1,39
	Formació	1	0,11
	Esdeveniments	4	0,43
	Voluntariat i participació. Anuari	41	4,38
Aigua	Altres	5	0,53
	Aigües superficials continentals	4	0,43
	Aigües subterrànies	3	0,32
	Estalvi / Reutilització aigua	7	0,75
	Consum / Qualitat aigua continental	3	0,32
	Dessaladores	0	0
	Reserves d'aigua	0	0
Atmosfera	Altres	1	0,11
	Emissions	0	0
	Substàncies que afecten la capa d'ozó	0	0
	Estacions de mesurament i control CA	0	0
	Qualitat de l'aire	0	0
	Canvi climàtic	0	0
Contaminació acústica	Altres. Renous	13	1,39
Ecologia urbana	Altres	4	0,43
	Parcs i jardins	0	0
	Animals medi urbà	11	1,17
	Ports	0	0
	Neteja viària	0	0
	Problemes veïnals	2	0,21
Energia	Altres	0	0
	Estalvi energètic	4	0,43
	Energia renovable	1	0,11
	Camp electromagnètic	0	0
	Contaminació lumínica	0	0

Punt d'Informació Ambiental
Juliol 2020

	Subministrament energètic	0	0
	Canvi climàtic	2	0,21
General Cons. Medi Ambient	Altres	24	2,56
	Organigrama / Directori	0	0
	Oposicions / Oferta de treball	0	0
	Subvencions i ajuts	6	0,64
	Altres	18	1,92
Qualitat ambiental. Eines de Planificació i gestió, Estudis d'Impacte Ambiental. AEMA. Euroregió. Informes de l'EMA	Sistema Gestió Ambiental (EMAS, ISO)	4	0,43
	ECOLABEL	2	0,21
	IPPC	0	0
	Tramitació Ambiental (EIA, ...)	3	0,32
	Agenda Local 21	0	0
	Bones pràctiques ambientals	3	0,32
	Informes estat de l'entorn	11	1,17
	Agències de medi ambient (europea i espanyola). AEMA.	1	0,11
	Euroregió	0	0
	Aarhus	1	0,11
	Altres	0	0
	Dades climatològiques	0	0
Informació meteorològica	Pronòstic meteorològic	1	0,11
	Estacions meteorològiques	1	0,11
Litoral	Litoral	7	0,75
Medi Natural	Altres	0	0
	Refugis / Binifaldó	2	0,21
	Àrees recreatives	10	1,07
	Espais naturals protegits (muntanyes, LIC i ZEPA). Xarxa Natura 2000	6	0,64
	PNC Cabrera	0	0
	Espècies protegides / Espècies invasores	22	2,35
	Medi marí / Reserves marines	0	0
	Monuments naturals	8	0,85
	Zones acampada	0	0
	Finques públiques	19	2,03
	Serra Tramuntana	6	0,64
	Platges	3	0,32
	PN Mondragó	0	0
	Catalogació d'espècies	0	0
	Reserves naturals	0	0
	PN Llevant	2	0,21
	PN Albufera Mallorca	2	0,21
	PN Dragonera	2	0,21

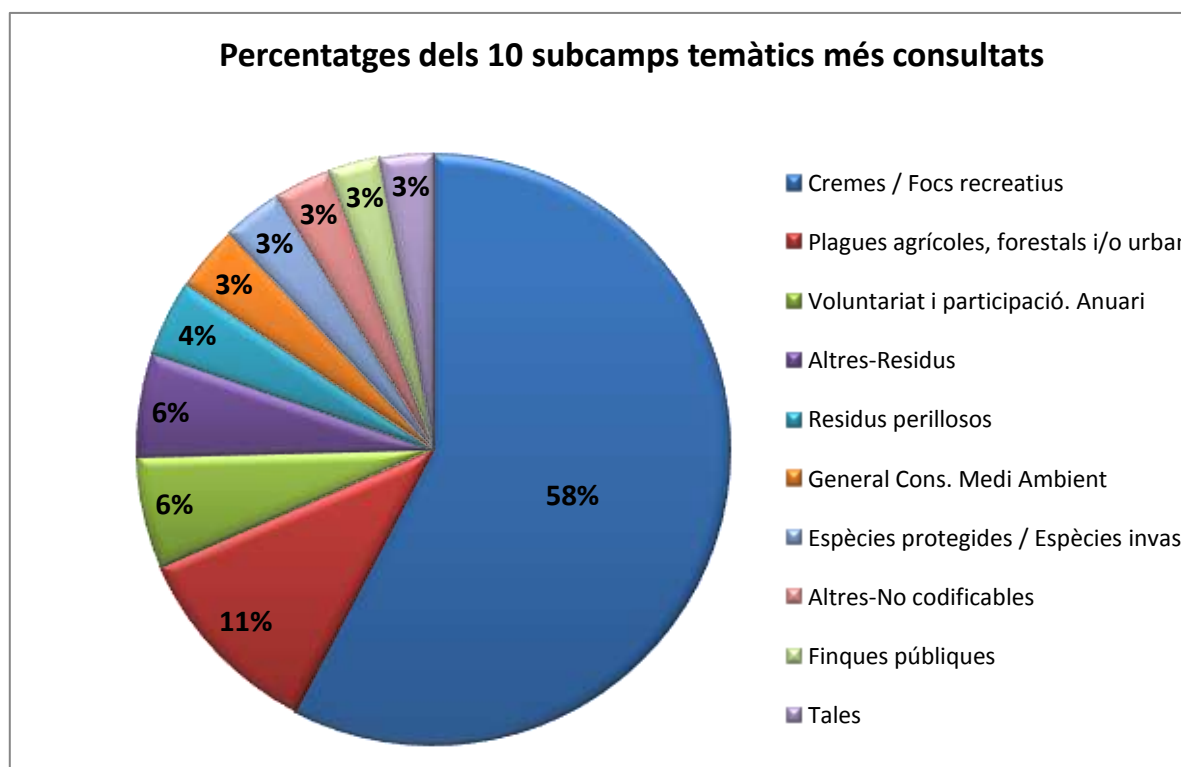
Punt d'Informació Ambiental
Juliol 2020

	PN Ses Salines Eivissa	0	0
	PN s'Albufera des Grau	0	0
	Senderisme / Rutes	0	0
Medi rural - Sector primari	Altres	3	0,32
	Cremes / Focs recreatius	388	41,41
	Caça / Recol·lecció d'espècies	2	0,21
	Reforestació	1	0,11
	Pesca marina / fluvial	2	0,21
	Tales	19	2,03
	Agricultura	2	0,21
	Fitosanitaris	1	0,11
	Construccions agràries	2	0,21
	Animals medi rural / Races autòctones / Ramaderia	3	0,32
Mobilitat i transport	Altres	1	0,11
	Xarxa viària	9	0,96
	Transport privat	0	0
	Mobilitat sostenible	4	0,43
Ordenació del territori	Altres	1	0,11
	Usos i classificació de terra	1	0,11
	Construcció	0	0
Altres assumptes	Altres	1	0,11
Residus	Altres	38	4,06
	Caracterització	1	0,11
	Gestors / Productors / Transportistes	16	1,71
	R. perillosos	28	2,99
	Recollida selectiva	5	0,53
	Vehicles fora d'ús	0	0
	RCD / Pneumàtics	0	0
	R. sòlids urbans	0	0
	R. orgànics / Compost	0	0
	R. sanitaris	1	0,11
	RAEE	3	0,32
	Parcs Verds / Deixalleries	6	0,64
	Abocadors	0	0
	Pedreres	0	0
	Plantes Triatge	0	0
	Voluminosos	6	0,64
Risc ambiental	Altres	5	0,53

Punt d'Informació Ambiental
Juliol 2020

	Plagues agrícoles, forestals i/o urbanes	73	7,79
	Incendis forestals	3	0,32
	Sòls contaminats	1	0,11
	Abocament sòlids	0	0
	Abocament líquids	2	0,21
	Meteorològics extrems	0	0
	Caiguda d'arbres	3	0,32
Sanejament i clavegueram	Xarxa aigües pluvials / residuals	0	0
	EDAR / Col	0	0
	Fosses sèptiques	1	0,11
Turisme	Altres	0	0
	Ecotaxa / Targeta verda	0	0
Imprecises, no codificables o improcedents	Altres	21	2,24

El següent gràfic presenta els subcamp temàtics que han tingut una major representació en les consultes del PIA l'any 2019:

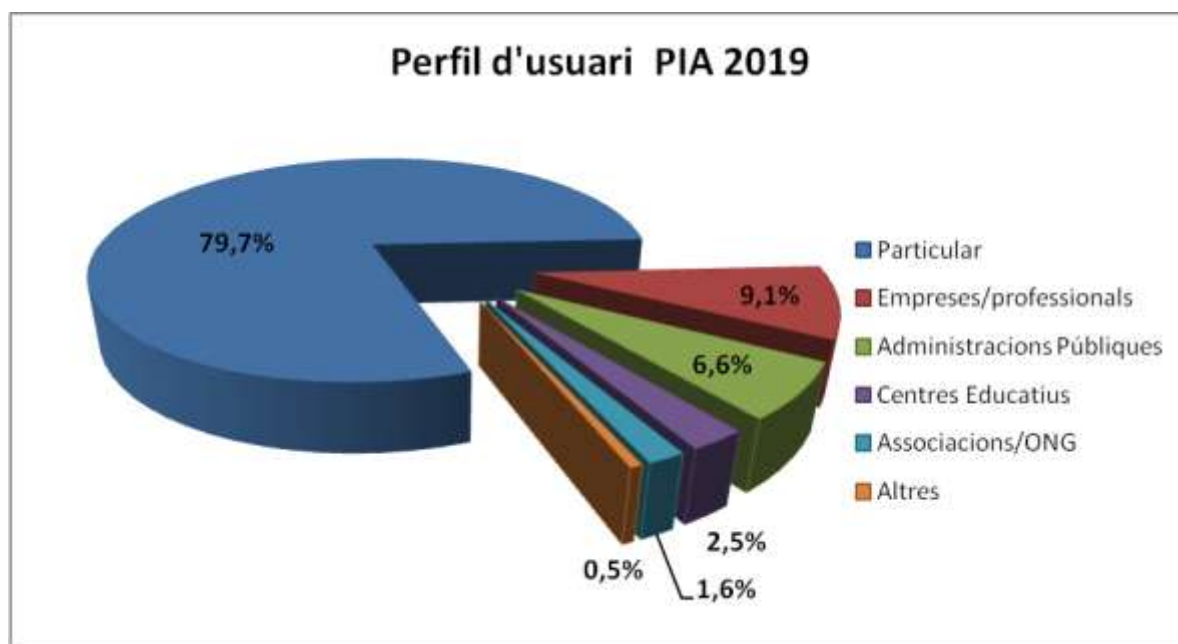


També es van realitzar un total de **143** enviaments d'e-mails massius a entitats públiques (ajuntaments i consells), privades (associacions, empreses i entitats) i a

organitzacions sense ànim de lucre, per donar difusió d'informacions que es consideren d'interès per a aquests col·lectius.

3.3 Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari

La següent dada estadística es refereix al perfil d'usuari que realitza la sol·licitud d'informació al PIA.



Durant l'any 2019, la tipologia d'usuari predominant del PIA ha estat la ciutadania (79,7% de les consultes) destacant amb molta diferència respecte les empreses/professionals (9,1% de les consultes). Aquesta és una tendència que es manté respecte l'any anterior en que la ciutadania va realitzar un 80% de les consultes i les empreses/professionals un 10%.

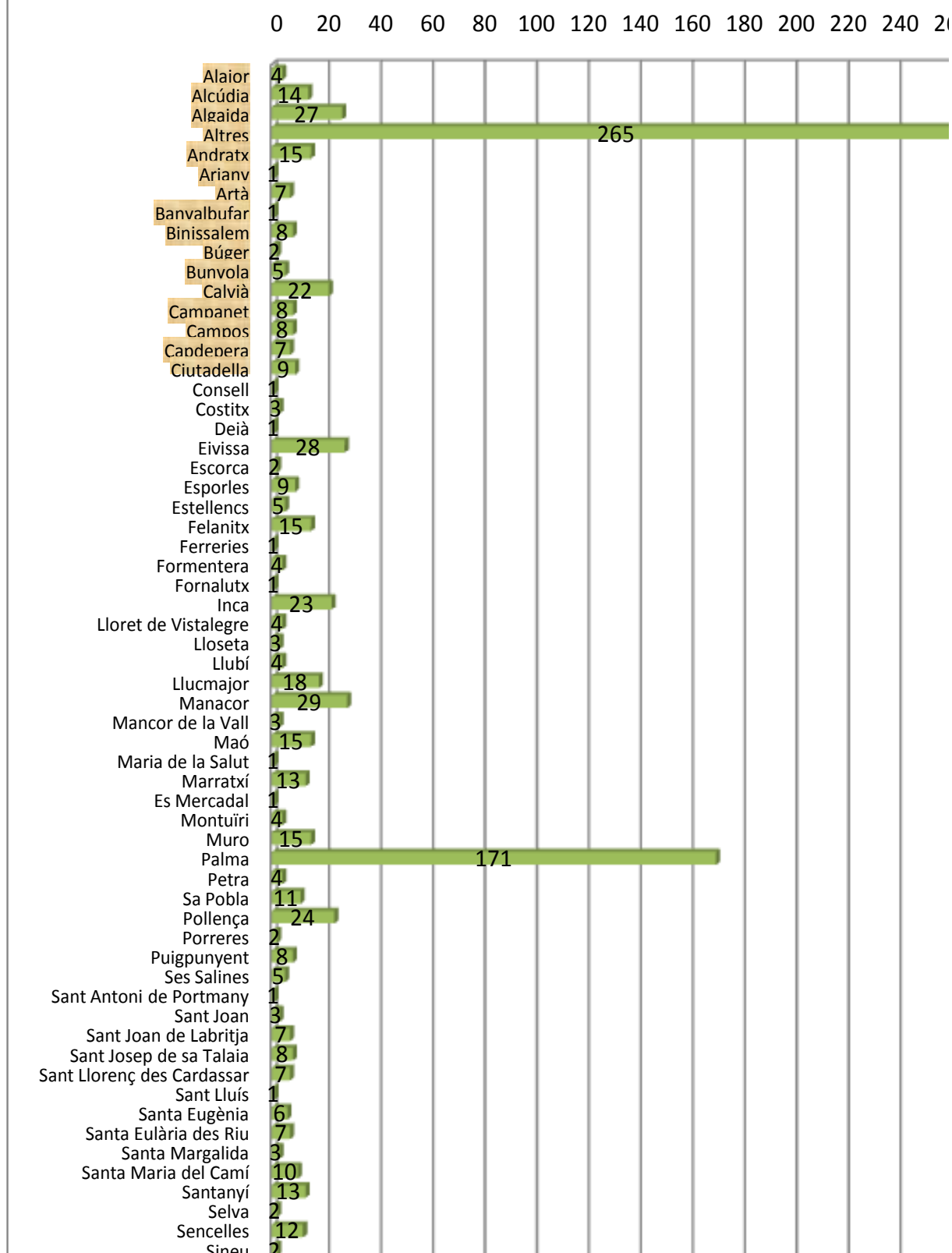
Així mateix, la taula següent analitza el tipus d'usuari en funció de l'origen de les consultes realitzades. El primer "municipi" amb un major percentatge de consultes és el de "altres" que aglutina consultes realitzades des de fora de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i, també, d'aquelles en les quals no se sap des d'on han estat realitzades. La segona posició l'ocupa el municipi de Palma, convertint-se així en el municipi origen de la majoria de les consultes registrades el 2019. Aquesta dada s'explica fàcilment degut a que és el municipi amb major nombre d'habitants, empreses i demés entitats de tot l'arxipèlag.

Municipi	Consultes	Percentatge
Aaior	4	0,43
Alcúdia	14	1,49
Algaida	27	2,88
Altres	265	28,28
Andratx	15	1,60
Ariany	1	0,11
Artà	7	0,75
Banyalbufar	1	0,11
Binissalem	8	0,85
Búger	2	0,21
Bunyola	5	0,53
Calvià	22	2,35
Campanet	8	0,85
Campos	8	0,85
Capdepera	7	0,75
Ciutadella	9	0,96
Consell	1	0,11
Costitx	3	0,32
Deià	1	0,11
Eivissa	28	2,99
Escorca	2	0,21
Esporles	9	0,96
Estellencs	5	0,53
Felanitx	15	1,60
Ferrerries	1	0,11
Formentera	4	0,43
Fornalutx	1	0,11
Inca	23	2,45
Lloret de Vistalegre	4	0,43
Lloseta	3	0,32
Llubí	4	0,43
Llucmajor	18	1,92
Manacor	29	3,09
Mancor de la Vall	3	0,32
Maó	15	1,60
Maria de la Salut	1	0,11
Marratxí	13	1,39
Es Mercadal	1	0,11
Montuïri	4	0,43
Muro	15	1,60
Palma	171	18,25
Petra	4	0,43
Sa Pobla	11	1,17

Punt d'Informació Ambiental
Juliol 2020

Pollença	24	2,56
Porreres	2	0,21
Puigpunyent	8	0,85
Ses Salines	5	0,53
Sant Antoni de Portmany	1	0,11
Sant Joan	3	0,32
Sant Joan de Labritja	7	0,75
Sant Josep de sa Talaia	8	0,85
Sant Llorenç des Cardassar	7	0,75
Sant Lluís	1	0,11
Santa Eugènia	6	0,64
Santa Eulària des Riu	7	0,75
Santa Margalida	3	0,32
Santa Maria del Camí	10	1,07
Santanyí	13	1,39
Selva	2	0,21
Sencelles	12	1,28
Sineu	2	0,21
Sóller	8	0,85
Son Servera	3	0,32
Valldemossa	10	1,07
Vilafranca de Bonany	3	0,32

Número de consultes per municipi

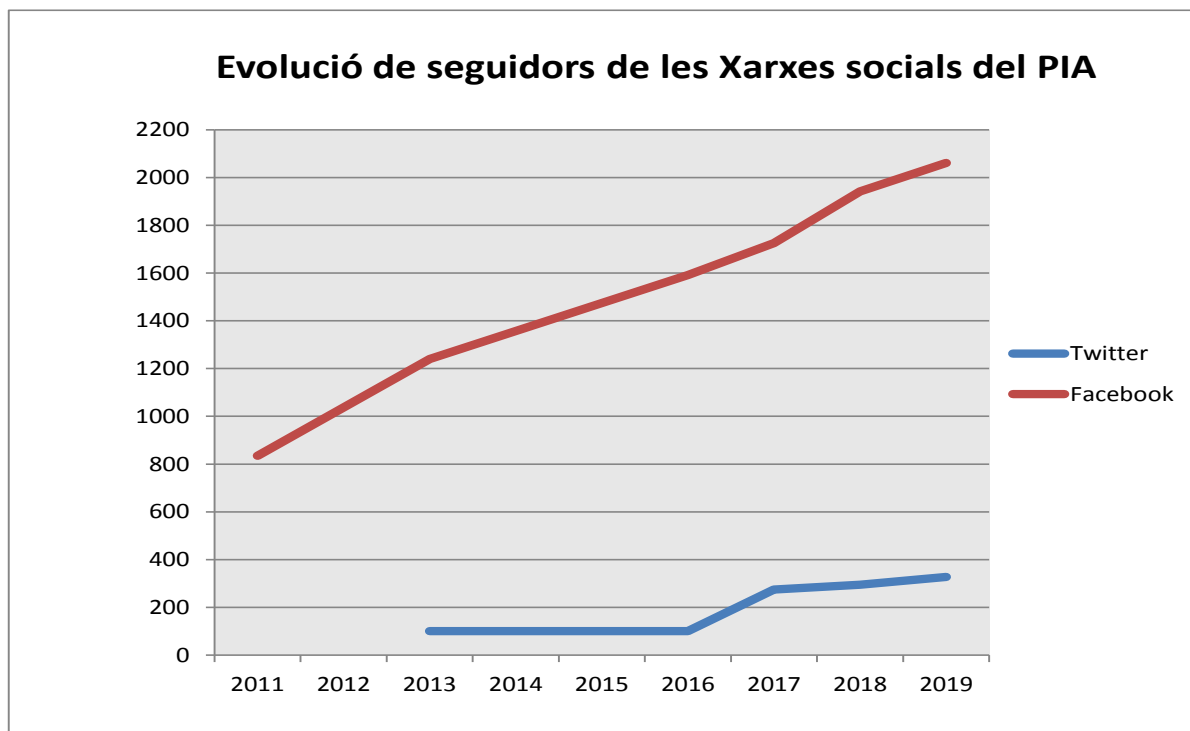


3.4 Xarxes socials

Durant el 2019 la pàgina oficial del PIA a Facebook ha assolit 2.062 seguidors que representen un increment del 6'2% respecte l'any anterior.

A més, l'activitat al Twitter del PIA compta amb 327 seguidors, amb un increment del 11'3% respecte l'any anterior.

Al següent gràfic es pot observar la tendència creixent de seguidors de les xarxes socials del Punt d'Informació Ambiental

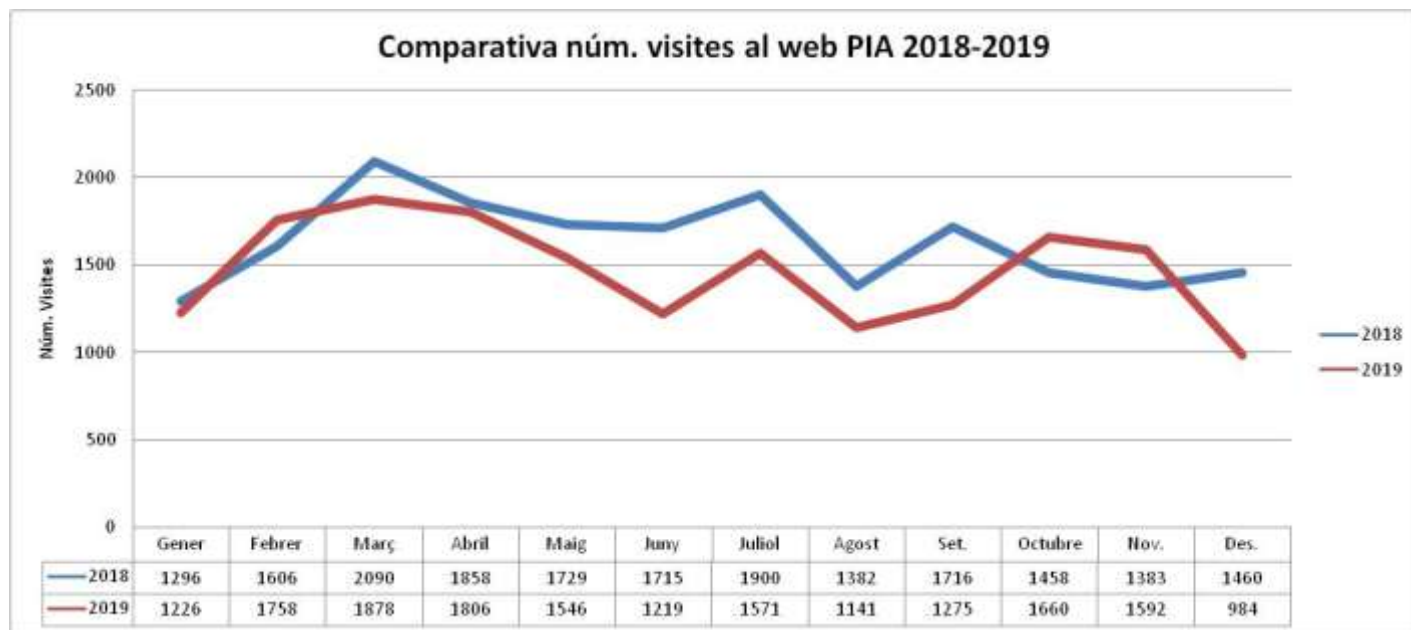


3.5 Visites al web del PIA

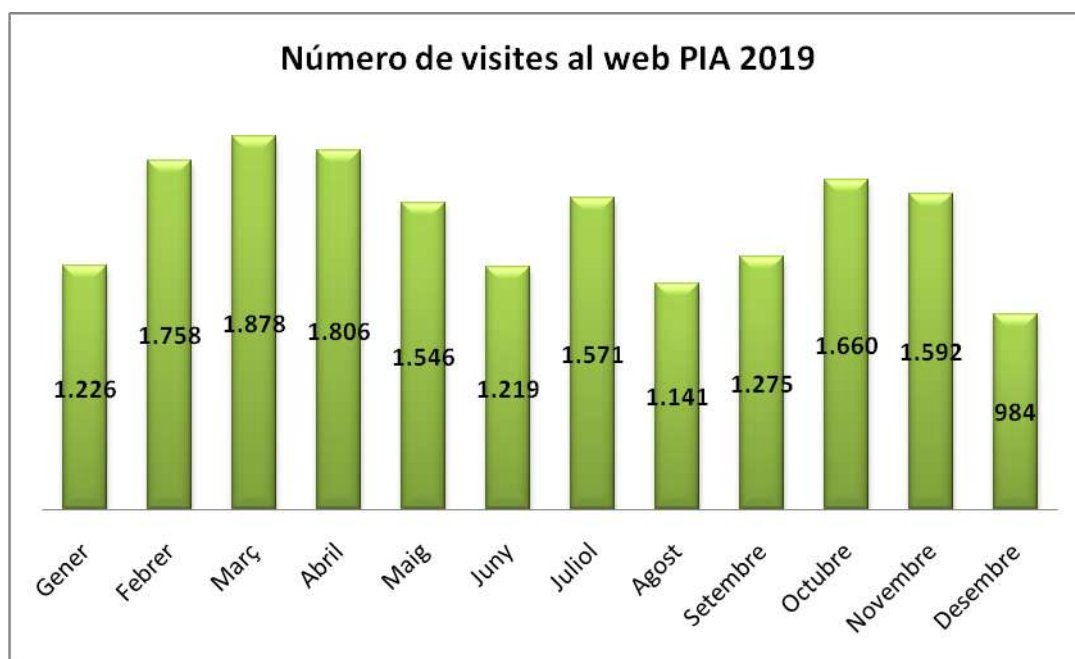
El web del PIA ha rebut **17.656** visites durant el 2019



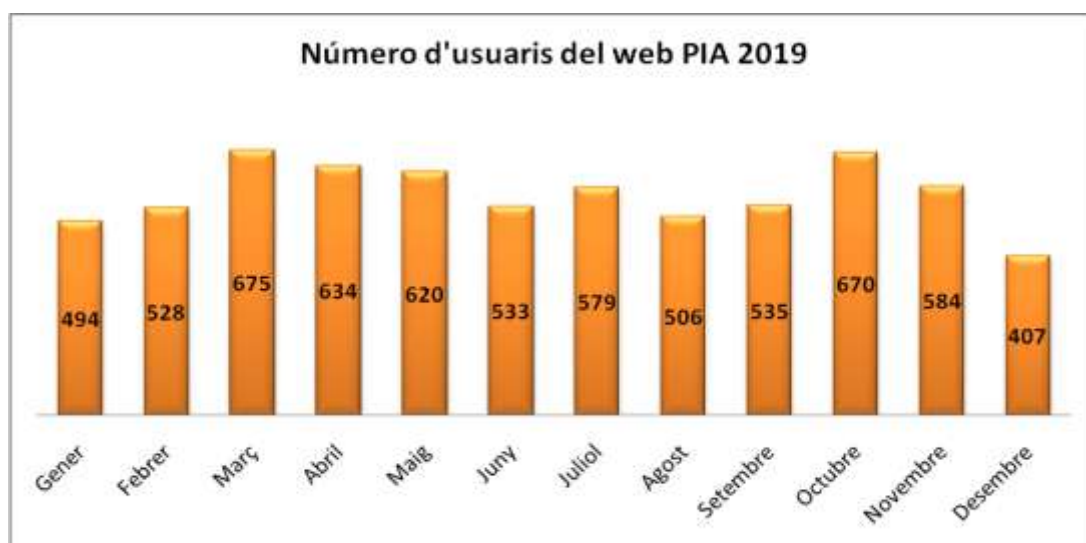
Tot i que les visites han disminuït respecte l'any anterior, segueix sent una quantitat bastant semblant.



Distribució de les visites per mesos:



El número d'usuaris que ha visitat durant 2019 el web PIA, distribuït en mesos, ha estat:



Les pàgines més visitades són les que es reflecteixen en el gràfic següent (es fa distinció si són en versió catalana o castellana).



3.6.- Bústia de PIA.

Es tracta d'una aplicació de la intranet corporativa que recull totes les comunicacions del PIA, ja siguin d'entrada o sortida, que es realitzen a través del telèfon verd 900-151617, així com les entrades del telèfon mòbil del PIA, contestadors automàtics d'aquests dos telèfons, formularis web Microsites del "contacta amb el PIA", i correus electrònics adreçats a pia@dgqal.caib.es.

Aquesta bústia registra una mitja d'entre 300 i 450 comunicacions mensuals, les quals són analitzades diàriament, depurades, classificades i, si n'és el cas, arxivades a efectes estadístics, per part del personal del Servei de Qualitat Ambiental.

3.7.- Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIPs).

Aquesta activitat és el resultat de gestionar administrativament el procediment establert a la “Llei 27/2006 de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient”, segons la qual les persones tenen dret d'accedir a la informació ambiental en poder de les administracions públiques, sense necessitat de demostrar interès.

Si bé la gestió d'aquestes peticions no es realitza des del Servei de Qualitat Ambiental, sinó des del Servei d'Assumptes Generals del Departament de Secretaria General, moltes vegades des del PIA es participa en la resposta/resolució de les sol·licituds, i en tot cas, el Servei de Qualitat Ambiental ha de tenir coneixement i informar sobre les qüestions relacionades amb la Llei 27/2006.

Durant el 2019 s'han rebut 24 peticions d'informació en aquest format, de les quals 19 s'han atès prèvia resolució estimatòria de resposta, 3 no es van poder respondre per no comptar la Conselleria de Medi Ambient i Territori amb la informació sol·licitada, 1 va ser remesa a l'òrgan competent, i 1 va ser inadmesa.

Els detalls estadístics d'aquestes peticions es troben a:

https://www.caib.es/sites/dretacces/ca/_resolucions_i_estadistiques_informacia_publica_mediambiental/

4.- Altres activitats del PIA

4.1.- Estudi sobre optimització i propostes de millora del PIA.

Dins d'aquest apartat, el 2019 cal destacar la realització de la “Proposta d'optimització del PIA”, elaborada pel Servei de Qualitat Ambiental, i de la qual les conclusions més interessants serien les següents:

En primer lloc, cal fer constar que en línies generals, el PIA funciona actualment de manera “reactiva”.

Aquesta característica i la possibilitat de passar a un funcionament “proactiu” en moltes de les activitats que es desenvolupen, creen un camp ampli de millores possibles en la gestió de la informació ambiental.

Fent l'anàlisi del que s'ha anat explicant en els apartats anteriors, el Punt d'Informació Ambiental presenta possibilitats de millora, i com s'ha vist a l'apartat d'identificació dels punts febles i diagnòstic, les diferents eines que s'ofereixen als

ciutadans per informar-se sobre qüestions ambientals es poden millorar considerablement.

Aquí s'aborden les opcions de potenciació del PIA, i es concreten les solucions i mesures proposades.

Per a cada una de les solucions possibles es considera la seva dificultat d'implantació, i el major o menor impacte positiu que tindrà sobre el funcionament del PIA. L'element dificultat ve definit per dues característiques, d'una banda la major o menor càrrega administrativa i d'altra el cost econòmic de la implantació de la mesura.

A partir de la valoració "impacte positiu/dificultat d'implantació", es confecciona una matriu de prioritats que inclou les millores definides.

Les mesures amb una prioritat més alta són les que representen un impacte important i una dificultat d'implantació baixa.

Possibilitats de millora de les diferents activitats del PIA

Millora de la funció d'atenció telefònica de consultes

Una vegada analitzada la situació, i comparant-la amb altres centres d'atenció telefònica del nostre entorn, es pot dir que hi ha dos models possibles per al tractament de les consultes rebudes per via telefònica en el PIA.

Per una banda, ens trobem davant l'opció de reforçament dels recursos materials i sobretot humans d'atenció telefònica de consultes, i la millora del procediment de respostes, mantenint l'estructura actual.

Per l'altra hi ha l'opció de traspassar l'atenció de les telefonades sobre informació ambiental a una plataforma especialitzada i professionalitzada "ad hoc", per a l'atenció telefònica al públic, que per al nostre cas hauria de ser el telèfon d'informació del Govern de les Illes Balears, 012.

En ambdós casos, s'ha de tenir en compte que l'activitat de donar resposta a consultes telefòniques sobre informació ambiental, no constitueix un servei d'emergències, urgències, ni d'incidències ambientals, i per això la normativa vigent estableix uns temps de resposta molt més flexibles que per als casos esmentats abans, que són objecte d'atenció per part del Servei d'Emergències 112.

Opcions de millora de la funció d'atenció de consultes telefòniques amb l'estructura actual

La raó principal per la qual multitud de consultes telefòniques queden sense resposta, es troba en el fet que resulta gairebé impossible de cobrir aquesta tasca amb una

única persona (temps de descans, dies lliures, simultaneïtat de telefonades, altres tasques que també realitza la persona encarregada d'atendre el telèfon i per a les quals s'ha d'allunyar del terminal telefònic, etcètera).

Per això, la manera de poder reduir el nombre de consultes telefòniques que queden sense resposta, és sobretot, a través del reforçament de la dotació del personal d'atenció. A més també es poden optimitzar certs aspectes dels procediments que es fan servir actualment.

Reforçament de la dotació de personal del PIA del Servei de Qualitat Ambiental

En tots els punts estudiats en aquest documents ha quedat palès que el PIA necessita un reforçament en la dotació de personal per tal de poder dur a terme totes les tasques diàries d'una manera eficient i sempre mirant pel bon funcionament del servei que es dona als ciutadans aconseguint que sigui, realment, un punt de consulta on aquells interessats en temes mediambientals puguin trobar la resposta als seus dubtes.

Tal com ens mostren les estadístiques elaborades en aquest treball, el nombre de consultes telefòniques ateses des del PIA davalla any rere any de manera constant. Una part significativa d'aquesta davallada es deu a què l'atenció del telèfon verd gratuït 900151617, no és l'adequada.

A més, és important incidir en el fet que, l'any 2018, el percentatge de consultes telefòniques sense resposta va ser superior al 50%. Si s'aconsegueix reduir el nombre de telefonades perdudes, l'increment de consultes resoltes seria important, podent arribar-se a assolir els nivells previs al 2017.

La millora de la dotació de personal en el PIA, permetria no només passar d'una gestió reactiva a una altra de més qualitat (proactiva), i millorar el percentatge de respostes a les consultes rebudes, sinó també posar en pràctica la recomanació recollida en la "Jornada per al personal d'educació i comunicació ambiental" celebrada al setembre de 2015 i organitzada des de la Direcció General d'Educació Ambiental, Qualitat Ambiental i Residus, quant a la necessitat d'ampliació de la plantilla i el reforçament de la mateixa, donant visibilitat en les xarxes socials i en el punt d'atenció ciutadana a les oficines, utilitzant a més el PIA com a eix vertebrador informatiu de tots els serveis de la Conselleria de Medi Ambient, i Territori.

Hi ha diverses raons per les quals el telèfon 900151617 roman desatès amb freqüència, i entre les més importants trobem la manca dels recursos humans adients (manca quantitativa i qualitativa), que es concreta en una excessiva mobilitat de les persones que han ocupat els llocs de feina d'atenció telefònica, la formació deficient dels treballadors (atenció al públic), i el fet que es tracta de llocs de feina que no incentiven als possibles interessats (quan una plaça queda vacant no és fàcil trobar persones que la vulguin ocupar).

Les unitats d'atenció telefònica del GOIB que hem pogut comparar en aquest treball, compten amb millors condicions que el PIA per dur a terme la seva tasca (per exemple el 012, o l'112), amb dotacions de recursos humans i materials que els permeten d'atendre totes les telefonades que reben, i gestionar-les amb una major professionalitat

En aquest sentit, considerem que l'estructura mínima per poder atendre adequadament un telèfon d'informació ambiental al públic, i resta de funcions del PIA que s'han definit als apartats anteriors, ha de ser de dos llocs de feina d'informador ambiental (administratiu o auxiliar administratiu "C1-C2", preferentment amb experiència i/o formació específica en temes ambientals) i un lloc de feina tècnic (A1 o A2), també amb formació específica en matèries mediambientals, amb dedicació principal a les feines de "back office".

Aquests llocs de feina han de tenir dedicació exclusiva a les tasques del Servei de Qualitat Ambiental (PIA), i evidentment, s'ha de continuar amb la supervisió i el suport directe per part del cap del Servei i resta de persones adscrites al S.Q.A.

Recursos mínims necessaris per a la prestació de la funció d'atenció telefònica al públic.

Una opció per evitar que els llocs de feina d'atenció telefònica al públic presentin el problema dels darrers anys al llarg dels quals el personal que els ocupa resta poc temps al lloc (rotació excessiva), seria la millora de les condicions laborals d'aquests llocs, a través de la dotació amb un suplement econòmic específic pel fet de tractar-se de llocs d'atenció al públic. Aquests complements específics evitarien el recanvi permanent del personal ja que convertirien aquests llocs de feina en places més atractives de cara als treballadors que hi pugin optar a ocupar-los.

Al mateix temps, quan les places tenen complements econòmics adequats a les funcions d'atenció al públic, i davant l'eventualitat que es produeixin vacants temporals d'aquests llocs de feina, ja sigui per baixa del seu titular o per altres raons, la cobertura mitjançant comissions de serveis resulta més fàcil i immediata.

D'aquesta manera s'agilitzaria al màxim la substitució de treballadors en casos d'absències de durada llarga i mitja.

Per a les dues places d'atenció telefònica del PIA, els perfils serien d'administratiu o auxiliar administratiu, amb formació específica d'atenció al públic i valorant l'experiència en matèries relacionades amb el medi ambient. I per al lloc de feina de tècnic es poden incorporar ambientòlegs, biòlegs, enginyers d'especialitats més relacionades amb les qüestions ambientals, químics, i d'altres graus/perfils similars.

Millora dels procediments.

També hi ha un cert marge de millora quant a la gestió de les consultes/respostes, a través de la introducció de canvis en els procediments, com per exemple donant resposta a totes les telefonades desateses en primera instància tornant-les des del propi PIA, derivant consultes telefòniques freqüents a les unitats gestores (agents de medi ambient per exemple), o bé derivant a un “call center” professional les telefonades no ateses en primera instància des del 900151617.

Retornar totes les telefonades rebudes al 900151617, que no es contesten en primera instància

Actualment, des del PIA, només es retornen les telefonades/consultes no ateses en primera instància, que deixen un missatge de veu amb les dades de la persona interessada. Tampoc es retorna la telefonada a aquelles persones que no deixen cap missatge en el contestador, en el qual sí que queda un registre amb el nombre del telèfon de l'interessat (en aquests casos també seria possible retornar les telefonades si es tinguessin els recursos humans necessaris).

Una opció suggerida per incrementar el nombre de consultes resoltes seria la de respondre totes aquestes telefonades que, en aquests moments, queden sense resposta.

En qualsevol cas, s'ha de dir que els usuaris del PIA reaccionen amb un alt grau de satisfacció, cada vegada que des del telèfon verd, se'ls hi torna una telefonada a un missatge, i valoren molt positivament aquest tipus d'acció per part de l'Administració, a la qual sens dubte senten més propera.

És aconsellable que les telefonades realitzades des del PIA cap als usuaris, es realitzin a través d'una extensió telefònica de 9 xifres. Actualment, als interessats que deixen un missatge amb les seves dades de contacte se'ls telefona per tal de donar resposta a la seva consulta, des d'una extensió corporativa no identificable, fet que provoca que molta gent desconfii, al tractar-se d'un número molt llarg i desconegut pel destinatari de la telefonada.

Per això, com a iniciativa per millorar l'activitat de devolució dels missatges telefònics rebuts a través dels contestadors automàtics, les telefonades que es facin des de la Conselleria per contactar amb els usuaris interessats, és convenient que es realitzin des del telèfon mòbil corporatiu, ja que s'ha detectat, durant l'elaboració d'aquest treball, que quan el PIA contacta amb els usuaris des d'extensions corporatives fixes, moltes vegades els interessats no atenen el telèfon perquè el nombre que apareix a la pantalla és massa llarg i es pot interpretar com a “comunicació no desitjada”, publicitat comercial, etcètera.-

Opcions de derivació parcial de les consultes telefòniques més freqüents

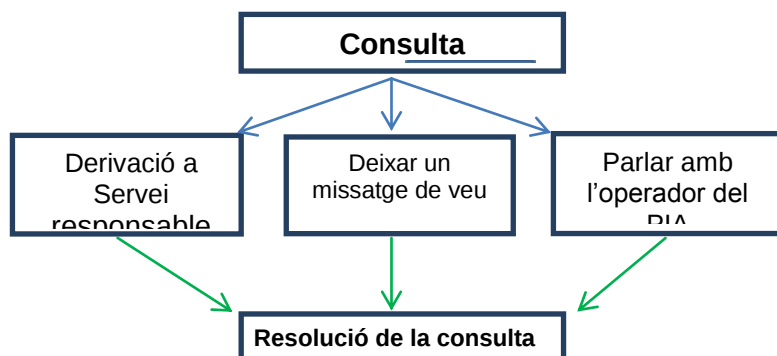
Com s'ha anat explicant en alguns punts d'aquest document, les consultes telefòniques són el punt més feble de les eines que posa el PIA a l'abast dels interessats en realitzar una consulta sobre medi ambient (l'any 2018 es van perdre més del 50% de les telefonades rebudes).

Per tal de millorar aquesta situació, hi hauria la possibilitat de derivar una part de les consultes que arriben al 900151617. Aquesta derivació suposaria descarregar de telefonades el PIA en consultes que poden resoldre altres serveis de manera efectiva i més ràpida o evitar que les telefonades que no es responen en un primer moment des del PIA puguin ser contestades pel 012 en lloc de ser rebotades al contestador. Les dues opcions s'expliquen a continuació:

Derivació a les diferents unitats gestores (serveis) a partir d'un contestador de 9 a 14h

Una opció efectiva per facilitar l'agilitat en la resolució de les consultes de temàtica ambiental per part dels interessats seria la d'aprofitar el coneixement intrínsec de cada servei de la Conselleria de Medi Ambient i Territori i dirigir aquestes consultes directament al servei que se n'encarrega, fent molt més ràpida la gestió i resolució d'aquestes consultes i, alhora, millorant la imatge de la Conselleria ja que els ciutadans i els interessats rebran un tracte més directe i una atenció més acurada i ràpida.

La opció d'implantar aquest contestador és senzilla i econòmica i consistiria en que en telefonar al telèfon 900151617, i sempre que el telèfon no sigui atès pel personal del PIA, la telefonada derivaria a un contestador automàtic amb una locució com la que es pot sentir en altres telèfons d'atenció ciutadana, oferint diferents opcions per contactar amb les diverses unitats gestores. Aquesta locució donaria la opció de triar un número entre les diferents temàtiques de les consultes que més es fan al PIA com són: residus, gestió i ús del foc, medi natural, protecció d'espècies, plagues forestals, etc. A més, hi hauria una opció que seria deixar un missatge per si la seva consulta no està relacionada amb cap de les temàtiques més freqüents. Un cop l'interessat tria el número de la temàtica sobre la que vol fer la seva consulta, la telefonada seria redirigida al Servei que se n'encarrega. L'esquema de la mateixa seria el següent:

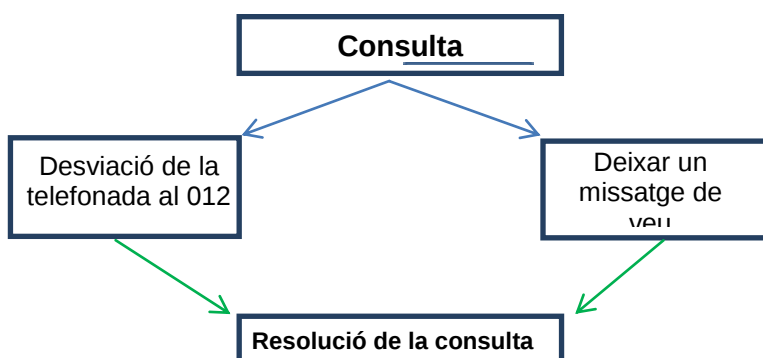


Aquesta opció té l'inconvenient que probablement complicaria l'emmagatzematge i gestió de les consultes en una base de dades a efectes estadístics i de cara a complir amb les exigències del Ministeri per a la Transició Ecològica i de la Unió Europea que demanen aquestes dades per tenir coneixement de com es gestionen les consultes sobre medi ambient i de si es compleix la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient (incorpora les directives 2003/4/CE i 2003/35/CE). Per tal de complir amb aquestes exigències els diferents serveis haurien de realitzar la seva pròpia base de dades i després s'unirien les diferents bases de dades amb totes les consultes per realitzar l'estadística anual de les consultes resoltes.

Derivació al 012 quan no respon el 900151617 les 24h

Una altra opció possible per facilitar l'agilitat en la resolució de les consultes de temàtica ambiental per part dels interessats seria la d'aprofitar un servei extern amb gran experiència en la gestió de consultes de tot tipus per part de la ciutadania com és el 012.

En aquest cas, el funcionament consistiria en què si des del PIA no es contesta una telefonada pel motiu que sigui, aquesta reboti al sistema d'operadors del 012 en lloc de fer-ho al contestador del PIA. L'esquema de la mateixa seria el següent:



Aquesta opció també té l'inconvenient que probablement complicaria l'emmagatzematge i gestió de les consultes en una base de dades a efectes estadístics i de cara a complir amb les exigències del MITECO i de la Unió Europea. Per tal de complir amb aquestes exigències el 012 s'hauria d'encarregar de realitzar la seva pròpia base de dades per tal que després s'uneixin les diferents bases de dades amb totes les consultes per poder realitzar l'estadística anual de les consultes resoltes.

Opcions de traspasar l'atenció de les consultes telefòniques a una plataforma especialitzada (012)

Aquesta opció implicaria un canvi radical en el concepte d'atenció de les consultes telefòniques sobre informació ambiental.

El 012 és una plataforma que compta amb una estructura de recursos humans i tecnològics específics per a l'atenció al públic, horari ampli d'atenció de telefonades, servei multilingüe, i personal especialitzat.

En qualsevol cas, s'ha de dir que s'han mantingut contactes a nivell tècnic amb el 012, com per explorar la viabilitat d'aquesta opció, i no sembla una qüestió senzilla, degut a problemes de gestió de personal que també existeixen en l'entitat pública a través de la qual es realitza el funcionament del 012.

No obstant això, la possibilitat de traspàs de les consultes telefòniques del PIA a una gran plataforma professionalitzada, és una opció que pot interessar treballar a mitjà termini i mirant al futur.

Millora de l'oficina d'atenció de les consultes presencials

Al punt 3.3. d'aquest treball, s'indica que les consultes presencials havien caigut un 18% des del 2016 degut, entre d'altres raons, a la facilitat que té la població per obtenir la informació per altres vies provocant que es minimitzin els desplaçaments per aconseguir una informació que es pot trobar de manera més senzilla, directa i ràpida.

D'altra banda, les condicions actuals de localització de les dependències del PIA, en la primera planta de l'edifici de la Conselleria de Medi Ambient i Territori, al Polígon de Son Rossinyol, tampoc no faciliten ni conviden l'accés dels interessats per realitzar consultes presencials.

Per tal de millorar l'atenció presencial als interessats es proposa habilitar un espai a la planta baixa del mateix edifici de la Conselleria amb visibilitat cap a l'exterior, senyalització del PIA i pròxima al registre i a la seguretat a l'entrada de l'edifici.

De fet, aquest "espai PIA" a la planta baixa, situat a les dependències de la Conselleria a Son Rossinyol, va existir fins al 2018, però es va haver d'abandonar amb l'arribada de les oficines de "Funció Pública", i la reestructuració dels espais produïda l'any 2018, com a conseqüència dels trasllats.

Es tracta doncs de recuperar la posició d'un Punt d'Informació Ambiental de fàcil accés i es proposa com a ubicació possible la zona propera al registre i a la seguretat a l'entrada de l'edifici, que apareix a la fotografia següent.

Imatge 1. Possible emplaçament de l'oficina d'atenció al públic del PIA, en la planta baixa de la Conselleria de Medi Ambient i Territori



Imatge 2. Possible emplaçament de l'oficina d'atenció al públic del PIA, en la planta baixa de la Conselleria de Medi Ambient i Territori



Millorar la web del PIA perquè sigui més intuïtiva i es pugui trobar major quantitat d'informació fàcilment

Actualment, la web del PIA no disposa de la informació necessària per a que els interessats en realitzar una consulta de temàtica mediambiental ho puguin fer visitant la pàgina web. Això es podria aconseguir realitzant un esforç per mantenir la secció de preguntes més freqüents actualitzada i amb la màxima informació possible ja que ara mateix no disposa, pràcticament, de informació.

Moltes de les consultes que es realitzen a través del telèfon del PIA es poden solucionar per internet de manera ràpida i senzilla. No seria difícil aglutinar totes aquelles consultes que es realitzen de manera més freqüent, així com la manera de consultar o solucionar aquestes. Tot i això, aquesta solució no és definitiva ja que hi ha molta gent que no vol o no sap trobar aquesta informació pel motiu que sigui però si que pot suposar que un percentatge de les telefonades no s'hagin de fer perquè l'interessat ha trobat la informació que necessitava via internet i ho ha pogut solucionar.

Obertura d'una oficina d'informació ambiental al centre de Palma

Les condicions actuals de localització de les dependències del PIA, en la primera planta de l'edifici de la Conselleria al Polígon de Son Rossinyol, no faciliten ni conviden l'arribada dels interessats per realitzar consultes presencials. És un lloc de difícil accés, amb problemes d'aparcament i al qual només s'hi pot arribar en bus des de Palma.

Per tal de fer el PIA més accessible a tots els interessats en temes mediambientals hi haurien opcions d'obrir una oficina del Punt d'Informació Ambiental a llocs més centrals de la ciutat.

L'any 2015 es va treballar per part del Servei de Qualitat Ambiental, una proposta concreta per situar una oficina d'informació ambiental en un local de la Plaça de Santa Eulàlia, de propietat del FOGAIBA.

De fet es va arribar fins i tot a redactar un esborrany de conveni entre les dues parts implicades (Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca i FOGAIBA), per tal d'establir les possibles modalitats d'ús del local per part del Servei de Qualitat Ambiental.

Si bé és cert que aquesta possible nova localització faria que el PIA fos més accessible a la població urbana, permetent que un major nombre de persones poguessin resoldre els seus dubtes sobre el medi ambient, i permetria que gran part dels turistes que visiten Mallorca poguessin informar-se sobre diferents temes mediambientals que afecten a les Illes Balears o sobre activitats per poder fer als Espais Naturals Protegits,

aquesta opció compta amb una sèrie d'inconvenients, que van fer que la iniciativa quedi aturada.

Entre els principals “punts febles” d'aquesta idea, hem de citar: dificultats arquitectòniques trobades durant les visites fetes, per adaptar el local com a oficina oberta al públic (necessitat de reforma integral del local, adaptacions per a discapacitats, nous lavabos públics també adaptats, etc.), dificultats administratives per concretar la forma de cessió del local (el conveni no va arribar a ser acceptat en les consultes jurídiques prèvies fetes), necessitat d'una despesa important en qüestió de personal per mantenir oberta una nova oficina de Medi Ambient (almenys dos llocs de feina amb tres o quatre treballadors), despesa fixa de manteniment d'un nou centre de Medi Ambient obert (electricitat, aigua, manteniment i neteja, assegurances i resta de serveis).

A més, durant la valoració de la proposta, també van sorgir dubtes quant al tipus d'usuaris sobre els quals impactaria aquesta iniciativa. Per una banda, és segur que l'efecte sobre la població no resident i els turistes en concret, la incidència seria gran, però en canvi l'efecte sobre la població local en general, i sobre les persones lligades al sector primari i al camp en particular, no serien especialment significatives.

Com a conseqüència de tot això, aquesta proposta de millora ja va ser descartada en el seu moment.

Possibilitat de participació en fires i esdeveniments relacionats amb el medi ambient per part del PIA

Una altra manera de fomentar la implicació de la ciutadania en les qüestions ambientals, a través de l'accés a la informació, seria la projecció cap a l'exterior de les activitats dutes a terme de la Conselleria quant a informació ambiental, posant en marxa la participació a través de la Direcció General de Residus i Educació Ambiental, en fires i esdeveniments arreu de les illes, a partir d'un estand gestionat des del Servei de Qualitat Ambiental.

Es tractaria de recuperar una modalitat que abans de l'any 2012, i del canvi de gestió del PIA (que va passar d'un model de gestió de contracte obert a un altre d'atenció directa al públic amb personal i recursos de la direcció general competent), existia i donava bons resultats a nivell de difusió de la informació i del propi Punt d'Informació Ambiental.

En aquest sentit, el Servei de Qualitat Ambiental, compta a hores d'ara amb l'exposició itinerant “L'Estat del Medi Ambient a les Illes Balears”, que hauria de servir com a suport i estructura bàsica de l'estand a instal·lar en les fires i esdeveniments als quals es vulgui assistir.

L'exposició “L'Estat del Medi Ambient a les Illes Balears” està conformada per un màxim de 15 panells tipus roll-up, i ocupa uns 12 m2, però es podria adaptar en

funció de l'espai disponible reduint el nombre de panells, seleccionant-los en funció de la temàtica i característiques de l'esdeveniment.

Donat que la participació en fires i esdeveniments relacionats amb el medi ambient per part del PIA, generaria una càrrega addicional de feina per al Servei de Qualitat Ambiental, amb activitats moltes vegades desenvolupades fora dels horaris de feina normal del personal del servei, es suggereix una gestió indirecta d'aquesta opció proposada, a través de contractes amb empreses del sector, amb la supervisió en tot cas de la direcció General de Residus i Educació Ambiental.

Així mateix, el Servei de Qualitat Ambiental, hauria de contractar l'elaboració prèvia d'uns plec de condicions amb definició de les característiques del servei que es vulgui posar en marxa, que en qualsevol cas haurien d'incloure la participació i assistència a esdeveniments en Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera, amb una freqüència recomanada d'entre 12 i 18 participacions anuals totals.

Tal com ja s'ha indicat, la base de l'estand que es proposa per a concretar aquesta activitat, seria l'exposició "L'Estat del Medi Ambient a les Illes Balears", les imatges e la qual es veuen a continuació.

Imatges 2, 3, i 4. Panells de l'Exposició "Estat del Medi Ambient a les Illes Balears"





Potenciació del WhatsApp del PIA

Actualment, el WhatsApp del PIA només s'empra per rebre fotos de queixes que realitza la ciutadania sobre temes mediambientals i per als quals es necessita de fotos per ampliar la informació al respecte i poder donar-los resposta. Per tant, és un eina reactiva ja que només rep informació i/o fotos quan a l'interessat se li facilita el telèfon per tal de poder enviar-la.

Per tal de potenciar el WhatsApp i convertir-lo en una eina proactiva i amb més funcions dins del propi sistema del PIA es podria utilitzar aquesta aplicació, posant-la a l'abast de tothom (fent promoció i publicitat del número de telèfon) per tal de

facilitar la realització de consultes, especialment d'aquelles que per la seva temàtica o facilitat de resolució es puguin respondre de manera senzilla a través d'aquesta eina.

A més, també es podria crear un grup de difusió per a aquells interessats en rebre notícies del PIA, fent-lo servir de manera semblant a un newsletter.

Tot i això, aquesta potenciació del WhatsApp del PIA també requeriria que el S.Q.A. es dotés amb personal suficient ja que, en les actuals condicions, és impossible que es pugui dur a terme degut a que la facilitat per poder realitzar les consultes des de qualsevol mòbil pot provocar que hi hagi una gran quantitat de consultes per aquesta via pel que hi hauria d'haver una persona encarregada de respondre aquest tipus de consultes.

Altres xarxes socials

Avui en dia, el món de les xarxes socials permet obrir un ventall molt gran per tal d'arribar a un gran nombre de persones d'arreu del món. El PIA compta, actualment, amb dues de les xarxes socials amb una presència més gran com són Facebook i Twitter i ha aconseguit un increment notable durant els darrers dos anys en aquestes xarxes.

Tot i això, el món de la tecnologia en general es mou a gran velocitat i la societat de cada cop més, empra les xarxes socials durant el seu dia a dia i, actualment, les possibilitats són molt àmplies per tal de generar contingut visual i dinàmic que entra ràpidament i fàcil pels ulls, especialment als més joves.

Actualment, existeix la possibilitat d'arribar a gran quantitat de gent amb només una foto o un vídeo i, per tant, des del Servei de Qualitat Ambiental i del PIA en particular no es pot donar l'esquena a aquesta realitat i a l'oportunitat de fer arribar temes mediambientals al major nombre de persones possibles. És per això que s'estudia la possibilitat d'iniciar l'activitat del PIA a dues xarxes socials dinàmiques i visuals com són Instagram i YouTube per tal de donar difusió de totes les activitats relacionades amb el medi ambient que es duguin a terme a les Illes Balears. Malauradament, la participació i realització d'aquest tipus de difusió requereix un manteniment i un contacte directe amb la xarxa social per fer-la dinàmica i entretinguda pel públic a qui es dirigeix i, per tant, es necessita personal que se n'encarregui de manera constant i, actualment, el PIA no compta amb recursos humans suficients per escometre aquesta tasca. Tot i això, és una idea que no s'ha de descartar de cara a un futur possible en que el PIA gaudeixi d'un equip tècnic prou ampli per tal de poder realitzar les activitats diàries del servei i, alhora, provar d'incorporar tècniques més modernes per fer arribar informació mediambiental a tota aquella persona amb inquietuds ambientals.

Potenciar el publicador d'activitats

Durant aquest any 2019 s'ha posat en marxa una aplicació web que fa la funció d'agenda de totes les activitats relacionades amb el medi ambient que es duen a terme per part dels diferents serveis de la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca. Aquesta aplicació web es coneix com a "Publicador d'activitats EDUAMB" i és una eina eficaç per poder mantenir informats a tots els interessats en aquelles activitats que es vagin realitzant per part de la Conselleria (cursos, visites guiades, tallers, exposicions, jornades, etc.).

Per tal de potenciar el publicador d'activitats es pot donar major visibilitat al mateix, ampliar la quantitat d'activitats que s'ofereixen, fer difusió de les activitats a través de xarxes socials dels diferents serveis de la Conselleria de Medi Ambient i Territori que en disposen, fer-ne publicitat des del Govern de les Illes Balears, etc.

En aquest sentit, una vegada que la seva implantació sigui ferma, es suggereix de canviar la localització actual del publicador dins la web de la Conselleria, de manera tal que aparegui en un lloc destacat.

15.- Newsletter

El PIA realitza enviaments d'e-mails per a múltiples destinataris a entitats públiques (ajuntaments, consells i d'altres òrgans administratius), privades (empreses i associacions empresarials) i a organitzacions sense ànim de lucre i particulars interessats. Aquests enviaments massius es fan servir com si es tractés d'un newsletter, fent difusió d'informacions sobre temes mediambientals que es consideren d'interès per a aquests col·lectius.

Aquests enviaments massius s'han anat deixant de banda durant el darrer any i mig fins que actualment, durant tot el 2019, pràcticament no se n'han enviat.

Tot i que no és un newsletter pròpiament dit, es suggereix potenciar aquesta activitat amb enviaments puntuals sobre temes de medi ambient de diferents temàtiques (cursos, visites guiades, tallers, exposicions, jornades, etc.) als diferents perfils: entitats públiques, entitats privades, organitzacions sense ànim de lucre i persones físiques interessades en rebre aquest tipus de informació. A més, aquests enviaments es podrien associar amb el publicador d'activitats i enviar aquelles activitats que puguin interessar als diferents perfils perquè hi puguin participar o en puguin fer difusió.

Actualment, ja existeix un full de càlcul amb els e-mails dels diferents públics objectiu. Aquesta base d'adreces de correus electrònics s'ha d'anar actualitzant i augmentant a mesura que altres interessats vulguin rebre la informació ambiental. Els enviaments haurien de permetre a l'interessat donar-se de baixa de la base de dades del PIA per tal de deixar de rebre la informació quan ell ho desitgi, com obliga la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (actualment no es dóna la possibilitat de fer-ho).

Ja sigui la feina d'actualització i depuració de les llistes de coreus electrònics destinataris dels missatges, així com la gestió i l'enviament d'informació, requereixen del personal adient que es pugi encarregar d'aquestes tasques.

Inventari de publicacions i materials fungibles del PIA de cara a la seva difusió

A les dependències situades en el soterrani de l'edifici de la Conselleria (Polígon de son Rossinyol), hi ha una gran quantitat de publicacions en paper de tot tipus. Fulletons, manuals, llibres, díptics, tríptics... Aquest material, es troba actualment en un estat caòtic, i desordenat, amb mescles de publicacions diferents, actuals i antigues, en caps o contenidors plens o mig plens, sense identificació ni quantificació, ni retolació, ni cap tipus de control. Les publicacions pertanyen a diferents departaments de la Conselleria, i són de diverses èpoques. A altres llocs de la Conselleria, de vegades també ens trobem amb petits "dipòsits temporals" de material publicat, que sovint s'han conformat com a conseqüència dels diferents trasllats de les dependències de la Conselleria quan es modifica la seva estructura, reestructuracions entre direccions generals, i modificacions de competències que generen situacions de indefinició i de vegades desemboquen en què els materials editats no se sap exactament qui els ha de gestionar.



Dipòsits no ordenats de material publicat el material dels quals s'ha d' inventariar i gestionar

Una mesura important i interessant de cara a ordenar i definir quina gestió es vol fer amb tot aquest material, és la de comptar amb un inventari per conèixer exactament el tipus i la quantitat de material publicat disponible.

En aquest sentit, la proposta d'optimització que es fa consisteix en elaborar un inventari del material existent, i a partir d'aquesta eina definir l'actuació a dur a terme amb les publicacions inventariades, incloent-hi la seva difusió a través del PIA. Una manera senzilla de posar en marxa aquesta ordenació de les publicacions existents, seria a través d'un full de càlcul que per a cada publicació inclogui com a mínim les dades següents: nom de la publicació, nombre d'exemplars, idioma, localització, una fotografia, etcètera.

L'inventari de materials es podria realitzar de manera directa, contractant-lo a través del Servei de Qualitat Ambiental.

Altres millores que poden ser incorporades de manera immediata degut a la seva facilitat d'implantació

Incloure el logotip i el vincle del PIA al web d'Atenció a la Ciutadania (D.G. de Transparència i Bon Govern)

Actualment, la pàgina web de la Direcció General de Transparència i Bon Govern presenta un enllaç directe al web d'Atenció Ciutadana que compta amb enllaços als diferents serveis que, des del Govern de les Illes Balears, es posen a l'abast dels ciutadans per poder realitzar consultes sobre diferents temes que siguin del seu interès (IBSalut, 112, Consum, SOIB, etc.).

En aquesta pàgina web d'Atenció Ciutadana s'hauria d'incloure també un enllaç amb el logotip del PIA que portés al web corresponent per a aquelles persones que vulguin realitzar una consulta sobre temes mediambientals.



Imatge 5. Logo del PIA amb indicació del telèfon d'atenció gratuïta

Aquesta inclusió de l'enllaç del PIA al web d'Atenció Ciutadana hauria d'anar acompanyada de la millora del web del PIA per tal que la gent pogués trobar la informació fàcilment només navegant per la xarxa i fent la seva experiència més senzilla, directa i, alhora gratificant.

Adaptació i canvi de logos corporatius

Durant el 2019 s'han realitzat eleccions al Govern de les Illes Balears i hi ha hagut canvis en els òrgans del Govern (conselleries, direccions generals, empreses públiques del sector instrumental, ...). Un d'aquests canvis ha afectat a l'anterior Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca que ha passat a ser la Conselleria de Medi Ambient i Territori. Dins aquesta Conselleria també ha canviat de nom la Direcció General d'Educació Ambiental, Qualitat Ambiental i Residus, de la qual n'és part el Servei de

Qualitat Ambiental, passant a anomenar-se Direcció General de Residus i Educació Ambiental.

Això ha suposat, també, el canvi en els logos oficials de la Conselleria i de la Direcció General. Per tant, s'haurà d'actualitzar i canviar tots els logos anteriors per els de la nova legislatura.

Revisió i actualització dels webs associats al PIA

Encara que de moment no es detecten errades o defectes als llocs web associats al PIA (Conselleria, Direcció General, Servei de Qualitat Ambiental, i el propi PIA), és important remarcar que hi ha una feina permanent d'actualització que resulta indispensable.

En aquests moments en concret, s'ha de procedir a l'actualització, revisió de texts i homogeneïtzació de continguts anuals i resultats de projectes duts a terme des del Servei de Qualitat Ambiental, com per exemple els informes de l'estat del medi ambient a les Illes Balears (2012-2015 i 2016-2017), programa Let's clean up Europe, i Exposició itinerant l'estat del medi ambient a les Illes Balears.

Per poder dur a terme aquesta feina, es indispensable la formació del personal del Servei de Qualitat Ambiental en gestió de webs institucionals del Govern, a través de l'aplicació Microsite.

De fet, des del SQA, s'ha intentat en diverses ocasions sol·licitar l'actualització de les webs esmentades a través del Servei d'Informàtica de la Conselleria, per a la qual cosa no ha hagut resposta positiva per considerar-se des d'Informàtica que es tracta de qüestions de competència directa de la Direcció General.

En aquest sentit, una vegada que el personal del Servei de Qualitat Ambiental compti amb la formació adequada en Microsite (i preferiblement també en l'aplicació ROLSAC), seria possible que la mateixa persona encarregada de gestionar els llocs web del PIA i del Servei de Qualitat Ambiental, pogués fer-ho també per al web de la Direcció General de Residus i Educació Ambiental.

Coordinació de la gestió interna del procediment de resposta de “queixes, suggeriments, i sol·licituds d'informació” QSSI.

Actualment des del Servei d'Assumptes Generals de la Conselleria de Medi Ambient i Territori, s'estan rebent i gestionant les “queixes, suggeriments, i sol·licituds d'informació” QSSI. L'esmentat Servei d'Assumptes Generals valora les peticions i les deriva a les unitats competents o bé dóna resposta de manera directa als interessats.

Algunes vegades es reben en el PIA, peticions de resposta per a qüestions QSSI provinents del Servei d'Assumptes Generals, les quals es tramiten com a consulta ordinària rebuda a través de qualsevol altre canal del PIA

No obstant això, i donat que hi ha diferent normativa d'aplicació per a aquestes sol·licituds (Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient i Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern), cal definir un sistema de coordinació i atribució de funcions entre els dos serveis, Assumptes Generals i Qualitat Ambiental, per tal d'atendre i donar resposta de la manera més adequada en aquests casos.

Reglamentació del procediment per al tractament de les consultes rebudes al Punt d'Informació Ambiental de la Conselleria de Medi Ambient i Territori

Com a derivada del punt anterior, i de cara a posar en pràctica una tramitació normalitzada de les consultes/respostes gestionades des del PIA, seria aconsellable comptar amb normativa específica que reguli aquesta activitat, per a la qual cosa des de la Direcció General s'hauria d'avaluar la viabilitat de la iniciativa, i les possibilitats de realització a través del SQA, ja sigui de manera directa o a través d'una assistència tècnica.

Eventual complementació o substitució de l'eina del full de càlcul per una base de dades de consultes anuals

Actualment, el Punt d'Informació Ambiental empra un full de càlcul Excel com a base de registre de les consultes anuals que es reben per les diferents vies que es posen a l'abast dels interessats (telèfon, correu electrònic, presencial, xarxes socials i correu postal).

En alguna ocasió s'ha valorat la possibilitat de substituir el sistema actual basat en un full de càlcul per una eina tipus base de dades. Tot i això, pel volum de dades amb les quals fa feina el PIA, de moment no hi ha problemes amb la gestió de la informació disponible. A més, amb el mateix full de càlcul d'Excel es poden fer tots els resums estadístics i les taules i gràfics necessaris per a la realització de la Memòria Anual del PIA de manera senzilla. També s'ha de considerar el major coneixement del públic en general del programa Microsoft Excel. Es valora per tant com a no prioritari aquest canvi ja que no repercutiria en una millora important del servei.

En tot cas, a mesura que les anualitats es vagin afegint al llistat, i el volum de consultes augmenti, una eina tipus base de dades serà interessant de cara a la gestió de la informació registrada.

Revisió de la codificació de les consultes

Les consultes que es reben al PIA es codifiquen per tal de veure la distribució per temàtiques i sub-temes de les mateixes. Aquesta codificació serveix tant per a la gestió interna i la realització de la Memòria Anual del Punt d'Informació Ambiental com per a enviar al Ministerio de Transición Ecológica les dades anuals sobre informació

ambiental a nivell de les Comunitats Autònomes ja que aquestes són requerides per part de la Unió Europea en virtut de fer complir el que disposa el Conveni d'Aarhus.

La codificació actual del PIA és força llarga i no guarda gran relació amb la que es demana des del MITECO. Seria una opció interessant revisar la codificació i renovar-la, ja sigui seguint la codificació del MITECO, o bé intentant d'adaptar-la a l'estructura seguida amb els vectors ambientals tal como es recullen en els Informes de l'Estat del Medi Ambient, sempre tenint com a objectiu una classificació lògica i el més senzilla possible.

Gestió de la informació ambiental generada com a conseqüència d'activitats de promoció ambiental dutes a terme des del SQA

Durant els darrers anys, el PIA, com a part del Servei de Qualitat Ambiental de la Conselleria de Medi Ambient i Territori ha participat en diferents activitats de camp relacionades amb la millora de la qualitat ambiental i la sostenibilitat. Aquestes activitats generalment són realitzades per grups de persones voluntàries, associacions, centres d'educació, etcètera, i moltes vegades consisteixen en la retirada, classificació, separació, transport i reciclatge de residus que es troben en espais naturals generalment públics.

Com a millor exemple es pot citar la participació a les darreres edicions del programa europeu Let's Clean Up Europe, del qual el Servei de Qualitat Ambiental és coordinador per a les Illes Balears. Des del Punt d'Informació Ambiental es proporciona informació d'aquest esdeveniment que es realitza a tot el continent europeu., realitzant les inscripcions de les diferents accions de voluntariat, repartint material per realitzar les activitats, i donant visibilitat i difusió als resultats a través de documents de vídeo i presentacions que es publiquen en les xarxes socials i webs del PIA i de la Conselleria.

Actualment, són els mateixos organitzadors de cada activitat els que s'encarreguen de realitzar fotos i de recopilar les dades de la recollida (número de participants, quantitat de residus retirats del medi natural, etcètera). Una possibilitat per millorar la qualitat d'aquesta informació que es recopila seria que des del Punt d'Informació Ambiental hi hagués una persona encarregada de fer aquesta part documental ja que s'ha detectat que el mètode actual presenta mancances.

Aquesta millora en la gestió de la informació d'aquest o d'altres programes similars, permetrà dur a terme una promoció més eficient de les iniciatives i conscienciar al públic en general, amb l'objectiu final d'incrementar la participació i la sensibilització de la població vers les qüestions mediambientals.

També es podria valorar l'opció de comptar amb la col·laboració dels Agents de Medi Ambient de la Conselleria de Medi Ambient i Territori per realitzar aquesta part documental i, alhora, donar consells i pautes de comportament (bones pràctiques) dins espais naturals sensibles.

A més, el PIA rep anualment nombroses peticions d'informació d'interessats en realitzar accions voluntàries de neteja d'espais naturals de totes les illes, especialment a zones costaneres. També existeix una gran quantitat de voluntaris que realitzen activitats de neteja cada any. Moltes d'aquestes activitats emperò, no fan arribar al PIA la informació, ja que les organitzacions o voluntaris o fan pel seu compte, de manera altruista i desinteressada, però sense cap marc organitzatiu per part d'entitats oficials. Seria positiu que des de la Conselleria de Medi Ambient i Territori es fes una recopilació de totes aquestes activitats, una campanya que es podria fer semblant al mètode del Let's Clean Up Europe però durant tot l'any, en que els voluntaris s'inscriurien a la campanya a fi de tenir constància i dur un recompte de les dades de la campanya, i donar difusió posterior a les accions dutes a terme.

Inclusió del logotip del PIA en les publicacions de la Conselleria de Medi Ambient i Territori, per donar-li més visibilitat.

Es tracta de que totes les publicacions, en qualsevol format, que surtin de la Conselleria de Medi Ambient i Territori, incloguin el logotip i la imatge corporativa del PIA (veure portada d'aquest document).

Aquesta acció seria molt senzilla de concretar i representaria una contribució per donar major visibilitat i difusió del PIA i del seu telèfon d'informació ambiental i atenció gratuïta, 900151617. Es clar que això tindria impacte sobre el nombre de consultes rebudes augmentant-les i per tant, al igual que la majoria de mesures proposades en aquest treball, hauran d'anar acompanyades de millores en la dotació del personal d'atenció al públic.

Importància i prioritat d'implantació de les mesures proposades

Per tal de mostrar d'una manera visual la prioritat d'implantació de les diferents mesures proposades per millorar el Punt d'Informació Ambiental del Servei de Qualitat Ambiental, que s'han anat explicant al llarg de tot aquest treball, s'ha decidit realitzar una matriu. La matriu defineix la prioritat de realització de cada mesura a partir de la integració de dos paràmetres (facilitat d'implantació de la mesura i Impacte positiu de la mateixa) enumerats en una escala de menor a major segons sigui molt difícil d'implantar o molt fàcil i/o tingui un impacte baix o molt alt.

Per tant, aquelles propostes que presentin les puntuacions més altes seran aquelles que tinguin una prioritat d'implantació més urgent ja que seran més fàcils d'implantar (menor cost i tràmits administratius més senzills) i, al mateix temps, tindran un impacte positiu major sobre el funcionament del Punt d'Informació Ambiental.

		FACILITAT D'IMPLANTACIÓ DE LA MESURA				
		1 Molt difícil d'implantar	2 Difícil d'implantar	3 Relativament fàcil d'implantar	4 Fàcil d'implantar	5 Molt fàcil d'implantar
IMPACTE POSITIU DE LA MILLORA	1 Impacte baix			· Obertura Instagram PIA · Introducció Whatsapp per a la resolució de consultes · Obertura canal YouTube del PIA · Coordinació amb el QSSI	· Inventari de publicacions del PIA per poder sistematitzar	
	2 Impacte moderat	· Obertura oficina al centre de Palma		· Reglamentació procediment tractament consultes	· Newsletter	· Millora de l'oficina d'atenció de les consultes presencials · Potenciar el publicador d'activitats
	3 Impacte alt		· Gestió de la informació ambiental generada a les activitats de participació ciutadana (xarxa)	· Millora dels procediments (derivació telefonades, contestadors automàtics, etc.)	· Visibilitat a fires i esdeveniments · Actualització i manteniment del web del PIA	
	4 Impacte molt alt		· Traspàs de l'activitat d'atenció de telefonades al 012	· Reforçar la dotació de personal tècnic del Servei de Qualitat Ambiental		



G CONSELLERIA
O MEDI AMBIENT
I I+D+D+T
B DIRECCIÓ GENERAL
/ RESIDUS I EDUCACIÓ
AMBIENTAL

Com es pot apreciar a la matriu, les mesures que tenen una puntuació major són la “Potenciar el publicador d’activitats”, “Millora de l’oficina d’atenció de les consultes presencials a la planta baixa”, “Visibilitat a fires i esdeveniments”, “Actualització i manteniment del web del PIA” i “Reforçar la dotació de personal tècnic del Servei de Qualitat Ambiental” amb 7 punts. Aquestes mesures més prioritàries apareixen en la matriu amb tonalitats més intenses i la intensitat dels colors es va reduint a mesura que l’acció és menys prioritària i que, per tant, la seva implantació no és tan necessària. La classificació de les diferents mesures segons la matriu realitzada queda amb les següents puntuacions:

➤ 7 punts:

- Potenciar el publicador d’activitats.
- Millora de l’oficina d’atenció de les consultes presencials a la planta baixa.
- Visibilitat a fires i esdeveniments.
- Actualització i manteniment del web del PIA.
- Reforçar la dotació de personal tècnic del Servei de Qualitat Ambiental.

➤ 6 punts:

- Traspàs de l’activitat d’atenció de telefonades al 012
- Millora dels procediments (derivació telefonades, contestadors automàtics, etc.)
- Reprendre el Newsletter del PIA.

➤ 5 punts:

- Inventari de publicacions del PIA per poder sistematitzar.
- Reglamentació procediment tractament consultes.
- Gestió de la informació ambiental generada a les activitats de participació ciutadana (xarxa).

- 4 punts:
 - Obertura Instagram PIA.
 - Introducció Whatsapp per a la resolució de consultes.
 - Obertura canal YouTube del PIA.
 - Coordinació amb el QSSI.
- 3 punts:
 - Obertura oficina del PIA a Palma

SERVEI DE QULITAT AMBIENTAL

Palma, juliol de 2020