



PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL MEMÒRIA ANUAL 2017

1. Antecedents i objectiu 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 d'Educació Ambiental, Qualitat Ambiental i Residus de la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca del Govern de les Illes Balears. El PIA va néixer l'any 2003 en resposta a les necessitats d'informació ambiental detectades 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 2017.

L'objectiu general l'any 2017, ha estat el de donar 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 plana web del PIA, 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. A més, s'ha donat molta més visibilitat a les xarxes socials, amb una major activitat al Facebook i recuperant el Twitter del PIA que havia estat inactiu els darrers anys.

2.- Funcions del PIA

Les funcions del PIA al llarg de 2017 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.- Difusió d'informació a través de les xarxes socials (Facebook i Twitter)
- 2.4.- Elaboració d'estadístiques.
- 2.5.- Redacció de la 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, 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 (telèfon verd gratuït - 900 151617, i 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:

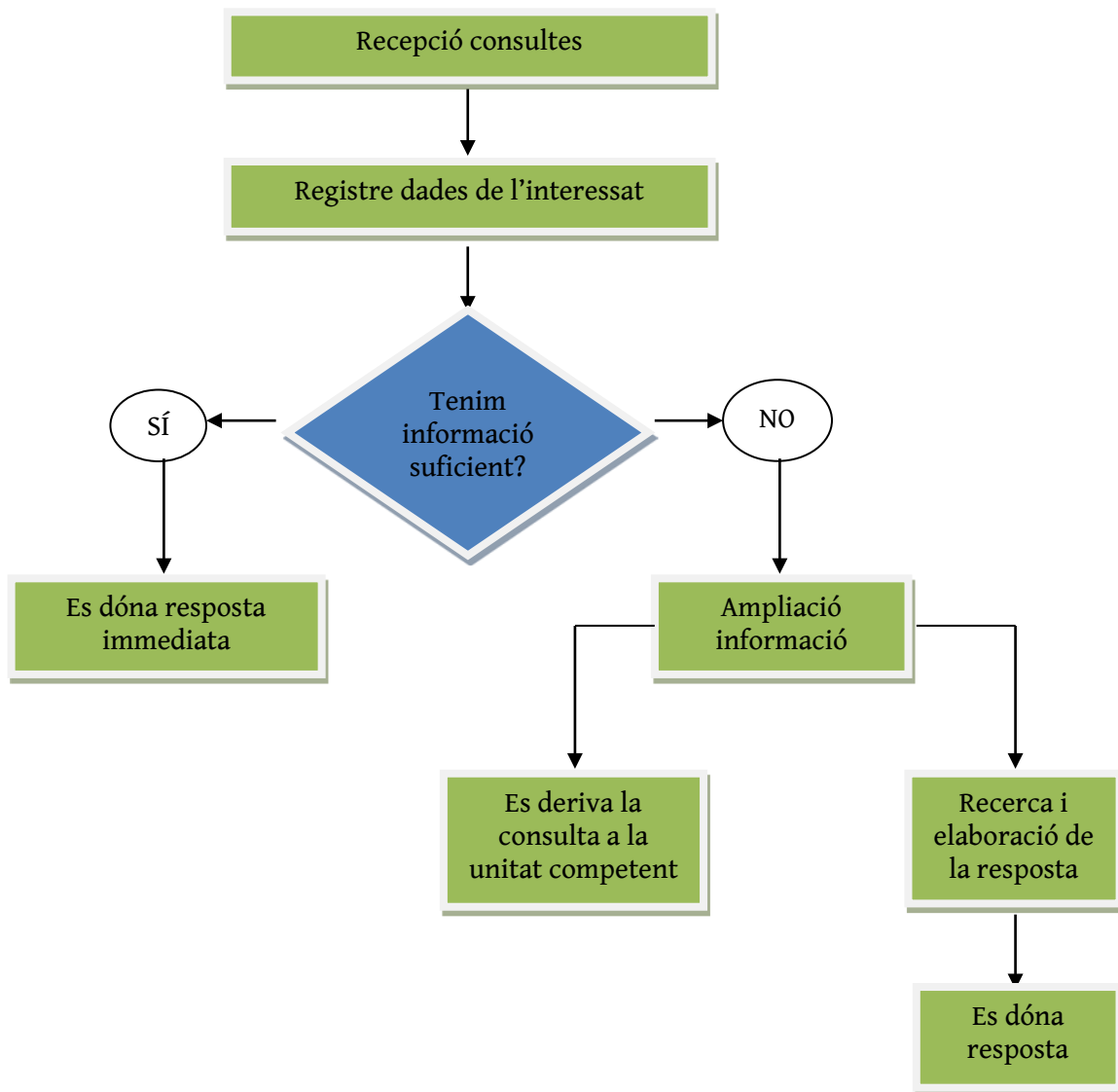
*“Benvinguts al Punt d'Informació Ambiental.
L'horari d'atenció telefònica del servei és de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h. Per favor, deixi el seu nom i telèfon de contacte després de sentir el senyal.
Si la trucada és per una urgència telefoni al 112. Gràcies.”*

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, el 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 que arriben al servei a través d'aquests mitjans 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.

Com a novetat del 2017, cal destacar la recuperació de l'activitat a les xarxes socials (Facebook i Twitter).

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.



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

La gestió de la plana web pretén potenciar la difusió d'informació del 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 de les Illes Balears -GOIB-). Així es possibilita un millor accés dels 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:

The screenshot shows the website interface for 'PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL'. On the left is a vertical navigation menu with items like 'Pàgina principal', 'Pàgina inicial', 'Contacta amb el PIA', and 'Xarxes socials'. The main content area features several sections: a header with a green banner about environmental information, a 'Destacats' section for 'Estiu LGUE 2018', a 'CLEAN UP EUROPE!' campaign announcement for June 1st-30th, and a project titled 'Illes Sostenibles' aimed at social inclusion. Below this is a table with three columns: 'DE LES ILES', 'DE LES ILLES', and 'DE LES ILES'. The table contains various environmental topics such as 'Bioturbador', 'Fenòmens', 'CAL ALTERNANÇES CONJUNTES', 'Amenaça 500m de Banyalbufar', 'CAL NEURTADOD CONJUNTES', 'Lluçanet encallat', 'Afluència 300 m de Banyalbufar', 'Guaixutxó projectat', and 'Tempesta'. At the bottom, there are social media icons for Facebook and Twitter, and a footer with the text 'Facebook del PIA' and 'Twitter del PIA'.





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 PIA, quin és el motiu de la seva existència, i dades estadístiques.

Enllaç directe a cada àrea.

Permet la possibilitat d'accedir als principals apartats de la 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 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, 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 és fonamental per tal d'assegurar la conservació indefinida de la informació més valuosa i fer-la perdurable en el temps:

Notícies i premsa.

Inclou les notícies 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.

- **Àrea interactiva**

Participació pública.

Aquest apartat permet l'usuari de 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: telèfon, correu electrònic, , via Facebook, presencialment o, també, utilitzant el formulari web que el PIA posa a la seva disposició.

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.

Xarxes socials.

Enguany s'ha recuperat l'activitat al Twitter i, alhora, s'ha seguit potenciant el Facebook, per tal de facilitar a l'usuari un canal més d'informació del servei, interactiu i de gran ús a l'actualitat.

L'actualització de la web es fa de forma continuada per part de l'equip de treball del 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.

La web presenta un disseny i estructura interna que permet l'ampliació o modificació de continguts en qualsevol moment. Per tant, des del Servei de Qualitat Ambiental es poden fer aportacions i suggeriments, 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 al PIA.

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

2.3.- Elaboració d'estadístiques del PIA

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

2.4.- Redacció de la memòria anual

Cada any es redacta una memòria que descriu les actuacions del PIA i inclou un anàlisi estadístic.



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 2017 (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.

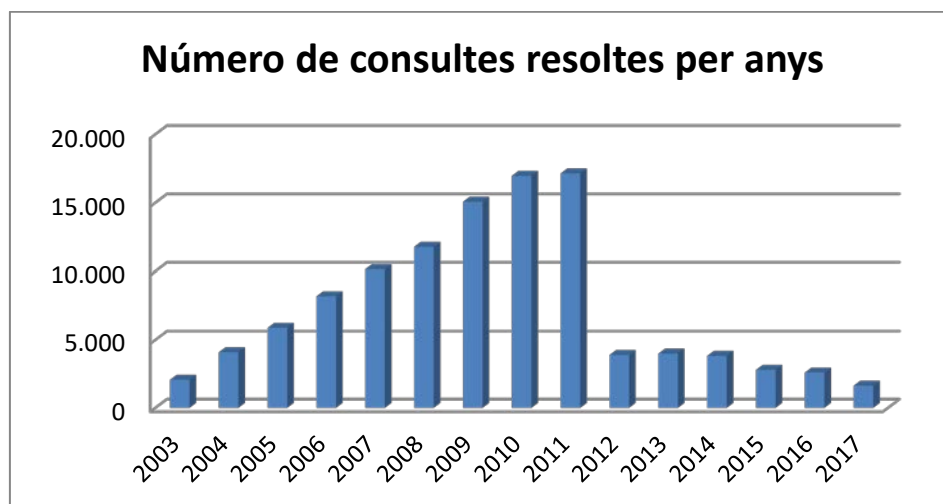
De les **1.631** consultes resoltes en 2017, **1.545** han estat per via telefònica i **44** per correu electrònic i **42** de manera presencial.

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
2016	2.595
2017	1.631

La forta davallada que s'observa entre els anys 2011 i 2012, es correspon amb canvis en l'estructura administrativa del PIA, en correspondència amb la greu crisi econòmica.



Els darrers anys la tendència és cap a una davallada suau 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.

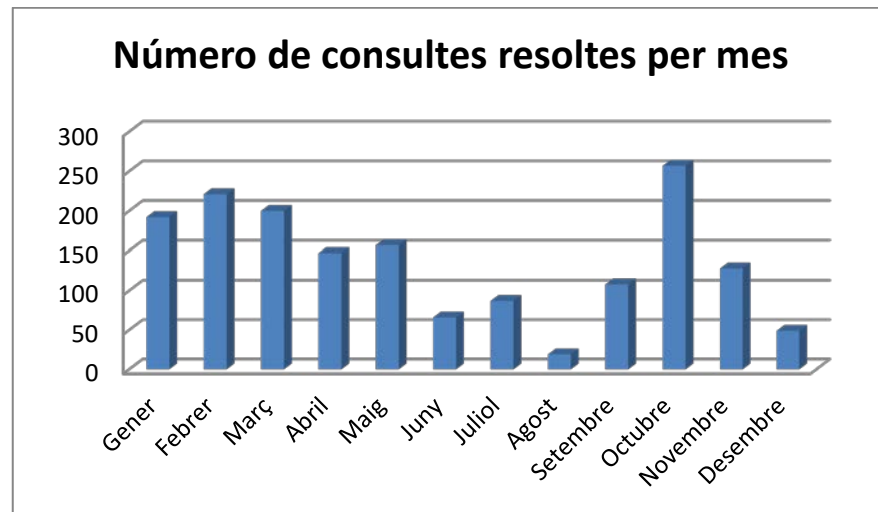


Cal indicar que en l'any 2017, el PIA ha estat atès per una auxiliar administrativa del Servei de Qualitat Ambiental amb dedicació exclusiva, a més d'un tècnic, el cap de Servei de Qualitat Ambiental i la cap de Secció de Qualitat Ambiental, donant suport en funció de les necessitats del servei.

Al llarg de l'any 2017 el registre de comunicacions s'ha realitzat mitjançant un full de càlcul.

Any 2017	
Mes	Nº consultes resoltes
Gener	192
Febrer	221
Març	200
Abril	147
Maig	157
Juny	66
Juliol	87
Agost	19
Setembre	108
Octubre	257
Novembre	128
Desembre	49
TOTAL	1.631

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 2017, s'aprecien fluctuacions mensuals.

Tenint en compte que la mitjana de comunicacions realitzades al mes es situa al voltant de les **136** consultes resoltes/mes; es pot observar en el gràfic realitzat que en els mesos estiuencs de juny a setembre, a més de desembre, es reben un nombre de comunicacions significativament inferior a la mitjana calculada.

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 de l'any concretes són:

- **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 (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.



S'ha pogut reflectir quina quantitat de comunicacions s'han realitzat i sobre quines temàtiques principals s'ha sol·licitat informació.

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	Consultes resoltes 2017	Camps temàtics	Consultes resoltes 2017
1. Activitats classificades	0	11. Litoral	6
2. Agenda ambiental	32	12. Medi Natural	244
3. Aigua	6	13. Medi rural - Sector primari	849
4. Atmosfera	2	14. Mobilitat i transport	2
5. Contaminació acústica	7	15. Ordenació del territori	3
6. Ecologia urbana	23	16. Altres	92
7. Energia	3	17. Residus	118
8. General Cons. Medi Ambient	25	18. Risc ambiental	205
9. Eines de planificació i gestió, EIA	7	19. Sanejament i clavegueram	4
10. Informació meteorològica	1	20. Turisme	2

A la taula es pot veure que més de la meitat de les consultes són per temes de Medi Rural (la gran majoria d'aquestes referents a cremes).



També es van realitzar un total de 233 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. La temàtica d'aquests enviaments va ser d'Agenda Ambiental.

3.2 Xarxes socials

Durant el 2017 la pàgina oficial del PIA a Facebook ha assolit els 1.817 "m'agrada" amb 1.726 seguidors de la pàgina que representen un increment del 7'77% i del 8'44% respecte l'any anterior.

A més, a finals d'any es va reprendre l'activitat al Twitter oficial del PIA i, actualment, compta amb 274 seguidors.

3.3 Visites pàgina web del PIA

La pàgina web del PIA ha rebut 6.094 visites durant el 2017.

Palma, Juliol de 2018.

SERVEI DE QUALITAT AMBIENTAL