

Plan de participación para la mejora de la atención a la ciudadanía en el Área de Urbanismo, Vivienda y Proyectos estratégicos

Medidas y acciones adoptadas para establecer el nuevo marco en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Atención presencial

1) ATENCIÓN AL PÚBLICO PRESENCIAL SIN CITA PREVIA

A partir del próximo lunes día 15, en la planta baja del edificio de Avenidas, se ofrecerá atención presencial sin cita previa de lunes a viernes con horario de 9 a 12 horas.

2) ATENCIÓN AL PÚBLICO PRESENCIAL DE JEFES DE DEPARTAMENTO Y TÉCNICOS (a concertar mediante cita previa)

Los jefes de departamento y los técnicos tendrán un día de atención presencial que se concertará mediante cita previa.

3) ATENCIÓN ESPECIAL A MAYORES DE 65 AÑOS

- A partir del próximo lunes día 15 los mayores de 65 años tendrán derecho a ser atendidos con prioridad al acceder a cualquiera de las mesas de atención presencial de urbanismo.

- Los funcionarios/as de Urbanismo que atiendan al público realizarán desde sus ordenadores aquellas actuaciones que de forma ordinaria los ciudadanos deben realizar desde los ordenadores de sus casas para obtener cualquier información, formulario o cita previa que necesiten relacionada con el Área de Urbanismo.

4) VENTANILLA ÚNICA PROFESIONALES

- Los profesionales, a través de sus colegios, dispondrán de un interlocutor en Urbanismo para recabar información sobre los requisitos exigidos para el ejercicio de su actividad, así como poder realizar todos los trámites precisos para acceder a las actividades de servicios y a su ejercicio u obtener información sobre los trámites de urbanismo e información relativa al planeamiento urbanístico u otros trámites urbanísticos de interés.

5) ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

- Urbanismo ya ha incluido en la formación obligatoria prevista para este año, formación especializada para que las personas que realizan la atención presencial puedan atender a estas personas de forma correcta. Tras la formación se revisará la documentación administrativa de los departamentos.

Se realizará una auditoría de los espacios de atención al público del edificio de Avenidas para acondicionarlo, dentro de lo posible, de forma que sea factible su utilización de un modo autónomo por parte de cualquier persona.

Propuestas para agilizar la concesión de licencias de obra / actividades

1) UNIFICACIÓN DE CRITERIOS

- Se está trabajando para fijar los criterios de interpretación normativa en la concesión de licencias para evitar la variabilidad en las consultas y los informes. Para ello, conjuntamente con los técnicos de la Gerencia, se está elaborando un 'checklist' que unificará criterios para determinar cuáles son las decisiones de los técnicos sobre el urbanismo que afecta a la ciudad, cuáles son las interpretaciones del Plan y cuáles son los requisitos que se han de solicitar en la concesión de obras y permisos.

2) AGILIZACIÓN DE TRÁMITES

- El Área de Urbanismo ha aprobado sustituir el trámite de autorización de la Dirección General de Recursos Hídricos para todas aquellas solicitudes de licencia de obra.

A partir de ahora, esta autorización será sustituida por la comprobación municipal del cumplimiento de las condiciones del Plan General y del Plan Hidrológico.

Además, se están revisando todos los expedientes que se encuentran paralizados y pendientes de resolver por falta de autorización de la DG Recursos Hídricos con el fin de que se acojan a este procedimiento.

- Ya se ha puesto en marcha una nueva normativa que permitirá a los técnicos desburocratizar los expedientes eliminando la necesidad de realizar informes como el medio ambiental o el del código técnico de edificación.

La instrucción, que ya ha entrado en vigor, se hace en base al artículo 254 del Reglamento general de la Ley de Urbanismo de Balears que permitiría obviar el título sexto del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU), que obligaba que para cada licencia se realizaran diversos informes y ahora sólo se requeriría la valoración de quien proyecta la obra, es decir, una declaración responsable.

Propuestas para mejorar la web de Urbanismo y la información publicada en ella

1) DISEÑO DE UNA NUEVA WEB PARA URBANISMO

- Se está trabajando en el diseño de una Web específica de la Gerencia de Urbanismo para que la información esté correctamente identificada, actualizada, con itinerarios claros y comprensibles, que contemple todos los servicios, trámites y documentos a aportar.

- Se revisará toda la normativa publicada y se realizará una actualización total del contenido.

2) MÁS ACCESIBLE

- Se revisará la accesibilidad de la web para garantizar que su contenido sea más usable, comprensible y conveniente para todos los usuarios.
- Se convocará a los representantes de las asociaciones de personas con diversidad funcional para que puedan participar desde el principio en el diseño.
- Finalmente se realizarán pruebas de usabilidad, para garantizar que realmente se han alcanzado los objetivos acordados.

3) ACCESO PÚBLICO AL REGISTRO DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES Y A LA CONSULTA DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

- Dado que la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Palma ya ha aprobado un convenio para la puesta en marcha de una nueva plataforma de administración electrónica, Urbanismo tiene previsto incorporar en su web estas consultas.

Propuestas para obtener o mejorar la información que los ciudadanos reciben del Área de Urbanismo

1) MEJORA DE LA COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS

- Se está trabajando para mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos a la hora de dar información a los ciudadanos con el establecimiento de reuniones periódicas.

2) ACTUALIZACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS DE LOS FUNCIONARIOS SOBRE NORMATIVA URBANÍSTICA

- Ya se ha previsto en la formación obligatoria de este año para los funcionarios de urbanismo una serie de cursos de reciclaje de la normativa aplicable en el Área.

3) MEJORAS EN LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

- También se ha previsto que durante el segundo trimestre de este año el delegado de protección de datos del Ayuntamiento, unifique criterios y forme a los funcionarios de Urbanismo en la aplicación específica de esta ley.

Aportaciones para el PGOU

1) TRASLADAR A LA OFICINA DE REVISIÓN DEL PGOU

Al estar aún pendiente la tramitación para la aprobación del PGOU todas las propuestas recogidas en esta categoría se han trasladado a la Oficina de Revisión para su estudio: (ejemplo de las más significativas)

- Disponer de un plan de aumento de equipamiento cuando hay incremento de población prevista en un barrio.
- Flexibilizar y ampliar el uso de las naves industriales
- Polígonos empresariales sin limitación de uso.
- Implementar el modelo de ciudad de 15 minutos.
- Habilitar más plazas de aparcamiento o más plazas en los aparcamientos públicos junto a las zonas de interés o alta aglomeración de coches en momentos puntuales...