

# 1<sup>a</sup> SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## Sistema Gestione Qualità: Aggiornamenti

Sig.ra Tiziana Minosse – Referente Qualità

# 1<sup>a</sup> SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## SGQ – Aggiornamenti

### Dati relativi agli Obiettivi di Processo anno 2019

Le attività del Servizio VAL-RTEC inserite nel SGQ riguardano le “**Attività ispettive AIA**”.

Gli Obiettivi per l’anno 2019 sono:

1. “Effettuazione ispezioni ambientali impianti AIA statali in linea con programmazione annuale” (target: 80% delle ispezioni programmate);
2. “Formazione Ispettori Ambientali” (target: 35 ore ad almeno il 95% IA).

# 1^ SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## SGQ – Aggiornamenti

Nel 2019 sono state condotte da Ispettori Ambientali:

- n. 81 ispezioni ordinarie rispetto a n. 94 ispezioni programmate;
- *n. 2 ispezioni straordinarie.*

Sono stati organizzati dal Servizio VAL-RTEC, o con il contributo dello stesso, n. 6 Seminari di formazione continua rivolti agli Ispettori Ambientali per un totale di 43 ore e un Corso sul Sistema della Gestione Sicurezza di 36 ore.

Inoltre, a seguito del percorso formativo obbligatorio curato dal Servizio VAL-RTEC, è stata attribuita nel secondo semestre la qualifica di Ispettore Ambientale a 2 dipendenti del Dipartimento VAL.

Infine, n. 16 Ispettori Ambientali hanno fruito di attività formative ISPRA ed esterne sia in sede nazionale che all'estero (Gruppi di Lavoro IMPEL, Convegni OCSE, UNEP, REMTECH, ecc.).

## **1^ SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -**

---

### **SGQ – Aggiornamenti**

Alla data del 31 dicembre 2019 risultano raggiunti entrambi i target previsti per i 2 Obiettivi, registrando per l'Obiettivo n. 1 uno scostamento in positivo di +6%, mentre per l'Obiettivo n. 2 è stata assicurata la formazione pro-capite di 35 h/anno per il 95% degli Ispettori Ambientali con una media di 90 h/Ispettore, con uno scostamento in positivo di +55 ore.

# **1^ SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA**

## **- 10 FEBBRAIO 2020 -**

---

### **SGQ – Aggiornamenti**

#### **Stato delle non conformità e delle azioni correttive al 31/12/2019**

I rilievi sollevati nel corso dell'Audit interno del 04/06/2019, relativi a n. 1 non conformità e n. 4 osservazioni, sono stati trattati e chiusi nel secondo semestre 2019.

L'Audit esterno effettuato il 12/06/2019 non ha dato luogo ad alcun rilievo, ma soltanto ad una raccomandazione verbale, relativa all'analisi e valutazione dei rischi correlati ai processi eseguiti, che è stata presa in carico dalla Commissione di Valutazione del Processo Ispettivo istituita all'interno del Servizio nel primo semestre 2019.

# 1<sup>^</sup> SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## SGQ – Aggiornamenti

### Obiettivi della Qualità 2020

Per l'anno 2020 sono stati riproposti gli stessi Obiettivi dell'anno precedente e, nell'ottica del miglioramento continuo, è stato aumentato il target di riferimento (+5% per le ispezioni per l'Obiettivo 1 e +5 ore per la formazione per l'Obiettivo 2, rispetto ai target del 2019).

# 1<sup>^</sup> SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## SGQ – Aggiornamenti

### Programmazione 2020 Ispezioni AIA

Per l'anno 2020 sono previste n. 94 ispezioni AIA ordinarie di cui:

- n. 27 in impianti del Nord (Macroarea 1);
- n. 33 in impianti del Centro (Macroarea 2);
- n. 34 in impianti del Sud (Macroarea 3).

# 1<sup>a</sup> SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## SGQ – Aggiornamenti

### Audit interno ed esterno

L'Audit interno è previsto ad aprile 2020 e verrà condotto dal Gruppo di Audit costituito dalle colleghe ISPRA Simeone ed Antonietti; la data precisa non è ancora nota.

Per quanto riguarda l'Audit esterno non si hanno ancora informazioni sulla data e neanche sull'Organismo di Certificazione che lo effettuerà; è infatti scaduto il contratto triennale di Certiquality ed è in corso di aggiudicazione la gara per il nuovo contratto. Presumibilmente, dovrà essere effettuato entro i primi di luglio 2020 poiché il Certificato di conformità scade il 06/07/2020.



# 1^ SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## **SGQ – Aggiornamenti**

### **Soddisfazione dell'Utente/Cliente**

Ai fini dell'adeguamento alla normativa ISO 9001:2015, è necessario rilevare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente.

Lo strumento per la verifica del grado di soddisfazione è un questionario che deve essere prodotto in relazione alla tipologia di attività (D.lgs 74/2017).

Anche la Direzione ISPRA lo ha adottato come strumento di gestione, ritenendolo un indicatore chiave per il supporto al processo decisionale dei vertici dell'Amministrazione.

È disponibile in bozza il questionario per le attività ispettive del Servizio ma, per adottarlo, sarebbe opportuno approfondire alcuni aspetti specifici.

## 1^ SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

### SGQ – Aggiornamenti

#### Identificazione degli Utenti/Clienti cui indirizzare il questionario

- Il MATTM pare essere il soggetto principale, quale destinatario delle proposte di diffide/prescrizioni /condizioni, ma non è detto che entri nel merito della totalità degli atti ricevuti,
- I Gestori che sono stati oggetto di ispezione con i quali, sebbene in taluni casi si possano generare contenziosi che potrebbero indurli a valutazioni poco obbiettive, si può instaurare un rapporto che consenta di mettere a fuoco specifiche criticità,
- Altri ...

## 1^ SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

### SGQ – Aggiornamenti

#### Modalità di somministrazione del questionario

L'ISPRA, nel corso del 2019, ha attivato una scheda di *Customer Satisfaction* on line, consultabile e scaricabile al link

<http://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/customer-satisfaction> che ne incentiva il suo utilizzo in relazione alla semplicità di compilazione ed invio.

Il Servizio potrebbe inserire il proprio questionario:

- nel link dell'ISPRA su indicato,
- nel sito web dedicato ai Controlli ambientali, ispezioni e sostanze pericolose, o somministrarlo con altre modalità.

## **1^ SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -**

---

### **SGQ – Aggiornamenti**

Il modello è composto da un set di domande standard non modificabili con la possibilità di integrarlo con ulteriori domande.

**Ai fini della valutazione della *Performance* individuale dei dirigenti, ISPRA ha inserito nel Piano delle Performance 2020-2022 anche uno specifico obiettivo relativo al SGQ.**

## 1<sup>a</sup> SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

### SGQ – Aggiornamenti

#### **Linee guida sulla valutazione partecipativa di cittadini e utenti**

Il Dipartimento della funzione pubblica ha adottato le *Linee guida sulla valutazione partecipativa* (Linee guida n. 4/2019) per fornire alle amministrazioni pubbliche gli indirizzi metodologici per favorire la partecipazione di cittadini ed utenti alla valutazione della performance organizzativa in attuazione di quanto previsto dagli artt. 7 e 19 bis del D.lgs. 150/2009, modificato dal D.lgs 74/2017.

ERNEST & YOUNG, che ha stipulato un contratto con ISPRA nel 2019, è stata incaricata, tra l'altro, di individuare ulteriori modalità per la valutazione della soddisfazione dell'utenza, rispetto a quelle indicata nella citate Linee guida.

# 1<sup>a</sup> SEMINARIO di AGGIORNAMENTO per ISPETTORI AMBIENTALI ISPRA - 10 FEBBRAIO 2020 -

---

## SGQ – Aggiornamenti

Grazie dell'attenzione

Tiziana Minosse, Referente Qualità