

**ISPRA**

Seminario informativo

VAL-RTEC

# **SISTEMA GESTIONE QUALITÀ PROCESSO «ATTIVITÀ ISPETTIVE AIA»**

Ing. Fabio Ferranti – Sig.ra Tiziana Minosse

25 maggio 2021



ISPRA  
Istituto Superiore per la Protezione  
e la Ricerca Ambientale



Sistema Nazionale  
per la Protezione  
dell'Ambiente

## ATTIVITA' RILEVANTI

- **Adozione nuove modalità di effettuazione delle attività di controllo**, con la revisione della relativa Procedura, per limitare al minimo l'esposizione ai rischi lavorativi in ambito industriale, nonché quello biologico correlato alla pandemia COVID-19;
- **Accentuata dematerializzazione** dei documenti con adeguamento della modulistica delle Procedure;
- **Avvio del rilevamento della soddisfazione del Cliente**, con l'invio di 40 Questionari all'Autorità Competente;
- Creazione della **"Stanza Virtuale" VAL-RTEC-SGQ** per la rapida consultazione delle informazioni documentate, anche dall'esterno dell'ISPRA, da parte del Personale coinvolto nel Processo SGQ.

HOME

You are here: Groupware » VAL-RTEC-SGQ » Library

## Navigation

- » About
- » Library
- » Member search
- » Events
- » Email
- » IG Search
- » Help






## Library

Zip download

LATEST UPLOADS  

[Go to parent](#)

Submit:


| <input type="checkbox"/> | Type   | Title   | Owner                     | Modification date and time | File size | Edit  |
|--------------------------|--------|---|---------------------------|----------------------------|-----------|---|
| <input type="checkbox"/> | Folder | <a href="#">Procedure</a> (5 subfolders)            | minosse (Tiziana Minosse) | 15/09/2020, 14:29          |           |    |
| <input type="checkbox"/> | Folder | <a href="#">Modelli</a> (5 subfolders, 1 item)      | minosse (Tiziana Minosse) | 15/09/2020, 14:40          |           |    |
| <input type="checkbox"/> | Folder | <a href="#">Monitoraggio e Altro</a> (2 items)      | minosse (Tiziana Minosse) | 04/11/2020, 12:40          |           |    |
| <input type="checkbox"/> | Folder | <a href="#">Normativa di riferimento</a> (20 items) | minosse (Tiziana Minosse) | 24/02/2021, 16:26          |           |  |
| <input type="checkbox"/> | File   | <a href="#">POLITICA per la QUALITA'</a> ↓          | minosse (Tiziana Minosse) | 10/02/2021, 13:05          | 774 KB    |  |

 PS.VAL-RTEC.ISP.01.01  
- Verbale di riunione  
**[posted on: 18/03/2021]**

 PS.VAL-RTEC.ISP.01.04  
- Comunicazione rinvio  
**[posted on: 18/03/2021]**

 PS.VAL-RTEC.ISP.03.01  
- Registrazione e Monitoraggio Attività Ispettive AIA  
**[posted on: 18/03/2021]**

 PS.VAL-RTEC.ISP.02.02  
- Comunicazione avvio attività controllo  
**[posted on: 18/03/2021]**

 PS.VAL-RTEC.ISP.02.03  
- Lettera accertamento violazioni e proposta diffida  
**[posted on: 18/03/2021]**

[Contact us](#) [Accessibility statement](#) [Access the ZMI](#)

## “Stanza Virtuale” VAL-RTEC-SGQ

Nella Stanza Virtuale sono disponibili tutte le Procedure ed i Modelli aggiornati relativi al Processo, nonché la normativa di riferimento, i dati di monitoraggio, ecc...

E' disponibile, inoltre, il documento **Politica per la Qualità** adottato dalla Direzione ISPRA che «...costituisce il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi della Qualità, include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili e per il miglioramento continuo del SGQ».

I documenti ivi disponibili sono **ad uso interno al Servizio**; possono esserne condivisi i contenuti con il personale delle ARPA, in caso di richiesta e/o necessità, segnalando, però il carattere provvisorio dei documenti (alcune Procedure potrebbero essere in corso di aggiornamento e/o miglioramento così come la Modulistica).

L'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) ha come obiettivo primario il raggiungimento e il mantenimento di elevati livelli di adeguatezza delle proprie attività perseguito attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

La Direzione ha implementato e attuato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e si impegna ad assicurare, nei limiti delle disposizioni di legge e dei vincoli di bilancio, la disponibilità di risorse economiche, umane e strumentali per altri Sistemi di Gestione conformi:

- alla UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 per le attività specifiche dei laboratori di prova e/o taratura;
- alla UNI CEI EN ISO/IEC 17043:2010 per le attività specifiche di organizzazione e gestione di prove valutative interlaboratorio;
- alla UNI CEI EN ISO 17034:2017 per le attività di produzione e caratterizzazione dei materiali di riferimento;

che siano integrati al Sistema di Gestione per la Qualità già in essere e rispondano, ove necessario, alle prescrizioni dell'Ente di Accreditamento ACCREDIA. Tale integrazione deve avvenire attraverso la predisposizione e applicazione di procedure gestionali e istruzioni operative integralmente uniformate al SGQ.

La Direzione, tenuto conto delle ridotte risorse economiche a disposizione della Pubblica Amministrazione, ha definito un quadro strutturale di obiettivi di Istituto relativi ai processi coinvolti nel Sistema di Gestione per la Qualità e nei Sistemi di Gestione a esso conformi. Tali obiettivi sono monitorati attraverso la valutazione di indicatori misurabili, tempistiche attese, risorse umane e strumentali messe a disposizione, responsabilità e riesaminati sistematicamente nell'ambito delle riunioni di Monitoraggio e di Riesame di Direzione per assicurare l'efficacia.

**La Direzione si impegna a:**

- garantire che siano intraprese tutte le azioni necessarie a identificare i rischi che possono incidere sulla capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti, nonché le opportunità derivanti dalla loro gestione;
- intraprendere tutte le azioni necessarie ad affrontare, monitorare, misurare e analizzare i rischi e le opportunità, operando in modo che il "risk-based thinking" sia di stimolo per identificare nuove opportunità per l'Istituto;
- nei limiti consentiti dalle risorse finanziarie trasferite annualmente, verificare e garantire la disponibilità di risorse umane e strumentali per lo svolgimento delle attività di Istituto, tenuto conto del ruolo di raccordo del Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente (SNPA);
- coinvolgere e sensibilizzare il personale operante a tutti i livelli di inquadramento a una "cultura della qualità" necessaria al miglioramento continuo delle attività dei processi inseriti nel Sistema di Gestione per la Qualità e nei Sistemi di Gestione a esso conformi;
- valorizzare e arricchire il patrimonio di esperienze e conoscenze attraverso l'informazione e la formazione continua del personale. Nell'ottica di una ottimizzazione dei costi, la Direzione si impegna a favorire attività formative che utilizzino prioritariamente "competenze interne" per la loro realizzazione;

Allegato 5 MA SGQ

Pagina 1 di 2

- garantire la partecipazione attraverso il coinvolgimento degli stakeholders nel monitoraggio della qualità dei servizi e la trasparenza attraverso il miglioramento della comunicazione verso gli utenti rispetto alle caratteristiche dei servizi;
- monitorare e accrescere il grado di soddisfazione dei clienti, sia interni che esterni, attraverso un approccio sistemico alla gestione aziendale dei dati derivanti da verifiche periodiche;
- garantire che la strumentazione in uso presso i laboratori di prova e/o taratura sia conforme ai requisiti previsti dalle norme di riferimento in relazione alle risorse disponibili.

La Direzione si impegna affinché la "Politica per la Qualità", gli obiettivi e i relativi programmi siano compresi, attuati e sostenuti da tutti i soggetti coinvolti.

Roma, 02/02/2021

*Il Direttore Generale  
Dott. Alessandro Bratti*




Allegato 5 MA SGQ

Pagina 2 di 2

## “Stanza Virtuale” VAL-RTEC-SGQ

L'accesso alla Stanza Virtuale è consentito al seguente Personale:

- Personale Ispettivo;
- Personale di Supporto coinvolto nel Processo.

Recentemente, anche i colleghi che stanno seguendo il percorso per l'attribuzione della Qualifica di Ispettore Ambientale hanno ricevuto le credenziali di accesso, insieme alla Scheda individuale della formazione da compilare.

La stanza virtuale, soggetta a continui aggiornamenti, riduce il rischio dell'utilizzo di **Modelli non aggiornati**, che potrebbe condurre a rilievi da parte degli *Auditor* SGQ.

Il *link* per collegarsi alla Stanza Virtuale è:

<http://groupware.sinanet.isprambiente.it/val-rtec-sgq/>

## RISULTATI OBIETTIVI 2020

1. “Effettuazione ispezioni ambientali impianti AIA statali in linea con programmazione annuale”  
Target 2020: 85% delle ispezioni programmate  
**Scostamento positivo di 4,28%**
2. “Formazione Ispettori Ambientali”  
Target 2020: 40 ore media IA  
**Scostamento positivo di 21 ore.**

## RISULTATI OBIETTIVI 2020

Alla data del 31 dicembre 2020 risultano raggiunti entrambi i target previsti per i 2 Obiettivi.

Nel 2020 sono stati effettuati n. **75** controlli ordinari, grazie anche al contributo delle ARPA, rispetto a n. **84** controlli riprogrammati (programmazione ante Covid-19 prevedeva n. **94** controlli ordinari).

Sono stati organizzati dal Servizio VAL-RTEC n. **6** Seminari di formazione continua rivolti agli Ispettori Ambientali ed è stata promossa la partecipazione ad eventi formativi tecnico-specialistici sulla gestione dei Sistemi di Misura alle Emissioni, sulle Emissioni odorigene, sulle Emissioni inquinanti gassose di origine industriale, ecc.



## ULTERIORI DATI DEL PROCESSO

Nell'anno 2020 sono stati effettuati n. **4** controlli straordinari.

Sono stati predisposti ed inviati all'Autorità Competente:

- n. **88** Rapporti conclusivi e/o Integrazioni d'ispezione ordinaria/straordinaria (di cui 48 relativi ad attività di controllo svolte nel 2019 e 40 nel 2020);
- n. **14** Accertamenti di violazione/Proposte di diffida (di cui 6 relativi a controlli svolti nel 2019 e 8 nel 2020).

Nel 2020 il numero di documenti «trattati» nell'ambito del Processo è risultato essere superiore a **6.000**.

## AUDIT INTERNO 2020

Le risultanze dell'Audit interno, effettuato nel mese di giugno 2020, hanno evidenziato un notevole miglioramento del SGQ di processo.

L'Audit interno ha dato luogo ad **una sola Osservazione** (utilizzo di riferimenti non aggiornati), il che evidenzia, rispetto ai rilievi dell'Audit 2019 (n. **1 Non Conformità e n. 4 Osservazioni**) ed a quelli dell'Audit 2018 (n. **2 Non Conformità e n. 2 Osservazioni**), un *trend* positivo molto consistente.

## AUDIT ESTERNO 2020

Anche l'esito dell'Audit esterno dell'Organismo di Certificazione IMQ, effettuato a settembre 2020, conferma l'andamento positivo (**non ci sono stati rilievi**).

L'Audit esterno del 2019 aveva dato luogo ad **una raccomandazione verbale**, mentre risulterebbe che nel 2018, a causa di imprevisti interni al Processo, non sia stato possibile effettuare l'Audit esterno.

## OBIETTIVI 2021

Gli Obiettivi di Processo per l'anno **2021** sono:

1. “Effettuazione delle ispezioni ambientali ordinarie per gli impianti di competenza statale in linea con la programmazione annuale”;
2. “Aggiornamento e formazione continua degli Ispettori Ambientali”;
3. “Formazione per l'ottenimento della qualifica di Ispettore Ambientale”;
4. “Miglioramento della soddisfazione del Cliente (MiTE), a seguito di interlocuzioni che prevedono una serie di riunioni di coordinamento sulle attività AIA con la DG CRESS del MiTE”.

## MONITORAGGIO OBIETTIVI PRIMO TRIMESTRE 2021

|                    |   |                        |                       |                           |
|--------------------|---|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>Obiettivo 1</b> | <b>Ispezioni ordinarie</b>                    |                        | <b>target annuale</b> | <b>scostamento target</b> |
|                    | <b>effettuate</b>                             | <b>programmate</b>     |                       |                           |
|                    | <b>11</b>                                     | <b>13</b>              | <b>80%</b>            | <b>+ 5%</b>               |
| <b>Obiettivo 2</b> | <b>Seminari Aggiornamento e Formazione IA</b> |                        | <b>target annuale</b> | <b>scostamento target</b> |
|                    | <b>organizzati</b>                            | <b>programmati</b>     |                       |                           |
|                    | <b>3</b>                                      | <b>1</b>               | <b>4</b>              | <b>+ 2</b>                |
| <b>Obiettivo 3</b> | <b>Corso Base per qualifica IA</b>            |                        | <b>target annuale</b> | <b>scostamento target</b> |
|                    | <b>ore erogate</b>                            | <b>ore programmate</b> |                       |                           |
|                    | <b>10</b>                                     | <b>5</b>               | <b>20 ore</b>         | <b>+ 5 ore</b>            |
| <b>Obiettivo 4</b> | <b>Riunioni Coordinamento</b>                 |                        | <b>target annuale</b> | <b>scostamento target</b> |
|                    | <b>presenziate</b>                            | <b>convocate</b>       |                       |                           |
|                    | <b>2</b>                                      | <b>2</b>               | <b>80%</b>            | <b>+ 20%</b>              |

## AUDIT INTERNO DEL 27 APRILE 2021

Nel mese di aprile si è svolto l'Audit interno del 2021 i cui risultati hanno confermato, anche quest'anno, l'efficacia del sistema di gestione del processo.

L'unico rilievo emerso riguarda **un'Osservazione**, relativa alla necessità di integrare adeguatamente l'analisi del contesto e la valutazione del rischio, prendendo in considerazione anche i fattori interni che potrebbero influenzare la capacità di raggiungere i risultati previsti dal SGQ.



# RILIEVI AUDIT INTERNO



ANNO 2021

PROCESSO: VAL-RTEC.ISP \_\_\_\_\_ DATA AUDIT: 27/04/2021 \_\_\_\_\_  
GRUPPO DI AUDIT: RGA ROBERTA GIOCONDI, AUDITOR ELISA RASO

| NON CONFORMITA' | ACCETTATE | NON ACCETTATE | NOTE   |
|-----------------|-----------|---------------|--|
| N° _____        |           |               | Auditor in addestramento:<br>Francesca Sacchetti |
| OSSERVAZIONI    |           |               |  |
| N°1 _____       |           |               |  |

### NON CONFORMITA' / OSSERVAZIONI

**OSS1:** In merito all'analisi del contesto e valutazione del rischio, il processo pur stabilendo (vedi Allegato 1 PS.VAL-RTEC.ISP.02) i fattori esterni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici, risultano tuttavia carenti i fattori di Contesto Interno. Si suggerisce una revisione e integrazione dello stesso, anche tenendo in considerazione possibili fattori e parti interessate che potrebbe influenzare la capacità di raggiungere i risultati previsti dal SGQ del processo stesso.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## AUDIT INTERNO DEL 27 APRILE 2021 - Soddisfazione del Cliente

Il Gruppo di Audit ha inoltre suggerito un'azione di miglioramento (**Raccomandazione**), per far fronte all'assenza di riscontro, da parte del «Cliente», della richiesta di rilevazione della soddisfazione (nessuno dei 40 questionari inviati nel 2020 sono stati restituiti compilati dal MiTE).

Tra i vari suggerimenti proposti dal GdA, per l'azione di miglioramento, si segnalano, in particolare, i seguenti 2:

- la possibilità di estendere la rilevazione della soddisfazione **anche ai Gestori** degli stabilimenti;
- l'opportunità di prevedere una modalità operativa più efficace, quale quella **on-line**.



## AUDIT INTERNO DEL 27 APRILE 2021- Soddisfazione del Cliente

Entrambi gli aspetti erano già stati presi in considerazione al nostro interno, ancora prima che il rilevamento della soddisfazione fosse avviato, ed erano stati anche oggetto di discussione nel corso del Seminario di formazione VAL-RTEC di febbraio 2020.

## 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 ...

## AUDIT INTERNO DEL 27 APRILE 2021- Soddisfazione del Cliente

In particolare, la possibilità di estendere il rilevamento della soddisfazione anche al **Gestore**, non aveva incontrato grande favore tra i partecipanti del Seminario, seppur con qualche eccezione, per l'eventuale possibile «imparzialità di giudizio», soprattutto nei casi di accertamento di violazioni da parte del Gruppo Ispettivo.

Bisogna, però, tener presente che nel corso del 2020 sono stati restituiti 3 questionari compilati da Gestori, seppur non richiesti, con un grado di soddisfazione elevato, con valutazioni comprese tra 3 (buono) e 4 (ottimo), su una scala da 1 a 4.

## 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.

## AUDIT INTERNO DEL 27 APRILE 2021- Soddisfazione del Cliente

L'eventualità di utilizzare la modalità on-line, seppur considerata inizialmente, è stata tralasciata per motivi di urgenza.

Siamo in procinto di finalizzarla ora, grazie al valido contributo del collega di DG-COM che si occupa di questi aspetti, e a breve avvieremo il rilevamento della soddisfazione **on-line** tramite la piattaforma **Lime Survey** dell'ISPRA, in alternativa all'attuale modalità di trasmissione del questionario mediante PEC.

## Questionario soddisfazione utenti (VAL-RTEC)



Le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo alla compilazione del seguente questionario relativo ai servizi erogati da ISPRA, tramite il Servizio per i rischi e la sostenibilità ambientale delle tecnologie, delle sostanze chimiche, dei cicli produttivi e dei servizi idrici e per le attività relative (VAL-RTEC), nello svolgimento dell'attività di ispezione ambientale per le AIA di competenza statale.

Il questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti esterni che accedono ai servizi ISPRA al fine di migliorare e rendere più efficace la qualità della risposta e/o della prestazione. I suoi suggerimenti serviranno a migliorare le nostre prestazioni.

I dati raccolti verranno trattati in forma riservata e nel rispetto della legge sulla privacy.

Ho preso visione e accetto

### •Attività di controllo

- Ordinaria  
 Straordinaria

### •Presso l'impianto di

### Data di inizio attività

### Data di fine attività

★

|  | 1 (Giudizio insufficiente) | 2 (Giudizio sufficiente) | 3 (Giudizio buono)    | 4 (Giudizio ottimo)   |
|--|----------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Chiarezza e completezza delle informazioni fornite   | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Semplicità di gestione della richiesta   | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Affidabilità e disponibilità del personale e livello di semplicità nell'interazione con il personale | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Professionalità e competenza del personale   | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Prestazione effettuata nei tempi programmati   | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Livello della prestazione resa rispetto alle aspettative iniziali                                    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Soddisfazione complessiva del servizio   | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Competenza e consapevolezza del ruolo del personale operativo  | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Nel caso di valutazione compresa tra 1 e 2 alla singola voce del questionario, riportare un commento dettagliato delle cause

Compilare lo spazio sottostante per eventuali osservazioni/suggerimenti utili al miglioramento del servizio fornito

Modello PS VAL-RTEC (2019/02) Rev. 0 del

Invia

## AUDIT INTERNO DEL 27 APRILE 2021- Soddisfazione del Cliente

Tale applicativo consente, tra l'altro:

- di creare una versione stampabile del questionario;
- l'opzione per i partecipanti di riprendere la compilazione del questionario in un secondo tempo;
- di effettuare analisi statistica e grafica di base, con funzione di esportazione dei dati, ecc..

Nei prossimi giorni verrà conseguentemente adeguata la relativa Modulistica.

← **Impostazioni** [Struttura](#)

Impostazioni di indagine

[Parametrica](#)

Menu indagine

**Risposte** >

[Statistiche](#)

[Riepilogo](#)
[Mostrare le risposte](#)
[Inserimento manuale dei dati](#)
[Statistiche](#)
[Esportare](#)
[Importare](#)
[Visualizzare risposte salvate ma non inviate](#)

[Eliminazione batch](#)

Sommario risposte

|                        |          |
|------------------------|----------|
| Risposte complete      | 2        |
| Risposte incomplete    | 0        |
| <b>Risposte totali</b> | <b>2</b> |



LimeSurvey  
Versione 3.20.0+210419



[← Impostazioni](#)
[Struttura](#)

**Impostazioni di indagine**  
[Panoramica](#)

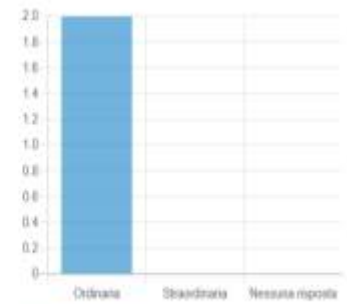
**Menu indagine**  
[Risposte](#)  
[Statistiche](#)

[Modelli avanzata](#)
[Chiudere](#)

Statistiche

Includere: Tutte le risposte

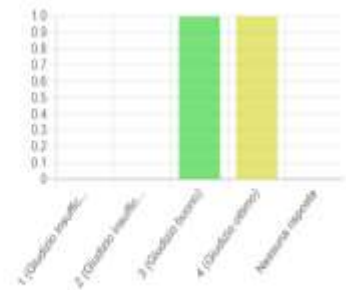
Attività di controllo



- Ordinaria
- Straordinaria
- Nessuna risposta

Presso l'impianto di

Nessun grafico semplice per questo tipo di domanda



- 1 (Giudizio insufficiente)
- 2 (Giudizio insufficiente)
- 3 (Giudizio buono)
- 4 (Giudizio ottimo)
- Nessuna risposta





### I PROCESSI SGQ IN ISPRA

Attualmente, i processi in Qualità in ISPRA sono **31**, e sono distinti in:

- **Processi operativi**, «che hanno come clienti soggetti esterni all'organizzazione» (n. **21**);
- **Processi di supporto**, «che hanno come clienti soggetti interni all'organizzazione e che, quindi, supportano i Processi operativi» (n. **10**).

| SCOPO DI CERTIFICAZIONE   | PROCESSO                                 | STRUTTURA |
|---|--|-----------|
| Attività tecniche registrazioni EMAS, attività tecniche rilascio marchio ECOLABEL, attività tecniche abilitazione e sorveglianza verificatori ambientali EMAS.  | Certificazioni Ambientali                | VAL-CER   |
| VAS regionali.  | VAS di competenza regionale              | VAL-ASI   |
| Attività analitiche per lo studio di rocce, terreni e sedimenti.  | Area Fisica                              | CN-LAB    |
| Esecuzione di prove chimiche, biologiche e fisiche, produzione e caratterizzazione di materiali di riferimento, organizzazione di circuiti interlaboratorio finalizzati alla comparabilità dei dati ambientali a livello nazionale, sviluppo e armonizzazione metodi analitici. | Area Metrologia                          |           |
| Analisi chimiche di contaminanti inorganici e organici in diverse matrici ambientali. Studi di bio accumulo e speciazione chimica.  | Area Chimica                             |           |
| Analisi ecotossicologiche su matrici ambientali.  | Area Ecotossicologia                     |           |
| Campionamento e attività analitiche per lo studio delle caratteristiche biologiche degli ecosistemi.  | Area Biologia                            |           |
| Esecuzione di analisi genetiche applicate all'indagine forense, al monitoraggio e alla ricerca nel campo della conservazione e gestione animale.  | Analisi di Genetica Animale              | BIO-CGE   |
| Acquisizione, trattamento catalografico e gestionale, conservazione, tutela e fruizione del patrimonio bibliografico cartografico e fotografico della Biblioteca. Produzione del catalogo OPAC ed erogazione di servizi all'utenza.   | Biblioteca e documentazione              | DG-BIB    |
| Progettazione ed erogazione di corsi di formazione tecnica istituzionale In materia di ambiente.  | Educazione e Formazione Ambientale       | DG-EFA    |
| Attività di misura del rumore, delle vibrazioni e dei campi elettromagnetici.   | Agenti Fisici                            | VAL-AGF   |
| Area delle Relazioni Istituzionali e Internazionali.  | Relazioni Istituzionali e Internazionali | PRE-INT   |
| Ufficio per i Rapporti con il Pubblico.   | Rapporti con il Pubblico                 | DG-SGQ    |
| Indirizzo, coordinamento e controllo delle attività ispettive (AIA).  | Attività ispettive "AIA"                 | VAL-RTEC  |
| Censimento dei geositi.   | Censimento dei geositi                   | GEO-SGP   |
| Redazione e pubblicazione del periodico "Reticula".   | Periodico "Reticula"                     | BIO-SOST  |
| Area per le emergenze ambientali in mare.   | Emergenze ambientali in mare             | CN-CRE    |
| Validazione dati mareografici della laguna di Venezia.  | Validazione dati mareografici            | CN-COS    |
| Pareri in materia di rifiuti.   | Emissione pareri rifiuti                 | CN-RIF    |
| Gestione dei contenuti informativi della sezione "Collezioni geologiche e storiche" del sito web ISPRA.   | Attività museali                         | GEO-MUS   |
| Progetti comunitari e internazionali.   | Progetti comunitari                      | DG-SINA   |



|  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
|  | <b>ELENCO PROCESSI DI SUPPORTO</b> |  |
|--|------------------------------------|--|

| STRUTTURA | PROCESSO                                   |
|-----------|--|
| DG-SGQ    | Sistema di Gestione per la Qualità         |
| AGP-GAR   | Approvvigionamenti                         |
| AGP-SAG   | Manutenzione Infrastrutture                |
| AGP-SAG   | Gestione Magazzino                         |
| AGP-GIU   | Formazione Risorse Umane                   |
| AGP-INF   | Gestione Sistemi Informativi               |
| DG-COM    | Comunicazione Istituzionale                |
| AGP-BIL   | Amministrazione e Bilancio                 |
| DG-SIC    | Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori |
| AGP-ECO   | Trattamento Economico                      |
|           |  |

Tra i **31** processi ISPRA:

- **15** utilizzano procedure che prevedono da **1** a **10** Modelli;
- **8** utilizzano procedure che prevedono da **11** a **20** Modelli;
- **1** utilizza procedure che prevedono da **21** a **30** Modelli;
- **7**, in particolare il nostro, quello DG-SGQ-QUA e i 5 laboratori accreditati alla rete nazionale, utilizzano procedure che prevedono oltre **30** Modelli.

Grazie dell'attenzione!