



ISPRA
Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

RAPPORTO DI AUDIT INTERNO



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

Gruppo di Audit: R:Giocondi (RgA) E.Raso (A)	Data Audit: 27/04/2021	RdA n. 32	Prot. IRIDE n. 2934/DG-SGQ	Data: 04/05/2021
--	---------------------------	------------------	-----------------------------------	-------------------------

Struttura: VAL-RTEC	Processo: Attività Ispettive AIA	Persone/ funzioni coinvolte: Fabio Ferranti (RS) Marina Masone (RP) Tiziana Minosse (RQ) Michele Ilacqua (Uditore VAL-RTEC) Silvia Pietra (Uditore VAL- RTEC) Roberta Filippini (Uditore VAL-RTEC)	Esperto Tecnico/Oss.:	RGA/A in addestramento: Francesca Sacchetti (A)
------------------------	-------------------------------------	---	-----------------------	--

Risultanze dell'audit e relative evidenze:

L'audit interno ha avuto lo scopo di verificare:

- L'applicazione delle procedure, modelli e registrazioni emesse dal processo Attività Ispettive AIA, in conformità ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015
- l'efficacia degli strumenti adottati per fornire evidenza del proprio impegno per l'applicazione del SGQ e per il miglioramento all'interno del Processo Attività Ispettive AIA
- Le risultanze del precedente Audit del 15/06/2020.

L'audit è stato condotto da remoto, attraverso la verifica delle informazioni documentate presenti sul sito intranet e interviste con il personale.

Sono stati verificati i seguenti requisiti di processo:

- Contesto dell'organizzazione;
- Soddisfazione del cliente;
- Obiettivi;
- Formazione e Competenze del personale;
- Applicazione delle attività descritte in Procedura.

L'organizzazione e le principali attività del Processo Attività Ispettive AIA del Servizio VAL-RTEC sono descritte nella procedura PS.VAL-RTEC.01, dove sono illustrate le attività del Servizio e le responsabilità.

Per le attività di formazione, è stata presa in esame la registrazione: Qualifica Ispettori modello PS.VAL-RTEC.ISP.04.04 del 16/04/2021; Scheda formazione ed addestramento Modello PS.VAL-RTEC.ISP.04.03, dove sono stabiliti evento formativo/di addestramento/affiancamento e verifica efficacia degli eventi, requisiti minimi e competenze specifiche. Visionato il Programma di formazione isp qualifica di ispettore ambientale Modello PS.VAL-RTEC.ISP.04.02 emerge una grande attenzione al percorso formativo degli Ispettori Ambientali.

Nella Procedura PS.VAL-RTEC.ISP.02 vengono descritte le attività ispettive ordinarie e straordinarie. E' stata presa in esame l'attività di una verifica ispettiva ordinaria - A2A Energiefuture S.p.A. Centrale Termoelettrica di san Filippo di Mela -, e l'attività di una verifica straordinaria - Stabilimento Siderurgico Arcelor Mittal Italia S.p.A. di Taranto. Le attività del processo risultano in linea con quanto descritto nelle procedure.

L'analisi del rischio è incentrata sui fattori esterni rilevanti per le finalità e indirizzi strategici del processo, ma risultano assenti i fattori di contesto interno, nonché le parti interessate. A tal fine si rileva che è necessaria una revisione/integrazione dell'Allegato 1 PS.VAL-RTEC.ISP.02, prendendo in considerazione altri fattori e parti interessate che potrebbe influenzare la capacità di raggiungere i risultati previsti dal SGQ del processo stesso. (Oss.n.1)

Per gli obiettivi sono stati visionati, monitoraggio e consuntivo 2020 con indicatori e target conformi a quanto previsto dal sistema SGQ.

Per il 2021 il processo ha inserito altri due obiettivi: "Formazione per l'ottenimento della qualifica di Ispettore Ambientale" e "Miglioramento della soddisfazione del cliente (MATTM) a seguito di interlocuzioni che prevedono una



ISPRA
Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

RAPPORTO DI AUDIT INTERNO



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

serie di riunioni di coordinamento sulle attività AIA con la direzione CRESS del MATTM”

La soddisfazione del cliente, al momento viene rilevata attraverso l'invio dei questionari con uno scarso ritorno degli stessi e pur considerando che il processo ha inserito negli obiettivi 2021 il “ miglioramento della soddisfazione del cliente” (vedi obiettivo n.4) attraverso riscontri di interlocuzioni e riunioni con il MATTM, per una corretta gestione, sarebbe utile prevedere una modalità operativa per la rilevazione dei dati raccolti dalla “percezione”, l'analisi degli stessi ed il grado di soddisfazione raggiunto, considerando anche se necessarie, eventuali azioni di miglioramento (racc.n.1)

Conclusioni dell'audit:

Il Processo Attività Ispettive AIA risulta avere un sistema di gestione consolidato sia per le attività specifiche descritte nelle procedure di riferimento, sia per attività richieste dal SGQ.

L'audit si è svolto da remoto, in un clima positivo e collaborativo con il personale RS, RP, RQ ed altri utenti del processo VAL-RTEC che si ringraziano per la disponibilità.

Verifica Non Conformità/Osservazioni precedenti:

Non risultano NC e Osservazioni aperte



ISPRA
Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

RAPPORTO DI AUDIT INTERNO



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

N°	Tipo	Descrizione Non Conformità:	Riferimenti

N°	Tipo	Descrizione Osservazioni:	Riferimenti
1	OSS	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.	UNI EN ISO 9001 4.1, 4.2, 6.1

Legenda tipo NC/OSS: A) Informazioni documentate B) Obiettivi C) Funzioni/Responsabilità D) Competenze/Formazione E) Apparecchiature F) Attività specifiche del processo.

<p>Raccomandazioni (proposte di azioni di miglioramento): (racc.n.1)</p> <p>Per una corretta gestione relativa alla "percezione" della soddisfazione del cliente, implementata dal processo (vedi obiettivo n.4), si raccomanda, di stabilire una modalità operativa che preveda la rilevazione dei dati raccolti, (provenienti dalle interlocuzione con il MATTM), l'analisi degli stessi ed il grado di soddisfazione raggiunto, prendendo in considerazione anche eventuali azioni di miglioramento</p>
--

<p>Firma A:</p> 	<p>Firma RGA:</p> 
---	--