

**ISPRA**

Seminario informativo  
VAL-RTEC

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

**Consuntivo attività 2021**

Ing. Fabio Ferranti con il supporto della Sig.ra Tiziana Minosse

31 gennaio 2022

Anche nel 2021 è continuato l'impegno a migliorare la qualità delle prestazioni e, a tal fine, uno specifico *focus* è stato dedicato alla promozione della formazione professionale con l'organizzazione e la promozione di varie eventi formativi.

Nel corso del 2021 si è svolto il 2<sup>a</sup> Corso Base per l'attribuzione della qualifica di Ispettore Ambientale AIA, cui hanno partecipato 9 discenti: alla data di oggi risultano aver completato l'intero *iter* previsto dalla Procedura PS.VAL-RTEC-ISP.04 «Gestione delle competenze e formazione», 2 colleghi a cui è stata attribuita la qualifica di Ispettore Ambientale con Disposizione 4160/DG del 17/01/2022.

Nel mese di giugno è stata modificata la modalità di somministrazione del Questionario della soddisfazione, che, a partire da quella data, viene ora gestito esclusivamente *on-line*, attraverso la piattaforma *Lime Survey* dell'ISPRA.

## Obiettivi di Processo 2021

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

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”.

## Risultati Obiettivi di Processo 2021

Alla data del 31 dicembre 2021 risultano raggiunti tutti i target previsti per i 4 Obiettivi.

### Obiettivo 1:

nel corso del 2021 sono stati effettuati **79** controlli ordinari, anche con il contributo delle ARPA/APPA, rispetto agli **83** programmati nell'anno, con uno scostamento positivo del **15%** rispetto al *target* annuale predefinito (80% delle ispezioni programmate).

### Obiettivo 2:

sono stati organizzati dal Servizio VAL-RTEC n. **7** Seminari di aggiornamento e formazione, con uno scostamento positivo di **3** (eventi), rispetto a quanto previsto nell'intero anno 2021 (4 eventi).

I 7 Seminari, tenutisi nei mesi di gennaio, febbraio, maggio, giugno, ottobre e novembre hanno riguardato i temi relativi alla sicurezza dei processi industriali e alla prevenzione degli incidenti rilevanti, alle emissioni fuggitive dai serbatoi di stoccaggio nelle raffinerie, alle attività internazionali Seveso, nonché al Sistema Gestione Qualità e all'Anticorruzione e trasparenza amministrativa, questi ultimi 2 dedicati in particolare al processo "Attività ispettive AIA".

## Risultati Obiettivi di Processo 2021

### Obiettivo 3:

è stato avviato e completato il 2<sup>a</sup> Corso Base per l'attribuzione della qualifica di Ispettore Ambientale, con l'organizzazione, nel periodo in riferimento, dei 4 Moduli formativi per un numero totale di **21** ore, con uno scostamento positivo di **1 ora**, rispetto al target annuale 2021 (20 ore).

Il Corso, cui hanno partecipato un totale di 9 discenti selezionati (8 del Servizio VAL-RTEC, di cui 1 non ha, però, completato il Corso, e 1 del Servizio VAL-ASI), è stato seguito anche da altri colleghi del Servizio/Dipartimento in qualità di uditori.

### Obiettivo 4:

nel corso dell'anno si è partecipato alle **6** riunioni di Coordinamento convocate nel periodo in riferimento, con uno scostamento positivo del 20% rispetto al *target* annuale predefinito (80% delle riunioni convocate).

## Consuntivo Obiettivi di Processo, anno 2021

|             |  |                 |                |                         |
|-------------|--|-----------------|----------------|-------------------------|
| Obiettivo 1 | Ispezioni ordinarie 2021               |                 | target annuale | scostamento target 2021 |
|             | effettuate                             | programmate     |                |                         |
|             | 79                                     | 83              | 80%            | + 15%                   |
| Obiettivo 2 | Seminari Aggiornamento e Formazione IA |                 | target annuale | scostamento target 2021 |
|             | effettuati                             | programmati     |                |                         |
|             | 7                                      | 4               | 4              | + 3                     |
| Obiettivo 3 | Corso per qualifica IA                 |                 | target annuale | scostamento target 2021 |
|             | ore erogate                            | ore programmate |                |                         |
|             | 21                                     | 20              | 20 ore         | + 1 ora                 |
| Obiettivo 4 | Riunioni Coordinamento                 |                 | target annuale | scostamento target 2021 |
|             | presenziate                            | convocate       |                |                         |
|             | 6                                      | 6               | 80%            | + 20%                   |

## Ulteriori dati del Processo

Nell'anno 2021 è stato effettuato **1** controllo straordinario.

Sono stati predisposti ed inviati all'Autorità Competente:

- n. **108** Rapporti conclusivi e/o Integrazioni di Rapporto d'ispezione ordinaria/straordinaria (di cui 47 relativi ad attività di controllo svolte nel 2020 e 61 nel 2021);
- n. **22** Proposte di diffida (di cui 7 relative a controlli svolti nel 2020 e 15 nel 2021).

## Soddisfazione del Cliente

Sono stati inviati al MiTE, quale "Cliente", **108** Questionari per il rilevamento della soddisfazione.

Di questi, 54 sono stati inviati tramite PEC e, **a partire dal 1<sup>^</sup> giugno 2021**, 54 sono stati somministrati con la nuova modalità *on-line*.

Alla data di oggi non risultano, però, pervenuti riscontri da parte del Ministero nonostante la nuova modalità adottata comporti una più agevole compilazione da parte del "Cliente".



## Soddisfazione del Cliente

Al momento, lo strumento più efficace e diretto rimane il frequente confronto con il Ministero in occasione di riunioni, così come previsto dall'Obiettivo n. 4, proposto ed avviato nel 2021 e riconfermato anche per l'anno 2022.

Un altro metodo che il processo VAL-RTEC ha preso in considerazione per monitorare l'efficacia delle prestazioni e il gradimento del "Cliente" è quello **indiretto**, risultante dal rapporto tra il numero delle diffide approvate dal MiTE ed il numero di quelle proposte da ISPRA.

Per quanto riguarda il 2021, si segnalano 22 diffide approvate ed emanate dal MiTE sulle 22 proposte da ISPRA.

## AUDIT interno

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

L'unico rilievo emerso, che ha prodotto un'**Osservazione**, è stato trattato e «chiuso» con l'adeguamento dei fattori interni e delle parti interessate nell'Allegato «Analisi del contesto e la valutazione del rischio».



# RILIEVI AUDIT INTERNO



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 |
| <b>OSSERVAZIONI</b> |           |               |  |
| 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.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# CONSUNTIVO 2021



## AUDIT esterno

Nel mese di novembre si è svolto l'Audit esterno dell'Organismo di Certificazione IMQ, che ha interessato alcuni processi ISPRA, nel corso del quale sono state formulate alcune Raccomandazioni per il miglioramento e una NC (Non Conformità) di tipo minore.

Anche il processo «Attività ispettive AIA» è stato oggetto di verifica da parte degli Auditor esterni che non hanno formulato alcun rilievo e/o raccomandazione su detto processo.

### Obiettivi di Processo 2022

Gli Obiettivi di Processo, proposti per il **2022** ed in corso di approvazione da parte della Direzione Generale proprio in questi giorni, sono gli stessi del 2021.

L'unica differenza riguarda il valore del target degli Obiettivi 1 e 4 che dall'**80%** passano all'**85%**, in accoglimento della richiesta del Responsabile SG ISPRA.

| STRUTTURA            |        |  |              | ANNO                | 2022  |                 |           |                          |  |  |
|----------------------|--------|--|--------------|---------------------|---|-----------------|-----------|--------------------------|--|--|
| DESCRIZIONE PROCESSO |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |
| N                    | LPA    | Obiettivo  | Indicatore   |                     |   |                 | Target    | Documenti di riferimento |  |  |
|                      |        |  | Tipologia    | Modalità di calcolo | Descrizione   | Unità di misura | Parametro |                          | Valore target  |  |
| #1                   | LPA.01 | <i>Effettuazione delle ispezioni ambientali ordinarie per gli impianti di competenza statale in linea con la programmazione annuale</i>  | Quantitativo | Rapporto tra        | <i>Visite ispettive ordinarie effettuate<br/>Visite ispettive programmate</i>                 | %               | >=        | 85                       | PS.VAL-RTEC.ISP.01<br>PS.VAL-RTEC.ISP.02<br>PS.VAL-RTEC.ISP.03 |  |
| #2                   | LPA.01 | <i>Aggiornamento e formazione continua degli Ispettori Ambientali</i>  | Qualitativo  | Valore assoluto     | <i>Seminari organizzati</i>   | numero          | =         | 4                        | PS.VAL-RTEC.ISP.04   |  |
| #3                   | LPA.01 | <i>Formazione per l'attribuzione della qualifica di Ispettore Ambientale</i>   | Qualitativo  | Valore assoluto     | <i>Ore di formazione Corso Base</i>   | ore             | =         | 20                       | PS.VAL-RTEC.ISP.04   |  |
| #4                   | LPA.01 | <i>Miglioramento della soddisfazione del Cliente (MITE), a seguito di interlocuzioni che prevedano una serie di riunioni di coordinamento sulle attività AIA con la Direzione CRESS del MITE</i> | Qualitativo  | Rapporto tra        | <i>Riunioni di coordinamento effettuate<br/>Riunioni di coordinamento richieste/convocate</i> | %               | =         | 85                       | PS.VAL-RTEC.ISP.03   |  |
|                      |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |
|                      |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |
|                      |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |
|                      |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |
|                      |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |
|                      |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |
|                      |        |  |              |                     |   |                 |           |                          |  |  |

Grazie dell'attenzione