



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

**L'ESPERIENZA DELL'ISPRA NELL'IMPLEMENTAZIONE DI UN SISTEMA DI
GESTIONE DELLA QUALITA' NELLE ISPEZIONI AMBIENTALI**

Avv. Salvatore Sansò

**Tutor: MARILENA INSOLVIBILE,
GIANFRANCO GUIDUCCI**

Data	Firma Stagista	Firma Tutor	Firma Responsabile Servizio

***L'ESPERIENZA DELL'ISPRA
NELL'IMPLEMENTAZIONE
DI UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ PER LE
ISPEZIONI AMBIENTALI.
Avv.Sansò Salvatore***

ABSTRACT

Il Sistema di Gestione della Qualità è l'insieme della struttura organizzativa, delle procedure, dei processi e delle risorse di cui si dota un'organizzazione

Adottare la norma UNI EN ISO 9001:2008 richiede il superamento della tradizionale cultura delle procedure ed uno sforzo da parte della P.A. all'applicazione in modo sostanziale e consapevole della norma, adattandola, alle specifiche esigenze e caratteristiche delle molteplici attività svolte.

In questa ottica, l'ISPRA, Istituto per la Protezione e la Ricerca Ambientale, è stata motivata a dotarsi di un Sistema di Gestione della Qualità onde migliorare la propria organizzazione, dimostrare alle parti sociali risultati non autoreferenziali ed impegnarsi nel miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi dell'Istituto.

Lo scopo del progetto è stato quello di definire un sistema di gestione per la qualità finalizzato alla promozione di un approccio delle attività per processi, all'interno del quale sono previste procedure definite ed uniformi per lo svolgimento delle ispezioni ambientali, soggette alla normativa I.P.P.C. ed indicate nell'allegato V del D.Lgs. 59/05.

La razionalizzazione e la documentazione del Sistema Qualità, necessarie per prepararsi all'Accreditamento e alla estensione della Certificazione, consentono il raggiungimento di risultati concreti, legati alla riduzione delle possibilità di errore nelle attività operative e permettono di ricavare dati ed informazioni oggettive, essenziali per impostare successive azioni mirate al miglioramento.

INDICE

1) LA DIRETTIVA COMUNITARIA SULLA PREVENZIONE E RIDUZIONE INTEGRATE DELL'INQUINAMENTO.

2) ORGANO DI CONTROLLO E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VISITE ISPETTIVE.

2.1) MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VISITE ISPETTIVE.

2.1a) ATTIVITÀ DI ISPEZIONE ORDINARIA:

2.1b) ATTIVITÀ DI ISPEZIONE STRAORDINARIA:

3) IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ DEL "SETTORE DI VIGILANZA E PIANI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO" DEL "SERVIZIO INTERDIPARTIMENTALE PER L'INDIRIZZO, IL COORDINAMENTO ED IL CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE".

4) BIBLIOGRAFIA.

1) LA DIRETTIVA COMUNITARIA SULLA PREVENZIONE E RIDUZIONE INTEGRATE DELL'INQUINAMENTO.

La Direttiva 96/61/CE del Consiglio Europeo, del 24 Settembre 1996, è lo strumento di cui l'Unione Europea si è dotata per mettere in atto i principi di prevenzione e controllo dell'inquinamento industriale.

Essa richiede ai Paesi appartenenti all'Unione Europea un nuovo comportamento per quanto riguarda la tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini, attribuendo ai singoli organismi nazionali un'innovativa funzione metodologica ed operativa rispetto alle questioni ambientali.

Infatti, la Direttiva IPPC (Integrated Pollution Prevention and Control) si pone l'obiettivo di prevenire, ridurre e eliminare l'inquinamento, intervenendo alla fonte delle attività inquinanti e garantendo una corretta gestione delle risorse naturali.

La modalità d'azione, proposta dalla Direttiva, è incentrata su un approccio integrato per la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, proveniente dai principali settori industriali e si realizza mediante:

- un coordinamento delle autorità competenti relativamente alle procedure ed alle condizioni di autorizzazione alla produzione;
- un controllo delle emissioni nell'ambiente non più inteso come tre matrici separate (acqua, aria, suolo) ma come un unicum da proteggere.

Il tutto inserito in una logica di razionalizzazione e semplificazione, che valorizza le specifiche funzioni e competenze a livello centrale (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare ed ISPRA, Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) e sul territorio (Regioni, Enti Locali e sistema delle Agenzie Ambientali).

La Direttiva IPPC è stata, integralmente, recepita nell'ordinamento nazionale con l'emanazione del Decreto 18 Febbraio 2005, n.59, recante "Attuazione integrale della Direttiva 96/61/CE relativa alla prevenzione e riduzione integrata dell'inquinamento".

Il Decreto Legislativo 59 del 2005 assegna all'ISPRA ed alle Agenzie delle regioni e delle province autonome le specifiche funzioni per l'Attuazione della normativa IPPC. In particolare l'art.11, comma 3, prevede che l'ISPRA, per gli impianti di competenza statale o le Agenzie regionali e provinciali per la protezione dell'ambiente, negli altri casi, accertino, secondo quanto previsto e programmato nell'autorizzazione, ai sensi dell'art.7,

comma 6, con oneri a carico del gestore:

a) il rispetto delle condizioni dell'Autorizzazione Integrata Ambientale;

b) la regolarità dei controlli a carico del gestore, con particolare riferimento alla regolarità delle misure e dei dispositivi di prevenzione dell'inquinamento nonché al rispetto dei valori limite di emissione;

c) l'ottemperanza da parte del gestore ai propri obblighi di comunicazione. In particolare, che abbia informato l'autorità competente regolarmente e, in caso di inconvenienti o incidenti che influiscano in modo significativo sull'ambiente, che abbia aggiornato tempestivamente il piano di monitoraggio e controllo delle emissioni del proprio impianto.

L'autorizzazione integrata ambientale si inquadra tra le misure intese ad evitare oppure, qualora non sia possibile, ridurre le emissioni (delle attività industriali inquinanti individuate dalla normativa) nell'aria, nell'acqua e nel suolo per conseguire un livello elevato di protezione dell'ambiente nel suo complesso.

Questo provvedimento, sostituendosi a tutte le preesistenti autorizzazioni ambientali, di cui all'allegato 2 del citato decreto legislativo, incide specificatamente sugli aspetti gestionali dell'impianto.

Inoltre, con la disciplina IPPC si è inteso cogliere le potenzialità dell'evoluzione tecnologica ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni ambientali dell'impianto, letto anche in questo caso nel suo inserimento territoriale. Da ciò deriva la durata temporanea e l'esigenza di un periodico rinnovo dell'Autorizzazione Integrata Ambientale.

2)ORGANO DI CONTROLLO E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VISITE ISPETTIVE.

Le ispezioni ambientali sono di competenza del “**Settore di Vigilanza e piani di monitoraggio e controllo**” del “**Servizio Interdipartimentale per l'indirizzo, il coordinamento ed il controllo delle attività ispettive**”.

Nell'ambito delle sue attività istituzionali l'Ufficio:

- a) assicura il coordinamento ed il controllo delle attività di vigilanza, di controllo e di monitoraggio, in relazione alle competenze dell'ISPRA in materia di Ispezioni;
- b) garantisce l'espletamento dei compiti assegnati all'ISPRA, dall'art.11 del decreto legislativo 18 Febbraio 2005, n.59 (IPPC), in particolare curando la predisposizione dei piani di monitoraggio e controllo delle aziende soggette ad Autorizzazione Integrata Ambientale di competenza statale.
- c) definisce, in coordinamento con le altre Strutture dell'Istituto, la pianificazione e l'esecuzione delle attività ispettive di vigilanza, di controllo e di monitoraggio, conseguenti a richieste da parte del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare e da parte di altre Amministrazioni, che ne facciano domanda per il tramite del Ministero medesimo;
- d) assicura, per conto dell'ISPRA ed in relazione alle attività di vigilanza e controllo ambientale, le relazioni con il Comitato della Capitaneria di Porto presso il Ministero dell'Ambiente, con la Guardia di Finanza, con la Protezione Civile e con altre strutture nazionali e regionali con competenza in materia di vigilanza e controllo ambientale, garantendo il collegamento con le Strutture dell'Istituto e le ARPA/APPA e la predisposizione di accordi e atti convenzionali. (Allegato 2 Decreto 13/2007);
- e) cura la partecipazione dell'ISPRA alla rete europea per l'attuazione e l'applicazione della normativa ambientale (IMPEL), in relazione alle attività di vigilanza e controllo.

In merito alle attività descritte è operativo l'Ufficio Registro Ispettori ed Attività Ispettive che:

- identifica i riferimenti normativi;
- definisce criteri, requisiti e procedure;
- spiega le istruttorie per il rilascio, il rinnovo ed il ritiro della qualifica di Ispettore, in relazione alle diverse funzioni ispettive di competenza dell'ISPRA;
- istituisce e gestisce l'Elenco degli Ispettori;

-cura, di concerto con le strutture competenti, la registrazione delle attività ispettive, di vigilanza, controllo e monitoraggio dell'ISPRA, anche tramite l'ausilio di banche dati.

2.1) MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VISITE ISPETTIVE.

L'Ispezione Ambientale rappresenta un momento dell'intero processo di Gestione delle Ispezioni da parte dell'ISPRA, che comprende i seguenti processi primari:

- la pianificazione dei controlli;
- la gestione dei controlli di competenza dei gestori;
- il reporting sull'attività;
- la disponibilità delle informazioni per il pubblico.

L'organizzazione e le modalità di svolgimento delle ispezioni ambientali devono garantire i seguenti requisiti:

- periodicità;
- diffusione sul territorio;
- effettività;
- imparzialità.

Inoltre, la procedura è attuata ed utilizzata al fine di rispettare i requisiti imprescindibili stabiliti dalle:

- prescrizioni di legge e regolamenti applicabili;
- convenzioni stipulate con Amministrazioni Pubbliche;
- prescrizioni delle normative internazionali, emesse nell'ambito della qualità.

2.1a)ATTIVITÀ DI ISPEZIONE ORDINARIA:

E' programmata di regola, ogni due anni, nell'arco di cinque anni (otto in caso di certificazione EMAS) e fa parte della pianificazione delle ispezioni IPPC.

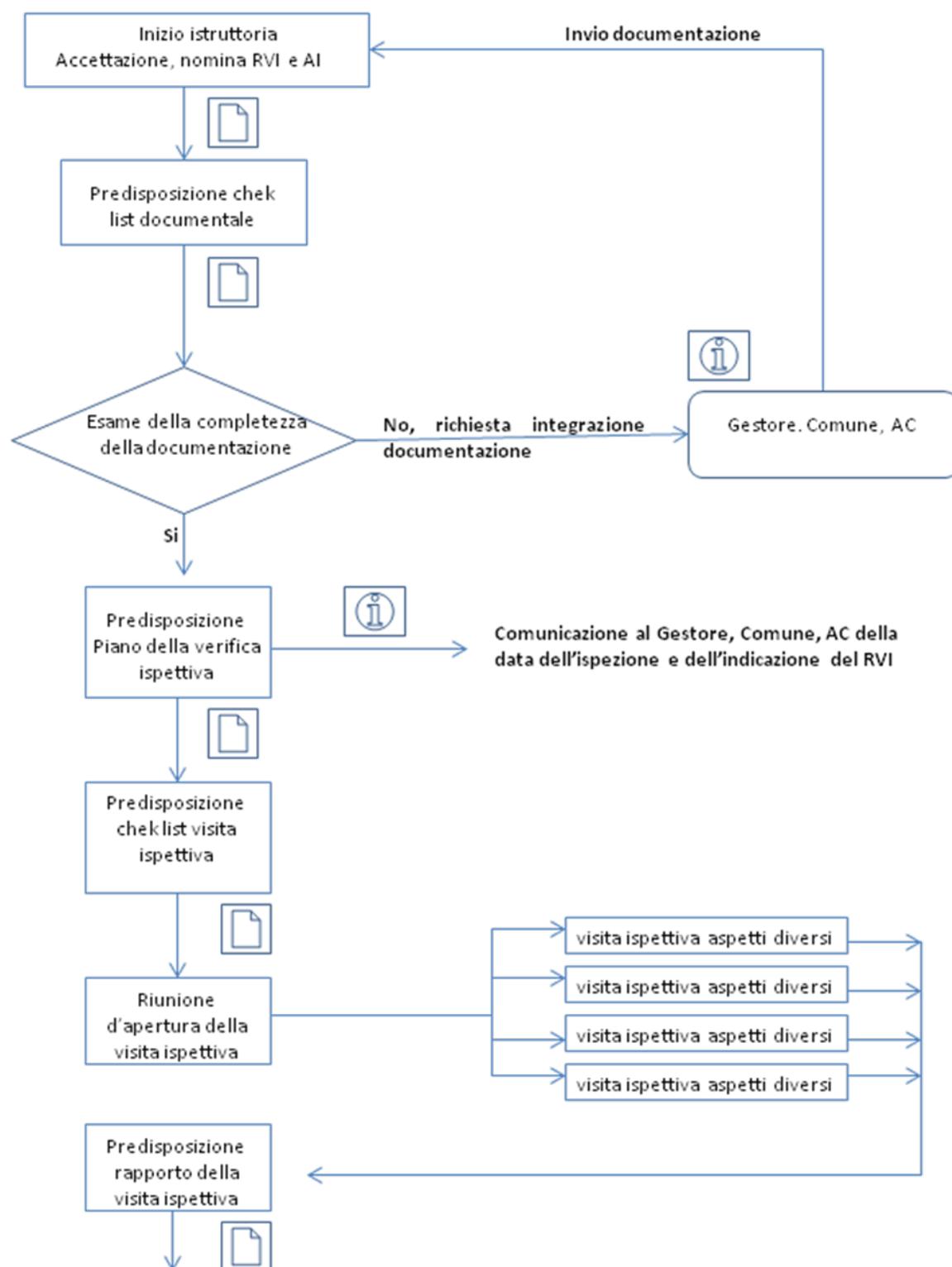
Le indagini da svolgere vengono preventivamente definite sulla base di valutazioni riguardanti i potenziali impatti del complesso sull'ambiente.

L'attività ordinaria ha le seguenti finalità:

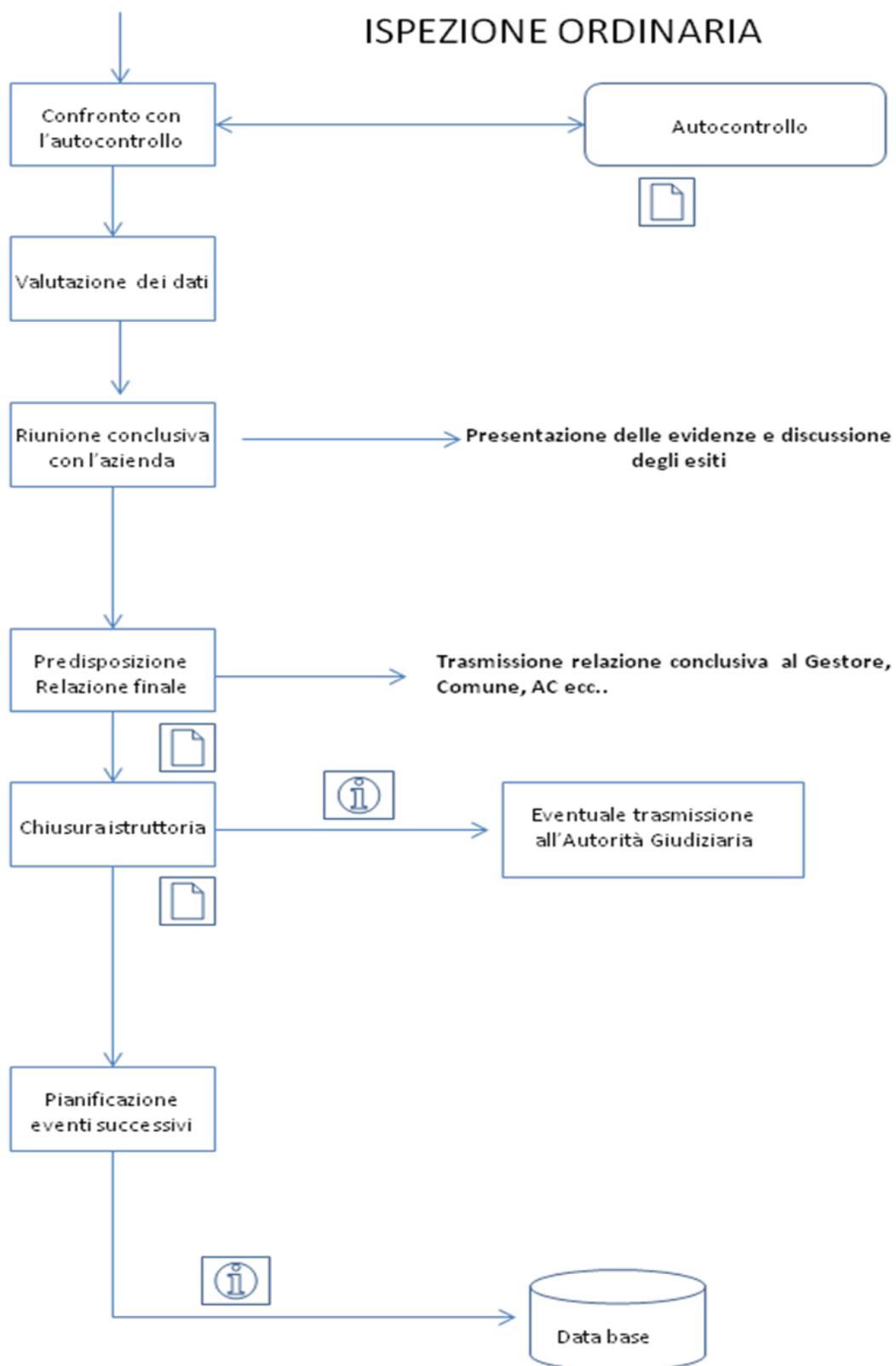
- verifica della conformità alle prescrizioni dell'AIA, Autorizzazione Integrata Ambientale, (adempimento agli obblighi di comunicazione e di dichiarazione ai sensi del D.Lgs.59/05 e di specifiche prescrizioni dell'AIA, presentazione di studi di fattibilità e di progetti, realizzazione di interventi, rispetto degli standard ambientali, rispetto delle prescrizioni relative alla conduzione e gestione del complesso IPPC, compilazione dei registri, verifica della corretta conduzione dell'autocontrollo, verifica a campione delle emissioni più significative);
- sensibilizzazione del gestore al raggiungimento della conformità all'AIA e alla ottimizzazione dell'attività di autocontrollo;
- valutazione dell'efficacia e dell'adeguatezza dell'AIA e del piano di monitoraggio;
- acquisizione di informazioni che, insieme a quelle derivanti dall'autocontrollo, andranno a comporre il report finale ;
- alimentazione del processo di “miglioramento continuo” dei contenuti ambientali delle autorizzazioni.

I costi dell'attività ordinaria sono a carico del gestore dell'impianto e pertanto soggetti a tariffazione.

ISPEZIONE ORDINARIA



ISPEZIONE ORDINARIA



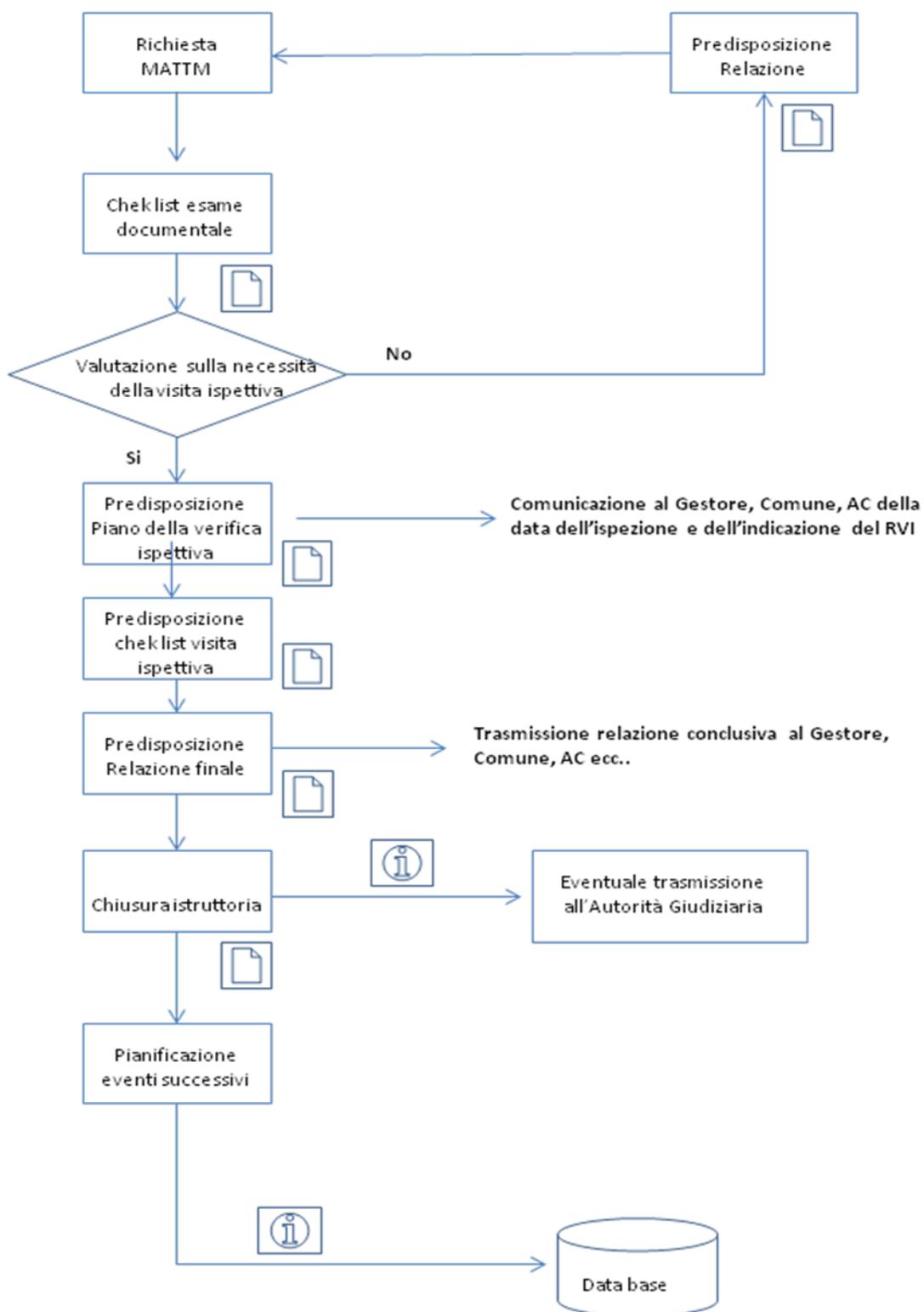
2.1 b) ATTIVITÀ DI ISPEZIONE STRAORDINARIA:

Questa attività non può essere oggetto di pianificazione e programmazione e richiede spesso tempestività di intervento a seguito di un particolare evento. Può, altresì, riguardare singoli aspetti o parti ben definite del complesso ed è finalizzata a rispondere ad una specifica richiesta.

Viene effettuata quando:

- a) i dati disponibili dell'autocontrollo e dei controlli ordinari, già condotti, non sono sufficienti a dare risposte in caso di: reclami ambientali significativi e/o pertinenti e comunque opportunamente documentati;
- b) esistano specifiche problematiche locali;
- c) si presentino particolari problematiche legate a specifiche categorie di impianto;
- d) si verifichi la necessità di acquisizione di ulteriori informazioni ambientali;
- e) si verifichino gravi incidenti ambientali, inconvenienti o inadempienze;
- f) vi sia l'istruttoria per il rilascio dell'AIA e/o per modifiche sostanziali;
- g) ci siano modifiche non sostanziali;
- h) si presenti il rinnovo dell'AIA;
- i) ci sia necessità di verifica, che il gestore abbia adottato adeguate misure prescritte, a seguito del controllo ordinario;
- j) esista la necessità di valutazione della conformità dei singoli interventi (es. messa a regime di un impianto, di parte di esso o di un nuovo sistema di abbattimento);
- k) si evidenzi la necessità di ulteriori verifiche da effettuare per il rispetto della frequenza, dettata da specifica normativa di settore, se superiore ai due controlli ordinari;
- l) si debba dismettere l'impianto o una parte di esso.

ISPEZIONE STRAORDINARIA



3)IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' DEL“SETTORE DI VIGILANZA E PIANI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO” DEL“SERVIZIO INTERDIPARTIMENTALE PER L'INDIRIZZO, IL COORDINAMENTO ED IL CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE”.

Lo scopo del progetto è stato quello di definire un sistema di gestione per la qualità, finalizzato alla promozione di un approccio delle attività per processi , all'interno del quale sono previste procedure definite ed uniformi per lo svolgimento delle ispezioni ambientali soggette alla normativa IPPC ed indicate dall'allegato V del D.Lgs. 59/05.

Il “Settore di Vigilanza e piani di monitoraggio e controllo” del“Servizio Interdipartimentale per l'indirizzo, il coordinamento ed il controllo delle attività ispettive” ha deciso di implementare un sistema di gestione della qualità per i processi gestiti e dei servizi forniti per:

a)adeguare l'organizzazione e la gestione del servizio alla normativa di riferimento, identificando le esigenze organizzative e strutturali e predisponendo uno specifico piano di adeguamento;

b)razionalizzare i processi, verificando come si progettano e si gestiscono i processi primari e quelli di supporto, integrati tra loro, mediante la realizzazione di un idoneo Sistema Qualità;

c)definire l'organizzazione della struttura in termini di ruoli, autorità e responsabilità;

d)ottenere una maggiore soddisfazione da parte dei Clienti (Utenti del servizio) diffondendo la cultura della Qualità e coinvolgendo tutto il personale nella gestione della propria unità organizzativa ;

e)razionalizzare i costi mediante la standardizzazione della gestione dei consumi e la riduzione degli sprechi.

Inoltre la razionalizzazione e la documentazione del Sistema di Qualità, necessarie per prepararsi all'Accreditamento e alla estensione della Certificazione, consentono il raggiungimento di risultati concreti, legati alla riduzione delle possibilità di errore nelle attività operative e permettono di ricavare dati ed informazioni oggettive, essenziali per impostare successive azioni mirate al miglioramento.

A tal fine sono stati ispiratori i principi fondamentali della qualità: pianificazione, controllo e misurazione, trasparenza, competenza delle risorse umane e sistemi premianti, indicatori di andamento gestionale, che hanno consentito la comparabilità delle performance e che sono applicati attraverso verifiche sistematiche.

La cultura della valutazione è la vera novità introdotta dalla norma UNI EN ISO 9001:2000, che realizza la tangibilità del grado di raggiungimento dei risultati pianificati e del miglioramento delle performance.

Il sistema di valutazione può assicurare l'auspicata trasparenza dei risultati in rapporto alle risorse impiegate, ai numeri e ai rapporti, la cui attendibilità e disponibilità rappresentano la vera grande innovazione.

Per conoscere le performance dell'Ufficio è stato necessario impostare e governare un sistema di gestione e di rilevamento, il più possibile idoneo alla struttura ed ai processi dello stesso.

A tal fine sono stati individuati gli indicatori più appropriati insieme ai metodi, alle competenze e agli strumenti, che hanno consentito di riconoscere ed applicare tutte le fasi del ciclo di Deming: Plan-Do-Check-Act.

Durante le riunioni è stato presentato il progetto e sono state definite le attività, le responsabilità, i tempi, il personale coinvolto, i componenti del gruppo di lavoro, le strategie sulla base delle priorità emerse, sul giudizio degli operatori coinvolti e su quanto emerso dal diagramma causa-effetto.

E' stato, quindi, dato un tempo alle attività attraverso un diagramma di Gantt e redatto un diagramma a matrice delle attività/responsabilità.

Sono stati definiti gli indicatori di verifica intermedia e finale.

I processi, oggetto della certificazione di qualità, sono stati sottoposti al miglioramento continuo attraverso la definizione degli obiettivi. La scelta di tali obiettivi è stata ponderata in base alle prestazioni che ogni singolo processo è in grado di erogare, all'esperienza, alle risorse economiche /strumentali/ umane.

Per individuare gli obiettivi adeguati alle reali possibilità del processo, è risultato determinante il monitoraggio delle attività. In particolare, i Responsabili del Processo dovevano garantire la misurazione delle attività più rappresentative e utilizzare tali dati per la valutazione e la gestione delle stesse.

Le attività considerate più strategiche dai Responsabili del Processo sono state monitorate dai Responsabili della Qualità con le modalità ritenute più idonee.

A titolo esemplificativo, i parametri che è stato opportuno definire da ogni singolo

processo, allo scopo di poter effettuare un'analisi adeguata delle prestazioni delle prestazioni sono stati:

- indicatore: es. tempo, risorse (in ogni caso, si tratta di un dato numerico, spesso di un rapporto);
- frequenza di rilevazione;
- livello di prestazione riscontrato;
- livello di prestazione atteso (livello di prestazione stimato da trend storico e/o, che si è presupposto di poter erogare) ;
- scostamento;
- unità di personale dedicato.

A titolo di esempio, se l'attività da monitorare riguarda un procedimento:

- indicatore: n. gg intercorsi tra la richiesta da parte dell'utente/cliente e l'evasione del procedimento;
- frequenza di rilevazione: tre mesi;
- livello di prestazione riscontrato: 40 gg (media) ;
- livello di prestazione atteso rispetto all'esperienza pregressa o che si presuppone di poter erogare: 30 gg (media) ;
- scostamento: + 10 gg (media) ;
- unità di personale dedicato: 1.

Da tale monitoraggio è risultato che un procedimento è stato concluso con una media di 10 gg in più rispetto alle prestazioni erogate in passato o a quelle stimate.

Pertanto il Responsabile del Progetto, con il supporto del Responsabile della Qualità, verifica le cause/motivi e se lo ritiene opportuno/fattibile ottimizza il flusso delle attività e passa alla definizione di un obiettivo: espletare un procedimento in 30 gg.

In definitiva, a valle del monitoraggio delle prestazioni delle attività, i Responsabili del Processo possiedono gli strumenti per la definizione di appropriati obiettivi, in riferimento al processo gestito.

L'analisi dell'andamento delle attività, che prevedeva una raccolta dei dati, è stato oggetto di comunicazione e discussione da parte di RD/RS/RSi/RSs/RP, che valutano la possibilità di presentazione in occasione dei Comitati di Verifica e di Riesame.

Gli indicatori di prestazione sono indici che permettono di monitorare l'andamento di un processo. Essi consentono un'analisi, anche in corso d'opera, delle tendenze delle prestazioni, anche in relazione agli obiettivi prefissati.

L'utilizzo degli indicatori, nell'analisi delle attività, consente di fornire una comparazione nella gestione delle attività.

La normalizzazione dei dati, rispetto ad un anno di riferimento, offre la possibilità di comparare le informazioni nel tempo e di seguire l'andamento delle prestazioni del processo.

Viceversa, se i parametri scelti per riportare informazioni circa un determinato aspetto cambiano, è difficile poi valutare se effettivamente si sia verificato un miglioramento.

In definitiva, risulta necessario salvaguardare la continuità quando vengono scelti gli indicatori di riferimento.

RD/RS/RSi/RSs, in accordo con il Responsabile del Processo e in collaborazione con Responsabile della Qualità, identificano opportuni indicatori come uno strumento indispensabile per verificare le prestazioni delle attività di propria competenza.

La scelta degli indicatori è stata fatta in modo tale da:

- riflettere le prestazioni nel modo più preciso possibile e fornire un'immagine obiettiva dell'andamento delle attività;
- essere chiari, comprensibili e privi di ambiguità, evitando che gli stessi diano un'immagine distorta della situazione o risultino fuorvianti per i destinatari delle informazioni;
- corrispondere alle loro richieste di informazione;
- consentire una comparazione dei dati da un anno all'altro.

Durante tutta la durata del progetto, si è proceduto a verificare l'andamento dei lavori attraverso delle riunioni, dove sono stati analizzati gli indicatori necessari a valutare il conseguimento delle azioni programmate, per la valutazione globale del progetto e per stabilire quanto essi siano coerenti con quanto pianificato, evidenziandone gli eventuali correttivi.

Per un'efficiente utilizzazione del know-how disponibile sono state individuate, pubblicizzate e implementate le pratiche migliori, gestendo nel modo più opportuno le azioni di miglioramento già intraprese o in via di definizione, attraverso la condivisione di quanto già è stato fatto e delle cause degli errori.

Per utilizzare, al meglio, le risorse impiegate e ricevere un costante contributo per il miglioramento, i documenti e gli strumenti collaudati per la gestione del sistema di valutazione sono stati resi patrimonio comune di tutto l'Ufficio.

Per la pianificazione del progetto dell'attività di formazione sulle ispezioni ambientali, sono stati definiti i criteri, le modalità operative e le responsabilità che il Servizio Interdipartimentale per l'Indirizzo e il Coordinamento ed il Controllo delle Attività

Ispettive adotta per la qualificazione delle funzioni di Ispettore Ambientale e Responsabile della Verifica Ispettiva.

Le **verifiche ispettive interne** (di cui al punto 8.2.2 della norma UNI EN ISO 9001:2000) e le altre forme interne di sorveglianza e monitoraggio (es. riesame del sistema di gestione per la qualità) rappresentano il primo e più efficace strumento per il controllo del buon funzionamento del sistema e per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

L'effettuazione di tali verifiche costituisce, peraltro, uno dei requisiti primari per la gestione ed assicurazione della qualità previsti dalla normativa di riferimento.

La norma UNI EN ISO 9001:2000 espressamente specifica alcune definizioni:

- **verifica ispettiva;**
- **audit:** processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti;
- **programma delle verifiche ispettive:** gruppo di una o più verifiche ispettive pianificate per un arco di tempo definito ed orientate verso uno scopo specifico;
- **risultanza della verifica ispettiva:** risultati della valutazione delle evidenze della verifica ispettiva, rispetto ai criteri della verifica ispettiva;
- **valutatore:** persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva;
- **gruppo di verifica ispettiva:** uno o più valutatori, che eseguono una verifica ispettiva;
- **conformità:** soddisfacimento di un requisito;
- **non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito;
- **azione preventiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili;
- **azione correttiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate;
- **correzione:** azione per eliminare una non conformità rilevata.

Le verifiche, opportunamente autorizzate, devono essere programmate e gestite in modo da assicurare l'efficacia, la consistenza della loro conduzione e la credibilità delle conclusioni; devono essere svolte con l'impiego di metodi e tecniche sufficientemente univoci ed oggettivi, tali da permettere il raggiungimento di conclusioni "simili" da parte di valutatori diversi.

Gli scopi, gli obiettivi ed i criteri delle verifiche devono essere definiti e concordati prima dell'esecuzione delle verifiche stesse; il responsabile del programma di verifica ed i membri del gruppo di valutazione devono essere competenti per le funzioni svolte.

La programmazione delle verifiche ispettive è di norma curata dal Responsabile della Qualità, nell'ambito del piano generale approvato dalla Direzione, nel quadro degli indirizzi generali di competenza di quest'ultima.

L'obiettivo delle visite ispettive è quello di accertare la conformità ai requisiti applicabili, così come esposti nella norma di riferimento e tradotti in specifiche procedure.

La conformità riguarda sia i requisiti organizzativi e gestionali (adeguatezza del controllo della documentazione) sia i requisiti di competenza tecnica (qualificazione del personale e aspetti correlati).

Le non conformità, evidenziate dalla verifica ispettiva, devono essere registrate. Le azioni, da intraprendere per la risoluzione di suddette non conformità, devono essere concordate con il Responsabile della Qualità e vanno stabiliti i tempi limite per la relativa attuazione.

Qualora venga riscontrata una non conformità tale da compromettere il buon risultato di una o più prove, le corrispondenti attività devono essere immediatamente sospese, fino al completo espletamento delle azioni correttive e gli esiti relativi devono essere verificati alla scadenza, del termine prefissato.

Il responsabile della qualità detiene la responsabilità di accertamento della completa rimozione delle non conformità riscontrate.

Ogni non conformità deve essere registrata, specificandone la natura, le possibili cause, le azioni correttive richieste ed il limite temporale di rimozione.

Per le visite ispettive, la Procedura indica la loro programmazione ed esecuzione e come gestire le informazioni di ritorno, riguardanti la documentazione di registrazione delle attività di verifica, essendo un importante elemento in ingresso al Riesame della Direzione.

La procedura sulle non conformità detta le modalità operative di gestione delle non conformità e la definizione dei trattamenti di miglioramento (azioni correttive e preventive).

In questo caso è importante la tenuta sotto controllo delle non conformità e la loro definitiva chiusura; anche le non conformità sono un elemento di ingresso al Riesame.

Inoltre, sono stati definiti i criteri, le modalità operative e le responsabilità per l'addestramento ed il mantenimento delle qualifiche.

Le competenze per le funzioni di Ispettore Ambientale e Responsabile della Verifica Ispettiva Ambientale sono state rappresentate nella tabella che segue.

TABELLA 1 – COMPETENZE IA, RVI

PARAMETRO	FUNZIONE		
	IA		RVI
Istruzione	Diploma	Laurea	Laurea
Esperienza di lavoro complessiva	10 anni	5 anni	10 anni
Esperienza di lavoro nel campo	5 anni	2 anni	5 anni
Formazione	Conoscenze e competenze su: xxxxxxx Principi procedure e tecniche di audit (min. 24 ore di formazione)	Conoscenze e competenze su: xxxxxxx Principi procedure e tecniche di audit (min. 24 ore di formazione)	Conoscenze e competenze su: xxxxxx) Principi procedure e tecniche di audit (min. 40 ore di formazione)
Caratteristiche personali	Attitudine a lavorare in gruppo, capacità relazionali	Attitudine a lavorare in gruppo, capacità relazionali	Attitudine a lavorare in gruppo, capacità relazionali. Attitudine al coordinamento
Addestramento (esperienza di verifica ispettiva)	3 VI complete in addestramento sotto la guida di un RVI già qualificato, con valutazione finale positiva	3 VI complete in addestramento sotto la guida di un RVI già qualificato, con valutazione finale positiva	Stesso percorso di addestramento del IA + 2 VI complete ricoprendo il ruolo di RVI sotto la guida di un RVI già qualificato, con valutazione finale positiva

Le competenze sopra descritte si applicano al personale dipendente dell'Istituto, impegnato in attività di Ispezione Ambientale.

I ruoli di Ispettore ambientale e Responsabile della Verifica Ispettiva Ambientale possono essere svolti anche da consulenti esterni. In tal caso, il consulente è tenuto a produrre al Responsabile Servizio Interdipartimentale idonea documentazione che comprovi le competenze possedute. Il consulente è tenuto a produrre evidenza di aver condotto visite ispettive equivalenti nell'ultimo biennio.

Terminato l'accertamento delle competenze possedute, il Responsabile Servizio Interdipartimentale rilascia l'autorizzazione a svolgere attività di ispezioni ambientali per conto dell'ISPRA.

Il Responsabile Servizio Interdipartimentale provvede alla ricognizione delle professionalità, presenti in Istituto, per l'individuazione delle funzioni di Ispettore

Ambientale e Responsabile Verifiche Ispettive da inserire nell'elenco Ispettori Ambientali mediante appositi interpelli. I requisiti professionali richiesti, validati dal responsabile dell'unità di appartenenza sono oggetto di un colloquio con il Responsabile Servizio Interdipartimentale.

Il Responsabile Servizio Interdipartimentale, una volta individuato il potenziale Ispettore Ambientale, Responsabile Servizio Interdipartimentale, provvede a definire il fabbisogno formativo aggiuntivo riguardante le tecniche di conduzione delle Ispezioni Ambientali per le funzioni Ispettore Ambientale e Responsabile Visite Ispettive, predisponendo un apposito modello.

Il PAF ISP è inviato dal Responsabile del Servizio Interdipartimentale al Responsabile del processo di Formazione, entro il 30 giugno di ogni anno, e contiene le richieste di attività formative per l'anno successivo.

Il Responsabile processo di Formazione integra il piano con altre eventuali richieste di formazione (individuali o inserite nei PAF), relative all'area tematica Ispezioni Ambientali; ne verifica l'attuazione in termini di fattibilità e comunica al Responsabile Servizio Interdipartimentale eventuali criticità, che vengono risolte congiuntamente.

Il Piano Generale di Formazione (PGF), integrato con le richieste formative espresse nel PAF ISP, è sottoposto dal Responsabile del Processo di Formazione all'approvazione finale di Alta Direzione.

Il Responsabile del Processo di Formazione comunica al Responsabile del Servizio Interdipartimentale l'avvenuta approvazione e/o eventuali modifiche apportate alle richieste formative inoltrate tramite PAF ISP.

Per ciò che concerne le attività formative, inerenti alle ispezioni ambientali, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Formazione, il Responsabile Servizio Interdipartimentale indica i contenuti delle attività da sviluppare, individua i partecipanti e segnala le risorse maggiormente qualificate per la docenza.

Per ciò che concerne la gestione delle attività formative, il Responsabile del Processo di Formazione provvede a tutti gli aspetti logistico-organizzativi, secondo le modalità definite nelle Procedure PA.RU.01 e PA.RU.04.

A conclusione di ogni attività formativa erogata, il servizio Formazione aggiorna il curriculum formativo dei partecipanti ai Corsi erogati e trasmette al Referente Qualità i dati necessari per aggiornare la banca dati della formazione degli Ispettori Ambientali. Il personale dipendente dell'Istituto giudicato idoneo come Ispettore Ambientale, per poter svolgere ispezioni ambientali, seguirà un addestramento pratico per

l'approfondimento delle tecniche di conduzione delle Ispezioni Ambientali.

Tale esperienza è maturata sotto la direzione e la guida di un Responsabile Visite Ispettive e il numero delle visite in addestramento è riportato nella Tabella 1.

Il Responsabile del Servizio Interdipartimentale nel comporre i Gruppi ispettivi (GI) (vedi PS.ISP.03) prevede, ove possibile, la presenza di un Ispettore Ambientale o di un Responsabile Visite Ispettive in addestramento, sotto la direzione e la guida del Responsabile Visite Ispettive .

Il Responsabile della verifica ispettiva ambientale addestratori, incaricato dal Responsabile Servizio Interdipartimentale, a conclusione di ciascun affiancamento ha il compito di redigere il modello PS.ISP.02.02 "Giudizio di sintesi sull'esperienza in addestramento in qualità di Ispettore Ambientale (AI) o di esprimere un giudizio sull'esperienza in addestramento dei Responsabili delle Verifiche Ispettive (Responsabile Visite Ispettive), da inviare al Responsabile Servizio del Interdipartimentale.

In caso di valutazione positiva, il Responsabile del Servizio Interdipartimentale rilascia all'Ispettore Ambientale /Responsabile verifiche ispettive l'"Autorizzazione ad esercitare attività di ispezioni ambientali" tramite il modello PS.ISP.02.03; il Referente della Qualità ne inserisce il nominativo nell'"Elenco Ispettori Ambientali Qualificati e Autorizzati", utilizzando il modello PS.ISP.02.04.

Per gli Ispettori Ambientali, l'autorizzazione ad esercitare l'attività di Ispettori ambientali viene mantenuta eseguendo almeno una ispezione all'anno. In caso contrario, l'autorizzazione viene temporaneamente sospesa e l'eventuale riabilitazione comporta l'esecuzione di n. 2 ispezioni, da effettuarsi in un anno sotto la guida di un Responsabile delle Visite Ispettive, addestratore che esprime una valutazione finale.

Il mantenimento delle competenze dei Responsabili Visite Ispettive viene monitorato direttamente dal Responsabile del Servizio Interdipartimentale.

L'Autorizzazione è archiviata nella banca dati degli Ispettori Ambientali, a cura del Referente della Qualità, che ne trasmette una copia al servizio Formazione per l'aggiornamento del curriculum formativo individuale.

L'Elenco Auditor Qualificati e Autorizzati è emesso dal Responsabile del Servizio Interdipartimentale, alla fine di ogni anno, ed ha validità per l'anno successivo ed è approvato dall' ALTA DIREZIONE. E' archiviato in originale presso l'ISP e pubblicato sul sito INTRANET "Qualità", nello spazio dedicato alle RegISTRAZIONI, secondo le modalità definite nella IO.SG.01.

L'efficacia della formazione erogata alle funzioni descritte in Tabella 1, è verificata dal Responsabile del Servizio Interdipartimentale, tramite la compilazione della Scheda di Valutazione di Fine Anno, secondo i tempi e le modalità definite nella PA.RU.01.

Il PAF ISP, completo della comunicazione di approvazione, è archiviato dal Referente Qualità. Il tempo di conservazione è di 5 anni.

Le registrazioni della gestione delle attività formative sono adeguatamente archiviate dal servizio Formazione. Per il tempo di conservazione: vedi PA.RU.04.

Il possesso delle competenze relative all'istruzione, all'esperienza complessiva di lavoro, nel campo delle ispezioni ambientali, è accertato dal Responsabile del Servizio Interdipartimentale (es.: autodichiarazione dell'interessato, intervista/colloquio) e le informazioni rilevate sono archiviate a cura del Referente della Qualità nella banca dati degli Ispettori ambientali (PS.ISP.02.05. Tempo di conservazione: perenne.

La documentazione che attesta il possesso delle competenze relative alla formazione è la seguente:

- Attestato di partecipazione;
- Attestato di qualifica rilasciato da Organismi di Certificazione Accreditati a seguito di superamento esame.

Responsabilità archiviazione: Formazione/Referente Qualità. Il tempo di conservazione è perenne.

La documentazione relativa alla verifica dell'efficacia della formazione è la Scheda di Valutazione di Fine Anno (PA.RU.01):

m)per le funzioni di cui alla Tabella 1, Responsabilità archiviazione: Formazione.

Tempo di conservazione: vedi PA.RU.01.

CONCLUSIONI

Lo scopo del progetto è stato quello di definire un sistema di gestione per la qualità finalizzato alla promozione di un approccio delle attività per processi , all'interno del quale sono previste procedure definite ed uniformi per lo svolgimento delle ispezioni ambientali soggette alla normativa IPPC ed indicate dall'allegato V del D.Lgs. 59/05.

A tal fine sono stati ispiratori i principi fondamentali della qualità: pianificazione, controllo e misurazione, trasparenza, competenza delle risorse umane e sistemi premianti, indicatori di andamento gestionale, che hanno consentito la comparabilità delle performance e che sono applicati attraverso verifiche sistematiche.

La cultura della valutazione è la vera novità introdotta dalla norma UNI EN ISO 9001:2000, che realizza la tangibilità del grado di raggiungimento dei risultati pianificati e del miglioramento delle performance.

Il sistema di valutazione può assicurare l'auspicata trasparenza dei risultati in rapporto alle risorse impiegate, ai numeri e ai rapporti, la cui attendibilità e disponibilità rappresentano la vera grande innovazione.

Per conoscere le performance dell'Ufficio è stato necessario impostare e governare un sistema di gestione e di rilevamento il più possibile idoneo alla struttura ed ai processi dello stesso.

A tal fine sono stati individuati gli indicatori più appropriati insieme ai metodi , alle competenze e agli strumenti, che hanno consentito di riconoscere ed applicare tutte le fasi del ciclo di Deming: Plan-Do-Check-Act.

Per un'efficiente utilizzazione del know-how disponibile sono state individuate,

pubblicizzate e implementate le pratiche migliori, gestendo nel modo più opportuno le azioni di miglioramento già intraprese o in via di definizione, attraverso la condivisione di quanto già è stato fatto e delle cause degli errori.

Per utilizzare, al meglio, le risorse impiegate e ricevere un costante contributo per il miglioramento, i documenti e gli strumenti collaudati per la gestione del sistema di valutazione sono stati resi patrimonio comune di tutto l'Ufficio.

Per la pianificazione del progetto dell'attività formativa pratica e di stage sono stati utilizzati :

- Diagramma causa -effetto.
- Diagramma di Gantt.
- Matrice attività/responsabilità.
- Gruppi di lavoro.
- Riunioni con personale.
- Verifiche intermedie.
- Verifiche finali.

Gli obiettivi generali del progetto sono stati identificati come:

- Creazione del piano della qualità.
- Creazione/revisione delle job description.
- Creazioni dei piani delle attività.
- Elenco attività/tempi di realizzazione.

Durante le riunioni è stato presentato il progetto e sono state definite le attività, le responsabilità, i tempi, il personale coinvolto, i componenti del gruppo di lavoro, le strategie sulla base delle priorità emerse, sul giudizio degli operatori coinvolti e su quanto emerso dal diagramma causa-effetto.

E' stato dato un tempo alle attività attraverso un diagramma di Gantt e redatto un

diagramma a matrice delle attività/responsabilità.

Sono stati definiti gli indicatori di verifica intermedia e finale.

Durante tutta la durata del progetto si è proceduto a verifica circa l'andamento dei lavori attraverso delle riunioni, dove sono stati analizzati gli indicatori necessari a valutare il conseguimento delle azioni programmate, per la valutazione globale del progetto e per stabilire quanto essi siano coerenti con quanto pianificato, evidenziandone gli eventuali correttivi.

Il progetto ha migliorato l'organizzazione delle strutture interessate, come è dimostrato dai risultati ottenuti dal monitoraggio degli indicatori.

4)BIBLIOGRAFIA.

- 1)GABRIOTTI MANUELA, 2000,L'AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE, AMBIENTE N.5.
- 2)MEDUGNO MASSIMO,2000,ANCORA SULL'IPPC,AMBIENTE N.8.
- 3)ALFREDO SCIALO', 2008, L'INTEGRAZIONE DELL'AIA NEL PROCEDIMENTO DI VIA NEL SECONDO DECRETO CORRETIVO DEL TUA, AMBIENTE E SVILUPPO N.6.
- 4)ISTITUTO SUPERIORE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE E LA RICERCA AMBIENTALE,MAUALE DI GESIONE DELLA QUALITA'.
- 5) ELIO DAL SASS, ISO 9001:2001, 2009 NUOVA” ISO 9001” COME CAMBIA LA QUALITA', DE QUALITATE, LUGLIO -AGOSTO PAG.52, 53.
- 6)SIMONA SIGISMIPONDI, CHE NE DITE DI UNA P.A DI QUALITA'?, 2009, DE QUALITATE, LUGLIO-AGOSTO 2009, PAG .54,55.
- 7)DIRETTIVA N.1/2008 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 15 GENNAIO 2008 SULLA PREVENZIONE E RIDUZIONE INTEGRATE DELL'INQUINAMENTO E S.M.I;
- 8)DECRETO 31 GENNAIO 2005 (GU N.135 DEL 13 GIUGNO 2005) EMANAZIONE DI LINEE GUIDA PER L'INDIVIDUAZIONE E L'UTILIZZAZIONE DELLE MIGLIORI TECNICHE DISPONIBILI, PER LE ATTIVITÀ ELENcate NELL'ALLEGATO I DEL DECRETO LEGISLATIVO 4 AGOSTO 1999, N.372.
- 9)D.LGS.N.59/2005;
- 10)RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO CE/2001/331 “CRITERI MINIMI PER LE ISPEZIONI AMBIENTALI;
- 11)D.LGS.152/06 E SUCCESSIVE MODIFICHE;
- 12)BREF E LINEE GUIDA DI SETTORE;
- 13)BREF E LINEE GUIDA SUL MONITORAGGIO;