I Principi della ISO 9000 nei controlli della Prevenzione Incendi

Progetto Sperimentale di
Formazione – Azione

Autore

Ing. Luca NASSI – I.A.C. addetto ufficio prevenzione incendi

Riassunto : L'introduzione dei criteri ISO 9000 in un settore critico come quello della Prevenzione Incendi permetterebbe di attivare un processo realmente innovativo, ma basato su modelli condivisi a livello internazionale .

Tale approccio permetterebbe di rendere "oggettiva" la conduzione Aziendale di tale Ufficio; nell'intervento si analizzano in particolare i punti della ISO 9002 ipotizzandone una applicazione .

Non va inoltre sottovalutata la ricaduta positiva che l'introduzione di tali tematiche avrebbe nelle restanti linee aziendali.

Anche nel Soccorso, infatti, tali metodiche potrebbero integrare e perfezionare il sistema di Procedure Operative Standard che ogni Comando P.le sta realizzando allo scopo di garantire un livello uniforme di qualità sul servizio di soccorso tecnico urgente.

Nella classifica di competitività Globale stilata dal World Competitiveness Yearbook, l'Italia viene collocata al 28° posto su 46 Paesi, in parte per le forti deficienze riscontrate nel settore dei servizi (i servizi PA sono collocati al 44° posto). (dati CONFINDUSTRIA)

Il miglioramento organizzativo e gestionale della Pubblica Amministrazione si rende necessario per garantire, come "fornitore", il livello di qualità dei servizi pubblici ai cittadini ed alle imprese.

Esistono vasti spazi per verificare la possibilità di far adottare nell'ambito della Pubblica Amministrazione un sistema di gestione efficiente ed efficace per migliorare la qualità dei servizi dei singoli organismi. A tal fine sarebbe possibile predisporre un Progetto Pilota di formazione/azione, basandosi sull'introduzione anche in un solo settore (come quello ad esempio dell'Ufficio Prevenzione Incendi), delle specifiche richieste dalla Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9000 .

Come noto questo standard internazionale di Conduzione Aziendale per la Qualità costituisce un riferimento di azione certo, ampiamente utilizzato da Industrie private ed attualmente in fase di sviluppo esponenziale nel Pubblico .

In pratica, dopo una formazione di personale interno eseguita da strutture specializzate, si tratta di analizzare lo stato dell'ufficio, fissare degli obiettivi "di qualità", realizzare una bozza di manuale della qualità e delle procedure da sottoporre a verifica ed eventuale successiva approvazione da parte di uno degli Enti accreditati.

L'introduzione di tale tematiche in un settore critico come quello della Prevenzione Incendi permetterebbe di attivare un processo realmente innovativo, ma basato su modelli condivisi a livello internazionale .

Tale approccio permetterebbe di rendere "oggettiva" la conduzione Aziendale di tale Ufficio , permettendo tra l'altro la eventuale esportazione di questa struttura organizzativa ad altri Enti Locali (ad esempio i Comuni - che stanno attivando lo sportello unico per le Imprese , come previsto dal progetto Bassanini)

L'Ufficio Prevenzione Incendi come ufficio di comunicazione, pubblicità e reclami

L'Ufficio Prevenzione Incendi deve essere in grado di:

- * fornire servizi per i diritti di partecipazione, informazione sugli atti amministrativi, sui responsabili ,sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti;
- * attuare ricerche ed analisi, finalizzate alla conoscenza dei bisogni e di effettuare proposte per il miglioramento dei rapporti con i clienti;
- * migliorare i fattori di qualità dei servizi;
- * assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati e l'informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con l'amministrazione attraverso la promozione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità;
- * definire la necessità di formazione di tutto il personale a contatto con i clienti;
- * assicurare l'organizzazione ed il buon funzionamento degli uffici.

L'Ufficio Prevenzione Incendi è stata individuata, quindi, come la struttura chiave per introdurre, impostare, governare e valutare il Sistema Qualità dell'Ente.

Ipotesi di applicazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9002 al
Servizio Prevenzione Incendi
Comando Provinciale Vigili del Fuoco - SIENA

La seguente parte della relazione intende rappresentare un'ipotesi di applicazione della norma UNI EN ISO 9002 al servizio "Prevenzione Incendi" (SPI) del comando provinciale dei Vigili del Fuoco di Siena.

Si tratta di un "canovaccio" progettuale sui capitoli della norma, su cui si possa basare un lavoro di effettiva implementazione delle prescrizioni normative sulla realtà operativa.

E' implicito che l'applicazione del Sistema Qualità si rende possibile solo dove sia stato precedentemente "impiantata" la cultura della "soddisfazione del cittadino-utente" ed il concetto di "efficienza" di un servizio pubblico (anche attraverso una adeguata azione di formazione degli addetti).

I punti indicati in seguito riferiscono ai capitoli della UNI EN ISO 9002.

1. **Responsabilità della Direzione (4.1).** Il Comandante della sede provinciale dovrà, in accordo col funzionario responsabile dello SPI (servizio prevenzione incendi) definire gli obiettivi qualitativi generali e specifici. Tra i secondi, che devono essere quantificati e circoscritti potranno comparire target come ad esempio: riduzione dei tempi di evasione della pratica (suddivisi in tempi di verifica amministrativa, esecuzione analisi tecnica del progetto, sopralluogo, ecc.), miglioramento della chiarezza delle informazioni iniziali fornite ai cittadini-utenti che si recano allo sportello, miglioramento dell'indice globale di soddisfazione del servizio da parte del cittadino-utente, ecc. Gli obiettivi di miglioramento possono essere eventualmente suddivisi tra servizi erogati direttamente (tramite l'ufficio di Siena e l'apertura settimanale di un ufficio distaccato a Montepulciano) e indirettamente attraverso interazioni con gli sportelli unici che stanno nascendo in vari Comuni della provincia.
Da parte del Comandante deve inoltre essere ratificata l'organizzazione specifica dell'ufficio, evidenziando oltre quello che già viene indicato dai regolamenti interni del corpo nazionale dei V.V.F, le funzioni ed i compiti inerenti al Sistema Qualità del personale addetto all'ufficio SPI (ad es. responsabile dell'effettuazione delle Verifiche Ispettive, dell'addestramento, della Soddisfazione del cittadino-utente, ecc.). Il Comandante dovrà inoltre nominare un rappresentante fra i funzionari quale "rappresentante della direzione" nella installazione e gestione del sistema Qualità.
2. **Sistema Qualità (4.2).** Il Rappresentante della Direzione della sede provinciale dovrà predisporre, documentare e mantenere attivo un sistema di qualità conforme ai requisiti ISO. Dovrà predisporre un manuale della qualità che copra tali requisiti, come esplicitato in questa relazione.
Il manuale conterrà o richiamerà le **procedure** del sistema e dovrà delineare la struttura della **documentazione** relativa al sistema stesso. La ISO 10013 fornisce una guida relativa ai manuali della qualità.
3. **Riesame del contratto (4.3)** Si tratta solitamente di un capitolo importante della norma che in questo caso prevederebbe una applicazione particolare. Innanzitutto dovrebbe essere definito lo standard "QUALITATIVO". In altre parole dovremo dichiarare che cosa il Comando di Siena intende come "Servizio Prevenzione Incendi di Qualità". Aspetti come "chiarezza delle comunicazioni preliminari", "tempi di evasione della pratica", "cortesia e disponibilità del personale" (tanto per fare degli esempi di possibili parametri qualitativi) dovrebbero essere esplicitati e quantificati in modo oggettivo. Durante la fase iniziale del contatto con il cittadino-utente bisognerebbe inoltre garantire la chiarezza

comunicativa dell'ufficio nei confronti del cittadino-utente, per metterlo in grado di fornire tutta la documentazione necessaria. Il "*Riesame*", da parte dell'ufficio **SPI**, avrebbe quindi anche la funzione di accertare i requisiti preliminari di "fattibilità" e miglioramento di questo particolare "*contratto di fornitura*". *Configurandosi come assolvimento di un obbligo di legge, la soddisfazione iniziale del cittadino-utente può essere ottenuta solo attraverso una "inconsueta" disponibilità a favorire la comprensione e la snellezza del servizio.*

4. **Controllo della Progettazione (4.4 ISO9001)** Questo punto, previsto dalla ISO 9001, *non risulta applicabile* in quanto non vengono sviluppati dal Comando Provinciale Progetti di nuovi servizi da fornire, essendo questi indicati dalla normativa. In caso di possibile sviluppo di nuovi servizi, questi dovranno riferirsi al punto 4.4 della ISO9001.
5. **Controllo dei documenti e dei dati (4.5)** La gestione, distribuzione e modifica del materiale inerente il sistema della qualità (manuale, procedure, istruzioni operative, modulistica ecc.) deve essere indicata in apposite procedure.
6. **Approvvigionamento (4.6)** Dato l'utilizzo di solo personale interno ai VV.F. per l'effettuazione dei sopralluoghi e delle relative pratiche, questo capitolo non risulta particolarmente rilevante e determinante al raggiungimento degli obiettivi finali fissati dal Sistema Qualità. Va comunque posta attenzione (e quindi messa "*sotto controllo*") la fornitura di modulistica, materiale tecnico ed informazioni (abbonamenti a riviste, pubblicazioni ecc.) necessaria alla fase di interpretazioni tecniche della norma.
7. **Controllo del prodotto fornito dal cliente/utente (4.7)** Viene effettuato dal personale dell'ufficio con una *istruttoria* sulle varie tipologie di pratiche, richiedendo nei tempi ammessi le integrazioni necessarie.
8. **Identificazione e rintracciabilità del prodotto (4.8)** Questa avviene a mezzo di una procedura che comprende l'archiviazione informatica.
9. **Controllo del processo (4.9)** Si tratta del capitolo centrale e fondamentale di tutto il Sistema Qualità. Specialmente quando si tratta di *erogazione di un servizio*, l'unico modo per garantire un risultato qualitativo vicino alle aspettative è "*mettere sotto controllo il processo*". Si tratta quindi di identificare le fasi critiche dell'attività : Le problematiche possibili riguardano l'aspetto tecnico del servizio sviluppato dal Comando e l'aspetto tecnico-amministrativo, compreso il "prodotto" fornito in ingresso dall'utente per la successiva analisi. Ci è sembrato importante considerare anche l'area di controllo tecnico della pratica da parte del Comando, ipotizzando alcuni interventi:

➤ **ANALISI TECNICA da Parte del Comando ;**

(pianificazione della analisi tecnica e sviluppo) la pianificazione della analisi tecnica si svolge attraverso la predisposizione di documenti di supporto (Modulistica Funzionari, Modulistica 758, Modulistica GPL, Istruzioni operative nella forma di schemi di flusso per rendere più facilmente leggibili le varie fasi del procedimento).

(interfacce organizzative e tecniche) Viene prevista nei riguardi del personale operativo che effettua verifiche tecniche una figura, interna al SPI., che coordina il lavoro ed a filtra le richieste

(dati e requisiti di base della analisi tecnica). Sono presenti all'interno dell'ufficio un archivio delle norme di settore, testi, archivi dei quesiti sulle varie norme e schemi per effettuare alcuni tipi di servizi (visite GPL). Sono inoltre

disponibili, come illustrato di seguito, indicazioni sulle interpretazioni normative e su alcune tipologie di deroga.

(Risultati della analisi tecnica) I pareri vanno rilasciati utilizzando apposita modulistica e motivando accuratamente (con disposizioni normative) richieste di integrazione o dinieghi; le richieste devono essere esaustive e non comprendere prescrizioni “strutturali”.

(Riesame e verifica della analisi tecnica) Al fine di uniformare i risultati dell’analisi tecnica vengono attivate delle riunioni tra funzionari e tra il Responsabile dell’ufficio ed il personale operativo che effettua servizi di prevenzione incendi dove trattare casi dubbi o concordare interpretazioni; tali indicazioni vengono verbalizzate e rese disponibili agli addetti. Per lo svolgimento di pratiche particolarmente complesse, si avrà il coinvolgimento di due funzionari.

(Validazione della progettazione). Viene stabilita una procedura sulle firme degli atti: le pratiche eseguite dal personale operativo vengono siglate dal responsabile dell’ufficio prevenzione e firmate dal Comandante P.le; le pratiche svolte dai funzionari vengono firmate dal funzionario responsabile del procedimento e dal Comandante P.le.

➤ **ASPETTO Tecnico-Amministrativo**

Controllo del prodotto fornito dall’utente: Come indicato al precedente punto 4.7 Viene effettuato dal personale dell’ufficio con una istruttoria delle varie tipologie di pratiche, richiedendo nei tempi ammessi le integrazioni necessarie. *Va ricercata la possibilità di integrare il sistema di informazioni e di dati che viene fornito all’utente, in modo da ridurre i problemi in questa fase (sul piano interno disponibilità di normative, di modulistica, di schemi di flusso; sul piano esterno realizzazione di incontri con ordini professionali ed associazioni di categoria, ecc..) Importante potrebbe essere costruire in modo partecipativo, eventualmente coinvolgendo le associazioni di categoria, degli schemi di requisiti per attività non normate e presenti in numero consistente nella provincia (per esempio, per la provincia di Siena, falegnamerie di dimensioni medio-piccole)*

Controllo del processo: Vengono indicati i responsabili del procedimento e il SPI mantiene, attraverso una apposita modulistica e scadenziari, il controllo sulla evoluzione amministrativa della pratica. In ogni pratica viene inserito un modello dal quale è possibile ricostruire la storia dell’istanza; le pratiche sono divise in sottofascicoli. Sono previste delle riunioni periodiche tra Responsabile dell’ufficio ed il personale amministrativo per verificare la operabilità delle procedure utilizzate. Le riunioni sono verbalizzate.

Nello sviluppo del sistema andranno individuate, anche utilizzando metodi statistici, le fasi critiche del processo, intervenendo su queste in via prioritaria (regola del 10%).

- 10. Prove, controlli e collaudi (4.10)** Come indicato al punto 4.7 e 4.9 vengono previsti *controlli sulla pratica al ricevimento, controlli e verifiche in fase di analisi tecnica, controlli amministrativi sulla tempistica, controlli al momento della emissione dei pareri* attraverso le procedure di firma . La *registrazione dei controlli e delle verifiche* avviene attraverso i verbali delle riunioni tecniche, ed attraverso il modello storico contenuto nella pratica; tali dati sono in parte registrati in via informatica.

11. **Controllo delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo (4.11)** Riguarda essenzialmente le verifiche e possibili modifiche degli strumenti informatici a disposizione, anche nella necessità di un utilizzo statistico dei dati.
12. **Stato delle prove, controlli e collaudi (4.12)** viene rilevato dal modello storico contenuto nella pratica, sulla base di quanto indicato ai punti precedenti
13. **Controllo del prodotto non conforme (4.13)** viene garantito con una gestione differenziata di tutte le anomalie riscontrate durante lo svolgimento del SPI. Le non conformità interne (provocate inavvertitamente dal personale del Comando) possono essere analizzate e discusse da un apposito comitato interno per stabilire 'eventuale avvio di una azione correttiva (v. p.14).
14. **Azioni correttive e preventive (4.14)** Sono importanti le azioni correttive anche preventive mirate a ridurre le non conformità sia su quanto presentato dall'utente che su quanto "prodotto" come servizio dal Comando P.le In particolare si veda quanto già espresso al punto 4.7 e 4.9.
15. **Movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna (4.15)** questo capitolo non risulta particolarmente rilevante e determinante al raggiungimento degli obiettivi finali fissati dal Sistema Qualità. Va comunque posta attenzione (e quindi messa "sotto controllo") l'eventuale movimentazioni di pratiche con uffici periferici o con gli sportelli unici dei Comuni della Provincia.
16. **Controllo delle registrazioni della qualità (4.16)** Viene garantita con apposita procedura la corretta gestione, conservazione e valorizzazione di tutti i dati che sono stati raccolti per mezzo delle registrazioni previste dalle varie procedure (contratto, processo, fornitori, non conformità, ecc.).
17. **Verifiche ispettive interne della qualità (4.17)** Con cadenza almeno annuale va prevista una verifica del sistema, rilevando gli scostamenti e ridefinendo eventualmente nuovi obiettivi. La ISO 10011 fornisce una guida per le verifiche ispettive del sistema.
18. **Addestramento (4.18)** L'erogazione di un servizio conforme alle specifiche si basa soprattutto sulla preparazione tecnica, metodologica e comportamentale degli addetti al servizio. Di conseguenza dovrà essere previsto un *accurato piano di formazione* che metta in grado chiunque venga assegnato a quell'ufficio di fornire esattamente la stessa prestazione dei suoi colleghi precedenti. *La formazione sarà inoltre necessaria a mantenere sempre tutti "sensibili" e aggiornati sulle problematiche di comunicazione interna e rispetto delle procedure sulla Qualità*". Il piano formativo sarà suddiviso fra attività per nuovo personale e attività per personale in essere.
19. **Assistenza (4.19)** viene fornita agli utenti attraverso disponibilità di modulistica, procedure, normativa, quesiti ecc. (anche attraverso la pagina web del Comando P.le) e con l'apertura al pubblico dell'ufficio (Front Office) e con colloqui con i funzionari oltre alla possibilità di ricevere quesiti via e-mail rispondendo ove possibile con lo stesso mezzo.
20. **Tecniche statistiche (4.20)** Considerando la notevole mole di dati che possono scaturire dallo svolgimento del servizio in oggetto, l'applicazione dei cosiddetti "Sette strumenti statistici" risulterebbe quasi indispensabile. *Si tratterebbe infatti di elaborare le informazioni raccolte sulla specifica modulistica predisposta, per ricavarne indici e parametri per la definizione di obiettivi qualitativi e parametri di processo, al fine di monitorarne il raggiungimento o lo scostamento.*

Non va inoltre sottovalutata la ricaduta positiva che l'introduzione di tali tematiche può avere nelle restanti linee aziendali, con particolare riguardo all'attività tipica dei VV.F., **il Soccorso tecnico urgente**.

Anche nel Soccorso, infatti l'applicazione delle ISO potrebbe integrare e perfezionare il sistema di Procedure Operative Standard che ogni Comando Provinciale sta realizzando proprio allo scopo di garantire un livello uniforme di qualità.

Ing. Luca NASSI

RINGRAZIAMENTI :

- ◇ Si ringrazia il **Centro Toscano per la Qualità (CTQ)** ed in particolare il **Dott. Parisi** per il professionale ed insostituibile supporto nello sviluppo del presente lavoro.

BIBLIOGRAFIA :

NORMA APPLICABILE:

- ◇ UNI EN ISO 9002 : 1994 "Sistemi Qualità - Modello per l'assicurazione della qualità nella fabbricazione, installazione ed assistenza";

NORME DI RIFERIMENTO:

- ◇ ISO 9000-1 "Norme di gestione per la qualità e di assicurazione della qualità - Guida per la scelta e l'utilizzazione"
- ◇ ISO 9000-2 "Norme di gestione per la qualità e di assicurazione della qualità - Guida generale per l'applicazione della ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003"
- ◇ UNI EN ISO 9001: 1994 "Sistemi Qualità - Modello per l'assicurazione della qualità nella progettazione, sviluppo , fabbricazione, installazione ed assistenza";
- ◇ ISO 10011 "Criteri generali per le verifiche ispettive dei sistemi di qualità "
- ◇ ISO 10013-1 " Guida per lo sviluppo di un manuale della qualità"
- ◇ UNI EN ISO 9004-1 "Gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità - Guida generale";
- ◇ UNI EN ISO 9004-2 : 1993 "Gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità - Guida per i servizi";
- ◇ UNI EN ISO 8402 : 1995 "Gestione per la qualità ed assicurazione della qualità - Termini e definizioni"
- ◇ UNI CEI EN 45020: 1996 "Termini generali e loro definizioni riguardanti la normazione e le attività connesse"

LINEE GUIDA:

- ◇ UNI "Sistemi Qualità - Linee guida per lo sviluppo ed adozione di un sistema di conduzione aziendale della qualità per società di consulenza di Sistemi Qualità secondo la UNI EN 29004-2 ai fini della certificazione secondo UNI EN 29001";
- ◇ MCA (Management Consultant Association) "Quality Assurance - Guideline for Management Consultancy";
- ◇ MCA (Management Consultant Association) "Practice Notes for Management Consultancy";
- ◇ BS 5750 "Guidance Notes for Application to Education and Training".