

PRESENTACIÓ

Bon dia / bona tarda, sóc... de Gabinet Ceres. L'entrevista que farem tractarà sobre diferents aspectes referents als controls o verificacions ambientals que fa la Generalitat de Catalunya, encomanant-los a entitats que han estat prèviament acreditades (homologades) per la Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores.

Aquesta entrevista està emmarcada en un estudi que té **com a finalitat detectar possibles necessitats i aspectes de millora dels serveis que ofereix l'Oficina d'Acreditació**, en el que hi participen entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC, administracions públiques i establiments de diversa índole que pel seu funcionament requereixen passar aquests tipus de controls.

La durada de l'entrevista serà aproximadament d'una hora.

S'enregistrarà en àudio amb l'única finalitat de facilitar l'anàlisi de les dades per part dels tècnics de CERES. Pel tal que quedi constància, ens agradaria que llegeixi i signi el següent document en el que CERES es compromet amb vostès a guardar tots els aspectes relatius a la confidencialitat de la seva persona i de les seves opinions.

.....
Fitxa (dades a recollir): nom i cognoms, any inici d'activitat de l'establiment, càrrec actual, anys a l'empresa i antiguitat en el càrrec, formació, entitat-s col·laboradores acreditades que els han fet cadascun dels controls/verificacions que han passat.

Experiència amb els controls ambientals que es fan als establiments

Parlem una mica dels controls i verificacions ambientals que passen els establiments (empreses, locals...):

- *Tipus de controls/verificacions que recorda haver hagut de passar*
(Control ambiental -previ a la legalització d'una nova activitat- Verificació ambiental
- adequació a l'activitat i Verificació d'emissions de gasos amb efecte hivernacle)
- *Tipus d'empresa o entitat que els ha anat a fer aquests controls. En nom de qui s'han presentat a fer els controls/verificacions*
- *Com han anat?*
- *De qui ha estat la iniciativa de fer-los,?(pròpia, ECA, administració local (ajuntament, generalitat, consell comarcal...-)*
- *Sempre els els ha fet la mateixa ECA o n'ha vingut més d'una? (motiu pel qual han canviat)*
- *Informació prèvia: n'han rebut? qui els l'ha enviat? com la valoren pel que fa a adequació, facilitat de comprensió, utilitat...*
- *Recepció d'avís previ pels controls i/o verificacions: coneixement del tipus de control que els han anat a fer i de la identitat del tècnic.*
- *Arribada d'informes i/o actes en els terminis previstos i/o necessaris pels establiments.*
- *Si ha hagut incidències. On s'han dirigit per tal que els les atenguessin? (a l'administració pública corresponent, a l'OAEC, al DMAH...)*

Coneixement, experiència i valoració de l'OAEC

- Coneixement de l'OAEC (del DMAH)
 - . Departament al que pertany
 - . Tipus d'organisme associat: dedicació
 - . Serveis que ofereix (o s'imagina que ofereix): a qui els ofereix
- Relació amb l'OAEC
 - . Existència de relació. Tipus. Valoració
 - . Si s'han dirigit a l'OAEC, valoració del tracte en les gestions que s'han hagut de fer
 - . Si s'ha fet algun tipus de reclamació: nivell de satisfacció pel que fa a l'agilitat i a la resolució
- Comunicació
 - . Recepció d'informació procedent de l'OAEC. De quin tipus?. Valoració.
 - . Coneixement i valoració del web de l'OAEC o del DMAH. Ús habitual vs. puntual.
 - si hi fan consultes, de quin tipus són?
 - què hi troben a faltar?

Anàlisi i valoració de les experiències hagudes amb les ECA en els controls i /o verificacions

- Anàlisi dels aspectes que intervenen en els controls que es fan a l'inici d'una activitat i/o en els controls periòdics posteriors, respecte a:
 - (*) comentari obert + escala qualitativa de 5 nivells
 - . Persones i/o entitats que han intervingut en la realització del control per part d'una ECA (perfil)
 - . Davant la necessitat d'algun tipus d'ajuda o assessorament, a qui/on s'han dirigit?
 - . Nivell de dedicació que ha exigut a l'establiment la preparació del control per l'inici d'activitat (temps, documentació, cost, requeriments, necessitat de revisions prèvies...) (*)
 - . Nivell de complexitat percebut en la documentació exigida (inici i controls periòdics) (*)
 - . Valoració del nivell d'exigència dels tècnics (correcte, exagerat...) (*)
 - . Rigor percebut en l'ECA que els ha fet els controls (estricta o massa permissiva) (*)
- Si ha hagut problemes / conflictes...
 - . On s'han dirigit
 - . Com i qui els ha resolt, finalment
 - . Nivell de satisfacció amb l'ajuda rebuda
- De les entitats col·laboradores (ECA), com valora, en general:
 - (comentari obert + escala qualitativa de 5 nivells)
 - . El tracte rebut
 - . L'agilitat en els controls/verificacions
 - . L'honestedat percebuda en els tècnics de l'ECA
 - . La coherència general en els controls de les ECA
 - . La professionalitat dels tècnics de l'ECA
 - . El suport rebut dels tècnics de l'ECA
 - . L'agilitat de resposta després dels controls i verificacions
 - . La moratòria donada, en cas d'haver de fer rectificacions/canvis estructurals
 - . El cost (totes cobren uns preus similars?)
- Professionalitat percebuda en els tècnics de les entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC...
 - . Similitud o no de les entitats col·laboradores acreditades, pel que fa al nivell professional?
 - . Aspectes que contribueixen a percebre en els tècnics de les EC un nivell alt de professionalitat
 - . Forma d'actuació dels tècnics de les EC: respecte estricte a les normatives oficials del DMAH vs. tràmit obligat a passar
 - . Nivell resolutiu percebut en els tècnics, davant d'incidències

Suggeriments de millora

- *Què és el que més hagués agraït trobar en la seva relació amb les entitats col·laboradores amb les que ha tingut ocasió de tractar durant els controls que els han fet?*
- *Què suggeriria a l'administració (OAEC, DMAH, administracions públiques), per tal de millorar el servei rebut de les ECA?*
- *En quins aspectes l'OAEC o el propi DMAH podria ajudar els establiments (formació, informació, assessorament...)*

AGRAÏMENT:

Bé, doncs amb això donarem per acabada l'entrevista; agrair-li la seva col·laboració l'estona que hem estat parlant.