

PRESENTACIÓ

Bon dia / bona tarda, sóc... de Gabinet Ceres. El Grup de discussió/treball que farem tractarà sobre diferents aspectes referents als Serveis de l'OAEC (Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores, adscrita al Departament de Qualitat Ambiental del DMAH).

Aquest grup de treball/entrevista està emmarcat en un estudi que té **com a finalitat detectar possibles necessitats i aspectes de millora dels serveis que ofereix l'OAEC, com a passa prèvia per l'elaboració de la carta de serveis de l'Oficina d'Accreditació**, en el que hi participen entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC, administracions públiques i establiments.

L'objecte d'aquest grup de treball no és parlar sobre cap llei, sinó sobre la gestió del sistema d'acreditació que duu a terme l'OAEC.

La durada del grup de discussió serà, aproximadament, d'una hora i mitja.

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 les seves opinions.

Presentació dels participants: nom de pila, nom de l'entitat pública què representen

Fitxa (que emplenaran individualment): nom i cognom, nom entitat pública per la que treballen, anys d'experiència a l'administració pública, càrrec actual i antiguitat en el càrrec,

Rol de les administracions públiques en els controls que fan les ECA als establiments del territori

- *Quin és el paper què juguen els tècnics de les administracions pel que fa als controls i verificacions ambientals que es fan als establiments del territori*
 - *en què intervenen, quina és la seva funció en aquests controls?*
 - *amb qui acostumen a mantenir contacte en relació als controls ambientals que es fan? (l'OAEC adscrita al DMAH?)*
 - *quins són els motius de contacte més habituals*

- *a vostès els establiments del territori els demanen suport/ajuda, a l'hora de passar els controls? de quin tipus? qui els el dona?*

Vostès coneixen l'OAEC adscrita al DMAH...

- Quina opinió en tenen de l'OAEC

- Quin tipus de relació o col·laboració hi mantenen (àmbits), i quina els agradaria mantenir

- Què en pensen dels sistemes de control ambiental que exigeix la normativa del DMAH

. respecte el procés d'acreditació de les EC

. respecte als controls que exerceix l'OAEC sobre les ECA

- Serveis recorden que ofereix l'OAEC (notorietat i valoració) (espontani)

a) **Gestionar el sistema d'acreditació i d'auditoria** de les entitats col·laboradores i del seu personal tècnic.

b) Dur a terme les **actuacions d'avaluació de la capacitat** i les relatives a la pèrdua d'aquesta condició del personal adscrit a les entitats col·laboradores.

c) **Intervenir i fer el seguiment de les actuacions** de les entitats col·laboradores acreditades.

d) **Proposar i coordinar l'elaboració d'instruccions tècniques** sobre equips, procediments de presa de mostra i anàlisi, mesura, calibratge, auditoria, verificació i les **instruccions sobre requisits de formació i experiència del personal** de les entitats col·laboradores.

e) **Organitzar programes de formació** adreçats al personal tècnic de les entitats col·laboradores.

f) **Organitzar i coordinar exercicis d'intercomparació** per tal de garantir la qualitat i uniformitat dels resultats analítics, assajos, informes i dictàmens de les actuacions realitzades per les entitats acreditades.

g) **Instruir el procediment sancionador** regulat en aquesta Llei.

h) **Gestionar el sistema de qualitat de la pròpia Oficina d'Acreditació i el sistema d'acreditació**, d'acord amb les normes europees aplicables als organismes d'acreditació.

i) **Informar i col·laborar en matèria d'acreditació d'entitats col·laboradores amb els locals que ho sol·licitin.**

. d'aquests(citar-los), quins creuen que van adreçats a les administracions públiques?

. percepció del compliment de l'OAEC amb els serveis que ofereix; en què es falla?

. mancances que troben a la carta de serveis actual

- De la relació que mantenen amb l'OAEC, com valoren...

. el tracte i suport que reben a través dels seus tècnics: nivell similar o perceben diferències, quines?

. l'eficàcia en les gestions que necessiten fer a través de l'OAEC

. l'agilitat i claredat en les respostes a dubtes plantejats

. el compliment de terminis (tramitació i resolució d'expedients)

. l'atenció a incidències generades a través dels establiments o de les ECA

. facilitat per la localització dels tècnics adequats en cada cas

. el Nivell de formació tècnica i administrativa dels tècnics de l'OAEC

. la oferta de formació que disposa

- Si en algun cas s'ha fet algun tipus de reclamació a l'OAEC: quin ha estat el nivell de satisfacció pel que fa a l'agilitat i a la seva resolució

- De la comunicació de l'OAEC amb les administracions...

. Reben algun tipus d'informació des de l'OAEC? De quin tipus?. Valoració (mitjà, utilitat, facilitat de comprensió...) i mancances

. Coneixement del web de l'OAEC. Quina opinió en tenen? El consulten? Els resulta d'utilitat? Motius més habituals de consulta del web.

Opinió i col·laboració amb les ECA i els seus tècnics

I, respecte a les ECA...

- *Existència de col·laboració entre les administracions i les ECA. De quin tipus? Com és? (fluida, còmoda, forçada...)*
- *En general, quina opinió els mereixen les ECA i els seus tècnics?*
- *En què percep que els tècnics de les ECA són bons professionals?*
- *I ara, tenint en compte únicament l'aspecte professional, opinió que tenen de les ECA respecte a:*
 - . *tracte amb els establiments*
 - . *nivell de rigor en les seves actuacions*
 - . *respecte estricte a les normatives oficials del DMAH vs. tràmit burocràtic necessari (obligat)*
 - . *nivell resolutiu dels tècnics davant els conflictes*
- *Respecte el nivell d'exigència en els controls, opinió de si totes actuen per igual i de si és el mateix en tots els tipus de controls/verificacions que fan. Diferències que s'han observat.*
- *Principals conflictes i problemes en els què els cal intervenir en relació amb les ECA. Quin és el seu rol? A qui s'adrecen vostès a l'hora de resoldre'ls?*
 - . *Si es dirigeixen a l'OAEC, quina valoració fan del recolzament/suport que acostumen a rebre en aquests casos*
 - . *si no s'hi dirigeixen: per quin motiu és*

Expectatives de futur

- *Què suggeririen a l'OAEC, per tal de millorar el servei que vostès reben actualment*
- *Cal que l'OAEC faci algun tipus d'esforç, per tal de millorar les actuacions que fan les ECA als establiments? En quin sentit?*
- *En quins aspectes l'OAEC o el propi DMAH pot ajudar els tècnics de les ECA, pel que fa als controls ambientals dels 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.