

Burocrazia? Niente paura!

Adriano Castiglioni

Disinfestatore

Borsa degli attrezzi, guanti, esca avvelenata ed esca virtuale per roditori, kit usa e getta per monitoraggio insetti, feromoni. Gli attrezzi del mestiere di ogni disinfestatore non sono più solo questi. L'aspetto pratico del lavoro ha, infatti, perso molto terreno per lasciare spazio a quello burocratico.

Ciò non vuol dire che l'importanza del lavoro manuale, della parte cosiddetta "di cantiere" sia in qualche modo diminuita. Essa anzi rimane sempre essenziale, per il buon nome sia dell'operatore, sia del suo committente, perché l'accresciuta sensibilità di tutti gli attori in campo, consumatori ed organismi di controllo *in primis*, contribuisce ad innalzare ogni giorno l'asticella degli obiettivi in tema di **controllo degli infestanti**.

Tuttavia, il disinfestatore incontra sempre più clienti che, disinteressandosi di come si svolgerà il lavoro manuale, richiedono informazioni su come verrà gestita la parte documentale... e le carte da produrre sono davvero parecchie.

Prima ancora di indossare i guanti e mettersi a tracolla la borsa degli attrezzi, l'operatore è preceduto da un incartamento davvero impegnativo.

Si inizia, come è naturale, dal preventivo

Il preventivo deve essere ben chiaro: deve indicare il calendario e il numero di interventi, oltre che gli obiettivi da raggiungere, le modalità operative e, inutile dirlo, il prezzo! Augurandoci che il preventivo sia adeguato, il committente incarica formalmente il disinfestatore dell'esecuzione del lavoro, con una sua procedura consolidata o ricorrendo ad un **contratto di servizio** standard proposto dall'operatore; anche qui, insieme all'aspetto economico, vengono definiti gli obiettivi e i termini dell'esecuzione del lavoro.

Sempre in questa fase di avvio del rapporto, il committente deve valutare i protocolli lavorativi dell'operatore di Pest Control. Visiona quali sono le sue procedure, sia



per l'esecuzione di monitoraggi e disinfestazioni, sia per l'attestazione degli stessi. Il committente dovrà perciò ricevere un apposito estratto del **manuale di qualità** redatto dall'impresa PCO, aggiornato con cadenza per lo più annuale. È questo un documento piuttosto ostico, ma di grande importanza.

Nel manuale, in primo luogo l'operatore PCO attesta il proprio modo di lavorare, dichiarando nel dettaglio le modalità di esecuzione dell'opera, e fornendo perciò una vera e propria appendice del contratto che lega le due parti.

Inoltre, vi potranno fare riferimento, come strumento per leggere e valutare il resto della documentazione prodotta, tutti i vari organismi di controllo: enti pubblici di vigilanza, principalmente Aziende sanitarie e N.A.S., oppure privati, inviati dai clienti delle industrie alimentari per

vigilare sull'operato dei loro fornitori o nominati dalle industrie stesse al fine di certificarne il Sistema di Qualità.

Si continua con il sopralluogo e gli obiettivi dell'intervento

Stiamo quasi per partire con gli interventi manuali. Ma c'è da attendere ancora un po'. In realtà aziendali dotate di un Sistema di Qualità, il primo compito da svolgere è un sopralluogo dell'impianto da proteggere, seguito da un'accurata relazione, dove siano specificati i rischi di infestazione e gli obiettivi da raggiungere.

Ogni volta, inoltre, che vengono utilizzati prodotti potenzialmente pericolosi, siano essi classificati come Irritanti, Nocivi o Tossici, presso il committente devono trovarsi le **Schede di Sicurezza**, compilate a norma di Legge. Insieme ad esse, molto spesso vengono richieste e fornite anche le **Schede Tecniche**, che in realtà non sarebbero dovute, poiché destinate specificamente all'operatore.

Ecco finalmente il momento di scendere dal furgone e "sporcarsi le mani". L'intervento, che sia l'impianto di un sistema di monitoraggio, un semplice controllo da calendario, o una disinfestazione, viene attestato al cliente compilando immediatamente un bollettino cartaceo, ma anche con relazioni più approfondite, che possono essere prodotte nell'arco di qualche giorno.

Queste relazioni consistono nella compilazione di una tabella, con il dettaglio di ciò che è emerso e di ciò che si è fatto, oppure possono rendersi necessarie relazioni discorsive, che approfondiscono particolari aspetti da verbalizzare. Un'ultima relazione sarebbe poi dovuta alla scadenza di ciascun anno, per verificare quali obiettivi prefissati siano stati raggiunti e quali non.

Ogni impianto di derattizzazione e/o di monitoraggio deve essere dotato di una **planimetria**, nella quale siano riportate tutte le postazioni fisse installate dal PCO. È uno strumento importante per l'operatore, che ritroverà, in ogni occasione, ciò che gli serve senza difficoltà. Serve tuttavia anche alla committenza: in particolare il posizionamento delle esche topicide gli deve essere noto, per ovvie ragioni di sicurezza.

È facile intuire come il continuo e puntuale aggiornamento delle planimetrie, insieme alla rimozione di quelle desuete, sia un lavoro oneroso ma da non trascurare.

Sono poche le realtà che richiedono di non stilare planimetrie, per una scelta di riservatezza o di protezione del patrimonio, e che preferiscono accompagnare in ogni momento l'operatore PCO con una persona di fiducia.

Infine, la documentazione ufficiale

A tutta la documentazione descritta, si affiancano i documenti ufficiali, compilati a norma di Legge: fatture, bolle di accompagnamento e distinte di trasporto.

Nelle società più strutturate vengono gestiti dal personale amministrativo, e non tecnico. Li citiamo perché vi possono comunque far riferimento gli organi pubblici di controllo, per **verificare l'effettiva corrispondenza tra quanto viene dichiarato e quanto effettivamente fatto**.



Prima del lavoro manuale, il disinfestatore deve occuparsi della documentazione che, a volte, può essere davvero impegnativa

Di tutti questi documenti, alcuni devono essere semplicemente compilati, conservati e consultati, altri necessitano invece di aggiornamenti. C'è quindi il rischio di creare infiniti doppioni più o meno desueti, delle planimetrie, ma anche delle Schede di Sicurezza, che le ditte chimiche sono tenute ad aggiornare di continuo, informandone la clientela. Non solo quindi la costituzione della pratica, ma anche il suo aggiornamento e la sua "pulizia", sono impegni onerosissimi.

Non è esagerato dire che in determinati contesti, il disinfestatore impiega più della metà delle sue energie, in termini di tempo e di personale, nella gestione di questo aspetto. A ciò si aggiunge l'impegno profuso dalla committenza.

L'industria alimentare si trova letteralmente sommersa da una quantità di carte, delle quali spesso stenta a ricor-

dare la funzione. Se non è presente, infatti, un esperto in queste procedure, difficilmente qualcuno saprà orientarsi nella valanga di documenti prodotti dal PCO.

Come si può lavorare affinché tutta questa documentazione venga gestita in modo intelligente, di modo che la burocrazia non sia un semplice peso, ma si riveli addirittura un risorsa?

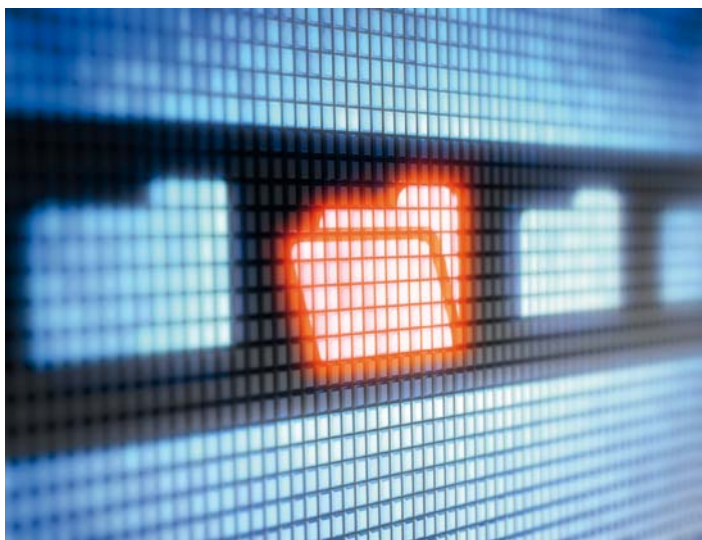
Nelle realtà più piccole, può essere il disinfestatore stesso che gestisce in quasi totale autonomia il “faldone dell’Haccp” che trova dal cliente, venendo così omaggiato e gravato di un consistente carico di fiducia. In aziende perfettamente strutturate, dove c’è invece un esperto addetto al reparto Assicurazione di Qualità, sarà lui a custodire la pratica: nei limiti delle sue conoscenze, egli affiancherà l’operatore PCO e provvederà, se è il caso, a correggere i refusi e le mancanze di quest’ultimo.

In aziende di medie dimensioni, esiste il personale incaricato della pratica documentale.

Spesso si tratta di due persone, una proveniente dall’ambito amministrativo, l’altra più tecnica-operativa; essi tuttavia hanno anche altri incarichi, occupandosi non a tempo pieno del Pest Control.

È il ritratto della grande maggioranza delle aziende italiane. È qui che una **collaborazione proficua tra operatore e committente**, nella quale ciascuno porti le proprie esigenze e competenze, assume la massima importanza.

Oltre all’ordinaria amministrazione, anche le visite di controllo, di enti pubblici o di ispettori di Qualità, ve-



Con le tecnologie attuali la soluzione per gestire la documentazione è in un “clic”



dono spesso l’operatore PCO affiancare il suo cliente, in modo da fornire subito la risposta chiara che si desidera, rintracciando e spiegando con sicurezza i documenti da esaminare.

Insieme alla difficoltà di orientarsi all’interno della pratica relativa al Pest Control, qualcuno ha già affrontato l’altro problema, ovvero lo spreco di grandi quantità di carta. Con le tecnologie attuali, la soluzione è in un “clic”: se il Sistema di Qualità lo permette, la gran parte dei documenti descritti possono restare in forma virtuale e venire condivisi da entrambe le parti via e-mail, o più comodamente con la costituzione di aree riservate sul web.

L’operatore tiene quindi aggiornata la documentazione direttamente on-line, permettendo a entrambe le parti di accedervi ogni qual volta si voglia consultare o modificare.

Nemmeno i documenti più strettamente operativi richiedono necessariamente carta e penna: è ora possibile registrare l’intervento, dotando ogni singola postazione di un codice a barre; oppure si possono consultare, ad aggiornare in tempo reale, planimetrie e rapporti mediante un tablet.

E qui torniamo alla borsa degli attrezzi del disinfestatore, dalla quale eravamo partiti, che si grava di un piccolo peso aggiuntivo, liberando però del tempo, a disposizione per gli scopi pratici per i quali il nostro lavoro nasce.