

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO VETERINARIO E
SICUREZZA DEGLI ALIMENTI DI ORIGINE
ANIMALE

C.so Carlo Alberto, 120 – Lecco (LC)

Via Novara,3-Desio (MB)

RELAZIONE INDAGINE: CUSTOMER SATISFACTION E ESIGENZA - STP AVVIO ATTIVITÀ

Redatto da:

Federica M. Crisolini Sessa

data: 03/01/2025



Sommario

1	PREMESSA	3
2	INDAGINE.....	5
3	ELABORAZIONE DATI	6
4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI.....	7
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....	9
6	ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI.....	10



1 PREMESSA

Per quanto concerne il Sottoprocesso “Avvio attività” della Struttura Complessa Igiene Alimenti di Origine Animale è in corso, oramai da 6 anni, la somministrazione di un questionario online il cui link viene trasmesso unitamente al provvedimento finale che conclude il procedimento amministrativo associato alla domanda di avvio dell’attività di impresa.

Le aziende a cui viene inviato sono quelle delle fattispecie previste dal Regolamento CE 853/2004, ovvero quelle soggette a riconoscimento.

Di seguito vengono elencate le attività in oggetto:

Attività generali	<ul style="list-style-type: none"> - Deposito frigorifero - Impianto di riconfezionamento
Carni di ungulati domestici (bovino – suino – equino – ovino – caprino)	<ul style="list-style-type: none"> - Macello - Laboratorio di sezionamento
Carni di pollame e di lagomorfi (pollame, piccola selvaggina allevata da penna, conigli e lepri allevate)	<ul style="list-style-type: none"> - Macello - Laboratorio di sezionamento
Carni di selvaggina allevata (grande selvaggina e ratiti)	<ul style="list-style-type: none"> - Macello - Laboratorio di sezionamento
Carni di selvaggina cacciata	<ul style="list-style-type: none"> - Centro di lavorazione selvaggina - Laboratorio di sezionamento
Carni macinate, preparazioni di carni e carni separate meccanicamente	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilimento produzione carni macinate - Stabilimento produzione preparazioni di carni - Stabilimento produzione carni separate meccanicamente
Prodotti a base di carne	<ul style="list-style-type: none"> - Impianto di trasformazione
Molluschi bivalvi vivi	<ul style="list-style-type: none"> - Centro di depurazione - Centro di spedizione - Centro di spedizione galleggiante
Prodotti della pesca	<ul style="list-style-type: none"> - Nave officina

	<ul style="list-style-type: none"> - Nave frigorifero - Stabilimento prodotti della pesca freschi - Locale macellazione animali acquacoltura - Impianto di trasformazione - Mercato ittico - Impianto collettivo aste - Impianto prodotti pesca separati meccanicamente
Latte e prodotti a base di latte	<ul style="list-style-type: none"> - Centro di raccolta - Centro di standardizzazione - Stabilimento trattamento termico - impianto stagionatura - Impianto di trasformazione in alpeggio - Stabilimento di trasformazione (diverso dai precedenti)
Uova e ovoprodotti	<ul style="list-style-type: none"> - Centro di imballaggio - Stabilimento produzione uova liquide - Stabilimento di trasformazione (ovo prodotti)
Cosce di rana e lumache	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilimento di trasformazione
Grassi animali fusi	<ul style="list-style-type: none"> - Centro di raccolta - Stabilimento di trasformazione
Stomaci, vesciche e intestini trattati	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilimento di trasformazione
Gelatine	<ul style="list-style-type: none"> - Centro di raccolta - Stabilimento di trasformazione
Collagene	<ul style="list-style-type: none"> - Centro di raccolta - Stabilimento di trasformazione

La customer viene somministrata anche per:

- L'aggiornamento nel caso in cui un'impresa già in possesso di riconoscimento e intenda iniziare presso lo stesso stabilimento una nuova attività non ricompresa tra quelle già autorizzate.
- Modifiche strutturali o impiantistiche nel caso in cui un'impresa già in possesso di riconoscimento intenda apportare allo stabilimento delle modifiche senza iniziare una attività non ricompresa tra quelle già autorizzate.
- Voltura del riconoscimento per cambio di ragione sociale dell'impresa nel caso in cui la titolarità dell'impresa a cui è intestato il riconoscimento venga cambiata per modifiche alla ragione sociale, cambio di proprietà, ecc.
- Comunicazione di sospensione o cessazione dell'attività nel caso in cui l'impresa decida per propri motivi di sospendere temporaneamente o cessare definitivamente l'attività per la quale è stato rilasciato il riconoscimento.

2 INDAGINE

Il questionario viene somministrato alle aziende tramite PEC da personale amministrativo in servizio presso la sede di Lecco, sulla base dei dati forniti dal Direttore della SC di interesse. Questo si compone di 5 domande, l'ultima rappresentata da un campo libero in cui indicare eventuali osservazioni e suggerimenti aggiuntivi in merito alla prestazione erogata, e un ulteriore campo libero per osservazioni sotto ciascuna domanda in merito al giudizio espresso.

A seguire, si elencano i quesiti posti:

- 1) *Le informazioni, sia quelle a disposizione negli uffici sia quelle fornite dal personale amministrativo, sono chiare e complete?*
- 2) *La modulistica fornita dal personale/reperita sul sito internet aziendale o di Regione Lombardia, sul sito www.impresainungiorno.gov.it, relativa alla procedura per l'ottenimento del provvedimento di riconoscimento è chiara e completa?*
- 3) *Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?*
- 4) *Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell'operato del servizio rispetto all'attività svolta (tempo di svolgimento della prestazione, modalità di invio del provvedimento, altro)?*
- 5) *Osservazioni e suggerimenti ulteriori relative alla prestazione erogata dall'UOC Igiene Alimenti di Origine Animale.*

Il punteggio di ciascuna risposta, al fine di rilevare statisticamente il grado di soddisfazione, varia da 1 (per nulla soddisfatto) a 4 (completamente soddisfatto).

Nel corso dell'anno 2024, sono stati trasmessi, in un arco di tempo dal 09/01/2024 al 24/10/2024 n.11 questionari di gradimento per diverse tipologie di prestazioni richieste, sempre connesso al sottoprocesso "Avvio Attività", quali:

data arrivo	tipologia istanza	data chiusura	invio customer
09/01/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	13/02/2024	13/02/2024
16/02/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	04/03/2024	04/03/2024
23/02/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	13/03/2024	13/03/2024
14/03/2024	VOLTURA	18/03/2024	18/03/2024
22/03/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	05/04/2024	05/04/2024
27/03/2024	AGGIORNAMENTO	12/04/2024	12/04/2024
24/04/2024	MODIFICHE STRUTTURALI	09/05/2024	09/05/2024
16/04/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	14/05/2024	14/05/2024
04/06/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	13/06/2024	13/06/2024
18/10/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	30/10/2024	31/10/2024
24/10/2024	NUOVO RICONOSCIMENTO	15/11/2024	15/11/2024

3 ELABORAZIONE DATI

Nel presente capitolo si riportano i dati analitici relativi alle risposte ottenute, suddivisi per ciascuna domanda proposta. In totale sono state registrate 06 risposte su 11 questionari somministrati.

Domanda 1: **Le informazioni, sia quelle a disposizione negli uffici sia quelle fornite dal personale amministrativo sono chiare e complete?**

Opzioni di risposta	N. risposte	% risposte
PER NULLA	0	0
SUFFICIENTEMENTE	0	0
MOLTO	5	83,33
COMPLETAMENTE	1	16,67
Totale	6	100

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso: nessuna

Domanda 2: **La modulistica fornita dal personale / reperita sul sito internet aziendale o di Regione Lombardia, sul sito www.impresainungiorno.gov.it, relativa alla procedura per l'ottenimento del provvedimento di riconoscimento è chiara e completa?**

Opzioni di risposta	N. risposte	% risposte
PER NULLA	0	0
SUFFICIENTEMENTE	3	50
MOLTO	2	33,33
COMPLETAMENTE	1	16,67
Totale	6	100

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso: nessuno

Domanda 3: **Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?**

Opzioni di risposta	N. risposte	% risposte
PER NULLA	0	0
SUFFICIENTEMENTE	0	0
MOLTO	4	66,67
COMPLETAMENTE	2	33,33
Totale	6	100

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso: nessuna risposta.

Domanda 4: **Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell'operato del servizio rispetto all'attività svolta (tempo di svolgimento della prestazione, modalità di invio del provvedimento, altro)?**

Opzioni di risposta	N. risposte	% risposte
PER NULLA	0	0
SUFFICIENTEMENTE	0	0
MOLTO	4	66,67
COMPLETAMENTE	2	33,33
Totale	6	100

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso: nessuna risposta

Domanda 5: **Osservazioni e suggerimenti ulteriori relative alla prestazione erogata dall'SC igiene alimenti di origine Animale**

N.	Risposte
1	Nessuno

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

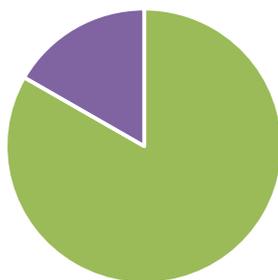
La customer 2024 è stata somministrata con una percentuale del 100%, come indicato dalla tabella al paragrafo 2.

Rispetto al precedente anno di rilevazione, nel 2024 si è riscontrata una maggiore frequenza delle risposte degli OSA coinvolti (6 su 7 nel 2022, 2 su 13 nel 2023).

Le risposte, come si evince dai grafici riportati, sono state tutte "positive" soprattutto relativamente alle domande D1-D3-D4 che riguardano strettamente la fase del processo di pertinenza della SC e del personale amministrativo afferente.

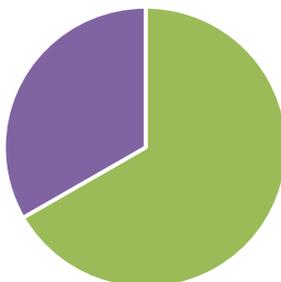
Di seguito si riportano i grafici relativi alle domande D1-D3-D4:

domanda 1: Le informazioni, sia quelle a disposizione negli uffici sia quelle fornite dal personale amministrativo sono chiare e complete?



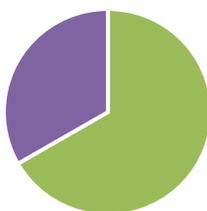
■ PER NULLA ■ SUFFICIENTEMENTE ■ MOLTO ■ COMPLETAMENTE

Domanda 3: Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?



■ PER NULLA ■ SUFFICIENTEMENTE ■ MOLTO ■ COMPLETAMENTE

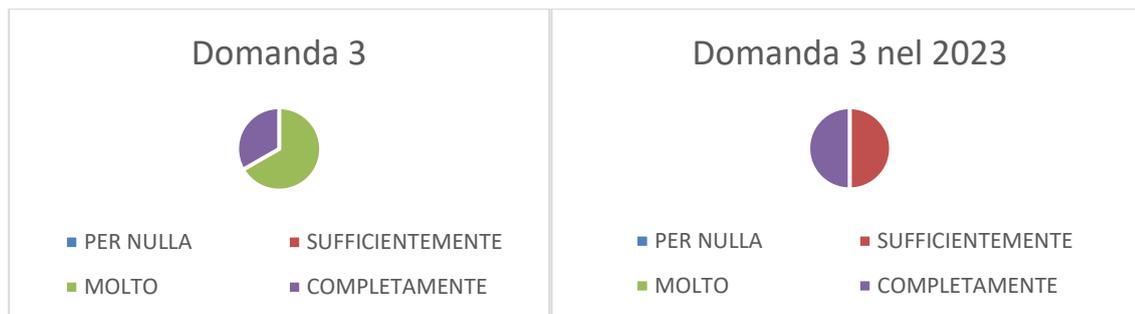
Domanda 4: Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell'operato del servizio rispetto all'attività svolta (tempo di svolgimento della prestazione, modalità di invio del provvedimento, altro)?



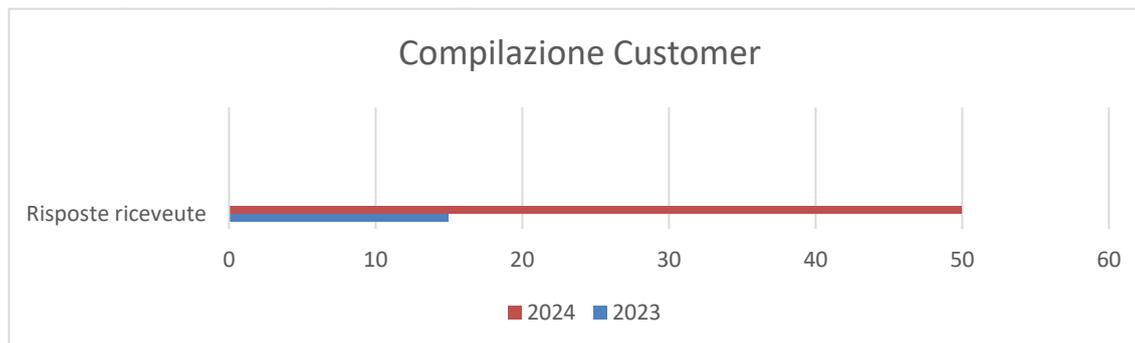
■ PER NULLA ■ SUFFICIENTEMENTE ■ MOLTO ■ COMPLETAMENTE

Mettendo in relazione le risposte ricevute nel 2024 con quelle del 2023 il miglioramento risulta

evidente:



Anche la percentuale di risposte è migliorata:



5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Come proposta di miglioramento si è deciso di inviare la presente relazione alle Ditte a cui è stata somministrata la Customer.

6 ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI

Le ditte a cui è stata sottoposta la customer non hanno espresso ulteriori esigenze e i giudizi sul personale coinvolto sono stati soddisfacenti in tutte le risposte. Nella domanda relativa alla chiarezza e facilità di fruizione della procedura il 50% di risposte sono state "sufficienti": nel caso RL chiedi un parere ad ATS BRIANZA per eventuali aggiornamenti del sito o della procedura in oggetto verranno fatti presenti i risultati delle customer