



DIREZIONE GENERALE
SC INNOVAZIONE E COMUNICAZIONE
Viale Elvezia 2, 20900 Monza
Tel. 0341/482213 email innovazione@ats-brianza.it
protocollo@pec.ats-brianza.it

Monza, 31/12/2025

Oggetto: Relazione finale andamento questionario di gradimento- obiettivo "Rileviamo la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti da ATS Brianza"

In merito all'obiettivo 21 "Rileviamo la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti da ATS Brianza", del PIAO la SC Innovazione e Comunicazione ha previsto la realizzazione di due iniziative volte alla raccolta di soddisfazione dei clienti in accordo con le rispettive strutture.

In particolare nella seguente relazione verrà analizzato l'andamento dei questionari di gradimento dei seguenti sottoprocessi:

- Sp 636 "Gestione dei controlli ufficiali" della SS Sicurezza Alimentare
- Sp 764 "Gestione dei controlli ufficiali" e Sp 637 "Valutazione menù e tabelle dietetiche" della SS Sorveglianza Nutrizionale

I questionari sono stati realizzati utilizzando la piattaforma Microsoft Forms e vengono compilati in forma anonima.

I dati dei questionari si riferiscono alle ispezioni e agli audit ma gli stessi non vengono tenuti separati.

Rispetto alle ispezioni su 1.745 customer inviate hanno risposto in 342 operatori della sicurezza alimentare (circa il 19%), rispetto agli audit su 34 customer inviate, sono state fornite 11 risposte (circa il 32%).

Si riportano di seguito i principali risultati emersi dalle customer satisfaction:

- Livello di soddisfazione verso l'operato degli ispettori: la soddisfazione complessiva è molto elevata; i commenti evidenziano frequentemente professionalità, cortesia e disponibilità degli ispettori.
- Soddisfazione per le informazioni e comunicazioni ricevute: le informazioni e comunicazioni fornite durante l'ispezione raggiungono una media di 4,5/5, mentre le informazioni contenute nei verbali hanno un punteggio di 4,48/5; i commenti indicano che la chiarezza e la completezza delle spiegazioni sono molto apprezzate, soprattutto quando vengono fornite indicazioni operative utili per migliorare le pratiche aziendali.
- Impatto economico e gestionale del controllo: in caso di non conformità, la congruità dei tempi per la risoluzione è giudicata positivamente (3,88/5); alcuni commenti segnalano che, per attività di piccole dimensioni, le prescrizioni possono comportare spese



DIREZIONE GENERALE
SC INNOVAZIONE E COMUNICAZIONE

Viale Elvezia 2, 20900 Monza

Tel. 0341/482213 email innovazione@ats-brianza.it

protocollo@pec.ats-brianza.it

aggiuntive o lavori organizzativi interni, ma in generale l'impatto economico viene ritenuto sostenibile.

- Interferenza con la normale attività lavorativa: l'interferenza media percepita è 2,48/5, quindi limitata; molti operatori hanno sottolineato che gli ispettori svolgono i controlli con discrezione, riducendo i disagi operativi.

Il 55% circa degli intervistati dichiara di aver modificato, o di voler modificare, le proprie modalità operative a seguito del controllo.

Generalmente dall'analisi dei questionari di gradimento relativi ai controlli ufficiali e agli audit condotti, emerge un quadro molto positivo, con alti livelli globali di soddisfazione per professionalità, chiarezza e qualità delle comunicazioni. L'impatto è ritenuto contenuto sull'attività quotidiana e gli intervistati hanno dichiarato l'interesse al miglioramento delle pratiche di sicurezza alimentare.

Il Direttore
SC Innovazione e Comunicazione
Stefania Bolis

Referente della pratica: Ilaria Sergio (tel. 0341/482213)