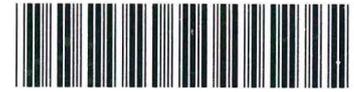


DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA
SERVIZIO IGIENE DEGLI ALIMENTI E DELLA NUTRIZIONE
Via Novara, 3 – 20832 Desio - MB -
Tel 0362/304816 fax 0362/304836
E-mail pec: dip.prev_medica@pec.aslmb.it
E-mail: responsabile.sian@ats-brianza.it



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ATTIVITA' DI AUDIT RELAZIONE AL 20/12/2016

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e in un'ottica di miglioramento continuo, il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (area territoriale di Monza) ha intrapreso una indagine conoscitiva al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione delle imprese alimentari sottoposte ad audit ai sensi dell'art. 10 del Reg. CE 882/04; obiettivo era individuare gli ambiti che necessitano di specifiche azioni di miglioramento, tramite la compilazione da parte delle imprese, di un questionario appositamente predisposto.

La compilazione del questionario è avvenuta on-line e il link necessario è stato inviato alle imprese unitamente al rapporto di audit; i dati sono stati raccolti in modo anonimo e trattati in modo aggregato, in modo tale che non fosse possibile collegare le informazioni ai soggetti che le hanno fornite.

Nel corso del 2016 sono stati effettuati dal SIAN (area territoriale di Monza) n. 30 audit; al 20 dicembre sono stati inviati n. 23 rapporti di audit e sono pervenuti n. 13 questionari compilati pari al 56,5 % dei questionari somministrati.

E' previsto l'invio, per la prima settimana di gennaio 2017 quando tutti i rapporti di audit saranno stati inviati alle imprese, di una comunicazione di sollecito a firma del Direttore del Servizio ((area territoriale di Monza) al fine di ottenere la maggior adesione possibile.

Il questionario era formato da cinque distinte sezioni per la raccolta di informazioni in merito a:

- **Tempistiche** di rilascio/invio degli atti e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività
- **Chiarezza, comprensibilità e completezza** delle informazioni e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività
- **Competenza e professionalità del personale** con cui è venuto in contatto durante l'esecuzione dell'audit
- Capacità degli ispettori di **minimizzare l'impatto** dell'audit sul normale svolgimento dell'attività lavorativa
- **Livello Globale di soddisfazione** nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente all'attività di audit svolta

Per ognuna delle sezioni era presente uno spazio per la raccolta di eventuali osservazioni.

L'analisi dei questionari, divisa per sezioni, ha dato i seguenti risultati:

1. Esprima un giudizio sulle **tempistiche** di rilascio/invio degli atti e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a:

	PER NULLA	SUFFICIENTEMENTE	MOLTO	COMPLETAMENTE
PIANO DI AUDIT	0	0	9	4
RAPPORTO DI AUDIT	0	0	9	4
ESECUZIONE AUDIT	0	3	3	7
TOTALE	0	3 (8%)	21 (54%)	15 (38%)

E' stata raccolta la seguente osservazione:

- Rapporto di audit pervenuto subito, ma non totalmente condiviso

2. Esprima un giudizio sulla chiarezza, comprensibilità e completezza delle informazioni e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a:

	PER NULLA	SUFFICIENTEMENTE	MOLTO	COMPLETAMENTE
PIANO DI AUDIT	0	1	5	7
RIUNIONE DI APERTURA	0	1	4	8
RIUNIONE DI CHIUSURA	0	2	1	10
RAPPORTO DI AUDIT	0	1	6	6
TOTALE	0	5 (10%)	16 (31%)	31 (59%)

E' stata raccolta la seguente osservazione:

- Il rapporto dell'audit non è facilmente leggibile ad una prima scorsa, soprattutto per le schede non conformità.

3. Esprima un giudizio sulla competenza e professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'esecuzione dell'audit:

	PER NULLA	SUFFICIENTEMENTE	MOLTO	COMPLETAMENTE
AUDIT DOCUMENTALE	0	2	4	7
AUDIT IN CAMPO	0	2	4	7
ESECUZIONE AUDIT	0	1	7	5
TOTALE	0	5 (13%)	15 (38%)	19 (49%)

Sono state raccolte le seguenti osservazioni:

- Gli auditor hanno adottato una modalità propositiva e costruttiva
- Competenza, professionalità e cortesia



- Giudizio più basato su procedure teoriche e burocratiche piuttosto che sulle effettive realtà aziendali. Si bada più alla "carta" che alla valutazione oggettiva
- Sarebbe opportuno che le valutazioni non fossero delle pure applicazioni di un protocollo standard, ma si entrasse nello specifico dell'attività controllata.

4. Esprima un giudizio sulla capacità degli ispettori di minimizzare l'impatto dell'audit sul normale svolgimento dell'attività lavorativa:

	PER NULLA	SUFFICIENTEMENTE	MOLTO	COMPLETAMENTE
AUDIT	0	1 (8%)	4 (31%)	8 (61%)

E' stata raccolta la seguente osservazione:

- Si è protratto un po' troppo

5. Esprima il Suo **livello Globale di soddisfazione** nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente all'attività di audit svolta:

	PER NULLA	SUFFICIENTEMENTE	MOLTO	COMPLETAMENTE
LIVELLO GLOBALE	0	1 (8%)	7 (54%)	5 (38%)

Non è stata raccolte alcuna osservazione specifica.

a. Tale livello di soddisfazione è in linea con le Sue aspettative iniziali?

Si, è in linea	No, è maggiore	No, è minore
11 (85%)	2 (15%)	0

E' stata raccolta la seguente osservazione:

- Per noi è fondamentale trovare collaborazione nella risoluzione di eventuali criticità.

Alla luce dei dati raccolti, seppur parziali, è possibile affermare che mediamente le imprese si dimostrano completamente o molto soddisfatte dell'attività eseguita; con punte di completamente soddisfatto del 61 %, circa la capacità degli ispettori, di minimizzare l'impatto dell'audit sul normale svolgimento dell'attività lavorativa. Nessun questionario segnala la mancata soddisfazione (per nulla) rispetto ai diversi aspetti indagati.

Il livello globale di soddisfazione dell'attività di audit è risultato essere "molto" soddisfatto nel 54% dei casi e "completamente soddisfatto" nel 38%, mentre solo un'impresa si è dichiarata "sufficientemente" soddisfatta; tale livello inoltre è in linea con le aspettative iniziali dell'impresa (85%).

Un'analisi approfondita dei dati raccolti e delle osservazioni pervenute sarà effettuata al 31 gennaio 2017.

Il Direttore del Servizio

Dr.ssa Nicoletta Castelli