

Valutazione Questionari Soddisfazione Organizzazione Anno 2021

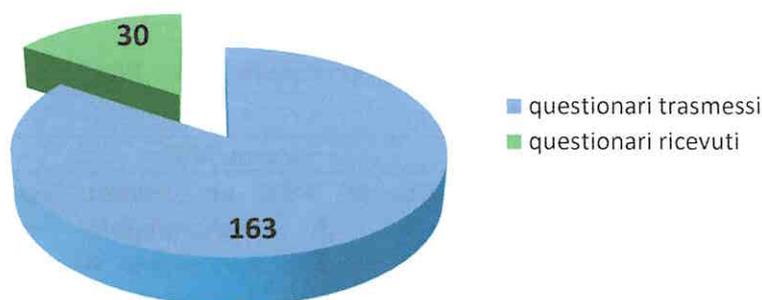
Premessa

L'APC, nel rispetto della propria procedura interna (PQAS001 "Analisi Soddisfazione Attività di APC") ha provveduto ad effettuare nell'anno 2021, il monitoraggio della soddisfazione delle Organizzazioni (valida per il triennio 2019-2022). L'ultima analisi risale al 2018.

L'APC ha provveduto a trasmettere n°163 Questionari (inviati n. 161 per PEC, n. 1 per e – mail e n. 1 per raccomandata) a tutte le Organizzazioni attualmente controllate/certificate fissando nel giorno 28.05.2021 il termine ultimo per presentare il documento. Più precisamente, mentre per il Sistema di Certificazione DOP-IGP-STG si sono trasmessi i questionari a tutti gli operatori presenti in Filiera, per il Sistema di Certificazione QM, i questionari sono stati inviati unicamente ai Concessionari.

Il Questionario è stato correttamente compilato e trasmesso all'APC da parte di n°30 Organizzazioni (pari ad una percentuale del 18,40%). Per quattro Organizzazioni il Questionario è stato trasmesso in date successive (01.06.2021, 07.06.2021, 10.06.2021 e 17.06.2021), tuttavia si è ritenuto utile considerarlo nella valutazione complessiva.

Il Questionario è stato trasmesso all'APC, ma non correttamente compilato, da parte di n°3 Organizzazioni. Dopo richiesta formulata per e-mail dall'APC di completare il Questionario Soddisfazione Organizzazione e trasmetterlo nuovamente, solamente n. 1 Organizzazione ha provveduto.

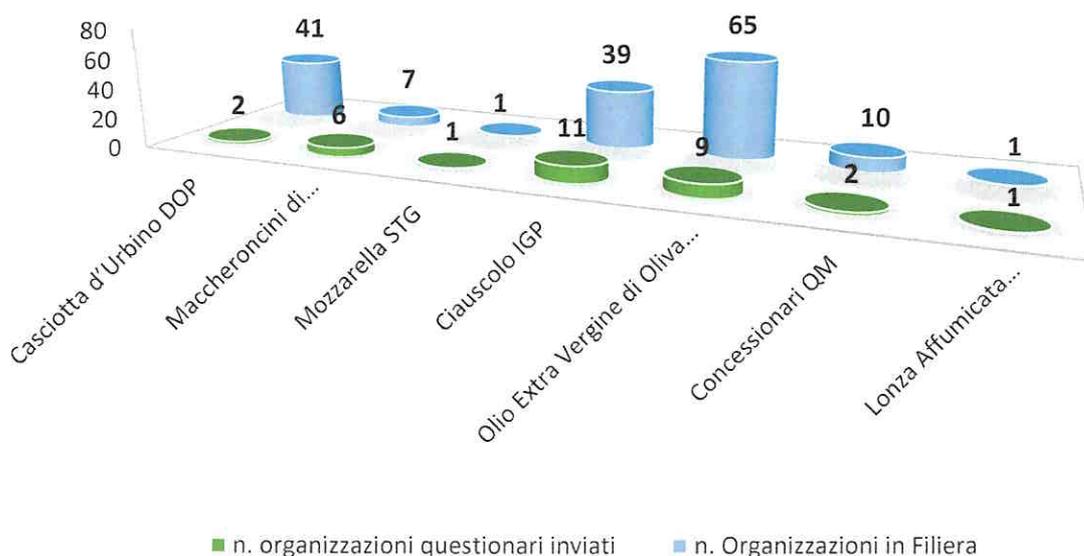


Si rileva che un'unica Organizzazione ha specificato, nell'apposita sezione del questionario, tutti gli Schemi di Certificazioni controllati/certificati dall'APC (es. un Salumificio ha valutato il servizio offerto dall'APC per la Lonza Affumicata Stagionata, per il Ciauscolo IGP e per le carni Suine a Marchio QM).

Dalla valutazione degli Schemi di Certificazione di appartenenza delle Organizzazioni è emerso quanto segue:

- Casciotta d'Urbino DOP: hanno trasmesso il Questionario n. 2 Organizzazioni. Attualmente in filiera ci sono n. 41 Organizzazioni;
- Maccheroncini di Campofilone IGP: hanno trasmesso il Questionario n. 6 Organizzazioni. Attualmente in filiera ci sono n. 7 Organizzazioni;
- Mozzarella STG: l'unica Organizzazione attualmente in filiera ha trasmesso il Questionario;
- Ciauscolo IGP: hanno trasmesso il Questionario n. 11 Organizzazioni. Attualmente in filiera ci sono n. 39 Organizzazioni;
- Olio Extra Vergine di Oliva IGP Marche: hanno trasmesso il Questionario n. 9 Organizzazioni. Attualmente hanno presentato domanda di adesione n. 65 Organizzazioni;

- Concessionari QM: hanno trasmesso il Questionario n. 2 Organizzazioni. Attualmente hanno presentato domanda di adesione n. 10 Organizzazioni;
- Lonza Affumicata Stagionata (VOL): l'unica Organizzazione attualmente in filiera ha trasmesso il Questionario.



Valutazione per singola Organizzazione

La valutazione è stata effettuata seguendo le prescrizioni contenute nella PQASO01, tenendo in considerazione le classi di punteggi di seguito riportate.

Classe/Condizione	Azione APC
1 ^a Classe: da 1,0 a 4,5	Analisi, da parte del RAPC, per valutare l'opportunità di adottare azioni di miglioramento relativamente all'erogazione del servizio, avvalendosi, se possibile, anche delle informazioni richieste direttamente alle Organizzazioni interessate.
2 ^a Classe: da 4,6 a 7,0	Non comporta azioni nell'immediato.
25% dei punteggi per singola domanda uguale o inferiore a 3	Analisi, da parte del RAPC, per valutare l'opportunità di adottare azioni di miglioramento relativamente al processo interessato. Questa condizione è applicabile solo a risultati rientranti nell'intervallo previsto dalla seconda classe.

In particolare dei 30 Questionari ricevuti, la valutazione effettuata per singola Organizzazione ha mostrato le seguenti situazioni:

- per n. 3 Organizzazioni è stato calcolato un punteggio inferiore-uguale a 5,0 (3,71, 4,29 e 5,0);
- per n. 2 Organizzazioni è stato calcolato un punteggio compreso tra il 5,1 e il 6,0 (5,71);
- per n. 10 Organizzazioni è stato calcolato un punteggio compreso tra il 6,1 e il 6,9 (6,29, 6,43, 6,57, 6,71, 6,71, 6,86, 6,86, 6,86, 6,86 e 6,86);
- per n. 15 Organizzazioni è stato calcolato un punteggio pari a 7.

Pertanto si riscontrano:

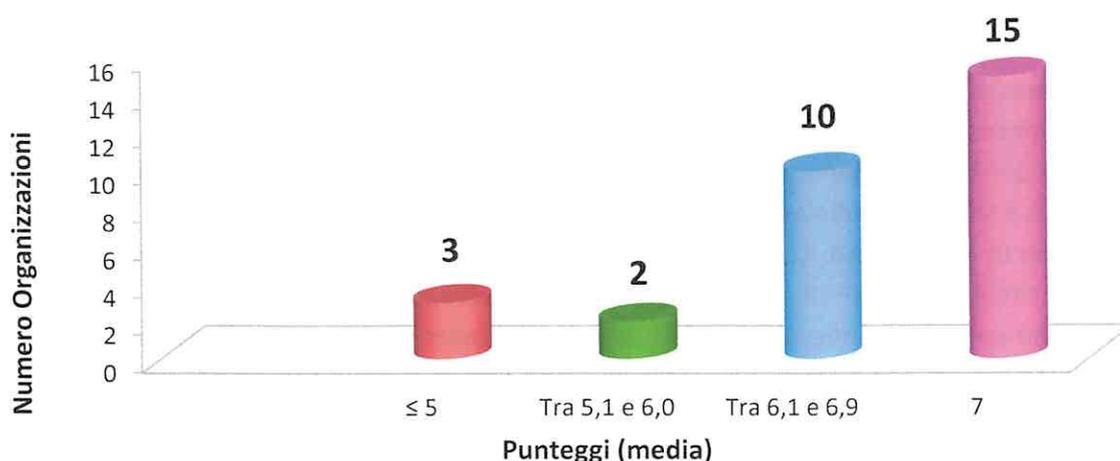
- n. 2 Organizzazioni che rientrano nella prima classe (analisi, da parte del RAPC, per valutare l'opportunità di adottare azioni di miglioramento relativamente all'erogazione del servizio, avvalendosi,

se possibile, anche delle informazioni richieste direttamente alle Organizzazioni interessate). Per queste n. 2 Organizzazioni è stata trasmessa una e-mail in data 03.06.2021 al fine di avere maggiori informazioni sui punteggi attribuiti.

➤ n. 28 Organizzazioni che rientrano nella seconda classe (*non comporta azioni nell'immediato*).

Si evidenzia, inoltre, che le n. 3 Organizzazioni che per le quali è stato calcolato un punteggio inferiore-uguale a 5,0 (Organizzazione n. 14: 3,71; Organizzazione n. 19: 4,29 e Organizzazione n. 21: 5,0) rientrano tutte nello Schema di Certificazione Olio Extra Vergine di Oliva IGP Marche e, inoltre, hanno attribuito i seguenti valori:

- Organizzazione n. 14: su n. 14 domande totali, n. 3 punteggio pari a 3 e n. 1 punteggio pari a 1;
- Organizzazione n. 19: su n. 14 domande totali, n. 7 punteggio pari a 3 e n. 1 punteggio pari a 1;
- Organizzazione n. 21: su n. 14 domande totali, n. 6 punteggio pari a 3 e n. 2 punteggi pari a 1.



Valutazione per singola Domanda

La valutazione è stata effettuata seguendo le prescrizioni contenute nella PQASO01, tenendo in considerazione le classi di punteggi di seguito riportate.

Classe/Condizione	Azione APC
1ª Classe: da 1,0 a 4,5	Analisi, da parte del RAPC, per valutare l'opportunità di adottare azioni di miglioramento relativamente al processo interessato.
2ª Classe: da 4,6 a 7,0	Non comporta azioni nell'immediato.
25% dei punteggi per singola domanda uguale o inferiore a 3	Analisi, da parte del RAPC, per valutare l'opportunità di adottare azioni di miglioramento relativamente al processo interessato. Questa condizione è applicabile solo a risultati rientranti nell'intervallo previsto dalla seconda classe.

Dalla valutazione effettuata per singola domanda si evidenzia che tutti i punteggi rientrano nella seconda classe (*non comporta azioni nell'immediato*).

Da un'analisi più puntuale emerge che:

- per la Prima Sezione "Attività di Ispezione" non sono stati attribuiti punteggi al di sotto del 5 (discreto). La media dei punteggi è compresa tra 6,0 e 6,14; Non si rilevano criticità.
- per la Seconda Sezione "Iter di Certificazione" non sono stati attribuiti punteggi al di sotto del 5 (discreto). La media dei punteggi è compresa tra 5,31 e 6,21.

Le domande che hanno avuto punteggi più bassi sono *“Soddisfazione dei tempi di risposta nell’iter di certificazione in termini di puntualità nell’espletamento delle pratiche e tempestività nelle comunicazioni”* (media 5,66), *“Chiarezza e completezza della documentazione contrattuale adottata dall’APC”* (media 5,66) e *“Giudizio sulle Tariffe applicate da APC in relazione alla qualità del servizio di certificazione offerto”* (media 5,31). In particolare, per quest’ultima domanda, si registra anche un punteggio pari a n. 1 (insufficiente).

Si evidenzia come i punteggi inferiori siano stati attribuiti dalle Organizzazioni che aderiscono al circuito della IGP Olio Extra Vergine di Oliva IGP Marche.

Ad ogni modo non si rilevano particolari criticità anche in considerazione che nel triennio di riferimento l’APC ha effettuato revisioni alla documentazione e che i tariffari adottati sono stati condivisi con la Regione Marche e approvati dal Mi.P.A.A.F..

- per la Seconda Sezione *“Aspetti generali del servizio di certificazione di APC”* su n. 4 domande presentate, è stato attribuito un unico punteggio al di sotto del 5 (discreto) pari a 4,97. La media dei punteggi è compresa, pertanto, tra 4,97 e 6,07.

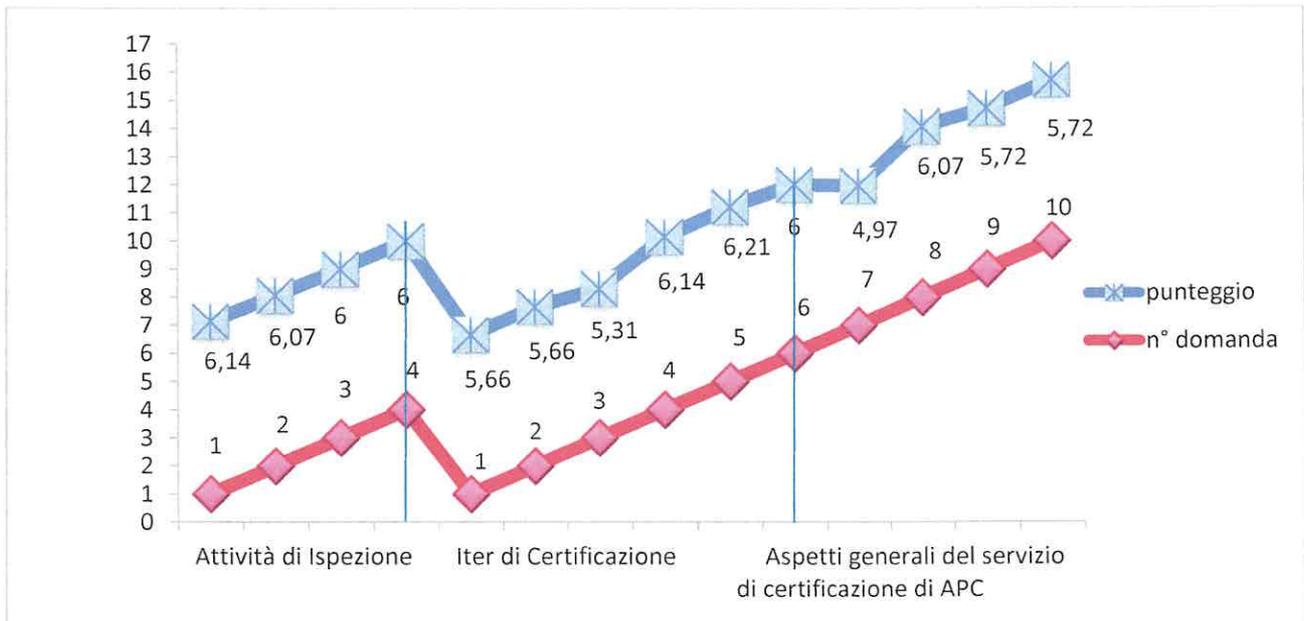
Le domande che hanno avuto punteggi più bassi sono *“Giudizio sul giovamento della certificazione effettuata”* (media 4,97,), *“Chiarezza e completezza delle informazioni offerte nel sito di APC”* (media 5,72) e *“Qualità complessiva del servizio di certificazione offerto dall’APC”* (media 5,72);

In particolare per la prima domanda si registrano anche n. 2 punteggi pari a 1 (insufficiente) e per la terza domanda è stato attribuito un punteggio pari a 1 (insufficiente).

Si rileva, anche in questo caso, come i punteggi inferiori siano stati attribuiti dalle Organizzazioni che aderiscono al circuito della IGP Olio Extra Vergine di Oliva IGP Marche.

Non si rilevano particolari criticità, in particolare per il giovamento della certificazione, che riguarda essenzialmente aspetti commerciali non legati direttamente al servizio fornito dall’APC, mentre deve essere valutato il punteggio insufficiente per la qualità del servizio offerto dall’APC. Come già anticipato nella sezione *“Valutazione per singola Organizzazione”*, per l’Organizzazione che ha attribuito un punteggio insufficiente è stata trasmessa una e-mail in data 03.06.2021 al fine di avere maggiori informazioni sui punteggi attribuiti.

Complessivamente solamente n. 2 domande *“Giudizio sul giovamento della certificazione effettuata”* (media 4,97,) e *“Giudizio sulle Tariffe applicate da APC in relazione alla qualità del servizio di certificazione offerto”* (media 5,31) hanno registrato il 25% dei punteggi per singola domanda uguale o inferiore a 3.



Conclusioni

Da una valutazione complessiva non si rilevano criticità tali da richiedere modifiche sostanziali al servizio di certificazione offerto dall'APC.

Tuttavia emerge un certo grado di disagio da parte delle organizzazioni afferenti al circuito Olio Extra Vergine di Oliva IGP Marche.

L'APC ha già avuto un incontro con alcuni rappresentanti del Consorzio IGP Marche dove sono emerse alcune problematiche legate in particolare alla promozione del prodotto e alle difficoltà di una completa e corretta compilazione della Scheda Superfici Olivetate.

Si fa presente, inoltre, che il 19 luglio 2021, è previsto un incontro con tutta la filiera Olio Extra Vergine di Oliva IGP Marche per la presentazione del nuovo Piano dei Controlli che entrerà in vigore il 01.07.2021. Sarà l'occasione per condividere eventuali richieste e chiarimenti e per comprendere al meglio le situazioni che hanno comportato un disagio al fine di prendere eventuali provvedimenti all'interno del Sistema Qualità dell'Autorità Pubblica di Controllo dell'ASSAM.

Le due situazioni che sicuramente richiedono un approfondimento sono, come già anticipato, le seguenti:

- l'Organizzazione n. 19;
- l'Organizzazione n. 21.

In merito alle due organizzazioni l'APC ha provveduto a trasmettere una e-mail in data 03.06.2021 al fine di richiedere chiarimenti e possibili suggerimenti.

Le Organizzazioni sono state contattate anche telefonicamente ed è emersa la seguente situazione:

- l'Organizzazione n. 19: ha chiarito che è soddisfatta del servizio offerto dall'APC. Ha espresso delle criticità sui benefici ricevuti dall'adesione al circuito IGP;
- l'Organizzazione n. 21: non ha dato seguito alla telefonata.

Redatto dal RAQ in data 22 GIU. 2021

Firma *Valeria Belli*

Verificato dal RAPC in data 22 GIU. 2021

Firma *[Signature]*

