



Ministero della Difesa

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

- Ufficio di Supporto -

Indirizzo Postale: Via XX Settembre 123/A - 00187 ROMA

Posta elettronica: oiv@difesa.it

Posta elettronica certificata: oiv@postacert.difesa.it

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini per le attività ed i servizi erogati dall'Amministrazione Difesa, con comunicazioni dirette all'OIV nell'anno 2021

1. L'art. 19-bis del D. lgs. n. 150/2009 -*introdotto dall'art.13, co. 2, del D.lgs. n.74/2017*- dispone, tra l'altro, che *“i cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati [...]. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione [...] sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione”*.

La presente relazione - *pertanto* - ha lo scopo di illustrare i risultati delle segnalazioni di *“customer satisfaction”* effettuate nell'anno **2021**, direttamente all'Organismo Indipendente di Valutazione della *performance* (OIV) del Ministero della Difesa.

2. Al riguardo si premette che questo Organismo, conformemente alle indicazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica¹ ha reso disponibili, a partire dal 2018, nell'apposita sezione OIV del sito *web* istituzionale del Ministero della Difesa², i seguenti documenti/informazioni:
 - a. *format* di segnalazione (*uno per gli utenti interni ed uno per quelli esterni*) nel quale sono previsti appositi spazi per l'indicazione: delle generalità di chi fa la segnalazione, della tipologia del servizio fruito, del luogo e della data in cui il servizio è stato fruito, della struttura organizzativa che ha erogato il servizio, del giudizio sul servizio offerto/fruito basato su maschere grafiche (*emoticon*) con 4 livelli di gradimento (*non soddisfatto; parzialmente soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto*);
 - b. modalità per la trasmissione della segnalazione;
 - c. modalità di trattamento e conservazione dei dati personali del segnalante.

¹ Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della *performance* - *ed. dicembre 2017* - del Dipartimento della Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della *performance*.

² Link: https://www.difesa.it/Il_Ministro/Uffici_diretta_collaborazione/OIV/Pagine/Questionario_grado_di_soddisfazione_utenti.aspx

3. Ciò posto, si rende noto che, con riferimento al 2021, **non sono pervenute all'OIV segnalazioni - da parte dell'utenza interna/esterna - di customer satisfaction per le attività/servizi erogati dall'A.D.**
4. Le informazioni di cui alla presente relazione - *unitamente ai risultati che saranno resi noti dall'A.D. circa il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dalla medesima Amministrazione* - saranno utilizzate dall'OIV, ai sensi del comma 5 del citato art. 19-bis del D. lgs. 150/2009, ai fini - *tra l'altro* - della:
 - a. valutazione della *performance* organizzativa 2021, delle unità organizzative interessate;
 - b. Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni del 2021;
 - c. validazione della Relazione sulla performance 2021, da elaborarsi a cura dell'A.D..
5. La presente relazione è pubblicata nell'apposita sezione del sito *web* istituzionale del Ministero della Difesa.

Roma, 17 gennaio 2022