



ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti per le attività e i servizi erogati dal Ministero della Difesa

Gentile Utente,

il Ministero della difesa, nel perseguire una **politica volta al miglioramento della qualità dei servizi resi alla collettività**, considera fondamentali le valutazioni espresse dai cittadini/utenti.

Il presente questionario, elaborato ai sensi dell'**art. 19 bis, comma 1, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, consente la possibilità di comunicare all'Organismo Indipendente di valutazione della *performance* (**OIV**) del Ministero della Difesa **il Suo grado di soddisfazione per le attività ed i principali servizi** - con particolare riferimento ai contenuti del D.M. (Difesa) recante *"Standard di qualità dei servizi erogati"* (cd. *"Carta dei servizi"*) - che a vario titolo Le vengono erogati dal Dicastero nel suo complesso e dalle singole unità organizzative (*centrali o periferiche*). Potrà, in tal modo, contribuire **al processo di misurazione della performance realizzata dall'unità organizzativa interessata**.

Nel questionario è presente, tra l'altro, un campo note, all'interno del quale Le sarà possibile esprimere ogni eventuale osservazione/suggerimento utile per migliorare la qualità e le caratteristiche del servizio erogato.

Il questionario, debitamente compilato, dovrà essere restituito via *email* all'Ufficio di supporto dell'OIV Difesa, ad uno dei seguenti indirizzi:

oiv@difesa.it;

oiv@postacert.difesa.it.

I suoi dati personali saranno trattati nel pieno rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Si specifica che le comunicazioni o la diffusione dei risultati delle rilevazioni può avvenire soltanto in forma anonima o aggregata, in modo che i dati elaborati nell'ambito del sondaggio non possano essere associati ad interessati identificati o identificabili.

I risultati delle rilevazioni saranno pubblicati, con cadenza annuale, sul sito istituzionale del Dicastero.

Principali attività e servizi erogati dal Ministero della Difesa ad utenti esterni all'Amministrazione

1. Servizio di consultazione di testi (*libri, normative, articoli, documenti*), su supporto cartaceo o elettronico, presso gli Archivi Storici e le biblioteche dello Stato Maggiore dell'Esercito
2. Servizio di consultazione di testi (*libri, normative, articoli, documenti*), su supporto cartaceo o elettronico, presso gli Archivi Storici e le biblioteche del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri
3. Servizio di accesso, sul sito istituzionale del Ministero della Difesa (www.difesa.it), alla "banca dati" per la ricerca dei luoghi di sepoltura dei Caduti in guerra
4. Servizio di accesso alle Aree Sacre (*visite individuali e collettive, cerimonie celebrative, culto religioso*)
5. Servizio di rilascio e rinnovo delle tessere modello AT e modello BT erogato dalla Direzione Generale per il personale civile (PERSOCIV) per il personale civile e relativi familiari che presta /ha prestato servizio negli enti centrali del Ministero della Difesa
6. Servizio di rilascio e rinnovo delle tessere modello BT erogato dalla Direzione generale per il personale militare (PERSOMIL) per i familiari del personale militare che presta servizio negli Enti centrali del Ministero della Difesa
7. Servizio di rilascio e rinnovo delle tessere modello AT e modello BT erogato dai Centri Documentali (CEDOC) e dagli Uffici documentali dei Comandi Militari dell'Esercito
8. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Marina Militare
9. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Aeronautica Militare
10. Servizi erogati dai Nuclei Relazioni con il Pubblico (NuRP) dell'Arma di carabinieri
11. Servizi erogati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Esercito Italiano
12. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione Generale per il Personale Militare (PERSOMIL)
13. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione Generale per il Personale Civile (PERSOCIV)
14. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione generale della previdenza militare e della leva (PREVIMIL)
15. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione Generale del Commissariato e di Servizi Generali (COMMISERVIZI)
16. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione degli Armamenti Terrestri (TERRARM)
17. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione degli Armamenti Navali (NAVARM)
18. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione degli Armamenti Aeronautici (ARMAEREO)
19. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione delle Telecomunicazioni dell'Informatica e delle Tecnologie Avanzate (TELEDIFE)
20. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Direzione dei Lavori e del Demanio (GENIODIFE)
21. Servizio di vendita (*diretta o tramite "negozi" on-line*) di prodotti dell'Istituto Geografico Militare dell'Esercito
22. Servizio di vendita di prodotti editi dal Centro Informazioni Geotopografiche Aeronautiche
23. Servizio di diffusione di bollettini, sul sito www.marina.difesa.it, contenenti informazioni ed avvisi di carattere nautico

DATI GENERALI DI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO

*(Informazioni trattate ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196
e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio)*

- Nome e Cognome _____
- Indirizzo e-mail _____
- Data di nascita _____ / _____ / _____
- Regione di residenza _____
- Recapito telefonico (*facoltativo*) _____
- Consenso ad essere eventualmente contattato da personale dell'Amministrazione o dell'OIV

☐ SI☐ NO

DATI RELATIVI AL SERVIZIO FRUITO

- Tipologia del servizio fruito _____

- Ente/Comando/Unità organizzativa della Difesa che ha erogato il servizio _____
- Luogo del servizio fruito _____
- Data/Periodo del servizio fruito _____

GIUDIZIO SUL SERVIZIO FRUITO

- a) Accessibilità presso gli sportelli** (*con riferimento ai giorni lavorativi nella settimana ed agli orari di apertura al pubblico*)
- ☐ Non soddisfatto
 - ☐ Parzialmente soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Molto soddisfatto
- b) Accessibilità multicanale** (*disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail*)
- ☐ Non soddisfatto
 - ☐ Parzialmente soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Molto soddisfatto
- c) Trasparenza del servizio** (*informazioni disponibili sul sito istituzionale del Ministero della Difesa - www.difesa.it relative al servizio richiesto*)
- ☐ Non soddisfatto
 - ☐ Parzialmente soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Molto soddisfatto
- d) Tempestività nell'erogazione del servizio** (*rispetto ai termini previsti dal DM 15 gennaio 2016 c.d. "Carta dei servizi"*)
- ☐ Non soddisfatto
 - ☐ Parzialmente soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Molto soddisfatto
- e) Qualità del servizio**
- ☐ Non soddisfatto
 - ☐ Parzialmente soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Molto soddisfatto

f) **Giudizio complessivo del servizio** (*barrare una emoticon ed indicare un punteggio*)

NON SODDISFATTO 	PARZIALMENTE SODDISFATTO 	SODDISFATTO 	MOLTO SODDISFATTO 
da 0 a 20 su 100	da 21 a 50 su 100	da 51 a 80 su 100	da 81 a 100

Eventuali osservazioni (*criticità/suggerimenti/proposte*) afferente al servizio fornito:

Data_____

FIRMA_____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003
E DELL'ARTICOLO 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679**

1. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (*di seguito Regolamento*) e dell'Art. 13 del DM Difesa del 18 novembre 2020 si informano gli interessati che il trattamento dei dati personali, è finalizzato esclusivamente all'espletamento delle attività istituzionali volta a favorire la partecipazione di cittadini ed utenti al processo di misurazione della performance organizzativa (*di cui all'art. 19 bis, comma 1, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150*).
2. Il trattamento dei dati personali e particolari avverrà a cura dei soggetti a ciò appositamente autorizzati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate e con l'ausilio di apposite banca-dati automatizzate, nei modi e nei limiti necessari per il perseguimento delle finalità per cui tali dati sono raccolti e/o successivamente trattati. Gli stessi dati saranno trattati adottando misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio per i diritti/ libertà degli interessati. Ciò anche in caso di eventuale comunicazione a terzi che si dovesse rendere necessaria per perseguire le finalità previste dal trattamento dei dati.
3. La comunicazione di tali dati è obbligatoria al fine di ottemperare alla normativa vigente in materia di partecipazione di cittadini ed utenti al processo di misurazione della performance organizzativa.
4. Il soggetto che esercita le funzioni di Titolare del trattamento dei dati personali è l'Organismo indipendente di valutazione della performance, con sede in Roma, Via XX Settembre 123/A, il quale può essere contattato inviando apposita e- mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica oiv@difesa.it e di posta elettronica certificata oiv@postacert.difesa.it;
5. Il Responsabile per la protezione dei dati personali può essere contattato ai seguenti indirizzi di posta elettronica rpdp@difesa.it e di posta elettronica certificata rpdp@postacert.difesa.it
6. Il periodo di conservazione dei dati personali è stabilito in un arco temporale non superiore a quello strettamente necessario al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono trattati, ivi compresa la tutela degli interessi dell'Amministrazione della Difesa presso le giurisdizioni ordinarie, amministrativa e contabile.
7. L'eventuale reclamo avente ad oggetto la violazione degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento, potrà essere proposto al Titolare del trattamento dei dati, nonché al Responsabile Protezione dei Dati personali agli indirizzi sopra elencati.
Inoltre, qualora il trattamento sia avvenuto in modo non conforme al Regolamento, il reclamo potrà essere proposto, ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, in qualità di Autorità di controllo, con sede in Piazza Venezia, n. 11 - 00187 ROMA, indirizzi: protocollo@gpdp.it; protocollo@pec.gpdp.it
8. La informiamo che, ai sensi degli artt. dal 15 al 22 del Regolamento, Le sono riconosciuti i seguenti diritti: il diritto di accedere ai dati che la riguardano, il diritto di rettifica, il diritto alla cancellazione o oblio, diritto alla limitazione di trattamento, diritto di richiedere comunicazione dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati e per i quali il Titolare ha l'obbligo di notificare le eventuale rettifiche o cancellazioni o limitazioni di trattamento effettuate, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione e il diritto di non essere sottoposto ad una decisione basata unicamente su un trattamento automatizzato. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Titolare del trattamento.
9. Inoltre, La informiamo che, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, potrà in qualsiasi momento revocare il consenso al trattamento dei dati. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso rilasciato prima della revoca.