



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

PdC: Ten. Col. Enrico D'Aquilio - tel. 06- 469150078

VoIP: 2050078

e-mail: daquilio@oiv.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 2024

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 **2024** 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-di-diretta-collaborazione/oiv/questionario-grado-di-soddisfazione-utenti/26669.html>

3. Ciò posto, con riferimento al **2024**, si riepilogano, di seguito, le informazioni riferite al grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) per le attività/servizi erogati dall'A.D., **espresso dall'utenza (interna ed esterna) con comunicazione diretta all'OIV.**

- a. Tipologia del servizio fruito:
Rilascio documentazione matricolare e/o certificati relativi al servizio militare prestato (stato di servizio, foglio matricolare, foglio di congedo, esiti di leva, ecc.);
- b. Ufficio erogatore del servizio:
Stato Maggiore dell'Esercito - Comando Militare Esercito Sardegna (SM - Ufficio Documentale), con sede a Cagliari;
- c. Comunicazioni pervenute nell'anno:
nr. 25;
- d. Grado di soddisfazione espresso con riferimento ai seguenti profili:
 - (1) **Accessibilità presso gli sportelli:**
 - molto soddisfatto: in 16 casi;
 - soddisfatto: in 1 caso;
 - nessuna risposta: in 8 casi.
 - (2) **Accessibilità multicanale:**
 - molto soddisfatto: in 22 casi;
 - soddisfatto: in 3 casi.
 - (3) **Trasparenza del servizio:**
 - molto soddisfatto: in 20 casi;
 - soddisfatto: in 4 casi;
 - parzialmente soddisfatto: in 1 caso.
 - (4) **Tempestività nell'erogazione del servizio:**
 - molto soddisfatto: in 25 casi.
 - (5) **Qualità del servizio:**
 - molto soddisfatto: in 24 casi;
 - soddisfatto: in 1 caso;
 - (6) **Giudizio complessivo del servizio:**
 - molto soddisfatto (punteggio da 81 a 100): in 24 casi;
 - soddisfatto (punteggio da 51 a 80): in 1 caso.

4. In una circostanza, un utente - *nell'attribuire un giudizio di soddisfatto* - ha formulato uno specifico **suggerimento** per il miglioramento del servizio e, più in generale, delle relazioni con l'utenza, il quale è stato portato a conoscenza³ dell'Ufficio erogatore, al fine di valutare la possibilità/fattibilità del suo recepimento.

5. 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 2024, delle unità organizzative interessate;
- b. Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni del 2024;
- c. validazione della Relazione sulla *performance* 2024, da elaborarsi a cura dell'A.D..

³ Con la lettera prot. n. M_D A4A9083 REG2024 0001150 del 7 ottobre 2024 di OIV Difesa.

6. La presente relazione è pubblicata nell'apposita sezione del sito *web* istituzionale del Ministero della Difesa.

Roma, 21 gennaio 2025