



MINISTERO DELLA DIFESA

SEGRETARIATO GENERALE DELLA DIFESA E DIREZIONE NAZIONALE DEGLI ARMAMENTI
II REPARTO – COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO



Decreto del Ministro della Difesa 4 aprile 2019
“Carta dei Servizi del Ministero della Difesa”
Rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza
RELAZIONE ILLUSTRATIVA

GIUGNO 2020

SOMMARIO

ABSTRACT	3
1. PREMESSA	4
2. CARTA DEI SERVIZI DEL MINISTERO DELLA DIFESA ANNO 2019	5
3. CONCLUSIONI	6
4. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
ALLEGATI	8
Decreto del Ministro della Difesa 4 aprile 2019	9
Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2019.	42
Esiti rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2019.	45

M_D GUIDC REG2020 0030711 07-08-2020

ABSTRACT

Il grado di soddisfazione dei cittadini (Customer satisfaction) è un elemento strategico da tenere in considerazione ai fini del miglioramento continuo dell’Amministrazione.

In tale ottica il Ministero della Difesa intende perseguire una politica volta al miglioramento della qualità dei servizi resi alla collettività, tenendo conto delle valutazioni espresse dai cittadini e dagli utenti. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino e dell’utente, non solo come meri destinatari di servizi, ma anche quali risorse strategiche da coinvolgere nella valutazione della rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

Per quanto le attività istituzionali del Dicastero non si prestino pienamente a concretizzarsi in specifici “servizi” resi ad una particolare utenza o accessibili a domanda individuale, i cittadini, in qualità di utenti esterni, prendono parte al processo di misurazione della performance organizzativa esprimendo la propria soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, in parte selezionati fra quelli di cui al D.M. 08 marzo 2018 (Carta dei servizi). Pariteticamente gli utenti interni dell’Amministrazione partecipano al processo di misurazione della performance organizzativa in relazione ai servizi strumentali e di supporto identificati specificamente dall’Amministrazione.

La definizione dei servizi e dei relativi standard qualitativi del Dicastero è contenuta nella Carta dei Servizi del Ministero della Difesa, adottata da ultimo con Decreto Ministeriale del 04 aprile 2019.

«La “Carta dei Servizi” è il documento con il quale ogni ente pubblico erogatore di servizi, anche nell’intento di monitorarne e migliorarne la qualità, assume impegni nei confronti della propria utenza riguardo alle modalità di erogazione nonché gli standard di qualità che intende garantire, e informa l’utente sulle forme di tutela previste.

I cittadini, inoltre, ai sensi dell’art. 19 bis, comma 1, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, hanno la possibilità di comunicare al Ministero della Difesa, o all’Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) del Dicastero, il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati dalla Difesa stessa con riferimento al Decreto Ministeriale (Difesa) relativo agli “Standard di qualità dei servizi erogati” (cd. “Carta dei servizi”), contribuendo, in tal modo, al processo di misurazione della performance assicurata dall’unità organizzativa interessata.

In tale contesto nel 2019 la Difesa ha rilevato la customer/citizen satisfaction di una parte dei servizi inclusi nel DM in questione, mediante la compilazione volontaria di questionari resi disponibili direttamente presso gli Enti erogatori del servizio per l’indicazione del giudizio sul servizio offerto/fruito basato su maschere grafiche (emoticon) con 4 livelli di gradimento (non soddisfatto, parzialmente soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto).

Le metodologie applicate alla rilevazione si sono rivelate accurate e adeguate.

In particolare hanno valutato il servizio 3.263 su 373.351 utenti, esprimendo il giudizio prevalente di “molto soddisfatto”.

Gli utenti parzialmente soddisfatti o non soddisfatti hanno indicato in prevalenza la “accessibilità multicanale” quale motivo di non piena soddisfazione.

Al riguardo si evidenzia che, per facilitare la rilevazione del livello di gradimento da parte dell’utenza e nel contempo garantire il massimo ampliamento della platea di valutatori della qualità servizi erogati dal Dicastero, è stata sviluppata una soluzione informativa che consente l’accesso multicanale (internet e telefono oltre ai questionari cartacei) per la rilevazione e l’espressione del gradimento degli utenti. Tale soluzione prevede l’impiego a regime dal 2021, a risorse finanziarie invariate, di tecnologia internet open source di utilizzo facile e intuitivo, accessibile con immediatezza attraverso gli ordinari sistemi telematici e informativi pubblici e non classificati della Difesa.

1. **PREMESSA**

La “Carta dei Servizi” è il documento con il quale ogni ente pubblico erogatore di servizi, anche nell’intento di monitorarne e migliorarne la qualità, assume impegni nei confronti della propria utenza riguardo alle modalità di erogazione nonché gli standard di qualità che intende garantire, e informa l’utente sulle forme di tutela previste.

a. **Introduzione della Carta dei Servizi nella P.A.**

L’introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”¹. Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell’11 luglio 1995, “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P.A.”, è stata dettata la disciplina per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

b. **Standard di qualità**

Gli standard di qualità (art. 11 d.lgs. 286/1999) esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti dai soggetti erogatori di servizi.²

Per ciascun servizio erogato all’utenza sono individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito un valore programmato. In caso di violazione degli standard sono previste per gli utenti procedure di reclamo, richieste di indennizzo e azioni collettive (*class action*).

c. **Principi generali**

L’erogazione dei servizi si ispira ai principi fondamentali espressi dalla citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, tra i quali:

- il principio di uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l’ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l’efficienza e l’efficacia dell’ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente, basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio³;
- semplificazione delle procedure anche tramite l’informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi⁴;

¹ <http://comunicazione.fornez.it/content/direttiva-presidente-consiglio-ministri-27-gennaio-1994>

² <https://performance.gov.it/performance/standard-qualita>

³ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/comunicare-e-informare/definizione-degli-standard-e-dellidentita-di-un-servizio/index.html>

⁴ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/comunicare-e-informare/costruzione-del-pacchetto-dei-servizi/index.html>

- promozione del servizio⁵ e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e customer/citizen satisfaction⁶, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione⁷ del cittadino-utente alla definizione del progetto.

2. **CARTA DEI SERVIZI DEL MINISTERO DELLA DIFESA ANNO 2019**

La definizione dei servizi e dei relativi standard qualitativi del Dicastero è contenuta nella Carta dei Servizi del Ministero della Difesa, adottata da ultimo con Decreto Ministeriale del 04 aprile 2019.

La Carta dei Servizi del Ministero della Difesa attiene alle attività del Dicastero concretizzabili in servizi all'utenza accessibili a domanda individuale. L'identità e l'entità della missione della Difesa, tuttavia, esplicano i propri effetti, per lo più, a vantaggio delle collettività in maniera indifferenziata. Per quanto le attività istituzionali del Dicastero non si prestino pienamente a concretizzarsi in specifici "servizi" resi ad una categoria determinata di utenza, i cittadini, in qualità di utenti esterni, prendono parte al processo di misurazione della performance organizzativa esprimendo la propria soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, in parte selezionati fra quelli di cui al citato DM 04 aprile 2019.

Pariteticamente, gli utenti interni dell'Amministrazione partecipano al processo di misurazione della *performance* organizzativa in relazione ai servizi strumentali e di supporto identificati specificamente dall'Amministrazione.

a. **Soddisfazione dell'utenza (*Customer/Citizen Satisfaction*)**

I cittadini, inoltre, ai sensi dell'art. 19-*bis*, comma 1, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, hanno la possibilità di comunicare al Ministero della Difesa, o all'Organismo Indipendente di Valutazione della performance del Dicastero (OIV)⁸, il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati dalla Difesa stessa con riferimento al citato DM, contribuendo, in tal modo, al processo di misurazione della performance assicurata dall'unità organizzativa interessata.

b. **Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (*Customer/Citizen Satisfaction*).**

In tale contesto nel 2019 la Difesa ha rilevato la customer/citizen satisfaction di una parte dei servizi inclusi nel DM in questione, mediante la compilazione volontaria di questionari cartacei resi disponibili direttamente presso gli Enti erogatori del servizio. I questionari sono stati predisposti su moduli di segnalazione suddivisi in appositi spazi per l'indicazione delle generalità di chi esegue 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 basato su simboli grafici (c.d. *emoticon*) recanti la rappresentazione stilizzata di volti espressivi di quattro

⁵ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/promozione-del-servizio/index.html>

⁶ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/customer-satisfaction/index.html>

⁷ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/tecniche-di-semplificazione-del-linguaggio/index.html>

⁸ 2 L'OIV ha sviluppato un proprio questionario di *customer satisfaction* pubblicato nell'apposita sezione del sito web istituzionale del Ministero della Difesa (https://www.difesa.it/Customer_Satisfaction/Pagine/Rilevazione_grado_soddisfazione.aspx).

livelli di gradimento (molto soddisfatto, soddisfatto, parzialmente soddisfatto, non soddisfatto).

Le metodologie applicate alla rilevazione si sono rivelate accurate e adeguate.

In particolare hanno valutato il servizio 3.263 su 373.351 utenti, esprimendo il giudizio prevalente di “molto soddisfatto”.

Gli utenti parzialmente soddisfatti o non soddisfatti hanno indicato in prevalenza la “accessibilità multicanale” quale motivo di non piena soddisfazione.

Al riguardo si evidenzia che, per facilitare la rilevazione del livello di gradimento da parte dell’utenza e nel contempo garantire il massimo ampliamento della platea di valutatori della qualità dei servizi erogati dal Dicastero, è stata sviluppata una soluzione informativa, che consente l’accesso multicanale (internet e telefono oltre ai questionari cartacei) per la rilevazione e l’espressione del gradimento degli utenti. Tale soluzione prevede l’impiego a regime dal 2021, a risorse finanziarie invariate, di tecnologia internet *open source* di utilizzo facile e intuitivo, accessibile con immediatezza attraverso gli ordinari sistemi telematici e informativi pubblici e non classificati della Difesa.

3. **CONCLUSIONI**

Il grado di soddisfazione dei cittadini è un elemento strategico da tenere in considerazione ai fini del miglioramento continuo della performance dell’Amministrazione. In tale ottica il Ministero della Difesa intende perseguire una politica volta al miglioramento della qualità dei servizi resi alla collettività, tenendo conto delle valutazioni espresse dai cittadini e dagli utenti. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino e dell’utente, non solo come meri destinatari di servizi, ma anche quali risorse strategiche da coinvolgere nella valutazione della rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali. Quanto sopra anche in linea con recenti indirizzi impartiti dalla Funzione Pubblica (Linee Guida n. 4/2019), per l’evoluzione verso la valutazione partecipativa: un innovativo approccio che, nell’ottica del *performance management*, integra l’azione amministrativa con il punto di vista degli utenti in un circuito in cui i destinatari di servizio/attività non esprimono solo il livello di gradimento ma le informazioni che rendono sono integrate nel processo decisionale ai fini della programmazione futura, definendo il livello di servizio/attività che la P.A. si deve porre come obiettivo.

Segue, allegato, l’elenco dei servizi del DM “Carta dei servizi 2019” sottoposti alla rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza.

Il risultato delle rilevazioni è pubblicato sul portale internet del Dicastero www.difesa.it, alla voce “Customer Satisfaction”.

4. **RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Costituzione della Repubblica Italiana;
- L. 07/08/1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- L. 15/3/1997, n. 59 “Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa”;

- D.Lgs. 30/7/1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- D.P.R. 28/12/2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- D.Lgs. 30/03/2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- D.Lgs. 07/03/2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale";
- L. 4/3/2009, n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti";
- D.Lgs. 27/10/2009, n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs. 20/12/2009, n.198 "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";
- D.Lgs. 15/03/2010, n. 66 "Codice dell'ordinamento militare";
- D.P.R. 15/03/2010, n. 90 "Testo unico delle disposizioni regolamentari in materia di ordinamento militare, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246";
- L. 6/11/2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- D.Lgs. 14/03/2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- D.M. Difesa 16/01/2013 "Struttura del Segretariato generale, delle Direzioni generali e degli Uffici centrali del Ministero della difesa, in attuazione dell'articolo 113, comma 4 del decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 90, recante il testo unico delle disposizioni regolamentari in materia di ordinamento militare";
- D-L 24/6/2014, n. 90 "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari";
- L. 11/8/2014, n. 114 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari";
- D.Lgs. 25/5/2017, n. 74 "Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124";

ALLEGATI

M_D GUIDC REG2020 0030711 07-08-2020

Decreto del Ministro della Difesa 4 aprile 2019

Carta dei Servizi del Ministero della Difesa Anno 2019

M_D GUIDC REG2020 0030711 07-08-2020

M_D GUIDC REG2020 0030711 07-08-2020

Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2019.

M_D GUIDC REG2020 0030711 07-08-2020

Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2019.

**DM Difesa 04 Aprile 2019
Carta dei Servizi del Ministero della Difesa**

Tabella 01

Accesso alla consultazione degli archivi storici e biblioteche

Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri

Stato Maggiore dell'Esercito

Tabella 02

Banca Dati sulle sepolture dei caduti in guerra

Commissariato Generale per le Onoranze ai Caduti

Tabella 10

Sacrari Militari

Commissariato Generale per le Onoranze ai Caduti

Tabella 11

Ufficio per le relazioni con il pubblico

Stato Maggiore dell'Esercito

Stato Maggiore della Marina

Stato Maggiore dell'Aeronautica

Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri

Direzione Generale per il Personale Militare

Direzione Generale per il Personale Civile

Direzione Generale della Previdenza Militare e della Leva

Direzione Generale di Commissariato e di Servizi Generali

Direzione Informatica, Telematica e Tecnologie Avanzate

Direzione Armamenti Terrestri

Direzione degli Armamenti Aeronautici e per l'Aeronavigabilità

Direzione degli Armamenti Navali

Direzione Informatica, Telematica e Tecnologie Avanzate

Direzione dei Lavori e del Demanio

Tabella 12

Istituto Geografico Militare

Stato Maggiore dell'Esercito

Segue "Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2019."

Tabella 13 Centro Informazioni Geotopografiche Aeronautiche
Stato Maggiore dell'Aeronautica

Tabella 14 Servizio dei fari e del segnalamento Marittimo Nazionale
Stato Maggiore della Marina

Tabella 15 Informazioni nautiche/Avvisi ai naviganti periodico quindicinale
Stato Maggiore della Marina

M_D GUIDC REG2020 0030711 07-08-2020

Esiti rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2019

M_D GUIDC REG2020 0030711 07-08-2020