



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 2018

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 **2018**, 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 Nel seguente percorso: http://www.difesa.it/Il_Ministro/Uffici_diretta_collaborazione/OIV/Pagine/default.aspx

3. Ciò posto, con riferimento al **2018** che *-come detto-* ha costituito il primo anno di rilevazione, si riepilogano, di seguito, le informazioni riferite al grado di soddisfazione per le attività/servizi erogati dall'A.D., **espresso dall'utenza con comunicazione diretta all'OIV:**

- a. Tipologia del servizio fruito:
sostegno alla ricollocazione professionale dei volontari congedati senza demerito;
- b. Uffici erogatori del servizio:
Enti/reparti territoriali dello **Stato Maggiore dell'Esercito** e Ufficio per il sostegno alla ricollocazione professionale dei volontari congedati senza demerito del **I Reparto del Segretariato Generale della Difesa/DNA;**
- c. Comunicazioni pervenute nell'anno:
nr. 1;
- d. Grado di soddisfazione espresso con riferimento ai seguenti profili:
 - (1) Accessibilità presso gli sportelli¹: **Molto soddisfatto;**
 - (2) Accessibilità multicanale¹: **Molto soddisfatto;**
 - (3) Trasparenza del servizio¹: **Molto soddisfatto;**
 - (4) Tempestività nell'erogazione del servizio¹: **Molto soddisfatto;**
 - (5) Qualità del servizio: **Molto soddisfatto;**
 - (6) Giudizio complessivo del servizio: **Molto soddisfatto.**

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 2018, delle unità organizzative interessate;
- b. Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni del 2018;
- c. validazione della Relazione sulla performance 2018, 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, 18 gennaio 2019