



MINISTERO DELLA DIFESA

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



Carta dei Servizi del Ministero della Difesa

**Relazione illustrativa degli standard di qualità in atto
presso il Dicastero e del relativo grado di soddisfazione
espresso nel 2023 da utenti e cittadini**

GIUGNO 2024

SOMMARIO

ABSTRACT	3
1. PREMESSA	4
a. Introduzione della Carta dei Servizi nella P.A.	4
b. Principi generali	4
c. Standard di qualità	5
d. Soddisfazione dell'utenza (<i>Customer/Citizen Satisfaction</i>)	5
2. CARTA DEI SERVIZI DEL MINISTERO DELLA DIFESA	5
a. Rilevazione del grado di raggiungimento degli Standard di qualità	5
b. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (<i>Customer/Citizen Satisfaction</i>)	6
c. Gestione reclami, procedure di indennizzo e <i>class action</i>	6
d. Revisione annuale della Carta dei Servizi	6
e. Sviluppi futuri	7
3. CONCLUSIONI	7
4. RIFERIMENTI NORMATIVI	7
Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di raggiungimento degli standard di qualità programmati nel 2023	9
Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2023	13

ABSTRACT

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 agli standard di qualità che intende garantire e informa l'utente sulle forme di tutela previste.

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 17 dicembre 2021.

I cittadini, in qualità di utenti esterni, prendono parte così al processo di misurazione della performance organizzativa, esprimendo la propria soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, selezionati in parte fra quelli di cui al citato DM 17 dicembre 2021 (Customer/Citizen Satisfaction). Pariteticamente, gli utenti interni dell'Amministrazione partecipano al processo di misurazione della performance organizzativa in relazione ai servizi strumentali e di supporto specificatamente individuati dall'Amministrazione.

In tale contesto, nel 2023 la Difesa ha proseguito nella consueta attività di rilevazione sia del grado di raggiungimento degli standard di qualità programmati, sia della 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 dei diversi servizi oppure tramessi tramite posta elettronica.

In particolare, a fronte del pieno raggiungimento dei valori target degli standard programmati, nel 2023 hanno valutato il servizio 374.370 su 1.346.657 utenti (media 27,8%), esprimendo il giudizio prevalente di “molto soddisfatto”.

Gli utenti parzialmente soddisfatti o non soddisfatti (~1% dei valutatori) hanno indicato in prevalenza la “trasparenza” quale motivo di non piena soddisfazione.

Le metodologie applicate alla rilevazione si sono rivelate accurate e adeguate, pur nella prospettiva di implementare nuove soluzioni organizzative ispirate al miglioramento continuo.

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 integra l'accesso multicanale (internet e telefono oltre ai comuni questionari cartacei) per la rilevazione e l'espressione del gradimento degli utenti.

A risorse finanziarie invariate, tale soluzione, a regime, potrebbe consentire l'impiego 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. In tale prospettiva, la praticità di utilizzo e il basso costo dello strumento assumono i connotati di fattori dirimenti per l'efficacia e l'efficienza della rilevazione.

Il grado di soddisfazione dei cittadini è un elemento strategico da tenere in considerazione ai fini del miglioramento continuo della performance dell'Amministrazione. A tal riguardo, pertanto, 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, anche in maniera strumentale agli indirizzi metodologici impartiti dalla Funzione Pubblica (Linee Guida n. 4/2019), per l'implementazione della valutazione partecipativa: un approccio innovativo che, nell'ottica del performance management, integra l'azione amministrativa con il punto di vista degli utenti in un circuito in cui l'azione dei destinatari di servizi/attività non si limita all'espressione del livello di gradimento, ma fornisce informazioni che integrate nel processo decisionale, ai fini della programmazione futura, definiscono il livello di servizi/attività che la P.A. si deve porre come obiettivo.

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 agli 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, recante “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”¹. Successivamente, con decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante “*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 il compito di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

b. **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, recante “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”, tra i quali:

- tutti gli utenti hanno gli stessi diritti, per cui deve essere garantita l’attuazione del principio di uguaglianza;
- 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 consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l’ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- deve essere sempre garantito il diritto alla partecipazione del cittadino, così 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 servizio²;
- semplificazione delle procedure, anche tramite l’informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi³;
- promozione del servizio⁴ e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e *customer/citizen satisfaction*⁵, 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;

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

² <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/comunicare-e-informare/definizione-degli-standard-e-dellidentita-di-un-servizio/index.html>

³ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/comunicare-e-informare/costruzione-del-pacchetto-dei-servizi/index.html>

⁴ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/promozione-del-servizio/index.html>

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

- coinvolgimento e partecipazione⁶ del cittadino-utente alla definizione del progetto.

c. Standard di qualità

Gli standard di qualità (art. 11 d.lgs. 286/1999) esprimono in termini quantitativi, dunque misurabili, livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti dai soggetti erogatori di servizi.⁷

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*).

d. 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.

2. CARTA DEI SERVIZI DEL MINISTERO DELLA DIFESA

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 17 dicembre 2021⁹.

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, esplica i propri effetti a vantaggio della 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 17 dicembre 2021.

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.¹⁰

a. Rilevazione del grado di raggiungimento degli Standard di qualità

La rilevazione è stata eseguita analizzando i dati quantitativi ottenuti dagli Enti erogatori applicando alle risultanze di gestione dei procedimenti interessati gli algoritmi di calcolo indicati nelle tabelle allegate alla Carta dei Servizi.

La rilevazione ha riguardato i risultati intermedi, rilevati a tutto il primo semestre 2023, e il risultato finale in corrispondenza del 31.12.2023.

⁶ <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/tecniche-di-semplificazione-del-linguaggio/index.html>

⁷ <https://performance.gov.it/performance/standard-qualita>

⁸ 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/amministrazione-trasparente/default/30579.html>).

⁹ <https://www.difesa.it/assets/allegati/920/20a68c36-1f12-4a22-b0ce-bc86b13e9990.pdf>

¹⁰ Per i servizi di cui alle tabelle 1, 7, 8, e 10 allegate al DM 17 dicembre 2021 (rif. f.n. MD_SSMD 193510 del 20.12.2017 di STAMADIFESA UGPPB)

All'esito della rilevazione è emerso il pieno raggiungimento dei valori *target*.

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

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

In tale contesto, nel 2023 la Difesa ha rilevato la *customer/citizen satisfaction* della parte significativa dei servizi inclusi nel DM in questione, mediante la somministrazione/compilazione volontaria di questionari sia cartacei, resi disponibili direttamente presso gli Enti erogatori del servizio, sia inviati tramite posta elettronica.

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

In particolare hanno valutato il servizio 374.370 su 1.346.657 utenti (media 27,8%), esprimendo il giudizio prevalente di "molto soddisfatto".

Gli utenti parzialmente soddisfatti o non soddisfatti (~1% dei valutatori) hanno indicato in prevalenza la "trasparenza" quale motivo di non piena soddisfazione.

Le metodologie applicate alla rilevazione si sono rivelate accurate e adeguate, pur nella prospettiva di implementare nuove soluzioni organizzative ispirate al miglioramento continuo.

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'integrazione dell'accesso multicanale (internet e telefono oltre ai questionari cartacei) per la rilevazione e l'espressione del gradimento degli utenti¹¹.

A risorse finanziarie invariate, tale soluzione, a regime, potrebbe consentire l'impiego 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.

In tale prospettiva, la praticità di utilizzo, la facilità di diffusione e il basso costo dello strumento assumono i connotati di fattori dirimenti per l'efficacia e l'efficienza della rilevazione.

c. Gestione reclami, procedure di indennizzo e *class action*

Nelle tabelle allegate alla Carta dei Servizi della Difesa sono fornite specifiche istruzioni per la notifica di eventuali diffide relative a ricorsi ai sensi del D.Lgs 198/2009 per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.

Il sistema in atto non ha richiesto speciali soluzioni organizzative per la gestione di reclami, procedure di indennizzo o *class action*.

d. Revisione annuale della Carta dei Servizi

Parallelamente alle attività di rilevazione, si è dato corso alla ricognizione delle eventuali istanze di revisione della Carta dei Servizi del Ministero della Difesa di cui al DM 17 dicembre 2021 da parte degli enti erogatori dei servizi.

In sede di ricognizione non sono emersi elementi significativi al fine della revisione.

¹¹ Rif. f.n. M_D SSMD 0044715 del 11.03.2020 di STAMADIFESA VI

e. **Sviluppi futuri**

Il consolidamento delle procedure e la padronanza dello strumento, unitamente alla necessità d'implementazione del modello di valutazione partecipativa adottato dal Ministero della Difesa, sulla base delle indicazioni contenute nelle Linee Guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche – Dipartimento della Funzione Pubblica 4/2019, suggeriscono l'opportunità di una revisione strutturale dell'attuale impianto della Carta, onde valutare l'eventuale possibilità di ampliare il novero dei servizi attualmente soggetti a rilevazione qualitativa, nonché di revisionare/integrare gli attuali metodi di misurazione.

3. **CONCLUSIONI**

Il grado di soddisfazione dei cittadini per la qualità dei servizi resi alla collettività è un elemento strategico da tenere in considerazione ai fini del miglioramento continuo della performance dell'Amministrazione. In tale ottica, l'implementazione del modello di partecipazione valutativa adottato dal Ministero della Difesa e i risultati dell'indagine empirica conseguiti nel corso dell'E.F. 2023, rendono opportuno procedere alla revisione della struttura relativa all'attuale impianto e suggeriscono di formulare proposte di miglioramento, sia sotto il profilo delle attività/servizi resi alla collettività, sia sotto il profilo dei metodi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. I principi ispiratori di tale processo di riforma, al fine di incrementare il livello quali-quantitativo dei risultati pianificati e dei conseguenti *outcome* dell'azione amministrativa della Difesa, si ritiene debbano fare leva su una diversa valorizzazione/realizzazione dei concetti di trasparenza e *accountability*, inteso quest'ultimo nel senso di rendere conto della gestione. In questo modo verrà innescato un circolo virtuoso che porterà l'Amministrazione della Difesa ad operare necessariamente nell'ottica del miglioramento continuo: il cittadino/utente è informato su quanto è stato realizzato dalla Pubblica Amministrazione e, quindi, è abilitato ad esercitare pressioni e la PA, di contro, è tenuta a promuovere un elevato livello di *accountability*, sia nella sua dimensione interna, legata alla responsabilizzazione in relazione alle risorse, sia esterna, legato alla responsabilizzazione nei confronti degli stakeholder esterni e alla produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali.

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”;

Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di raggiungimento degli standard di qualità programmati nel 2023

Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di raggiungimento degli standard di qualità programmati nel 2023.

**DM Difesa 17 dicembre 2021
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

Stato Maggiore della Marina

Stato Maggiore dell'Aeronautica

Tabella 02

Banca Dati sulle sepolture dei caduti in guerra

Ufficio per la Tutela della Cultura e la Memoria della Difesa

Tabella 03

Certificazione della qualificazione dei componenti elettronici/elettromeccanici per impiego militare

Direzione Informatica Telematica e Tecnologie Avanzate

Tabella 04

Normativa aeronautica per l'omologazione, per l'idoneità all'impiego e per l'ammissione alla navigazione aerea degli aeromobili militari e dei materiali di uso aeronautico

Direzione degli Armamenti Aeronautici e per l'Aeronavigabilità

Tabella 05

Omologazione, idoneità all'impiego e qualifica dei materiali e manufatti d'interesse della marina militare italiana destinati all'impiego a bordo delle unità navali

Direzione degli Armamenti Navali

Tabella 06

Omologazione e qualificazione di materiali, di competenza della direzione armamenti terrestri, per l'impiego militare

Direzione degli Armamenti Terrestri

Tabella 07 - Rilascio e rinnovo tessere mod. AT e mod. BT

Direzione Generale per il Personale Militare

Direzione Generale per il Personale Civile

Tabella 08
Tessera personale di riconoscimento modello ATe
Direzione Generale per il Personale Civile
Direzione degli Armamenti Terrestri

Tabella 09
Rinnovo brevetto di specializzazione del personale addetto alla ricerca, individuazione e scoprimento di ordigni esplosivi residuati bellici
Direzione dei Lavori e del Demanio

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 degli 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

Tabella 13
Centro Informazioni Geotopografiche Aeronautiche
Stato Maggiore dell'Aeronautica

Tabella 14
Servizio dei fari e del segnalamento marittimo nazionale
Stato Maggiore della Marina

Tabella15
Informazioni nautiche/Avvisi ai naviganti periodico quindicinale
Stato Maggiore della Marina

**Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di
soddisfazione dell'utenza (*Customer Satisfaction*) nel
2023**

Elenco dei servizi sottoposti alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nel 2023.

DM Difesa 17 dicembre 2021
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

Tabella 13

Centro Informazioni Geotopografiche Aeronautiche

Stato Maggiore dell'Aeronautica

Tabella 15

Informazioni nautiche/Avvisi ai naviganti periodico quindicinale

Stato Maggiore della Marina