



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. Andrea LEONCINI - tel. 06- 469150078

VoIP: 2050078

e-mail: leoncini@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 2025

1. L'art. 19-bis del D.lgs. 150/2009 – *introdotto dall'art.13, co. 2, del D.lgs. n.74/2017* – dispone 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/citizen satisfaction* effettuate nell'anno **2025** 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 Pubblica**¹ ha reso disponibili, a partire dal 2018, nell'apposita sezione OIV del sito *web* istituzionale del **Ministero della Difesa**², 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 **2025**, le rilevazioni sul grado di soddisfazioni espresso dall'utenza interna ed esterna all'Amministrazione (*customer/citizen satisfaction*), con **comunicazioni dirette all'OIV**, hanno riguardato:

a. prevalentemente il rilascio di documentazione matricolare e/o di certificati relativi al servizio militare prestato (*stato di servizio, foglio matricolare, foglio di congedo, esiti di leva, ecc.*) da parte dei competenti **Uffici documentali dei Comandi Militari Esercito (CME)**, *in primis* del **CME Sardegna**, dell'**Area territoriale dell'Esercito**, a istanza:

- dei diretti interessati;

e, in via residuale:

- di articolazioni periferiche dello Stato e di enti pubblici territoriali.

b. in una circostanza, l'apprezzamento e la gratitudine di un cittadino nei riguardi del personale di una **Stazione Carabinieri** in ragione della disponibilità e tempestività di intervento nel verificare a domicilio lo stato di salute di una persona non reperibile.

In relazione alle comunicazioni di cui trattasi e ai profili qualitativi di misurazione del grado di soddisfazione espressi dall'utenza, si riporta il seguente schema riepilogativo.

a. Comunicazioni pervenute nell'anno: **nr. 62**;

b. Grado di soddisfazione espresso con riferimento ai seguenti profili:

(1) **Accessibilità presso gli sportelli:**

- molto soddisfatto: in 30 casi;

- soddisfatto: in 6 casi;

- parzialmente soddisfatto: in 2 casi;

- nessuna risposta: in 24 casi.

(2) **Accessibilità multicanale:**

- molto soddisfatto: in 56 casi;

- soddisfatto: in 2 casi;

- parzialmente soddisfatto: in 2 casi;

- nessuna risposta: in 2 casi.

(3) **Trasparenza del servizio:**

- molto soddisfatto: in 48 casi;

- soddisfatto: in 6 casi;

- parzialmente soddisfatto: in 1 caso;

- nessuna risposta: in 7 casi.

(4) **Tempestività nell'erogazione del servizio:**

- molto soddisfatto: in 59 casi;

- soddisfatto: in 3 casi.

(5) **Qualità del servizio:**

- molto soddisfatto: in 60 casi;

- soddisfatto: in 2 casi.

(6) **Giudizio complessivo del servizio:**

- molto soddisfatto (*punteggio da 81 a 100*): in 60 casi;

- soddisfatto (*punteggio da 51 a 80*): in 1 caso;

- nessuna risposta: in 1 caso.

4. Le informazioni sopra riportate, 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 della:
 - a. valutazione della *performance* organizzativa 2025, delle unità organizzative interessate;
 - b. Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni del 2025;
 - c. validazione della Relazione sulla *performance* 2025, da elaborarsi a cura dell'A.D..
5. La presente rilevazione è pubblicata nell'apposita sezione del sito *web* istituzionale del Ministero della Difesa.

Roma, 19 gennaio 2026