

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti per le attività e i servizi erogati dal Ministero della Difesa

Gentile Utente,

il Ministero della Difesa, nel perseguire una **politica volta al miglioramento della qualità dei servizi resi alla collettività**, considera **fondamentali le valutazioni espresse dai cittadini e dagli utenti**.

Con il presente questionario, elaborato ai sensi dell'art. 19 bis del Decreto Legislativo 150/2009 (come modificato dal Decreto Legislativo 74/2017), i cittadini e gli altri utenti finali hanno la possibilità di comunicare al Ministero della Difesa, o all'Organismo Indipendente di valutazione della *performance* (OIV) del Dicastero, il loro **grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati dalla Difesa** e contenuti nel Decreto Ministeriale (Difesa) recante "*Standard di qualità dei servizi erogati*" (cd. "*Carta dei servizi*"), contribuendo, in tal modo, al **processo di misurazione della performance** realizzata dall'unità organizzativa interessata.

Nel questionario è presente, tra l'altro, un **campo note**, all'interno del quale Le sarà possibile **esprimere** ogni eventuale **osservazione/suggerimento** utile per migliorare la qualità e le caratteristiche del servizio erogato.

I risultati delle rilevazioni saranno pubblicati, con cadenza annuale, sul sito istituzionale del Ministero della Difesa.

Si fa presente, infine, che i Suoi dati personali saranno trattati nel pieno rispetto del Decreto Legislativo 196/2003 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*).

14. Servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Aeronautica Militare

a) **Accessibilità presso gli sportelli di accoglienza** (con riferimento ai giorni lavorativi nella settimana ed agli orari di apertura al pubblico)

- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

b) **Accessibilità multicanale** (disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail)

- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

c) **Accessibilità multicanale** (informazioni disponibili sul sito istituzionale del Ministero della Difesa - www.difesa.it - su come usufruire del servizio)

- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

d) **Trasparenza del servizio** (pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della Difesa - www.difesa.it - delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto)

- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

e) **Tempestività nell'erogazione del servizio** (giorni lavorativi intercorsi tra la presentazione della richiesta ed il suo soddisfacimento, in relazione alla complessità del procedimento)

- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

f) **Efficacia del servizio** (conformità, affidabilità e completezza del servizio erogato)

- Non soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

g) **Giudizio complessivo del servizio**

- Non soddisfatto Parzialmente soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto



h) **Note** (eventuali osservazioni aggiuntive sul servizio):

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE