



Roma, 26-04-2012  
Prot. AID/RUOI/1277/02

A Commissione per la Valutazione la  
Trasparenza e l'Integrità delle  
amministrazioni pubbliche

e p.c. O.I.V. Difesa

**Oggetto:** Risposta a vostra lettera del 5 aprile 2012 n.0001290/2012 avente per oggetto "Delibera n.3/2012 - Standard di qualità dei servizi".

Con riferimento all'oggetto e alla nostra documentazione inviata all'OIV e fornita in allegato, si ribadisce che gli stabilimenti militari gestiti dall'Agenzia Industrie Difesa, a norma del codice dell'ordinamento militare, Dlgs 15 marzo 2010 n.66, e del DPR 15 marzo 2010 n.90 che ha approvato il regolamento di attuazione, svolgono una vera e propria attività industriale che è in gran parte rivolta direttamente al soddisfacimento delle esigenze della Difesa e per la parte residua è diretta alla vendita dei prodotti a imprese industriali e commerciali che operano nei relativi settori.

Gli stabilimenti militari affidati alla gestione dell'Agenzia non erogano servizi rivolti al pubblico e non rientrano, perciò, nelle fattispecie previste dall'art.11 del D.lgs 30 luglio 1999 n.286 nonché dalle linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici adottate da codesta Commissione ai sensi dell'art.13 comma 6 lettera f) del D.lgs 27 ottobre 2009 n. 150.

In ragione dell'attività industriale svolta nei confronti della Difesa e delle imprese industriali e commerciali interessate all'acquisto dei prodotti realizzati dagli stabilimenti, all'Agenzia, proprio perché non eroga servizi al pubblico, non può ovviamente essere richiesta né la redazione di un elenco di servizi, né la redazione degli standard di qualità né, tanto meno, di svolgere indagini volte alla rilevazione del livello di soddisfazione degli acquirenti dei prodotti o di coinvolgere questi ultimi nei processi di definizione dei livelli di qualità.

Come tutti gli stabilimenti industriali di un certo livello, anche quelli gestiti dall'Agenzia, così come già ampiamente illustrato nella relazione inviata all'OIV, operano secondo norme di qualità certificata che nulla però hanno a che vedere con quelle sulla qualità dei servizi rivolti al pubblico, perché riguardano esclusivamente sia la garanzia che i prodotti forniti siano caratterizzati da livelli di qualità adeguati alle specifiche di progetto e alle norme di legge in vigore nei vari paesi-mercati di destinazione, sia che l'organizzazione degli stabilimenti risponda ai requisiti richiesti dal livello di certificazione.

IL DIRETTORE GENERALE

*On. Ing. Marco Airaghi*



MINISTERO DELLA DIFESA  
AGENZIA INDUSTRIE DIFESA  
P.I. 07281771001 - C.F. 97254170588

Direzione Generale  
Via XX Settembre, 123/a - 00187 ROMA  
Tel: 06/4735 4028 - Fax: 06/4735 3146



# Definizione degli standard di qualità dei servizi

*AGENZIA INDUSTRIE DIFESA*

Triennio 2012 - 2014

## PRESENTAZIONE

L'Agenzia Industrie Difesa è un ente con personalità giuridica di diritto pubblico istituito come strumento di razionalizzazione e ammodernamento delle Unità industriali del Ministero della Difesa (decreto legislativo 300/99). Nel panorama della Pubblica Amministrazione opera secondo criteri industriali, in autonomia, sotto la vigilanza del Ministro della Difesa, con la missione di portare all'economica gestione gli stabilimenti industriali assegnati, in una logica di creazione di valore sociale ed economico per lo Stato e la collettività.

La Direzione Generale ha il compito di assicurare una gestione coordinata ed unitaria delle unità produttive conferite; il suo organo di vertice è il Direttore Generale, coadiuvato dal Comitato Direttivo. Lo staff della Direzione proviene in gran parte dal mondo industriale per contribuire ad operare il cambiamento della "cultura" in senso "aziendale". L'Agenzia ha due organi di controllo: il Collegio dei Revisori dei Conti e la Corte dei Conti.

La ricerca dell'economica gestione passa attraverso il recupero del pieno impiego di risorse, impianti ed infrastrutture; la riduzione dei costi gestionali; il ripristino di condizioni di efficienza operativa, ma, soprattutto, attraverso la valorizzazione del personale e delle sue competenze e lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi.

Gli elementi chiave della strategia di A.I.D. sono:

- rafforzare il ruolo di fornitore privilegiato del Ministero della Difesa;
- creare sbocchi sul mercato concorrenziale con la produzione attuale o anche di nuova concezione, avvalendosi degli alti standard di qualità, frutto dello stretto rapporto con la Difesa.

L'A.I.D. opera con logiche di mercato anche verso la Difesa, suo cliente tradizionale.

Secondo la convenzione triennale stipulata tra il Ministro ed il Direttore Generale, la Difesa, per soddisfare le sue esigenze di forniture, interpella con priorità l'Agenzia che risponde con preventivi e fattibilità conformati a valori economici congrui con quelli di mercato, e con l'impegno a fornire prodotti/servizi di qualità certificata, rispondenti alle specifiche tecniche concordate.

Innovando le logiche della pubblica amministrazione tradizionale, il campo di azione si estende ad iniziative e collaborazioni con realtà industriali e commerciali di natura privata, fino a poter considerare l'eventuale trasformazione di unità produttive in società per azioni di tipo misto pubblico - privato.

L'Agenzia opera con una organizzazione semplice che mira all'efficienza e al risultato.

## LA QUALITA' DAL PUNTO DI VISTA DELL'AGENZIA INDUSTRIE DIFESA

Gli stabilimenti gestiti dall'Agazia Industrie Difesa non erogano servizi rivolti al pubblico (non sono pertanto presenti attività del tipo uffici relazioni con il pubblico, biblioteche, rilascio di certificazioni o modulistica, ecc), bensì operano nel settore industriale di produzione. In ogni caso, per l'Agazia, si pone un problema di qualità che, nella fattispecie, è individuata dal livello di certificazione di qualità delle Unità Produttive caratterizzate da produzioni particolarmente complesse e/o pericolose anche per la popolazione esterna e l'ambiente.

Le Unità Produttive che operano secondo norme di qualità certificata sono:

- Stabilimento Militare Munizionamento Terrestre      certificazione CSQ  
certificazione IQNet
- Stabilimento Chimico Farmaceutico Militare    [www.farmaceuticomilitare.it/attivita.aspx?Invid=18](http://www.farmaceuticomilitare.it/attivita.aspx?Invid=18)
- Stabilimento Militare Propellenti                      certificazione 5068  
certificazione 5070  
certificazione IT21677  
certificazione IT21678  
certificazione ISO 9001 – 2008 IQNet  
certificazione ISO 9001 – 2008 IQNet in Ita
- Arsenale Militare di Messina                              certificazione ISO 9001 - 2000

Ogni tre anni le Società di certificazione accreditate eseguono i controlli sui singoli stabilimenti/arsenale e rivedono il livello di certificazione di qualità globale conseguiti dagli stessi. Pertanto, quando le Unità dell'AID si presentano sui mercati per la fornitura di prodotti, ovvero per la partecipazione a gare nazionali e/o internazionali, le sopraelencate certificazioni individuano in maniera giuridicamente rilevante il loro standard di qualità. Tali standard costituiscono anche un riferimento, accessibile e trasparente per il pubblico, inerentemente i particolare ai livelli di sicurezza riguardanti la popolazione e l'ambiente dei siti ove sono collocate le predette Unità. Tali standard rappresentano infine una garanzia che i prodotti forniti sono caratterizzati da livelli di qualità adeguati alle specifiche di progetto e alle norme di legge in vigore nei vari paesi/mercati di destinazione.