

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

2020



PRESENTAZIONE

La “Relazione sulla Performance”, prevista dall’art. 10, comma 1, lettera b), del decreto legislativo n. 150/2009, costituisce lo strumento mediante il quale l’amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell’anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo della performance.

La Relazione si pone l’obiettivo di dare evidenza ai vari Stakeholder, siano essi istituzioni, operatori di settore, passeggeri o cittadini, delle scelte operate, delle attività svolte e dei servizi resi, sempre nel rispetto delle risorse a disposizione a tal fine utilizzate. Trattasi di uno strumento di accountability attraverso il quale rendicontare i risultati ottenuti nel periodo di riferimento.

All’interno della Relazione sono evidenziati, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse.

Al fine di favorire una chiara e immediata comprensione del documento, esso è redatto in forma sintetica ed è ispirato ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna.

Onde evitare ridondanze e sovrabbondanza di informazioni, ove possibile sono stati riportati i link ai documenti pubblicati sul sito istituzionale, da consultare per approfondimenti.

La presente “Relazione sulla Performance”, redatta in conformità alle “Linee Guida” emanate dal Dipartimento della Funzione pubblica, prende a riferimento il Piano della performance ENAC 2020-2022.

Nel gennaio 2020, in linea con le disposizioni normative più recenti, che prevedono un aggiornamento annuale obbligatorio del Sistema, l’ENAC, previo parere vincolante dell’OIV, ha adottato l’edizione 5- anno 2020 del Sistema di misurazione e valutazione della performance, che recepisce le principali modifiche organizzative che hanno riguardato l’Ente negli scorsi anni, con i conseguenti impatti sulle attività correlate alla misurazione e valutazione della performance, le modifiche apportate al d.lgs. 150/2009 dal d.lgs. n.74 del 25 maggio 2017, le indicazioni metodologiche fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica attraverso le Linee guida nn. 2/2017, 4/2019 e 5/2019, nonché le considerazioni formulate da parte dell’Organismo Indipendente di Valutazione nell’ambito del dialogo costruttivo con l’Ente. Il Piano della performance 2020-2022 rispecchia le previsioni della edizione 2020 del Sistema.

Nella presente Relazione sulla performance 2020 l’Ente rendiconta la propria Performance organizzativa enucleando per ogni area strategica (Safety, Security, Equa competitività e Qualità dei Servizio, Tutela Ambientale) i principali risultati raggiunti, nonché in termini di Obiettivi Specifici e Annuali (Istituzionali e di Struttura).

Una più ampia rendicontazione sui risultati raggiunti dall’Ente è illustrata nel Rapporto e Bilancio Sociale 2020, pubblicato sul sito istituzionale.

Per favorire una più immediata leggibilità e fruibilità delle informazioni, laddove utile, è stato fatto uso di rappresentazioni grafiche e tabellari.

Apposita sezione è dedicata nella Relazione all’analisi dei dati relativi agli obiettivi assegnati al personale non dirigente (cap. 4.1).

Dal 2019 l’intero ciclo della performance individuale è stato informatizzato e dematerializzato, attraverso lo sviluppo di un applicativo che gestisce l’assegnazione, la pianificazione, il monitoraggio e la valutazione degli obiettivi di tutto il personale dell’Ente, dirigente e non dirigente.

INDICE

PRESENTAZIONE	2
1. Principali risultati raggiunti	4
Area strategica “SAFETY”	5
Area Strategica “SECURITY”	7
Area strategica “EQUA COMPETITIVITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI”	7
Area strategica “TUTELA AMBIENTALE”	9
2. Analisi di contesto e delle risorse.....	10
3. Performance organizzativa.....	16
3.1 Obiettivi specifici 2019-2021.....	16
3.2 Obiettivi annuali riportati nel Piano della Performance	19
Obiettivi Istituzionali	27
Obiettivi di Struttura	30
3.3 Performance, trasparenza, qualità dei servizi.....	33
4. Performance individuale	34
4.1 Obiettivi non riportati nel Piano della Performance.....	34
Obiettivi di Struttura	34
Obiettivi individuali	35
4.2 Valutazione performance individuale e premialità.....	35
5 PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	39

1. Principali risultati raggiunti

Il 2020 è stato caratterizzato dalla diffusione della pandemia da COVID-19, che ha avuto un devastante impatto sul trasporto aereo mondiale.

L'ENAC, quale Autorità di regolazione e controllo dell'aviazione civile in Italia, è intervenuta tempestivamente, adottando iniziative di carattere straordinario e urgente volte a limitare gli effetti sanitari ed economici della pandemia sul settore del trasporto aereo e a fornire costanti e puntuali informazioni e risposte ai propri stakeholder interni ed esterni, collaborando con le varie Autorità ed Enti nazionali e internazionali e impegnandosi costantemente ad affrontare i diversi scenari che possono presentarsi nel corso dell'epidemia.

Nel Rapporto e Bilancio Sociale ENAC 2020 - al quale si rimanda per approfondimenti - un apposito focus è dedicato alla gestione della pandemia da COVID-19 nel 2020 nel quale sono dettagliate le principali iniziative e azioni adottate dall'Ente (<https://www.enac.gov.it/pubblicazioni>).

Il profondo cambiamento del contesto interno ed esterno causato dalla situazione emergenziale ha determinato alcune modifiche agli obiettivi 2020, come dettagliato nel capitolo 3.

Di seguito sono descritti sinteticamente i risultati più rilevanti raggiunti dall'ENAC su tematiche di carattere generale collegate agli obiettivi specifici dell'Ente riconducibili alle aree strategiche individuate nel Piano della performance, con particolare riferimento ad aspetti di maggiore interesse per gli Stakeholder esterni, aventi impatto sul miglioramento del benessere degli utenti e degli Stakeholder di riferimento, tenendo conto della quantità e della qualità delle risorse disponibili, nella prospettiva della creazione di valore pubblico, anche al fine di consentire negli anni a venire un riscontro sull'andamento dell'attività dell'Ente.

Per approfondimenti sulle tematiche evidenziate, si rimanda alle informazioni pubblicate sul sito istituzionale (www.enac.gov.it), suddivise per area, e al citato documento "Rapporto e Bilancio Sociale ENAC 2020", anch'esso pubblicato sul sito.

Nello svolgimento della propria missione istituzionale di regolazione e di controllo del settore aereo, l'ENAC è attore primario nei consessi internazionali ed europei fornendo un elevato contributo all'efficienza, alla sicurezza e alla sostenibilità del trasporto aereo globale. I rappresentanti di ENAC, nei diversi gruppi di lavoro europei ed internazionali, collaborano a diverse iniziative di regolamentazione e di standardizzazione nel quadro di un complesso apparato normativo, caratterizzato oltre che da norme di carattere nazionale, da quelle dell'ICAO, dell'ECAC, dai regolamenti e direttive dell'Unione europea e da normativa dell'EASA e di Eurocontrol.

Gli eventi di maggior rilievo internazionale che hanno riguardato il 2020 sono stati certamente connessi alla diffusione della pandemia con conseguente necessità dell'Ente di porre in essere misure finalizzate al contrasto del fenomeno, recependo Linee Guida e Protocolli e, altresì, condividendo, a livello internazionale, informazioni con gli altri Stati.

Nel contempo, l'ENAC ha proseguito nella propria attività di sviluppo e attuazione di diversi Programmi internazionali ed europei per la promozione dell'aviazione civile, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti dei passeggeri, la qualità dei servizi, l'equa competitività e il rispetto dell'ambiente.

Area strategica "SAFETY"

Obiettivo specifico P.01: Attuazione delle azioni di miglioramento della safety contenute nello State Safety Programme e nel Safety Plan ENAC, in coerenza con il Piano di Safety Europeo (EPAS)

Obiettivo specifico P.02: Definizione di un quadro regolatorio per le operazioni commerciali suborbitali

In relazione alla **crisi pandemica da COVID-19**, al fine di sostenere il settore e in linea con le raccomandazioni EASA e ICAO, sono state emesse misure di flessibilità (deroghe/esenzioni) rispetto alla regolamentazione UE per tutti i settori dell'aeronavigabilità e per le scadenze dei titoli abilitativi degli operatori.

La risposta decisa ed efficace dell'ENAC e la sensibilizzazione del regolatore UE hanno consentito il mantenimento delle certificazioni delle imprese nazionali e del loro personale interessato nel rispetto dei requisiti di sicurezza.

Nel contesto emergenziale connesso alla pandemia l'ENAC è stato attivamente impegnato in un costante coordinamento con l'Unità di Crisi per favorire il compito del Servizio Sanitario di Urgenza ed Emergenza per il trasferimento dei pazienti COVID-19 verso le strutture sanitarie del territorio nazionale. In tale ambito particolarmente determinante è stato il contributo dell'ENAC alla definizione delle Linee Guida EASA per l'installazione a bordo di elicotteri di apparati di bio-contenimento per il trasporto in emergenza di pazienti COVID-19 e di merci a supporto della situazione emergenziale.

Inoltre, per quanto riguarda il settore del trasporto aereo passeggeri e le compagnie aeree nazionali, accanto a misure di contenimento, sono state intraprese iniziative di natura più assertiva e di riorganizzazione del business, tra le quali la più importante è stata quella di convertire parte degli aeromobili dedicati al trasporto passeggeri al trasporto esclusivo di merci, adeguando quindi le configurazioni passeggeri per renderle idonee al nuovo trasporto di merci in cabina. L'ENAC, in coordinamento con l'EASA, ha rapidamente permesso la messa in esercizio degli aeromobili modificati per questa nuova particolare tipologia di configurazioni.

Tali interventi da una parte sono stati un sostegno alla sopravvivenza economica degli operatori nazionali e dall'altro hanno contribuito a soddisfare esigenze immediate di tutela della salute pubblica garantendo il trasporto di dispositivi di protezione e sanitari (mascherine, camici, guanti e ventilatori) che nella prima fase della pandemia potevano essere reperiti solo sui mercati dell'Estremo Oriente.

In piena continuità con gli ultimi anni, il **livello di sicurezza del trasporto aereo** è rimasto elevato, confermandosi quale modalità più sicura di trasporto.

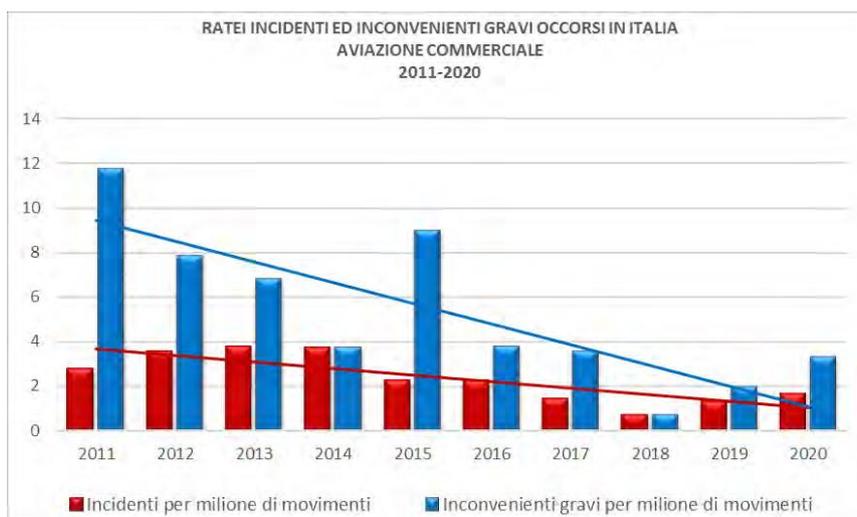


Figura 1 - fonte "Rapporto informativo ANSV anno 2020"

Il Programma Nazionale per la Safety dell'Aviazione Civile (**State Safety Programme – Italy** o SSP-Italy) è l'insieme organico delle politiche e degli obiettivi di sicurezza dello Stato ed è finalizzato al raggiungimento di un sempre più elevato livello di Safety Performance attraverso un processo di continuo miglioramento delle attività istituzionali di regolazione, certificazione, sorveglianza e di promozione della Safety.

Le Safety Performance dello Stato vengono misurate attraverso appositi indicatori (definiti Safety Performance Indicators o SPI), che sono stati descritti dall'ENAC in un apposito documento, disponibile nel sito istituzionale dell'ente, e che vengono misurati annualmente rispetto a dei livelli minimi di prestazione di Safety, definiti Safety Performance Targets o SPT.

L'andamento degli SPI è riportato nel documento Safety Report, che viene pubblicato con cadenza annuale in accordo ai requisiti del regolamento (EU) 376/2014.

In questo quadro lo State Plan for Aviation Safety (SPAS) è il piano delle azioni di safety che l'ENAC mette in atto, nell'ambito dell'SSP e descrive le azioni dell'Ente in materia di safety, così da orientare le attività di regolazione, certificazione, sorveglianza e promozione nei diversi ambiti di interesse istituzionale verso obiettivi coordinati e condivisi. In particolare, nello SPAS sono comprese sia le safety actions che l'European Plan for Aviation Safety (EPAS) attribuisce agli Stati membri EASA, sia le safety actions individuate a livello nazionale dall'ENAC sulla base delle evidenze raccolte durante la propria attività di certificazione, sorveglianza e controllo.

A tale riguardo è opportuno segnalare che, a livello nazionale, un particolare rilievo è assunto dalle cosiddette tematiche emergenti che incidono sullo sviluppo dell'aviazione civile in Italia quali, ad esempio, quelle relative ai velivoli a pilotaggio remoto, al controllo in remoto del traffico aeroportuale o ai voli suborbitali.

Con la pubblicazione dello SPAS 2020-2024, l'ENAC si è posto i seguenti obiettivi:

- attuare le decisioni strategiche adottate nello State Safety Programme – Italy;
- soddisfare il requisito dell'art. 8 del regolamento (EU) 2018/1139;
- mettere in atto le safety actions attribuite agli stati membri da parte di EASA attraverso l'EPAS;
- mettere in atto le safety actions individuate a livello nazionale sulla base dei safety data raccolti;
- realizzare le azioni di mitigazione dei safety risk identificati a livello europeo e nazionale.

Lo SPAS è quindi un documento che evolve sulla base delle indicazioni che pervengono dall'EASA, per il tramite dell'aggiornamento periodico dell'EPAS, e dall'analisi che viene condotta sui dati e sulle informazioni raccolte a livello nazionale.

Nel 2020 l'ENAC ha effettuato il monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni incluse nell'edizione 2018- 2022 del precedente Safety Plan e ha contestualmente analizzato quanto richiesto dall'EASA nell'edizione 2020- 2024 dell'European Plan for Aviation Safety (EPAS) al fine di emettere, nel mese di luglio, il nuovo State Plan for Aviation Safety 2020-2024.

Nel corso del 2020, grazie al lavoro della Commercial Suborbital Transportation Task Force (CSTTF), istituita dall'ENAC in risposta agli Atti di indirizzo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in materia di **sviluppo sostenibile del trasporto commerciale suborbitale e degli spaziorporti**, sono state svolte le seguenti attività:

- emissione e adozione del Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli spaziorporti, dopo una fase di consultazione con gli stakeholder nazionali e internazionali;
- definizione della struttura del Regolamento per le operazioni suborbitali e l'accesso allo spazio (SASO - Suborbital and Access to Space Regulation) che include i requisiti per la sicurezza delle terze parti e degli occupanti a bordo, nonché i relativi requisiti medici e di training;
- emissione del bando di gara per il partenariato di ricerca Air Ground Risk Analysis and Monitoring System tool (AGRAMS-t) per la fornitura di un tool di modellazione, simulazione e tracciamento per l'analisi del rischio nello spazio aereo e a terra connesso alla ricaduta dei detriti sviluppati da eventi catastrofici in volo nel corso di operazioni suborbitali e di accesso allo spazio, contenente i requisiti di alto livello per lo sviluppo del tool medesimo.

L'ENAC ha fornito inoltre supporto istituzionale alle seguenti iniziative di ricerca nel settore del volo suborbitale, dell'aviolancio e dei servizi spaziali:

- supporto alla Regione Puglia per la definizione di un consorzio di ricerca per lo studio delle ricadute economiche e industriali sul territorio connesse allo sviluppo dello spaziorporto di Grottaglie per il volo suborbitale e alla definizione di una piattaforma aerea nazionale di lancio per la messa in orbita di piccoli satelliti;
- supporto al progetto ESA per l'utilizzo di tecnologie spaziali di downstream nel settore dei droni per fronteggiare le sfide della pandemia da COVID-19;

- preparazione della Outline Proposal per il progetto ESA NAVISP Elemento 3 per l'utilizzo di sistemi Positioning Navigation and Timing (PNT), realizzati tramite GNSS, per la navigazione dei droni in ambito urbano e di Advanced Air Mobility e la costituzione di un network nazionale di centri di eccellenza per lo sviluppo e il testing di queste tecnologie.

Area Strategica "SECURITY"

Obiettivo specifico P.03: Consolidamento delle azioni rivolte a garantire la security delle infrastrutture e dei servizi resi in ambito aeroportuale, in linea con i programmi e gli standard europei

Obiettivo specifico P.07: Attuazione dei requisiti di cybersecurity al settore del trasporto aereo

Nel 2020 è proseguita l'attività di revisione volta ad armonizzare la normativa nazionale in materia di aviation security alle disposizioni adottate a livello europeo, in continua evoluzione.

In tale contesto è stato revisionato il **Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (PNS)**, edizione 2, emendamento 2 del 13 dicembre 2016. Gli aggiornamenti hanno interessato la Parte A del PNS mentre la revisione della Parte B sarà finalizzata nel 2021.

Tra le misure più rilevanti introdotte dalla regolamentazione comunitaria si segnalano:

- la revisione delle norme in materia di controllo dei precedenti personali (background check) per gli operatori aeroportuali e gli istruttori, al fine di rafforzare la cultura della sicurezza (security culture) e migliorare la resilienza;
- l'introduzione e la definizione, con riferimento alle attrezzature di sicurezza, di standard di risultato, nonché l'utilizzo di dispositivi per il rilevamento di esplosivi nelle calzature (dispositivi SED – Shoe Explosive Detection equipment) e per il rilevamento di vapori esplosivi (dispositivi EVD – Explosive Vapour Detection equipment);
- il rafforzamento delle disposizioni in materia di cybersecurity e le misure per far fronte a minacce informatiche (cyber threats), con particolare attenzione al controllo dei precedenti personali e ai programmi di formazione delle persone con mansioni e responsabilità in tale ambito;
- il riconoscimento dell'equivalenza del regime AVSEC nel Regno Unito, a seguito della Brexit e delle misure di contingency successive all'uscita del Regno Unito dall'Unione europea.

Anche la Scheda 7 "Controlli di sicurezza delle infrastrutture aeroportuali" del PNS è stata oggetto di revisione: l'attività di revisione ha riguardato, in massima parte, la proposta di nuovi criteri per effettuare la valutazione del rischio in linea con gli standard internazionali con l'obiettivo di individuare parametri comuni, e quindi confrontabili, per tutti gli aeroporti commerciali italiani, nonché misure di mitigazione del rischio che siano efficaci e misurabili.

Area strategica "EQUA COMPETITIVITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI"

Obiettivo specifico P.04: Definire un sistema di regole atto a tutelare l'equa competitività per gli operatori del trasporto aereo e la qualità dei servizi resi al passeggero

Obiettivo specifico P.05: Rafforzare le misure a tutela dei diritti del passeggero

In questa area strategica sono presenti sia aspetti relativi alla pianificazione, realizzazione e monitoraggio degli interventi infrastrutturali degli aeroporti nazionali, in linea con le indicazioni contenute nel Piano Nazionale degli Aeroporti - il c.d. PNA elaborato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti con il supporto specialistico dell'ENAC - sia aspetti relativi al Piano nazionale per il Cargo aereo, a quelli relativi alla tutela della navigazione aerea e alla tutela del territorio.

Oltre a questi elementi, la regolazione economica concerne l'attività legata alle compagnie aeree, agli accordi per lo sviluppo dei diritti di traffico con Paesi extra UE al fine di garantire la connettività del Paese, la tutela del diritto alla mobilità, le gestioni aeroportuali e i contratti di programma.

Infine, l'area strategica comprende la qualità dei servizi aeroportuali e la tutela dei diritti del passeggero.

I Contratti di programma

Il 2020 è stato l'ultimo anno di vigenza dei Contratti di Programma stipulati, ai sensi dell'art. 1 comma 11 del D.L. 12 settembre 2014 n. 133, con i gestori degli aeroporti di Bergamo e Catania; tali contratti vanno ad aggiungersi a quelli già scaduti nel biennio 2018-2019, sottoscritti con gli aeroporti di Napoli, Bologna, Torino, Trieste, Genova, Verona, Cagliari, Palermo, Lamezia Terme, Olbia, Pisa e Firenze.

Per nessuno di essi è intervenuto il decreto interministeriale di approvazione, né si è perfezionata la sottoscrizione del rinnovo, così che il solo Contratto che permane ancora in vigore è quello sottoscritto con l'aeroporto di Parma, per il periodo regolatorio 2018-2021.

L'ENAC, nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali di regolazione, vigilanza e controllo, ha concluso nel 2020, per tutti gli aeroporti con un Contratto di Programma scaduto, a eccezione degli scali di Lamezia Terme e Napoli, le attività istruttorie, già avviate nel corso del 2019, propedeutiche al rinnovo dei Contratti di Programma e consistenti nell'approvazione, in linea tecnica, dei Piani degli interventi - inclusivi del Piano degli investimenti, delle Previsioni di traffico e del Piano economico e finanziario - e dei Piani della Qualità e della Tutela ambientale.

Sono state avviate e concluse nel 2020 anche le attività di valutazione dei Piani tecnici degli aeroporti di Puglia, di Treviso ed Ancona che, viceversa, non hanno ancora mai stipulato un Contratto di Programma con l'ENAC, sicché anche con riguardo a tali aeroporti sussistono le condizioni per addivenire alla stipula.

Le conseguenze della crisi pandemica sul settore del trasporto aereo si sono riverberate anche sull'attività di regolazione dell'Ente: il crollo del traffico e la perseverante incertezza sulle proiezioni future, a livello sia nazionale sia internazionale, hanno impattato, in maniera significativa, i contenuti della pianificazione tecnica ed economica già assentita dall'Ente e fatto insorgere la necessità di procedere a una rivisitazione dei Piani quadriennali di sviluppo degli aeroporti, alla luce della nuova configurazione dei flussi di traffico e delle mutate esigenze del trasporto aereo.

In considerazione dello scenario attuale del settore, l'ENAC ha, pertanto, accordato ai gestori che ne hanno fatto richiesta il differimento temporale delle attività finalizzate al rinnovo del Contratto di Programma ed ha, altresì, accolto la proposta, pervenuta da molti aeroporti, di rimodulare i contenuti dei Piani tecnici già approvati, per tener conto, in particolare, dei diversi scenari prospettici di sviluppo del traffico aereo e della necessità di riprogrammare le attività di ammodernamento delle infrastrutture, la cui capacità resterà strutturalmente sottoutilizzata nel breve-medio periodo.

Il monitoraggio degli interventi aeroportuali (MIA)

Nel 2020 sono proseguite le attività di monitoraggio degli interventi aeroportuali mediante il sistema informatico MIA.

Il sistema - messo in esercizio dall'ENAC nel 2015 - consente il monitoraggio dell'avanzamento, temporale ed economico, degli interventi realizzati sulle infrastrutture aeroportuali, in attuazione degli impegni assunti dalle società di gestione nei Contratti di Programma.

Il MIA ha come anagrafiche di base quelle relative alle convenzioni aeroportuali, ai Contratti di Programma, ai Piani degli Interventi e agli interventi inclusi in questi ultimi. I Piani degli Interventi presentano in allegato varie schede che ne costituiscono parte integrante, dove sono rappresentati gli interventi, le relative categorie, le previsioni di spesa distinte per anno e la tipologia di finanziamento.

Con la decisione del MIT di alimentare il portale "Opencantieri" con i dati del MIA, è divenuto sempre più importante l'aggiornamento continuo in MIA degli interventi, degli Stati Avanzamento Lavori (SAL) e delle somme a disposizione, con riferimento ai Contratti di Programma monitorati.

Nel 2020 sono state implementate le attività di monitoraggio con l'individuazione di casistiche di spesa, sostenute e registrate in bilancio dal gestore, che presentano anomalie procedurali rispetto al previsto iter normativo e di rendicontazione delle opere.

Relativamente all'attività di monitoraggio dell'avanzamento delle opere aeroportuali, nell'anno 2020, l'ENAC ha effettuato i monitoraggi con consuntivo al 2019 per i seguenti aeroporti:

Aeroporti con contratto di programma in deroga (consuntivo 2019)

- Milano Linate e Malpensa - SEA SpA
- Roma Ciampino e Fiumicino - ADR SpA
- Venezia - SAVE SpA

Aeroporti con Contratto di Programma ordinario sottoscritto ai sensi del d.l. 133/2014

- Bergamo - SACBO SpA
- Bologna - Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna SpA
- Cagliari - SOGAER SpA
- Catania - SAC SpA
- Firenze e Pisa - Toscana Aeroporti SpA
- Genova - Aeroporto di Genova SpA
- Lamezia Terme SACAL SpA
- Napoli - GESAC SpA
- Olbia - GEASAR SpA
- Palermo - GESAP SpA
- Parma - SOGEAP SpA
- Torino - SAGAT SpA
- Treviso - AERTRE SpA
- Trieste - Aeroporto FVG SpA
- Verona - Aeroporto Valerio Catullo di Verona SpA

Diritti dei passeggeri - Reg. (CE) n. 261/2004

La tutela del passeggero e della qualità dei servizi sta assumendo un ruolo sempre più centrale; l'ENAC in qualità di Organismo responsabile della tutela dei diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo, attraverso il reclamo del passeggero attiva le verifiche per l'accertamento di possibili violazioni ai soli fini sanzionatori dei soggetti inadempienti, contribuendo al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza. L'attività dell'ENAC non è infatti finalizzata a soddisfare le richieste risarcitorie del passeggero, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza.

Attraverso le informazioni raccolte, l'ENAC individua il volume di reclami/segnalazioni, suddividendoli per categorie, ed effettua un'analisi oggettiva dell'andamento di vettori e gestori nei confronti dei quali l'Ente propone azioni migliorative o eroga eventuali sanzioni pecuniarie, nei casi previsti.

Nel 2020 l'Ente ha gestito oltre 5.000 segnalazioni/reclami.

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di implementazione della nuova Banca Dati che consentirà, a regime, la creazione di un apposito fascicolo per ogni passeggero che potrà essere consultato in ogni momento ai fini della trasparenza dell'azione amministrativa. Il nuovo sistema consentirà anche che l'acquisizione del reclamo/segnalazione sia direttamente collegata alle ispezioni di qualità e all'avvio di eventuali procedimenti sanzionatori.

Area strategica "TUTELA AMBIENTALE"

L'attività dell'ICAO sulla protezione ambientale nel trasporto aereo è continuata nel 2020 nonostante la situazione di grave crisi dovuta alla pandemia da COVID-19.

Nel CAEP, Comitato ambientale del Consiglio, e nei suoi sottogruppi, sono proseguiti gli impegni assunti dall'Italia, attraverso la partecipazione dell'ENAC.

Nel 2020, il CAEP è stato impegnato a sviluppare proposte utili alle decisioni che l'organo di governo ICAO sarà chiamato a valutare su un Long Term Aspirational Goal for CO2 emissions reduction in International Aviation

Nel 2020 l'ENAC ha seguito l'implementazione delle attività previste per il CORSIA - Carbon Offsetting Reduction Scheme for International Aviation, nel rispetto delle scadenze indicate dall'ICAO: nello specifico sono stati inviati al Registro Centrale dell'ICAO i dati aggregati delle emissioni di CO2 prodotte dagli operatori aerei italiani (dati necessari per il calcolo della baseline mondiale) ed è stata aggiornata la lista degli operatori aerei e dei verificatori attribuiti all'Italia.

In parallelo alle iniziative nazionali di sostegno agli operatori aerei, nel corso del 2020, sono stati organizzati incontri formativi e informativi delle attività dell'ICAO, svolti grazie al contributo dell'ENAC nell'ambito del programma di supporto ACT - CORSIA - Assistance, Capacity-Building and Training on CORSIA.

Action Plan italiano per la riduzione delle emissioni di CO2

La riduzione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte dal traffico aereo rappresenta uno degli obiettivi prioritari ai fini del contenimento degli effetti negativi del cambiamento climatico generato dalle attività umane.

Sebbene le emissioni di CO2 dell'aviazione civile rappresentino solo un cinquantesimo delle emissioni prodotte dalle attività umane, l'ICAO incoraggia gli Stati a promuovere un insieme di misure, con l'obiettivo di arrivare a lungo termine alla neutralità di emissioni prodotte dall'aviazione civile, e a una gestione ecosostenibile dell'intero sistema.

Uno degli obiettivi auspicati è quello che l'aviazione civile possa essere percepito come un esempio di gestione virtuosa del progresso tecnologico e fare da guida all'eco-sostenibilità anche di altri settori.

L'ENAC è in costante contatto con gli stakeholder di riferimento (UE, ENAV, Assaeroporti, industria, operatori aerei, gestori aeroportuali, mondo accademico e della ricerca, etc.) per la pianificazione della raccolta delle informazioni ai fini dell'Action Plan nazionale. A questo scopo, nel 2019 è stato realizzato in collaborazione con l'ENAV uno studio che ha permesso di quantificare i benefici in termini di emissioni derivanti dall'ottimizzazione della gestione del traffico aereo e in particolare con riferimento alla navigazione basata sulle performances (PBN), le salite e discese continue (CCO/CDO), lo spazio aereo freeroute (FRA-IT) e il decision-making collaborativo presso alcuni aeroporti (A-CDM) in cui sono state implementate in particolare apposite procedure per la riduzione dei tempi di taxing. È stato pertanto possibile determinare il contributo ambientale ottenuto grazie a queste misure, confrontandolo con le emissioni generate dagli aeromobili italiani e non che utilizzano i servizi dello spazio aereo italiano. In particolare, sono state analizzate le azioni di efficientamento delle rotte convenzionali già realizzate o in corso di realizzazione nell'ambito dell'applicazione del Flight Efficiency Plan dell'ENAV, quantificando il risparmio di emissioni di CO2 in termini di tonnellate/anno e individuando i possibili interventi da implementare nel prossimo futuro.

Nel 2020 l'attività è stata finalizzata alla pianificazione, progettazione e realizzazione dei contenuti della nuova edizione dell'Action Plan. In particolar modo sono stati analizzati gli effetti della crisi del trasporto aereo, con l'obiettivo di prevedere l'andamento del recupero del traffico nel quinquennio a venire. Gli stakeholder hanno pertanto sviluppato una serie di progetti a impatto benefico per l'ambiente che saranno inseriti nella nuova edizione dell'Action Plan. È proseguita infatti la collaborazione con l'ENAV per includere nell'Action Plan ulteriori tecnologie di navigazione e gestione del traffico aereo utili a contenere gli effetti delle emissioni. Sono stati contattati inoltre i principali vettori che operano nel mercato italiano al fine di aggiornare la baseline nazionale delle emissioni.

2. Analisi di contesto e delle risorse

Il contesto aeroportuale in cui opera l'ENAC è rappresentato in figura:

Identificazione dei bacini di traffico e degli aeroporti strategici e di interesse nazionale (d.P.R. n. 201/2015)

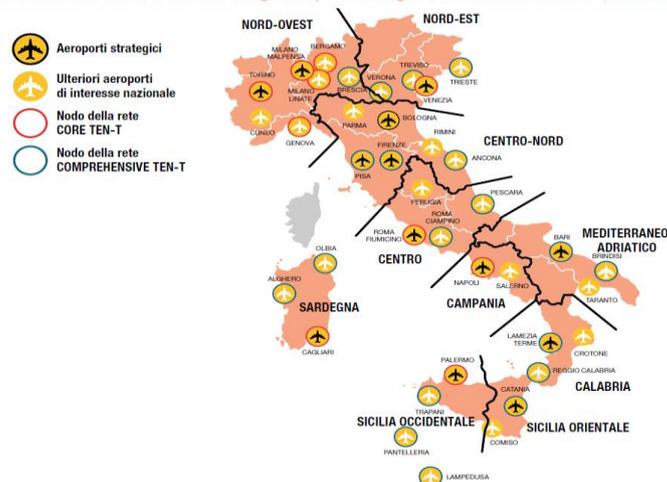


Figura 2 – fonte: Rapporto e Bilancio Sociale ENAC 2018

Le aree di intervento dell'ENAC sono indicate nella sua "Missione":

L'Ente promuove lo sviluppo dell'Aviazione Civile, garantendo al Paese, in particolare agli utenti ed alle imprese, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

Le attività istituzionali dell'ENAC sono articolate e toccano i seguenti ambiti principali:

- la regolazione aerea;
- la tutela della sicurezza a terra ed in volo;
- la gestione degli aspetti economici del trasporto aereo;
- la gestione e sviluppo degli aeroporti;
- la gestione e informazione su diritti e servizi per il passeggero.

Dalla Missione scaturiscono le aree strategiche sulle quali l'ENAC fonda le proprie attività; in particolare, le 5 aree strategiche dell'ENAC sono:

SAFETY → Attività ed azioni tese allo sviluppo per la sicurezza in termini dell'incolumità delle persone coinvolte nelle operazioni aeronautiche

SECURITY → Attività ed azioni tese allo sviluppo della sicurezza in termini di prevenzione e di neutralizzazione delle azioni illecite

EQUA COMPETITIVITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI → Attività ed azioni tese alla realizzazione di condizioni che consentano una maggiore competitività degli operatori aeronautici al fine di migliorare l'efficienza economica dell'aviazione civile nazionale / Attività ed azioni tese all'incremento del livello qualitativo dei servizi di trasporto aereo ed aeroportuali ed alla tutela dei diritti del Passeggero

TUTELA DELL'AMBIENTE → Attività ed azioni tese a rendere compatibile lo sviluppo del trasporto aereo con la tutela dell'ambiente

A queste si aggiunge una quinta **area trasversale** a tutte che comprende attività ed azioni tese alla organizzazione, gestione e valorizzazione delle risorse umane, finanziarie e strumentali e delle competenze del personale.

Stakeholder

Nell'ambito della propria attività, l'ENAC interagisce con diverse tipologie di soggetti portatori di interesse che operano a vario titolo nel settore dell'aviazione civile.

Il **contesto esterno** in cui opera L'ENAC può essere letto secondo due prospettive.

La prima, di maggior dimensione e influenza, è contraddistinta dai seguenti fattori:

- Regolamentari/Normativi, che circoscrivono ambiti e modalità di azione dell'Ente;
- Industriali, che influenzano le funzioni di controllo, certificazione e formazione;
- Macroeconomici e Politici, che influenzano il settore aeronautico in termini di numero di voli, di passeggeri, dello stato delle flotte e, in generale, incidono sui ritorni economici degli operatori del settore e dei gestori.

La seconda si riferisce ad un ambito più ristretto in cui intervengono una serie di attori che caratterizzano il settore dell'aviazione civile nazionale, con i quali l'ENAC mantiene una interazione costante:

- gli operatori del settore aereo
- i gestori degli aeroporti
- i costruttori di aeromobili
- i fornitori dei servizi dello spazio aereo
- le associazioni di categoria.

Gli stakeholder dell'ENAC, intesi come i soggetti portatori di interesse in relazione ai compiti istituzionali dell'Ente, sono suddivisi in cinque categorie:

- Dipendenti
- Fornitori di beni/servizi
- Referenti istituzionali

- Regolatori
- Utilizzatori/Beneficiari dei servizi

Lo strumento attraverso il quale l'Ente va ad individuare i propri stakeholder strategici (quelli più importanti, con maggiore influenza e interesse sulle specifiche attività) è la matrice di posizionamento interesse/influenza introdotta dalla Copenhagen Charter.

Grazie ad una valutazione svolta per ogni Stakeholder, l'ENAC ogni anno stabilisce sia il livello di influenza di ciascuno Stakeholder sulla propria azione in termini di capacità di incidere sull'azione stessa, sia il livello di interesse che questo ha nell'azione dell'Ente, permettendo così l'individuazione dei soggetti da coinvolgere per capire se la propria attività è adeguata alle aspettative ed esigenze.

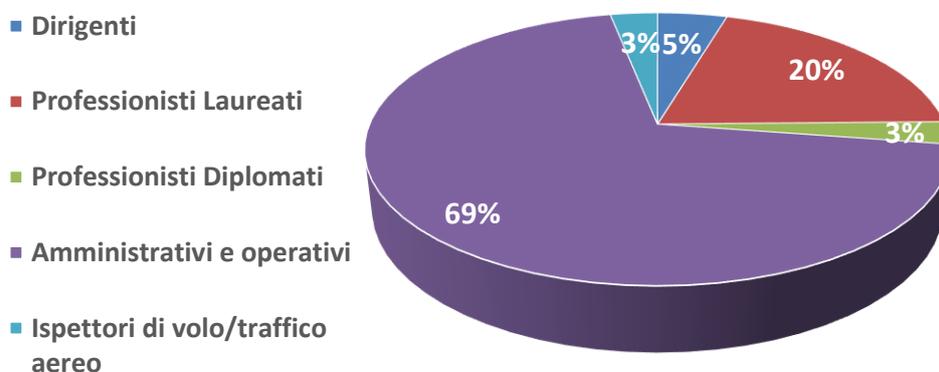
Risorse umane

Nell'espletare le proprie funzioni l'ENAC può contare su personale specializzato, suddiviso nelle seguenti categorie professionali: dirigenziale, professionale, operativa e tecnico-economico-amministrativa.

L'ENAC è articolato in una sede centrale e 18 sedi territoriali (14 Direzioni aeroportuali e 4 Direzioni operazioni).

Personale in servizio al 31/12/2020					
Dirigenti	Professionisti Laureati	Professionisti Diplomati	Amministrativi e operativi	Ispettori di volo e traffico aereo	Totale
31	136	18	470	21	676

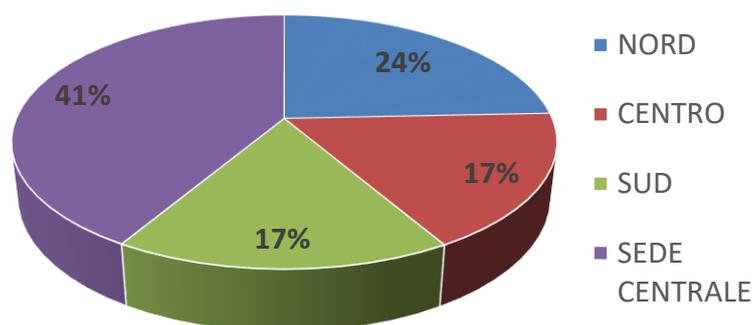
Distribuzione per tipologia di personale



Distribuzione per genere

Categoria	F	M
DIRIGENTI	42%	58%
PROFESSIONISTI LAUREATI	22%	78%
PROFESSIONISTI DIPLOMATI	0%	100%
ISPETTORI DI VOLO	6%	94%
ISPETTORI TRAFFICO AEREO	0%	100%
FUNZIONARI	52%	48%
COLLABORATORI	38%	62%
OPERATIVI/AUSILIARI	100%	0%
TOTALE	39%	61%

Distribuzione per sede territoriale



Formazione

Nel corso nel 2020 l'ENAC si è dovuto confrontare con una sfida che ha richiesto grande flessibilità, impegno e capacità di fornire risposte adeguate ai cambiamenti richiesti.

L'emergenza sanitaria ha imposto la necessità di provvedere a riorganizzare in tempi rapidi le attività programmate ad inizio anno per essere svolte in presenza; queste ultime sono state, quindi, riprogettate secondo le logiche della formazione on line, che comportano necessariamente modifiche sia in termini strutturali dei corsi che nella loro organizzazione logistica, causando necessariamente una variazione nella programmazione generale di tutte le attività previste.

L'impatto dell'emergenza sanitaria ha interessato anche le risorse deputate allo sviluppo del personale dell'Ente (personale della Funzione Organizzativa Sviluppo del Personale, docenti/esperti e management ENAC) che hanno dimostrato di saper trasformare le condizioni imposte dalla situazione contingente in opportunità di miglioramento dei processi di lavoro e di condivisione consapevole del fine più generale del proprio contributo, a vantaggio della qualità del servizio di formazione reso e, quindi, della Performance organizzativa dell'Ente

Le attività di formazione interna ed esterna svolte nel 2020 hanno visto la partecipazione di 2057 risorse dell'Ente ad un totale di 390 giornate di corso come indicato nella tabella seguente:

	Giornate	Partecipanti
Corsi interni	283	1984
Corsi esterni	107	73
Totale generale	390	2057

Il rapporto tra numero di giornate svolte e partecipanti è il risultato del fatto che a partire dal mese di marzo si è passati dalla modalità in presenza alla modalità *on line* e ciò ha permesso l'ampliamento delle presenze nell'ambito delle stesse attività, rappresentando un indubbio vantaggio rispetto sia alla omogeneità dei contenuti veicolati che riguardo alla condivisione più generale delle esperienze di conoscenza realizzate.

Si può rilevare inoltre come la realizzazione di corsi on line abbia favorito un sostanziale aumento delle attività formative, come si evince dalla tabella seguente, che mette a confronto l'attività di formazione svolta nel 2019 e nel 2020:

	Corsi di formazione (interni-in house-esterni)	Partecipanti	Giornate di formazione/uomo
Anno 2019	270	1061	2444
Anno 2020	390	2057	4560
Incremento 2020	+ 120	+ 996	+ 2116

Risorse finanziarie

Le entrate dell'ENAC, ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 250/1997 istitutivo dell'Ente, sono costituite da:

- trasferimenti da parte dello Stato connessi all'espletamento dei compiti istituzionali previsti dal decreto istitutivo e dal contratto di programma stipulato con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- tariffe per le prestazioni di servizi stabilite nel Regolamento delle tariffe ENAC;
- proventi previsti dall'*articolo 7 della legge 22 agosto 1985, n. 449*, come successivamente integrata e modificata;
- proventi derivanti da entrate diverse.

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi ai finanziamenti pubblici ricevuti ed alle entrate ENAC (valori consuntivo 2019).

FINANZIAMENTI PUBBLICI 2019	VALORE €	ENTRATE ENAC		VALORE €
UE per progetti infrastrutturali		TRASFERIMENTI DELLO STATO	Connessi all'espletamento dei compiti istituzionali	34.991.723
Nazionali per investimenti aeroportuali – Piano Azione e Coesione-	7.269.315	ENTRATE PROPRIE	Canoni per la concessione delle gestioni aeroportuali (legge 2/08/85, n.449 art.7 e successive integrazioni e modifiche)	126.877.431
Nazionali per investimenti aeroportuali (trasferimento ordinario in conto capitale)	10.000.000		Tariffe per prestazione di servizi	26.658.526
			Contributi, diritti di certificazione e documentazione degli iscritti a registri e albi	906.394
			Interessi che si maturano sui prestiti ipotecari e sui conti correnti	89.587
			Redditi dei beni immobili di proprietà dell'Ente	95.020
			Tariffe di rotta e di terminale quota parte trasferita da ENAV L 265/2004	4.449.926
Nazionali per investimenti aeroportuali (riassegnazione fondi perenti finanziamento L 449/1985)			Altri proventi	780.382
Nazionali (trasferimento proventi per quote di emissione settore aereo finalizzato a spese di riduzione gas serra)				
TOTALE	17.269.315		TOTALE	194.848.989

Le spese sostenute dall'Ente per il suo funzionamento, circa 86,3 milioni di euro, sono ripartibili in 5 principali macrocategorie sulla base della loro natura:

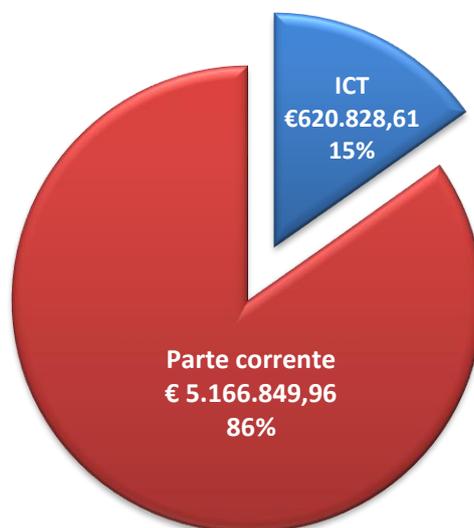
- Spese per il personale (Stipendi, etc);
- Spese di funzionamento (Affitti, utenze, assicurazioni, etc);
- Spese correnti (Trasferte, cancelleria, etc);
- Spese in conto capitale (Sistemi informativi, mobilia, etc)
- Spese Generali amministrative (Contenziosi, oneri, etc).

A queste si aggiungono circa 39 milioni che ENAC con la sua struttura veicola e controlla relativamente allo sviluppo del sistema nazionale in termini di:

- oneri di servizio per la continuità territoriale (21,5 mln)
- finanziamenti per lo sviluppo dell'infrastruttura aeroportuale (17,5 mln).

Investimenti in innovazione tecnologica

Nel 2020 gli investimenti ENAC nel settore ICT sono stati rilevanti e pari a € 4.084.851,19. Le attività dell'Ente in ambito IT sono state orientate in modo significativo sia allo sviluppo di servizi online per l'utenza sia all'implementazione di un sistema di smart working (lavoro agile) per il personale ENAC.



La gestione degli effetti della pandemia sull'attività dell'Ente ha notevolmente coinvolto l'ambito IT in termini di supporto alle attività istituzionali. In tale contesto si è reso necessario, nei primi mesi del 2020, modificare e ridefinire le priorità.

Un primo e necessario intervento è stato effettuato sull'infrastruttura informatica dell'Ente con l'obiettivo di potenziare e ottimizzare le capacità di connessione da remoto ai sistemi ENAC.

Questa operazione è stata realizzata adeguando le configurazioni di tutti gli apparati interessati, ma anche implementando software maggiormente performanti e con più solide caratteristiche di sicurezza.

Gli interventi effettuati hanno da un lato rafforzato la capacità del personale dell'Ente di prestare attività lavorativa in modalità di lavoro agile e dall'altro prodotto vantaggi sulle piattaforme ENAC dedicate all'erogazione di servizi rivolti al pubblico.

In termini di efficientamento, dall'analisi dei dati registrati nel 2020 risulta che i sistemi on line permettono di gestire circa il 46% delle operazioni al di fuori del consueto orario lavorativo. Si è registrato un forte incremento di transazioni online con un incremento del 265,81% di transazioni rispetto al 2019.

L'analisi della distribuzione delle transazioni rispetto ai giorni della settimana mostra che circa il 23% delle stesse viene svolto nel weekend.

Sulla base dei positivi risultati raggiunti, anche per gli anni 2021 e 2022 sono previsti nuovi investimenti finalizzati allo sviluppo e all'evoluzione dei servizi online dell'Ente, in particolare attraverso l'avvio di ulteriori servizi digitali con l'utilizzo di tecnologie, quali lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), pagoPA ed altre piattaforme abilitanti.

3. Performance organizzativa

3.1 Obiettivi specifici 2020-2022

Gli **obiettivi specifici** consistono nell'esplicitazione di risultati misurabili, finalizzati all'aumento di valore per gli *stakeholder* o al miglioramento dell'Ente, da conseguire entro un determinato arco temporale, comunque pluriennale. L'ENAC ha deciso di fissare questo valore a tre anni.

Sono stati definiti obiettivi specifici per ogni area strategica. Per ogni obiettivo sono stati definiti uno o più *Key Performance Indicator* (KPI), al fine di poter misurare e controllare l'avanzamento dell'obiettivo e quindi della strategia stessa.

Ad ogni indicatore, a sua volta, è stato assegnato un target qualitativo o quantitativo, a seconda della tipologia di KPI.

L'integrazione del ciclo della *performance* con gli strumenti ed i processi relativi alla qualità dei servizi, alla trasparenza, all'integrità e, in generale, alla prevenzione della corruzione, è realizzata attraverso uno stretto collegamento tra i diversi documenti di programmazione adottati.

I 9 obiettivi specifici individuati sono distribuiti nelle cinque aree strategiche, in termini percentuali, come riportato nel grafico seguente:

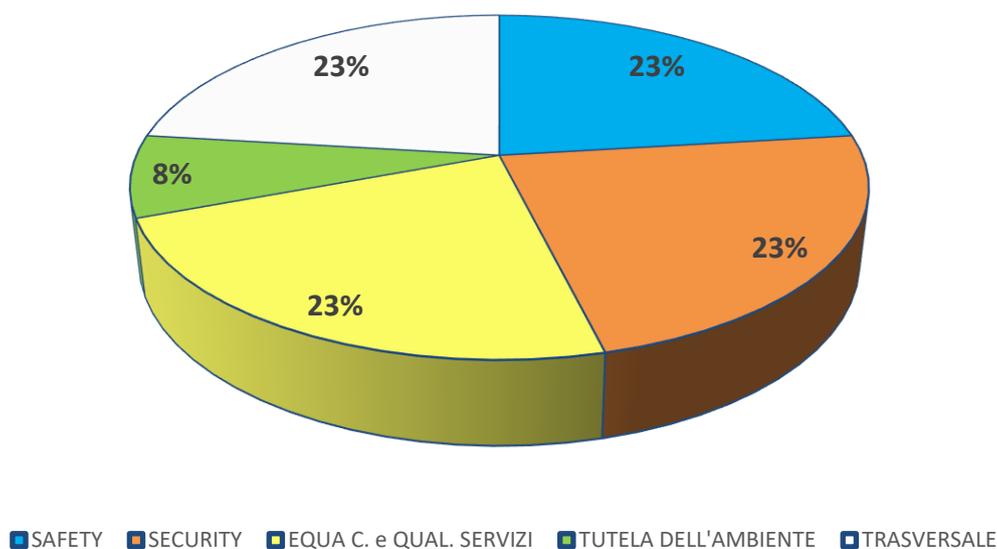


Figura 3 - Distribuzione obiettivi specifici 2020-2022 nelle Aree strategiche

Pur mantenendo in massima parte stabile la strategia definita per il triennio 2020-2022, il profondo cambiamento del contesto interno ed esterno causato dalla pandemia da COVID-19 ha imposto la revisione di alcuni target programmati per il 2020, onde poter adottare le iniziative di carattere straordinario e urgente volte a limitare gli effetti sanitari ed economici della pandemia sul settore del trasporto aereo e a fornire costanti e puntuali informazioni e risposte ai propri stakeholder interni ed esterni.

In accordo con l'OIV, considerata la dinamicità del Piano della performance che deve rispondere alle esigenze del contesto, si è determinato di posporre all'annualità successiva alcuni target 2020, come indicato nella tabella sotto riportata (schema riepilogativo dei risultati raggiunti per ogni singolo obiettivo rispetto al target programmato per il 2020).

Obiettivi specifici – Riepilogo misurazione e valutazione obiettivi specifici – target 2020

AREA STRAT	COD.	OBIETTIVI SPECIFICI 2019-2021	KPI	Baseline	TARGET 2020	Risultato misurato 2020	Fonte dato
SAFETY	P.01	Attuazione delle azioni di miglioramento della safety contenute nello State Safety Programme e nel Safety Plan ENAC, in coerenza con il Piano di Safety Europeo (EPAS)	(%) Numero di processi ottimizzati/Numero di processi coinvolti nell'attività di sorveglianza e certificazione per ottimizzare l'utilizzo delle risorse assicurando l'attuale livello di sorveglianza	(0%) 0/70	30%	30%	Manuale per la Gestione dell'Organizzazione e della Qualità (MAGOQ) + Banca dati Report Direzionale
			% Azioni realizzate/azioni pianificate nel Safety Plan ENAC per l'anno di riferimento	37 azioni previste nel Safety Plan ENAC 2018-2022	70%	30/37 = 81%	EPAS (<i>European Plan for Aviation System</i>) e Safety Plan ENAC 2018-2022
			Media punteggi Ranking EASA Continuous Monitoring Approach (CMA)	Punteggi ranking anno 2019 (96,15%)	>90%	96%	Database Standardisation Information System (SIS)
	P.02	Definizione di un quadro regolatorio per le operazioni commerciali suborbitali	Azioni realizzate rispetto a quelle indicate nell'atto di indirizzo del MIT	0/4	Adozione Regolamento spaziorporto e finalizzazione Atto aggiuntivo alla Convenzione di concessione	Regolamento emesso ed adottato e Atto aggiuntivo alla Convenzione di concessione finalizzato	Atti di indirizzo MIT 10/7/2017 e 9/5/2018 su voli commerciali suborbitali
SECURITY	P.03	Consolidamento delle azioni rivolte a garantire la security delle infrastrutture e dei servizi resi in ambito aeroportuale, in linea con i programmi e gli standard europei	Linee guida sulla RBO e revisione delle check list ispezioni	-----	Adozione di Linee guida e check list ispezioni revisionate	Linee guida adottate e check list elaborate	Web Report ENAC
	P.07	Attuazione dei requisiti di cybersecurity al settore del trasporto aereo	N. domini da adeguare ai requisiti di cybersecurity	0/2	2 Domini (APT=Aeroporti e ATM=Air Traffic Management)	Target 2020 rinviato in ragione delle sopravvenute esigenze organizzative determinate dall'emergenza Covid-19	Reg. UE 2019/1583
EQUA COMPETITIVITA' E QUALITA' DEI SERVIZI	P.04	Definire un sistema di regole atto a tutelare l'equa competitività per gli operatori del trasporto aereo e la qualità dei servizi resi al passeggero	Stato di avanzamento delle fasi per la revisione del Piano Nazionale Aeroporti	0/3	Fase 1 completata (Definizione criteri di affidamento)	Documenti propedeutici alla pubblicazione della gara per aggiornamento/revisione PNA predisposti	Atto d'indirizzo del MIT
			% aeroporti con contratto di programma monitorati ogni anno (investimenti)	0/14 aeroporti	100%	100%	Banca dati MIA (Monitoraggio Investimenti Aeroportuali)
			% vettori nazionali e stabiliti in Italia monitorati su performance e capacità operativa (voli commerciali passeggeri)	Vettori stabiliti in Italia che aderiscono all'iniziativa (numero da definire in base alla adesione volontaria alla rilevazione)	100%	Target 2020 sospeso in considerazione dalle pesanti conseguenze della pandemia COVID 19 sul traffico commerciale e quindi sui vettori	Dati Eurocontrol Dati vettori

Obiettivi specifici – Riepilogo misurazione e valutazione obiettivi specifici – target 2020

AREA STRAT	COD.	OBIETTIVI SPECIFICI 2019-2021	KPI	Baseline	TARGET 2020	Risultato misurato 2020	Fonte dato
			Quadro che disciplini l'intervento sui servizi di handling nell'ambito della pluralità degli operatori presenti - stato di avanzamento (3 fasi)	Capitolato di gara per la definizione del Modello di indicatori da utilizzare nella valutazione delle limitazioni da applicare al mercato dell'handling (0/3)	Completamento fase 1 (Affidamento gara per la definizione del Modello di indicatori da utilizzare nella valutazione delle limitazioni da applicare al mercato dell'handling)	Target 2020 rinviato in ragione delle sopravvenute esigenze organizzative determinate dall'emergenza Covid-19	Decreto lgs 18/99 per la parte relativa alle limitazioni dell'accesso al mercato handling
	P.05	Rafforzare le misure a tutela dei diritti del passeggero	Stato avanzamento fasi per la verifica e miglioramento delle modalità di gestione dei reclami dei passeggeri da parte delle compagnie aeree	Fase 1 - Mappatura delle modalità di gestione dei reclami da parte delle compagnie aeree	Fase 2 - Azioni volte alla risoluzione delle criticità riscontrate	Azioni individuate	Web Report ENAC
			Stato avanzamento fasi per la individuazione dei servizi minimi che devono essere inclusi nel titolo di viaggio	Fase 1 – Studio su servizi minimi che devono essere inclusi nel titolo di viaggio	Fase 2 - Azioni correttive/interventi ad hoc	Azioni correttive/interventi ad hoc individuati	Web Report ENAC
SAFETY	P.06	Favorire e promuovere la ricerca nell'ambito del trasporto aereo e del settore aeronautico	% azioni realizzate/azioni pianificate per l'anno di riferimento nell'ambito del Piano della Ricerca 2018-2022	Azioni del Piano di Attuazione	70% azioni previste per l'anno 2020	Target 2020 rinviato in ragione delle sopravvenute esigenze organizzative determinate dall'emergenza Covid-19	Piano quinquennale della Ricerca ENAC
SECURITY							
EQUA							
COMPETITIVITA' E QUALITA' DEI SERVIZI							
TUTELA DELL'AMBIENTE							
TRASVERSALE							
TRASVERSALE	C.01	Migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi e dei servizi dell'Ente e la qualità delle misure di prevenzione della corruzione	N. di servizi informatizzati	Servizi da informatizzare (20)	2 (specificati negli obiettivi annuali 2020)	2	Report Direzionale ENAC
	C.02	Valorizzazione professionale risorse interne e miglioramento dell'operatività del lavoro	% corsi erogati su corsi previsti nel Piano della formazione 2020-2022 per l'anno di riferimento	Corsi programmati per l'anno di riferimento	100%	100%	Piano della formazione 2020-2022

3.2 Obiettivi annuali riportati nel Piano della Performance

Gli obiettivi annuali (Istituzionali e di Struttura) rappresentano i traguardi intermedi da raggiungere al fine di assicurare il conseguimento del target annuale dell'obiettivo triennale cui si riferiscono o per migliorare la performance organizzativa dell'Ente.

Ad ogni obiettivo è associato almeno un indicatore di performance (KPI) con il relativo target.

Per il raggiungimento del proprio obiettivo ogni Direttore definisce un progetto costituito da una breve descrizione delle attività necessarie e un GANTT che illustra le varie fasi del progetto. Ad ogni fase il Direttore deve attribuire un peso e, ove possibile, deve indicare un output di fase. I dati relativi al progetto sono inseriti in un applicativo informatico creato ad hoc da ENAC per la gestione di tutte le attività relative alla performance individuale: assegnazione obiettivi, loro pianificazione e monitoraggio e valutazione.

La programmazione annuale è stata definita dal vertice dell'Ente, attraverso un sistema di integrazione e negoziazione, finalizzato a reinterpretare gli obiettivi sovraordinati per personalizzarli sulle sfide specifiche e calarli nelle strutture dirigenziali.

L'utilizzo di tale metodologia, permette di agganciare la performance organizzativa alla performance individuale, dando enfasi alla prospettiva strategica e assicurando la coerenza del sistema.

Per maggiore chiarezza e semplicità di lettura delle tabelle riepilogative pubblicate nelle pagine seguenti e relative a tali obiettivi, si esplicitano di seguito gli acronimi utilizzati per identificare le Direzioni:

SIGLE	STRUTTURE SEDE CENTRALE	SIGLE	STRUTTURE SEDI PERIFERICHE
DG	Direzione Generale	EAA	Direzione Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti
VDG	Vice Direzione Generale	EAV	Vice Direzione Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti
DGA	Direzione Auditing Interno	EEC	Direzione Sviluppo Studi Economici
DGL	Direzione Analisi Giuridiche e Contenzioso	ETA	Direzione Sviluppo Trasporto Aereo e Licenze
RAA	Direzione Centrale Regolazione Aerea	EGA	Direzione Sviluppo Gestione Aeroporti
RTA	Direzione Regolazione Trasporto Aereo e Ambiente	ENO	Direzione Aeroportuale Nord-Ovest
RPO	Direzione Regolazione Personale e Operazioni Volo	EMM	Direzione Aeroportuale Milano Malpensa
RNA	Direzione Regolazione Navigabilità	ELM	Direzione Aeroportuale Lombardia
RSE	Direzione Regolazione Security	ENE	Direzione Aeroportuale Nord-Est
RAS	Direzione Regolazione Aeroporti e Spazio Aereo	EER	Direzione Aeroportuale Emilia Romagna
TAA	Direzione Centrale Vigilanza Tecnica	ETS	Direzione Aeroportuale Toscana
TAV	Vice Direzione Centrale Vigilanza Tecnica	ELA	Direzione Aeroportuale Lazio
TSA	Direzione Gestione Spazio Aereo	ECX	Direzione Aeroportuale Regioni Centro
TPP	Direzione Pianificazione e Progetti	ECM	Direzione Aeroportuale Campania
TOP	Direzione Operatività Aeroporti	EPB	Direzione Aeroportuale Puglia Basilicata
TCE	Direzione Operazioni Centro	ECL	Direzione Aeroportuale Calabria
TNE	Direzione Operazioni Nord Est	ESR	Direzione Aeroportuale Sardegna
TNO	Direzione Operazioni Nord Ovest	ESC	Direzione Aeroportuale Sicilia Occidentale
TSU	Direzione Operazioni Sud	ESN	Direzione Aeroportuale Sicilia Orientale
SAA	Direzione Centrale Sviluppo Organizzativo	SAG	Direzione Affari Generali
SAP	Direzione Personale		
SGF	Direzione Gestione Finanziaria		
SSI	Direzione Sistemi Informativi		

Nel corso del 2020 è stato necessario apportare modifiche agli obiettivi Istituzionali e di Struttura, principalmente in ragione della necessità di individuare in maniera più puntuale obiettivi, indicatori e target, alla luce della crisi derivata dalla pandemia da Covid-19

Le modifiche, approvate dal Direttore Generale, sono state condivise con l'OIV.

La tabella seguente riporta, lo schema delle modifiche apportate.

DIR	COD.	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	NUOVO OBIETTIVO	NUOVO INDICATORE	NUOVO TARGET	MOTIVAZIONE
DGA	DGA.ST.1	Verifiche di auditing interno su processi operativi rientranti nell'area di rischio "F" del PTPCT, secondo il Piano Triennale di Auditing Interno	n. processi auditati	1 (processo 140i, "Controllo obblighi convenzionali società di gestione aeroportuale")	//	n. processi auditati / verifiche straordinarie	1 (processo 140i, "Controllo obblighi convenzionali società di gestione aeroportuale") / verifica straordinaria di auditing interno - Direzione Aeroportuale Emilia-Romagna)	Necessità di verifiche straordinarie
EAA	EAA.ST.3	Quadro che disciplini l'intervento sui servizi di handling nell'ambito della pluralità degli operatori presenti	Affidamento gara per la definizione del Modello di indicatori da utilizzare nella valutazione delle limitazioni da applicare al mercato dell'handling	Gara espletata	Adeguamento e semplificazione della regolazione del mercato dell'handling alla luce delle prassi commerciali intraprese dagli operatori del settore a seguito del mutato assetto operativo del settore	Proposta di modifica del quadro normativo regolatorio vigente del mercato dell'handling	Regolamento e Circolare APT 02 B, presentata al Direttore Generale	Modifica causata dall'emergenza COVID-19
ECM	ECM.ST.6	Monitoraggio della limitazione ai movimenti massimi consentiti sull'aeroporto di Napoli	N. riunioni del Comitato di coordinamento sulla capacità aeroportuale	2	Assicurare la predisposizione di ordinanze per la viabilità aeroportuale di Napoli Capodichino e Salerno Pontecagnano	Predisposizione ordinanze di adozione	2	La contingenza venutasi a determinare a seguito della emergenza epidemiologica da Covid-19, ha comportato per lo scalo di Napoli il crollo dei movimenti del -99,9% ed una indeterminatezza generale sulle modalità e sui termini della ripresa, di notevole impatto sulla stagione IATA a maggior picco per l'aeroporto, quale è la Summer appena avviata. Con ogni ragionevole certezza i movimenti nel 2020 si manterranno ben al di sotto dei limiti previsti per lo scalo. A ciò si aggiunga che le attuali misure di contenimento con divieto di assembramento. L'obiettivo di struttura da un lato non necessiterebbe di alcuna attività di monitoraggio (quest'anno Napoli chiuderà ben al di sotto degli 84.000 movimenti), dall'altro diventa materialmente irrealizzabile quanto agli indicatori.
EER	EER.ST.9	Rafforzamento attività ispettiva di security	Incremento ispezioni rispetto al 2019	5%	Mantenimento attività ispettiva di security	% programma ispezioni svolto	65%	Sospensione delle attività ispettive derivante dalla pandemia da Covid 19
EMM	EMM.ST.13	Rafforzamento attività ispettiva su handling	Incremento ispezioni rispetto al 2019	5%	Rafforzamento dell'attività ispettiva di handling nel settore cargo	Incremento ispezioni rispetto al 2019 (operazioni di magazzino e operazioni di rampa)	5%	Sospensione delle attività ispettive derivante dalla pandemia da Covid 19
ENE	ENE.ST.14	Incrementare competitività degli operatori handling sull'aeroporto di Venezia	Espletamento gara sull'aeroporto a seguito provvedimento di limitazione da parte del DG	Gara espletata	//	//	Pubblicazione del bando	Modifica causata dall'emergenza COVID-19

DIR	COD.	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	NUOVO OBIETTIVO	NUOVO INDICATORE	NUOVO TARGET	MOTIVAZIONE
EPB	EPB.ST.16	Mantenimento attività ispettiva su handling, alla luce delle risultanze del report 2019 sugli inconvenienti ground	N. Ispezioni rispetto al 2019	Mantenimento effettuato secondo la nuova metodologia	Effettuazione attività ispettiva di handling, alla luce delle risultanze degli inconvenienti ground 2019, mantenendo la proporzione ispezioni/n. movimenti 2019	N. ispezioni/movimenti rispetto al medesimo rapporto 2019	Mantenimento del rapporto ispezioni/n. movimenti effettuato secondo la nuova metodologia	Conseguenza dell'impatto dell'emergenza epidemiologica sulla operatività aeroportuale
ESN	ESN.ST.18	Riallocazione varchi staff e carrai	Predisposizione ordinanze di adozione per riallocazione archi staff e carrai	Ordinanze adottate	Gestione fasi 1-2-3 emergenza COVID-19	Predisposizione strumenti di coordinamento emergenza e quadro normativo documentale di riferimento	Partecipazione a riunioni di coordinamento e adozioni ordinanze	Modifica causata dall'emergenza COVID-19
ESR	ESR.ST.19	Mantenimento attività ispettiva su handling, alla luce delle risultanze del report 2019 sugli inconvenienti ground	N. Ispezioni rispetto al 2019	Mantenimento effettuato secondo la nuova metodologia	Mantenimento attività ispettiva su handling, alla luce delle risultanze del report 2019 sugli inconvenienti ground, mantendo invariato il rapporto ispezioni/movimenti	Rapporto fra ispezioni e movimenti rispetto al 2019	Mantenimento secondo la nuova metodologia	La situazione emergenziale legata al COVID-19 ha modificato sostanzialmente lo scenario dell'aviazione civile nazionale con la conseguente crisi del settore e la drastica riduzioni del traffico. Ciò considerato, si ritiene che il numero delle ispezioni da effettuare sia proporzionato al volume di traffico
ESR	P.04.ESR	Incrementare la competitività degli operatori handling sull'aeroporto di Olbia	Espletamento gara sull'aeroporto a seguito provvedimento di limitazione da parte del DG	Gara espletata	Incrementare la futura competitività degli operatori handling sugli aeroporti	Redazione di un draft di bando di gara per le limitazioni handling	Draft approvato dal Direttore Centrale	La situazione emergenziale legata al COVID-19 ha modificato sostanzialmente lo scenario dell'aviazione civile nazionale con la conseguente crisi del settore. Sembra quindi non sussistere più i presupposti per la pubblicazione del bando e il conseguente espletamento della gara ma sarebbe comunque utile redigere uno schema di bando a carattere generale al fine di un suo futuro utilizzo.
RAS	P.01.RAS	Regolamentazione surroundings aeroportuale	Adozione Regolamento	Regolamento adottato	Sviluppo misure correttive (correction) dominio ADR per Finding EASA nn. 21852 e 21856 con riferimento ai Corrective Actions Plan (CAP) per annualità 2020	N. misure correttive sviluppate	2 - Finding n. 21852: Elaborazione draft misure correttive (chiarimenti interpretativi CS; nota informativa). - Finding n. 21856: Draft comunicazioni alla Commissione Europea e ad EASA.	La situazione emergenziale legata al COVID - 19 ha determinato un inevitabile rallentamento dei processi e, in particolar modo, di quelli relativi alla consultazione della normativa in fase di revisione, impedendo di fatto incontri preliminari e confronti diretti tra gli stakeholder, prima che il prodotto normativo venga approvato.
RAS	RAS.ST.23	Liberazione dello spazio aereo disponibile a favore dell'attività civile	Aree disponibili	Incremento delle aree disponibili	//	Numero di aree pubblicate e fruite a favore dell'aviazione civile	Pubblicazione e fruizione di tutte le aree come definite nel 2019	I flussi di traffico nello spazio aereo nazionale hanno subito un'enorme contrazione a causa del COVID-19, quasi azzerandosi in certi casi. Pertanto, l'obiettivo sopra riportato, formulato agli inizi del 2020, richiede una rimodulazione che tenga conto dei nuovi dati di traffico.

DIR	COD.	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	NUOVO OBIETTIVO	NUOVO INDICATORE	NUOVO TARGET	MOTIVAZIONE
RNA	RNA.ST.24	Semplificazione delle procedure operative per efficientamento processi	Attuazione progetto ASPHPart II:allocazione responsabilità di gestione del documento, digitalizzazione del documento a partire dalla versione attuale, implementazione nuovi principi per almeno un processo pilota	Pubblicazione documento ASPH digitale nella versione attuale on line entro 31 dicembre 2020	//	% circolari, note informative e linee Guida Area Initial/Continuing Airworthiness di competenza RNA che rivestono un carattere di priorità per i loro contenuti, rivalutate per proposta aggiornamento o cancellazione	25%	<p>La situazione emergenziale legata al COVID-19 ha determinato, per le Direzioni di Regolazione, una imprevedibile mole di attività ad elevata priorità (misure di flessibilità, autorizzazioni, etc.) indispensabili per la garanzia delle operazioni in sicurezza del settore.</p> <p>Le misure adottate per garantire la continuità amministrativa hanno comportato un indubbio sovraccarico nella Direzione Sistemi Informativi, cooperante alla realizzazione dell'obiettivo, in prima linea coinvolta per assicurare il regolare svolgimento delle attività in lavoro agile. La Direzione Sistemi Informativi rappresenta un elemento cardine per il raggiungimento del target assegnato all'obiettivo in questione, incentrato sulla realizzazione di una struttura digitale del manuale delle procedure per la sicurezza aerea. Alla difficoltà di natura organizzativa si è aggiunta una di tipo strutturale, legata alla messa in servizio della nuova intranet, che avverrà nei prossimi mesi. A seguito dei contatti avuti per le vie brevi con la Direzione Sistemi Informativi, l'attuale situazione di ridisegno della Intranet rende poco compatibile agire sulla struttura della piattaforma per la digitalizzazione del Altro elemento è il coinvolgimento fondamentale della Direzione Centrale Vigilanza Tecnica e delle Direzioni Operazioni. In considerazione del carico di lavoro e delle priorità legate alla ripresa delle attività delle suddette strutture, a supporto della ripartenza, appare lecito ipotizzare un carico di lavoro per i prossimi mesi incompatibile con il supporto necessario al progetto.</p>

DIR	COD.	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	NUOVO OBIETTIVO	NUOVO INDICATORE	NUOVO TARGET	MOTIVAZIONE
RPO	RPO.ST.25	Merci pericolose - nucleo ispezioni	Formazione e costituzione di un nucleo di ispettori finalizzato alle verifiche sulle merci pericolose	Nucleo ispettori costituito e prima ispezione eseguita. Entro 31/12/2020	//	//	Aggiornamento Processi MAGOQ, Procedure ASPH e Progettazione corso formazione ispettori. Entro 31/12/2020	<p>Al riguardo si rappresenta che la situazione emergenziale legata al COVID - 19 ha determinato un inevitabile rallentamento dei processi e, in particolar modo, di quelli relativi alle attività ispettive che, nella fattispecie, corrisponde proprio al target dell'obiettivo richiesto: esecuzione della prima ispezione Dangerous Goods entro la fine del corrente anno.</p> <p>Lo sviluppo progettuale dell'obiettivo di struttura richiesto prevede, nella fase 2, un coinvolgimento della struttura Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti che, con la condivisione delle Direzioni Aeroportuali, deve giungere all'individuazione del personale da destinare alla costituzione di un nucleo centrale di ispettori "merci pericolose".</p> <p>Le funzioni che dovranno essere svolte da suddetto nucleo richiedono un'esperienza di tipo ispettivo che, specie con riguardo al personale neo assunto in ambito aeroportuale, si ritiene potrà iniziare a formarsi alla ripresa delle attività aeroportuali, auspicabilmente a partire dalla seconda metà del secondo semestre 2020.</p>
RSE	RSE.ST.26	Rafforzamento rapporti con gli stakeholder istituzionali (istruttori security)	Preparazione e realizzazione di un workshop rivolto agli istruttori di security per la divulgazione della normativa europea approvata nell'anno 2019 e degli emendamenti ICAO all'annesso 17	Workshop da effettuare nel secondo semestre 2020. Partecipanti: circa 100 istruttori certificati da ENAC	//	Preparazione e realizzazione di un workshop rivolto agli istruttori di security per la divulgazione della normativa europea approvata negli anni 2019 e 2020 e degli emendamenti ICAO all'annesso 17	Predisposizione del materiale utile per il workshop validato dal Direttore Centrale	<p>Al riguardo si rappresenta che l'incertezza della durata e degli sviluppi della situazione emergenziale connessa alla diffusione epidemiologica da COVID -19 nonché le vigenti limitazioni degli spostamenti e le attuali misure di distanziamento sociale conducono a ritenere poco attendibile il target dell'obiettivo che consiste nello svolgimento, in modalità face to face, di un workshop in materia di security rivolto ad una platea di circa 100 istruttori.</p> <p>Anche l'impiego di altre modalità, come ad esempio e-learning, google meet, conference call, quale alternativa a quella face to face richiederebbe particolare impegno in termini di risorse umane e di tempo nonché il necessario supporto tecnico della Direzione Sistemi Informatici che in questa fase di emergenza è particolarmente impegnata a soddisfare le esigenze di tutto il personale dell'ente in lavoro agile quale modalità ordinaria della prestazione lavorativa ed a collaborare con la Direzione del Personale per la realizzazione di corsi di formazione on line.</p> <p>Inoltre l'obiettivo del Workshop era quello di far sviluppare, tra gli istruttori stessi, un confronto sugli argomenti oggetto di trattazione che difficilmente potrebbe assicurarsi in una modalità "da remoto".</p>

DIR	COD.	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	NUOVO OBIETTIVO	NUOVO INDICATORE	NUOVO TARGET	MOTIVAZIONE
RSE	P.03.RSE	Definizione di una metodologia basata sulla valutazione del rischio per il potenziamento dei sistemi di protezione dei varchi carrai presso gli aeroporti e revisione della Scheda 7 del PNS (Piano Nazionale della Sicurezza)	Proposta di revisione della Scheda 7 del PNS (Piano Nazionale della Sicurezza) da sottoporre al Comitato Interministeriale per la Sicurezza del trasporto aereo e degli Aeroporti (CISA)	Nuova Scheda 7 del PNS pubblicata entro il 31/12/2020	Scheda 7 del Programma Nazionale Sicurezza (PNS). Revisione integrale	Proposta di revisione della Scheda 7 del PNS per successiva consultazione (da avviare nell'anno 2021)	Documento di proposta elaborato entro il 31/12/2020	Al riguardo si rappresenta che la situazione emergenziale legata al COVID -19 ha determinato un inevitabile rallentamento dei processi e, in particolar modo, di quelli relativi alla consultazione della normativa in fase di revisione. Le tematiche "sensibili" trattate nell'aviation security rendono opportuni, inoltre, incontri preliminari e confronti diretti tra gli stakeholder, prima che il prodotto normativo venga approvato. Si ricorda che nel caso del Piano Nazionale Sicurezza (PNS) l'organismo esterno competente alla consultazione ed alla successiva approvazione è il Comitato Interministeriale per la Sicurezza del trasporto aereo e degli Aeroporti (CISA), costituito, tra gli altri, dai rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri, del Dipartimento delle Informazioni per la Sicurezza, del Ministero dell'Interno, del Comando Generale della Guardia di Finanza e del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.
RTA	P.04.RTA	Applicazione dello Standard ICAO CORSIA	Report di monitoraggio delle attività pianificate e del supporto fornito agli operatori	1 report inviato al Direttore Centrale	Applicazione dello Standard ICAO CORSIA e suo recepimento nella normativa europea ETS e nella legislazione nazionale	Report sulla implementazione del Corsia e sul suo recepimento nella normativa europea ETS e nella legislazione nazionale	//	Miglior esplicitazione obiettivo e indicatore
TAV	P.04.TAV	Monitoraggio performance e capacità operativa dei vettori nazionali e di quelli stabiliti in Italia che aderiscono all'iniziativa, per voli commerciali passeggeri	% vettori monitorati	100%	P.01.TAV Aggiornamento della Pubblicazione di Informazioni Aeronautiche (AIP - Italia)	Aggiornamento dei dati, per quanto di competenza TAA secondo P.O. 07	70% aeroporti nazionali	Obiettivo fortemente inficiato dalle conseguenze della pandemia COVID 19 che ha di fatto interrotto il traffico commerciale fino al mese di giugno e che sta riprendendo con molte difficoltà ed incertezze tali da inficiare la pianificazione e l'effettiva esecuzione dei voli alla luce delle note restrizioni operative introdotte dai diversi paesi in ambito europeo ed extra europeo e delle misure di distanziamento sociale introdotte a bordo dei velivoli.

DIR	COD.	OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	NUOVO OBIETTIVO	NUOVO INDICATORE	NUOVO TARGET	MOTIVAZIONE
TOP	TOP.ST.39	Assicurare l'aggiornamento AIP per gli aeroporti a gestione diretta	% aeroporti a gestione diretta aggiornati	100% aeroporti a gestione diretta	Ostacoli e Pericoli per la Navigazione Aerea	Redazione di Linee Guida per la valutazione di Manufatti, Aerogeneratori e Parchi Eolici	Linee Guida inviate al DC	L'aggiornamento dell'AIP, per quanto di competenza di TOP, si realizzerebbe con la verifica e aggiornamento di dati, per lo più di carattere geotopografico, ottenuti per gran parte dall'esecuzione della gara n.7270794 "appalto di servizi per redazione delle carte ostacoli tipo A e B per gli aeroporti a gestione diretta ENAC". Per le note vicende legate alla pandemia COVID19 ed per quanto disposto dai DPCM intervenuti in materia di contenimento dei contagi, non è stato possibile avviare la suddetta gara essendo al momento non consentita l'attività di sopralluogo e la mobilità del personale sugli aeroporti interessati, né per l'esecutore incaricato dei rilievi, né per il personale dell'ENAC; il ritardo ad oggi accumulato ed il permanere della situazione di emergenza in molte aree italiane interessate dai previsti sopralluoghi, rende ad oggi impossibile definire una tempistica certa di conclusione delle attività di gara
TPP	TPP.ST.40	Alimentazione dell'Archivio Informatico Nazionale delle Opere Pubbliche, soddisfacendo i nuovi requisiti di elaborazione richiesti della L. 130/2018	Implementazione modulo AINOP	Modulo operativo	Revisione Piano Nazionale Aeroporti	Predisposizione Capitolato di gara propedeutico alla gara ad evidenza pubblica per la revisione	Capitolato di gara predisposto	Obiettivo parzialmente ricompreso nell'obiettivo istituzionale P.04.TPP. Nuovo obiettivo di maggiore rilevanza strategica.

Le tabelle seguenti riportano gli obiettivi Istituzionali e di Struttura presenti nel Piano della Performance, riferiti ai Direttori delle Direzioni dell'Ente, con il relativo grado di raggiungimento.

Secondo il Sistema di misurazione e valutazione della performance, il grado di conseguimento dell'obiettivo è riconoscibile sulla base di uno scaglionamento delle percentuali di conseguimento rispetto a un target tangibile e misurabile definito in sede di assegnazione degli obiettivi, come nell'esempio che segue:

Grado di conseguimento dei risultati:

La percentuale di conseguimento è inferiore o uguale al 50 %	non adeguato	2
La percentuale di conseguimento è superiore al 50% ed inferiore o uguale al 60%	parzialmente adeguato	4
La percentuale di conseguimento è superiore al 60% ed inferiore o uguale a 80%	adeguato	6
La percentuale di conseguimento è superiore al 80% ed inferiore al 100%	più che adeguato	8
La percentuale di conseguimento è uguale o superiore al 100 %	eccellente	10

Sono specificati con colori diversi le diverse percentuali di raggiungimento obiettivi, secondo la legenda posta in testa alle tabelle riepilogative degli obiettivi.

Obiettivi Istituzionali

LEGENDA COLORI-GRADO DI RAGGIUNGIMENTO:

	Grado di raggiungimento <= 50%		Grado di raggiungimento tra 51 e 60%		Grado di raggiungimento tra 61 e 80%		Grado di raggiungimento tra 81 e il 99%		Grado di raggiungimento >= 100%
--	--------------------------------	--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	--	---	--	---------------------------------

DIR	DESCRIZIONE	INDICATORE	TARGET	GRADO RAGG.
DGA	C.01.DGA Verifiche di auditing interno su processi operativi rientranti nell'area di rischio "B" del PTPCT, secondo il Piano Triennale di Auditing Interno	Verifiche straordinarie	2 (processo 63i - "Affidamento servizi di security aeroporti a gestione diretta" e processo 136i, "Effettuazione gare per accesso handler in aeroporti con limitazioni e deroghe")	
DGL	C.01.DGL Rendere fruibile ai dipendenti ENAC la giurisprudenza in materia di trasporto aereo	Creazione banca dati contenente sentenze e massime	Banca dati on-line	
EAA	P.03.EAA Revisione delle check-list dell'NCI security, alla luce della nuova normativa emessa	Elaborazione delle nuove check-list	Check-list elaborate	
EAV	P.05.EAV Individuazione dei servizi minimi che devono essere inclusi nel titolo di viaggio	Individuazione Azioni correttive ad-hoc sulla base dello studio sui servizi minimi	Azioni individuate	
ECL	P.03.ECL Definizione dei criteri per l'elaborazione del programma annuale di ispezioni security, secondo la metodologia RBO	Elaborazione linee guida su RBO security	Linee guida presentate al Direttore Centrale	
ECM	P.04.ECM Rafforzamento dell'attività di vigilanza sull'inquinamento acustico dell'aeroporto di Napoli	Adozione delle misure di mitigazione sull'impatto acustico dell'attività volativa	Adozione di 2 notam	
ECX	P.03.ECX Revisione delle check-list ispezione security utilizzate dagli ispettori security	Elaborazione nuove check-list	Nuove check-list presentate al Direttore Centrale	
EEC	P.04.EEC Monitoraggio economico-finanziario di ENAV	Elaborazione procedura operativa	Procedura approvata dal DC	
EER	P.03.EER Revisione delle check-list ispezione security utilizzate dagli ispettori security	Elaborazione nuove check-list	Nuove check-list presentate al Direttore Centrale	
EGA	P.04.EGA Adeguamento e semplificazione della regolazione del mercato dell'handling alla luce delle prassi commerciali intraprese dagli operatori del settore a seguito del mutato assetto operativo del settore	Proposta di modifica del quadro normativo regolatorio vigente del mercato dell'handling	Proposta revisione Regolamento e Circolare APT 02 B, presentata al Direttore Centrale	
ELA	P.03.ELA Definizione dei criteri per l'elaborazione del programma annuale di ispezioni security, secondo la metodologia RBO	Elaborazione linee guida su RBO security	Linee guida presentate al Direttore Centrale	
ELM	P.04.ELM Aggiornamento del Regolamento di scalo vigente per l'aeroporto di Linate, in seguito all'introduzione delle limitazioni nel settore dell'handling	Elaborazione regolamento	Regolamento adottato	
EMM	P.03.EMM Revisione delle check-list ispezione security utilizzate dagli ispettori security	Elaborazione nuove check-list	Nuove check-list presentate al Direttore Centrale	
ENE	P.03.ENE Definizione dei criteri per l'elaborazione del programma annuale di ispezioni security, secondo la metodologia RBO	Elaborazione linee guida su RBO security	Linee guida presentate al Direttore Centrale	
ENO	P.03.ENO Revisione delle check-list ispezione security utilizzate dagli ispettori security	Elaborazione nuove check-list	Nuove check-list presentate al Direttore Centrale	

DIR	DESCRIZIONE	INDICATORE	TARGET	GRADO RAGG.
EPB	P.03.EPB Definizione dei criteri per l'elaborazione del programma annuale di ispezioni security, secondo la metodologia RBO	Elaborazione linee guida su RBO security	Linee guida presentate al Direttore Centrale	
ESC	P.03.ESC Definizione dei criteri per l'elaborazione del programma annuale di ispezioni security, secondo la metodologia RBO	Elaborazione linee guida su RBO security	Linee guida presentate al Direttore Centrale	
ESN	P.03.ESN Revisione delle check-list ispezione security utilizzate dagli ispettori security	Elaborazione nuove check-list	Nuove check-list presentate al Direttore Centrale	
ESR	P.04.ESR Incrementare la futura competitività degli operatori handling sugli aeroporti	Redazione di un draft di bando di gara per le limitazioni handling	Draft approvato dal Direttore Centrale	
ETA	P.03.ETA Disciplinare l'attività svolta con Almviva, Min. interno e vettori, relativamente allo scambio di dati PNR/API	Elaborazione bozza procedura	Bozza procedura presentata al Direttore Centrale	
ETS	P.03.ETS Revisione delle check-list ispezione security utilizzate dagli ispettori security	Elaborazione nuove check-list	Nuove check-list presentate al Direttore Centrale	
RAA	C.01.RAA Miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi resi all'utenza nell'ambito del rilascio delle licenze di volo	Predisposizione di un progetto per la realizzazione di sale esami informatizzate sul territorio finalizzate al rilascio delle Licenze PPL	Presentazione al DG del progetto esecutivo per la realizzazione di almeno tre sale esami informatizzate sul territorio per il rilascio delle Licenze PPL	
RAS	P.01.RAS Sviluppo misure correttive (correction) dominio ADR per Finding EASA nn. 21852 e 21856 con riferimento ai Corrective Actions Plan (CAP) per annualità 2020	2- Finding n. 21852: Elaborazione draft misure correttive (chiarimenti interpretativi CS; nota informativa).- Finding n. 21856: Draft comunicazioni alla Commissione Europea e ad EASA.	Regolamento adottato	
RNA	P.02.RNA Voli sub orbitali	Struttura Regolamento operazioni suborbitali e accesso allo spazio	Proposta presentata e approvata VDG entro il 30 ottobre 2020	
RPO	P.01.RPO Test on-line e aggiornamento sugli APR	1. Creazione di un database di domande per la realizzazione di un sistema di test on-line per il rilascio dell'Attestato di pilota APR. 2. Revisione della Circolare LIC 15 per adeguarla ai requisiti del nuovo regolamento	1. Database consegnato alla Direzione Sistemi Informativi per l'inserimento nel sw di gestione del test on-line entro 30/6/2020 2. Presentazione della circolare LIC 15A alla firma del DG entro 30/6/2020	
RSE	P.03.RSE Scheda 7 del Programma Nazionale Sicurezza (PNS). Revisione integrale	Proposta di revisione della Scheda 7 del PNS per successiva consultazione (da avviare nell'anno 2021)	Documento di proposta elaborato entro il 31/12/2020	
RTA	P.04.RTA Applicazione dello Standard ICAO CORSIA e suo recepimento nella normativa europea ETS e nella legislazione nazionale	Report sulla implementazione del Corsia e sul suo recepimento nella normativa europea ETS e nella legislazione nazionale	1 report inviato al Direttore Centrale	
SAA	C.01.SAA Migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi e dei servizi dell'Ente	N. servizi da informatizzare	2 (- Sistema on-line per sostenere l'esame ed il conseguimento dell'attestato di Pilota di Droni; - Nuovo sistema per la gestione informatica delle missioni)	
SAG	C.01.SAG Attualizzare il Regolamento Amministrativo Contabile ENAC	Aggiornamento della parte contrattuale del Regolamento amministrativo contabile dell'Ente	Proposta di aggiornamento approvata dal Direttore centrale	
SAP	C.02.SAP Realizzazione Piano di formazione per l'anno 2020	% corsi erogati su corsi previsti nel Piano della formazione 2020-2022 per anno di riferimento	100%	
SGF	C.01.SGF Fornire un quadro sulla gestione dei fondi derivanti da avanzo di amministrazione, gestiti da delibere del CdA	Monitoraggio su utilizzo fondi avanzo di amministrazione	Report di monitoraggio presentato al Direttore Centrale	
SSI	C.01.SSI Informatizzazione servizi	Servizi da informatizzare	2 (- Sistema on-line per sostenere l'esame ed il conseguimento dell'attestato di Pilota di Droni; - Nuovo sistema per la gestione informatica delle missioni)	
TAA	P.01.TAA Attuazione di misure organizzative atte a ottimizzare l'utilizzo delle risorse assicurando l'attuale livello di sorveglianza (rivisitazione metodologia PBO)	(%) Numero di processi ottimizzati/Numero di processi coinvolti nell'attività di sorveglianza e certificazione (70)	30%	

DIR	DESCRIZIONE	INDICATORE	TARGET	GRADO RAGG.
TAV	P.01.TAV Aggiornamento della Pubblicazione di Informazioni Aeronautiche (AIP - Italia)	aggiornamento dei dati, per quanto di competenza TAA secondo P.O. 07	70% aeroporti nazionali	
TCE	P.01.TCE Attuazione di misure organizzative atte a ottimizzare l'utilizzo delle risorse assicurando l'attuale livello di sorveglianza (rivisitazione metodologia PBO)	(%) Numero di processi ottimizzati/Numero di processi coinvolti nell'attività di sorveglianza e certificazione	30%	
TNE	P.01.TNE Attuazione di misure organizzative atte a ottimizzare l'utilizzo delle risorse assicurando l'attuale livello di sorveglianza (rivisitazione metodologia PBO)	(%) Numero di processi ottimizzati/Numero di processi coinvolti nell'attività di sorveglianza e certificazione	30%	
TNO	P.01.TNO Attuazione di misure organizzative atte a ottimizzare l'utilizzo delle risorse assicurando l'attuale livello di sorveglianza (rivisitazione metodologia PBO)	(%) Numero di processi ottimizzati/Numero di processi coinvolti nell'attività di sorveglianza e certificazione	30%	
TOP	P.04.TOP Piano di implementazione per il sistema EMAS per gli aeroporti commerciali	% aeroporti con RESA inferiore a 240m processati	100% Aeroporti della rete nazionale con RESA inferiore a 240m	
TPP	P.04.TPP Garantire il monitoraggio degli investimenti aeroportuali	% aeroporti dotati di contratto di programma monitorati	100%	
TSA	P.01.TSA Attuazione di misure organizzative atte a ottimizzare l'utilizzo delle risorse assicurando l'attuale livello di sorveglianza (rivisitazione metodologia PBO)	(%) Numero di processi ottimizzati/Numero di processi coinvolti nell'attività di sorveglianza e certificazione	30% processi ATM	
TSU	P.01.TSU Attuazione di misure organizzative atte a ottimizzare l'utilizzo delle risorse assicurando l'attuale livello di sorveglianza (rivisitazione metodologia PBO)	(%) Numero di processi ottimizzati/Numero di processi coinvolti nell'attività di sorveglianza e certificazione	30%	

La media del grado di raggiungimento degli obiettivi Istituzionali è pari al 94%.

Obiettivi di Struttura

LEGENDA COLORI-GRADO DI RAGGIUNGIMENTO:

	Grado di raggiungimento <= 50%		Grado di raggiungimento tra 51 e 60%		Grado di raggiungimento tra 61 e 80%		Grado di raggiungimento tra 81 e il 99%		Grado di raggiungimento >= 100%
--	--------------------------------	--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	--	---	--	---------------------------------

DIR	DESCRIZIONE	INDICATORE	TARGET	GRADO RAGG
DGA	DGA.ST.1 Verifiche di auditing interno su processi operativi rientranti nell'area di rischio "F" del PTPCT, secondo il Piano Triennale di Auditing Interno	n. processi auditati/verifiche straordinarie	1 (processo 140i, "Controllo obblighi convenzionali società di gestione aeroportuale") / verifica straordinaria di auditing interno - Direzione Aeroportuale Emilia-Romagna)	
DGL	DGL.ST.2 Recepimento per la parte aeronautica del protocollo di Capetown (sulla proprietà degli aeromobili)	Elaborazione di un Regolamento	Regolamento presentato in CdA	
EAA	EAA.ST.3 Adeguamento e semplificazione della regolazione del mercato dell'handling alla luce delle prassi commerciali intraprese dagli operatori del settore a seguito del mutato assetto operativo del settore	Proposta di modifica del quadro normativo regolatorio vigente del mercato dell'handling	Regolamento e Circolare APT 02 B, presentata al Direttore Generale	
EAV	EAV.ST.4 Verifica delle modalità di gestione dei reclami dei passeggeri da parte delle compagnie aeree	Individuazione azioni volte alla risoluzione delle criticità riscontrate dalla mappatura delle modalità di gestione dei reclami	Azioni individuate	
ECL	ECL.ST.5 Aggiornamento regolamento di scalo dell'aeroporto di Lamezia Terme al Reg. 139	Elaborazione regolamento	Regolamento adottato	
ECM	ECM.ST.6 Assicurare la predisposizione di ordinanze per la viabilità aeroportuale di Napoli Capodichino e Salerno Pontecagnano	Predisposizione ordinanze di adozione	2	
ECX	ECX.ST.7 Assicurare la predisposizione dell'ordinanza di adozione del Piano Leonardo da Vinci per le parti ostensibili negli aeroporti di Perugia e Pescara	Predisposizione ordinanze di adozione	Ordinanze adottate	
EEC	EEC.ST.8 Aggiornamento Annuario statistico	Revisione del format dell'annuario statistico	Annuario revisionato	
EER	EER.ST.9 Mantenimento attività ispettiva di security	% programma ispezioni svolto	65%	
EGA	EGA.ST.10 Benchmarking fra gestori aeroportuali	Creazione banca dati integrata, consultabile da utenti interni, che contenga gli aspetti gestionali delle società di gestione aeroportuali	Banca dati operativa	
ELA	ELA.ST.11 Mantenimento attività ispettiva su handling, con particolare focus su Full handlers settore check-in, smistamento e riconsegna bagagli	N. Ispezioni rispetto al 2019 su check-in, smistamento e riconsegna bagagli	Mantenimento	
ELM	ELM.ST.12 Assicurare la predisposizione dell'ordinanza di adozione del Piano Leonardo da Vinci per le parti ostensibili negli aeroporti di Linate e Bergamo	Predisposizione ordinanze di adozione	Ordinanze adottate	

DIR	DESCRIZIONE	INDICATORE	TARGET	GRADO RAGG
EMM	EMM.ST.13 Rafforzamento dell'attività ispettiva di handling nel settore cargo	Incremento ispezioni rispetto al 2019 (operazioni di magazzino e operazioni di rampa)	5%	
ENE	ENE.ST.14 Incrementare competitività degli operatori handling sull'aeroporto di Venezia	Espletamento gara sull'aeroporto a seguito provvedimento di limitazione da parte del DG	Pubblicazione del bando	
ENO	ENO.ST.15 Gestione dei movimenti sulle avio-idro-eli superfici occasionali, con proposta di revisione della relativa normativa di riferimento.	Implementazione definitiva del software ENAC e elaborazione di una proposta di revisione normativa	Proposta della normativa revisionata presentata al DC	
EPB	EPB.ST.16 Effettuazione attività ispettiva di handling, alla luce delle risultanze degli inconvenienti ground 2019, mantenendo la proporzione ispezioni/n. movimenti 2019	N. ispezioni/movimenti rispetto al medesimo rapporto 2019	Mantenimento del rapporto ispezioni/n. movimenti effettuato secondo la nuova metodologia	
ESC	ESC.ST.17 Mantenimento attività ispettiva su handling, alla luce delle risultanze del report 2019 sugli inconvenienti ground	N. Ispezioni rispetto al 2019	Mantenimento effettuato secondo la nuova metodologia	
ESN	ESN.ST.18 Gestione fasi 1-2-3 emergenza COVID-19	Predisposizione strumenti di coordinamento emergenza e quadro normativo documentale di riferimento	Partecipazione a riunioni di coordinamento e adozioni ordinanze	
ESR	ESR.ST.19 Mantenimento attività ispettiva su handling, alla luce delle risultanze del report 2019 sugli inconvenienti ground, mantenendo invariato il rapporto ispezioni/movimenti	Rapporto fra ispezioni e movimenti rispetto al 2019	Mantenimento secondo la nuova metodologia	
ETA	ETA.ST.20 Rinnovo delle convenzioni previste dall'articolo 785 del codice della navigazione e stipula di nuove convenzioni con i vettori neo affidatari di diritti di traffico sulle rotte esterne all'Unione Europea	Predisposizione degli schemi di convenzioni da inviare ai vettori in caso di esito positivo delle valutazioni	Schemi di convenzioni predisposti e inviati ai vettori	
ETS	ETS.ST.21 miglioramento gestione della trattazione dei reclami dei passeggeri	Individuazione delle criticità e espletamento azioni di miglioramento	Azioni espletate	
RAA	RAA.ST.22 Nuovo attestato Crew Member	Redazione del progetto per l'eliminazione dell'attestato di Crew Member cartaceo, e sostituzione con badge unico (compagnia + Crew Member)	Revisione circolare LIC01 (attestato CME)	
RAS	RAS.ST.23 Liberalizzazione dello spazio aereo disponibile a favore dell'attività civile	Pubblicazione e fruizione di tutte le aree come definite nel 2019	Incremento delle aree disponibili	
RNA	RNA.ST.24 Semplificazione delle procedure operative per efficientamento processi	% circolari, note informative e linee Guida Area Initial/Continuing Airworthiness di competenza RNA che rivestono un carattere di priorità per i loro contenuti, rivalutate per proposta aggiornamento o cancellazione	25%	
RPO	RPO.ST.25 Merci pericolose - nucleo ispezioni	Formazione e costituzione di un nucleo di ispettori finalizzato alle verifiche sulle merci pericolose	"Aggiornamento processi MAGOQ, Procedure ASPH e Progettazione corso formazione ispettori. Entro 31/12/2020	
RSE	RSE.ST.26 Rafforzamento rapporti con gli stakeholder istituzionali (istruttori security)	Preparazione e realizzazione di un workshop rivolto agli istruttori di security per la divulgazione della normativa europea approvata negli anni 2019 e 2020 e degli emendamenti ICAO all'annesso 17	Predisposizione del materiale utile per il workshop validato dal Direttore Centrale	

DIR	DESCRIZIONE	INDICATORE	TARGET	GRADO RAGG
RTA	RTA.ST.27 Adeguamento Action Plan ICAO sulla riduzione delle emissioni di CO2	Report sullo stato di aggiornamento dell'action plan	1 report inviato al Direttore Centrale	
SAA	SAA.ST.28 Valorizzazione professionale risorse interne	% corsi erogati su corsi previsti nel Piano della formazione 2020-2022 per anno di riferimento	100%	
SAG	SAG.ST.29 Attuazione delle procedure relative alla ristrutturazione della sede di Viale Castro Pretorio 118	Pubblicazione bando di gara per la procedura aperta in ambito UE e avvio della procedura	Bando pubblicato e avvio della procedura entro il 31/12/2020	
SAP	SAP.ST.30 Piano triennale che individui le fuoriuscite e le competenze da reintegrare nell'ambito dell'attività organizzativa	Realizzazione Piano triennale	Piano approvato dal Direttore Centrale	
SGF	SGF.ST.31 Monitoraggio e razionalizzazione del computo dei bolli virtuali emessi da tutte le strutture dell'Ente	Elaborazione report di monitoraggio	Report di monitoraggio per il Direttore Gestione Finanziaria per la successiva comunicazione all'Agenzia delle Entrate	
SSI	SSI.ST.32 Revisione delle policy di sicurezza informatica dell'Enac	Redazione di un nuovo regolamento di sicurezza informatica per l'utilizzo delle risorse e dei sistemi informatici dell'ENAC	Documento all'approvazione del Direttore Centrale per la successiva pubblicazione	
TAA	TAA.ST.33 Revisione Piano Nazionale Aeroporti	Definizione Capitolato Tecnico per aggiornamento PNA	Capitolato Tecnico definito	
TAV	TAV.ST.34 Attuazione della rimodulazione dei processi aeronautici applicato ai rimanenti domini (Continued Airworthiness, POA)	% processi rimodulati	30%	
TCE	TCE.ST.35 Attuazione della rimodulazione dei processi aeronautici applicato ai rimanenti domini (Continued Airworthiness, POA)	% processi rimodulati	30%	
TNE	TNE.ST.36 Attuazione della rimodulazione dei processi aeronautici applicato ai rimanenti domini (Continued Airworthiness, POA)	% processi rimodulati	30%	
TNO	TNO.ST.37 Attuazione della rimodulazione dei processi aeronautici applicato ai rimanenti domini (Continued Airworthiness, POA)	% processi rimodulati	30%	
TOP	TOP.ST.39 Ostacoli e Pericoli per la Navigazione Aerea	Redazione di Linee Guida per la valutazione di Manufatti, Aerogeneratori e Parchi Eolici	Linee Guida inviate al DC	
TPP	TPP.ST.40 Revisione Piano Nazionale Aeroporti	Predisposizione Capitolato di gara propedeutico alla gara ad evidenza pubblica per la revisione	Capitolato di gara predisposto	
TSA	TSA.ST.41 Definire ed attuare il processo di monitoraggio delle prestazioni di sicurezza dei fornitori di servizi sulla base dei nuovi requisiti del Reg. (UE) 2017/373	(%) Completamento azioni previste nel nuovo processo	75% azioni completate	
TSU	TSU.ST.38 Attuazione della rimodulazione dei processi aeronautici applicato ai rimanenti domini (Continued Airworthiness, POA)	% processi rimodulati	30%	

La media del grado di raggiungimento degli obiettivi di Struttura è pari al 88%.

3.3 Performance, trasparenza, qualità dei servizi

Dall'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e del Piano Nazionale Anticorruzione, l'Ente garantisce la sinergia tra i diversi documenti di programmazione dell'Ente implementando il c.d. "**Ciclo della performance integrato**", che comprende gli ambiti relativi alla *performance*, agli standard di qualità dei servizi, alla trasparenza ed al Piano di misure di prevenzione e contrasto alla corruzione: nei piani operativi oltre che nel piano strategico, infatti, sono individuati diversi obiettivi tesi a ricondurre gli sforzi dell'Ente verso un risultato tangibile che risponda alle esigenze dei propri stakeholder, ed ai principi di legalità, di trasparenza ed integrità che da sempre ispirano l'azione dell'ENAC.

In linea con le indicazioni contenute nei PNA e nella determinazione ANAC n.12/2015, l'ENAC redige annualmente il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT), documento programmatico triennale, elaborato in coordinamento con il Piano della performance, che definisce la strategia di prevenzione della corruzione adottata dall'Ente, pubblicato nel Portale Amministrazione Trasparente dell'Ente (https://enac.portaleamministrazionetrasparente.it/pagina43_piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza.html)

Gli obiettivi di prevenzione della corruzione e di trasparenza riportati nel Piano sono strettamente collegati con la performance organizzativa ed individuale: essi sono assegnati ai Direttori, ovvero al personale professionista o titolare di incarichi di posizione non dirigenziale e sono oggetto di misurazione e valutazione in termini di performance organizzativa e individuale.

Nel 2020, l'Ente ha posto in essere le diverse misure di contenimento del rischio programmate, così come definite nel Piano degli obiettivi allegato al PTPCT.

Inoltre, ha assicurato la pubblicazione delle informazioni, documenti e dati nell'apposita sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale e ha implementato le attività connesse all'esercizio del diritto di accesso civico semplice e generalizzato (c.d. FOIA).

Di seguito sono indicate le azioni specifiche messe in atto nel 2020 in termini di trasparenza:

- Implementazione contenuti del Portale Amministrazione Trasparente, piattaforma che consente di gestire in modo omogeneo, semplice e guidato le informazioni e i dati necessari ad adempiere agli obblighi di pubblicità, trasparenza in conformità alle disposizioni del quadro normativo vigente.
- Implementazione di forme di comunicazione e informazione attraverso lo sviluppo dell'interazione tra cittadino e sito web.
- Presentazione del Rapporto e Bilancio Sociale 2019, in streaming, quale giornata della trasparenza
- Utilizzo dei canali social dell'Ente: "ENACChannel" sulla piattaforma YouTube, Twitter, Instagram e LinkedIn per una maggiore ed efficace divulgazione dei temi della trasparenza.
- Formazione interna sulle tematiche legate alla prevenzione della corruzione, alla legalità, all'etica e alla trasparenza.

Per quanto riguarda gli **standard di qualità dei servizi**, è proseguita nel 2020 la consueta attività di monitoraggio continuo per la verifica dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei 43 servizi, presenti nella **Carta dei Servizi ENAC**.

L'ENAC prende in considerazione le seguenti dimensioni per rappresentare la qualità effettiva dei servizi erogati:

- accessibilità, intesa come disponibilità e diffusione di informazioni che consentono al potenziale utilizzatore di individuare il luogo in cui richiedere il servizio e le modalità per fruirne;
- tempestività, intesa come tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio;
- trasparenza, intesa come disponibilità e diffusione del maggior numero di informazioni relative al servizio di riferimento.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso uno schema, consolidato grazie all'esperienza degli ultimi anni, che prevede l'interazione di tre distinte fasi operative:

- progettazione della metodologia di raccolta e di analisi dei dati;
- raccolta, verifica ed approvazione dei dati relativi agli indicatori;
- analisi dei dati raccolti.

Il report 2020 è pubblicato sul sito istituzionale, nella apposita sezione del Portale Amministrazione Trasparente

(https://enac.portaleamministrazionetrasparente.it/archiviofile/enac/Servizi_erogati/Carta_dei_servizi_e_standard_di_qualita/2020_Monitoraggio_Carta_Servizi.pdf)

4. Performance individuale

4.1 Obiettivi non riportati nel Piano della Performance

Obiettivi di Struttura

Dal 2019, l'Ente ha scelto di dare evidenza del coinvolgimento di tutto il personale – dirigente e non – nel raggiungimento della performance organizzativa, assegnando ad ogni dipendente un obiettivo di struttura.

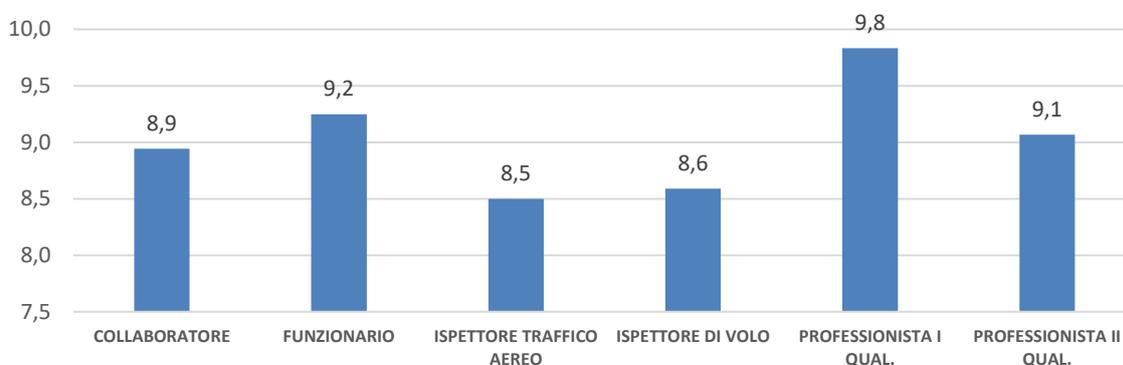
Sono stati gestiti un totale di 583 obiettivi di Struttura assegnati al personale non dirigente.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al personale non dirigente è stato misurato secondo la seguente tabella:

Grado di conseguimento dei risultati:

La percentuale di conseguimento è inferiore o uguale al 50 %	2
La percentuale di conseguimento è superiore al 50% ed inferiore o uguale al 60%	4
La percentuale di conseguimento è superiore al 60% ed inferiore o uguale a 80%	6
La percentuale di conseguimento è superiore al 80% ed inferiore al 100%	8
La percentuale di conseguimento è uguale o superiore al 100 %	10

Nella seguente tabella sono raffigurate le medie di raggiungimento degli obiettivi suddivise per qualifica.



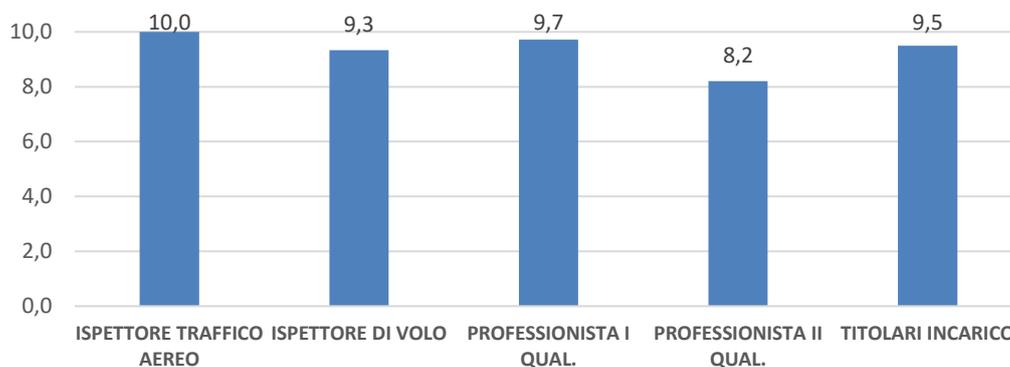
Il punteggio medio conseguito dal personale non dirigente sul raggiungimento degli obiettivi di struttura è pari a 9,2.

Obiettivi individuali

Il personale professionista, i titolari di incarico non dirigenziale e gli ispettori di volo e traffico aereo possono essere assegnatari di obiettivi individuali oltre che di struttura.

In totale nel 2020 sono stati assegnati e gestiti 141 obiettivi individuali.

In tabella sono raffigurate le medie di raggiungimento degli obiettivi (valutazione da 2 a 10) suddivise per qualifica.



Il punteggio medio conseguito sul raggiungimento degli obiettivi individuali è pari a 9,4.

4.2 Valutazione performance individuale e premialità

L'articolo 9 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 ha introdotto un collegamento tra vari elementi che contribuiscono alla misurazione e valutazione della *performance* individuale.

Per i dirigenti e per il personale responsabile di una unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità ciò si è tradotto in un sistema di collegamento tra:

- gli indicatori di *performance* relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- il raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- la qualità del contributo assicurato alla *performance* generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- la capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Per il personale con qualifica non dirigenziale, il collegamento opera tra i seguenti elementi:

- il raggiungimento di specifici obiettivi di struttura, di gruppo o individuali;
- la qualità del contributo assicurato alla *performance* dell'unità organizzativa di appartenenza, le competenze dimostrate ed i comportamenti professionali e organizzativi.

Il Sistema di misurazione e valutazione individuale dell'ENAC si basa, quindi, sulla valutazione di due componenti: gli obiettivi conseguiti ed i comportamenti organizzativi dimostrati. In relazione alla tipologia del personale soggetta a valutazione sono, opportunamente, diversificati sia gli indicatori di *performance* sia il peso attribuito alle due componenti.

Il **personale dirigenziale** viene collocato in una determinata fascia di riconoscimento economico in funzione degli esiti della valutazione delle performance individuali ed organizzative, prendendo a riferimento le valutazioni relative a obiettivi e competenze di ruolo, trattate con pesi ponderali differenziati:

- Direttori centrali: obiettivi 50% / competenze 35% / capacità di valutazione 15%
- Direttori di linea/staff: obiettivi 50% / competenze 45% / capacità di valutazione 5%

Le fasce premiali sono dimensionate in relazione al punteggio complessivo risultante dalla seguente tabella:

Punteggio complessivo	Fascia premiale
2,0-3,4	non adeguato
3,5-5,4	parzialmente adeguato
5,5-7,4	adeguato
7,5-9,0	più che adeguato
9,1-10,0	eccellente

La collocazione del personale dirigente nelle diverse fasce è illustrato nel grafico seguente.

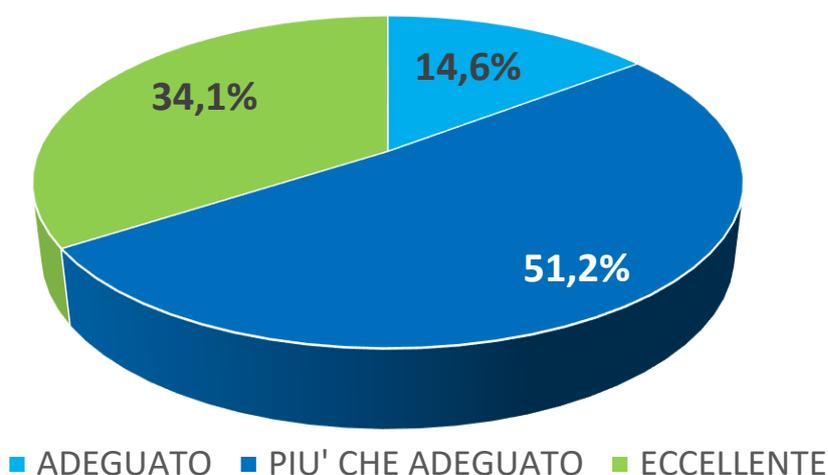


Figura 4. Collocazione personale dirigente nelle fasce di premialità

Per quanto riguarda i criteri di ripartizione del budget per la retribuzione di risultato, l'importo percepito dai dirigenti per la produttività è definito in funzione del budget annualmente disponibile, fissato annualmente in sede di contrattazione integrativa con le OO.SS. e assoggettato ad approvazione da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica.

La retribuzione di risultato viene attribuita solo per le fasce di premialità uguali o superiori ad "adeguato".

Il valore X (valore base di riferimento) viene determinato sulla base dei risultati della valutazione di ciascun dirigente, secondo la seguente formula:

$$X = \frac{B}{N_1 + 1,15N_2 + 1,30N_3}$$

dove:

B = budget disponibile per la retribuzione di risultato dei dirigenti per l'anno considerato;

N1 = numero di dirigenti che hanno conseguito la valutazione complessiva di "adeguato";

N2 = numero dei dirigenti che hanno conseguito la valutazione complessiva di "più che adeguato";

N3 = numero dei dirigenti che hanno conseguito la valutazione complessiva di "eccellente".

A titolo esemplificativo, la differenziazione nei premi individuali, con i relativi importi, è mostrata nella tabella seguente:

Fascia premiale	Valore base di riferimento	Premialità in € (importo indicativo medio lordo)
Adeguito	X	9.560
Più che adeguato	X + 15%	10.990
Eccellente	X + 30%	12.420

Le valutazioni individuali del **personale non dirigenziale** sono il risultato del punteggio attribuito dal dirigente valutatore al raggiungimento degli obiettivi di Struttura/Individuali assegnati e di quello attribuito ai comportamenti organizzativi dimostrati (60% obiettivi – 40% comportamenti).

Nella tabella seguente sono riportati i punteggi medi di valutazione individuale

QUALIFICA	Valutazione
COLLABORATORI	9,0
FUNZIONARI	9,2
ISPETTORI TRAFFICO AEREO	8,8
ISPETTORI DI VOLO	8,9
PROFESSIONISTI I QUAL.	9,6
PROFESSIONISTI II QUALIFICA	8,9
TOTALE	9,2

I risultati delle valutazioni espresse dai valutatori sono illustrati nelle figure seguenti, aggregati in base all'area di inquadramento del personale.

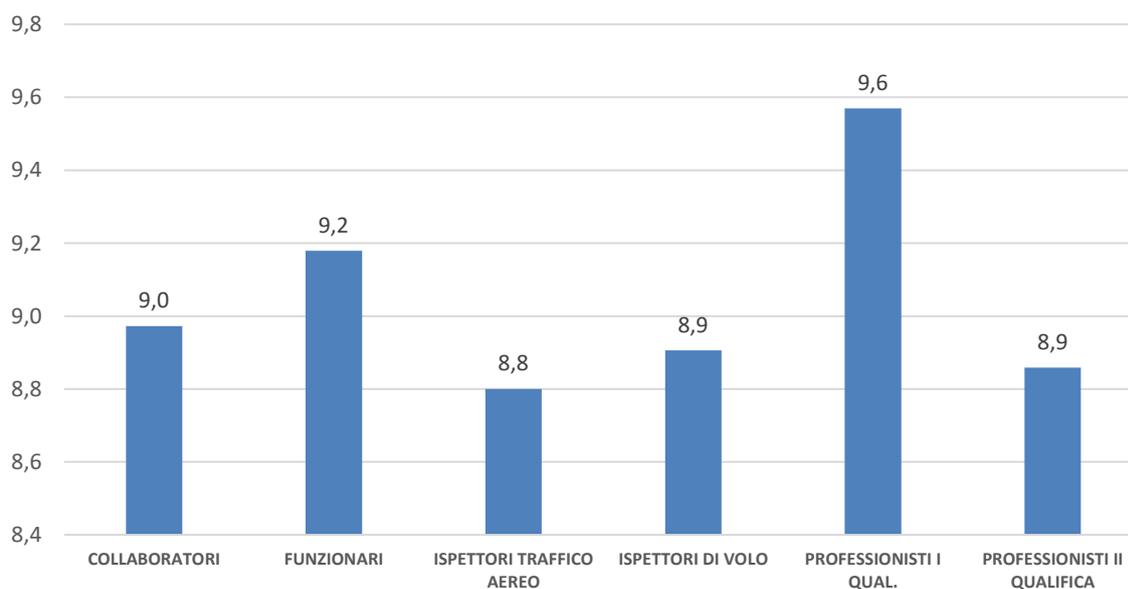


Figura 5. Valutazioni medie del personale per area di inquadramento

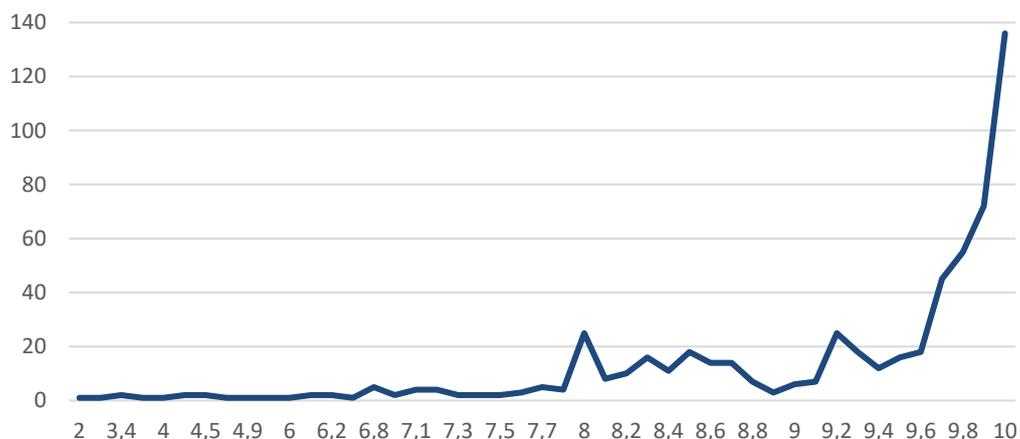


Figura 6. Frequenza valutazione personale non dirigente

Sull'asse delle ascisse sono rappresentati i punteggi di valutazione del personale non dirigente mentre su quello delle ordinate il numero dei dipendenti.

All'esito della valutazione il personale non dirigente viene collocato in 5 livelli di premialità, secondo lo schema sotto indicato. La collocazione nelle diverse fasce diversifica la retribuzione di risultato.

1^ Livello	da 8 a 10
2^ Livello	da 6 a 7,9
3^ Livello	da 4 a 5,9
4^ Livello	da 2,1 a 3,9
5^ Livello	< 2,1

La collocazione del personale non dirigente nelle diverse fasce è illustrato nel grafico seguente.

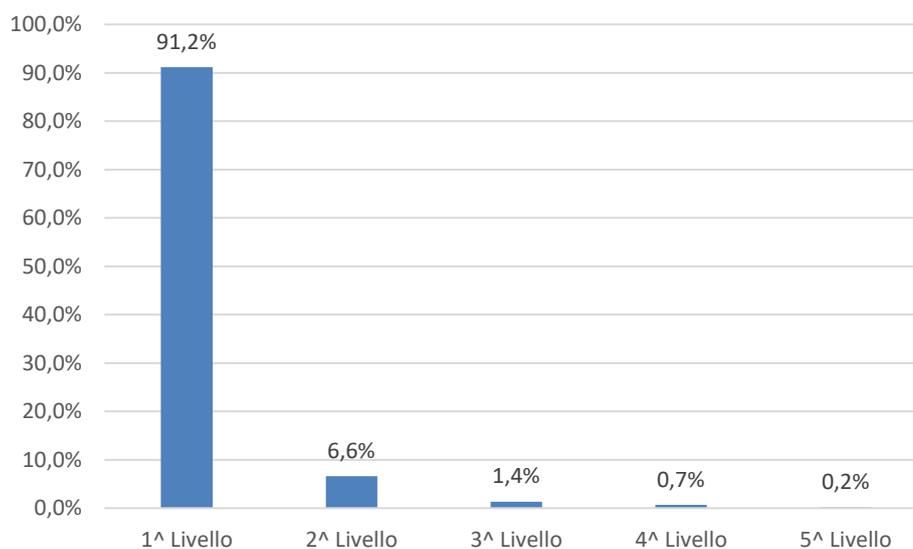


Figura 7. Collocazione personale non dirigente nei livelli di premialità

5 PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Si illustrano di seguito le modalità con le quali si svolge l'intero processo di misurazione e valutazione.

ID	ATTIVITA'	MODALITA'	RESP.	OGGETTO	DESCRIZIONE	TERMINI
1	ASSEGNAZIONE OBIETTIVI ANNUALI AL PERSONALE	Definito il Piano della Performance, che avvia il nuovo Ciclo della performance, il Direttore Generale, secondo le modalità riportate nel Sistema di Misurazione e Valutazione della <i>Performance</i> , attraverso l'applicativo informatico formalizza gli obiettivi ai Direttori centrali e ai Direttori di Staff; successivamente i Direttori centrali in maniera analoga formalizzano gli obiettivi ai propri Direttori di linea. I Direttori tutti, quindi, provvedono, sempre in linea con quanto indicato nel Sistema, alla assegnazione degli obiettivi di struttura al personale non dirigente di rispettiva competenza.	DG - DDCC - Direttori	A) Obiettivi personale Dirigente B) Obiettivi personale non dirigente	Gli obiettivi, definiti e concordati attraverso incontri dedicati, sono assegnati formalmente attraverso l'applicativo informatico dell'ENAC "WEBREPORT – Gestione ciclo performance – Assegnazione obiettivi" L'assegnazione, comunicata via e-mail, viene attestata attraverso la presa visione della scheda nel sistema informatico.	Entro 28 Febbraio
2	MONITORING SEMESTRALE	Il personale, dirigente e non dirigente, assegnatario degli obiettivi provvede all'inserimento della pianificazione e del progetto di realizzazione nel sistema informatizzato "WEBREPORT – Gestione ciclo performance – Pianificazione e monitoraggio obiettivi": il progetto inserito viene approvato dal Direttore-valutatore di riferimento. Una volta approvato, il personale aggiorna lo stato di avanzamento, inserendo nel sistema informatico citato la percentuale di avanzamento del progetto al 30 giugno. Entro il mese di luglio, il Direttore Generale, attraverso la Funzione <i>Performance</i> Organizzativa, provvede a esaminare le eventuali richieste di modifica obiettivi avanzate dai dirigenti e ad elaborare un report da presentare all'OIV, che evidenzia le motivazioni alla base delle richieste e l'approvazione o meno delle medesime.	DG – DGP Personale	C) Pianificazione, Primo monitoraggio e Report modifiche a obiettivi inseriti nel PdP	Per ogni progetto, approvato il personale inserisce lo stato di avanzamento in termini % di realizzazione delle diverse fasi. Il Direttore Generale esamina le richieste di modifica obiettivi, le esamina per approvarle/rifiutarle e presenta all'OIV un quadro riepilogativo	Entro il 31 luglio
3	CHIUSURA PROGETTI	Entro la fine del mese di dicembre di ogni anno tutto il personale inserisce nel sistema informatico "WEBREPORT – Gestione ciclo performance – Pianificazione e monitoraggio obiettivi" il grado di raggiungimento dell'obiettivo autocertificato e una Relazione illustrativa di chiusura obiettivo.	Personale	D) Secondo monitoraggio e Chiusura obiettivi	Il secondo monitoraggio specifica, per ogni obiettivo, lo stato di avanzamento in termini % di realizzazione. La Relazione di chiusura obiettivi dettaglia anche evidenze del completamento dei progetti (es. approvazioni /pubblicazioni)	Dicembre
4	VALUTAZ. OBIETTIVI e COMPORAMENTI	Ciascun Direttore, e il DG per quanto di sua competenza, provvede a verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati attraverso la consultazione della Relazione allegata all'obiettivo e a valutare il personale attraverso l'applicativo "WEBREPORT – Gestione ciclo performance – Valutazione", che genera la scheda di valutazione in formato digitale. La valutazione viene discussa in apposito colloquio.	DG - DDCC - Direttori - DGP	E) Schede di valutazione personale	La valutazione avviene attraverso l'applicativo informatico e viene discussa in apposito colloquio.	30 Aprile

ID	ATTIVITA'	MODALITA'	RESP.	OGGETTO	DESCRIZIONE	TERMINI
5	ELABORAZIONE RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	Entro la fine del mese di giugno dell'anno successivo al periodo di valutazione, il DG, in collaborazione con la Funzione <i>Performance</i> Organizzativa, predispone la Relazione sulla <i>Performance</i> , evidenziando il grado di realizzazione dei progetti annuali e il conseguimento degli obiettivi. La Relazione viene deliberata dal Consiglio di Amministrazione, validata dall'OIV e pubblicata sul sito istituzionale.	DG - DGP - CdA - OIV	F) Relazione sulla <i>Performance</i>	La Relazione sulla <i>performance</i> , secondo le disposizioni del d.lgs. 150/2009 e le direttive del DFP, evidenzia il risultato dell'attività relativamente al Piano della <i>Performance</i> approvato nell'anno precedente	30 Giugno

L'OIV, entro il 30 giugno di ogni anno, **valida la *Relazione sulla performance***, utilizzando anche la diretta interlocuzione con l'amministrazione per acquisire le informazioni necessarie (elementi probativi). Tale interlocuzione consente all'OIV di arrivare all'esito finale attraverso un costruttivo confronto con i vertici dell'amministrazione. La validazione della Relazione sulla *performance* da parte dell'OIV, prevista dall'art. 14, comma 4, lettera c), del d.lgs. n. 150/2009, è l'atto che attribuisce efficacia alla Relazione.

Il documento di validazione viene inviato dall'OIV al Direttore Generale.

La Relazione è pubblicata, unitamente al documento di validazione, sul sito istituzionale dell'amministrazione www.enac.gov.it nella sezione "[Amministrazione Trasparente](#)" per assicurarne la visibilità. L'OIV verifica l'adempimento.

La validazione della Relazione sulla *performance* da parte dell'OIV è condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti per premiare il merito.