

# CARTA DEI SERVIZI

## Analisi del monitoraggio 2012 degli standard di qualità

Vice Direzione Generale  
Ufficio Gestione Qualità

## Sommario

Sistema di monitoraggio.....	3
Fasi operative .....	4
Dimensioni della qualità e indicatori.....	4
Analisi dei dati .....	6
Valori rilevati e valori programmati .....	7
Valori rilevati non in media con lo standard di qualità .....	11

## Sistema di monitoraggio

Il sistema di monitoraggio della Carta dei Servizi prevede l'interazione di tre diverse tipologie di attori che svolgono ruoli complementari nell'ambito del sistema informativo utilizzato per la rilevazione dei valori.

Le tipologie di figure coinvolte sono:

- il Gruppo di Lavoro del progetto Carta dei Servizi: svolge il ruolo di progettazione, analisi e coordinamento del processo di rilevazione;
- i Focal Point: raccolgono e inseriscono i dati per ogni Direzione coinvolta nello specifico processo/servizio riportato nella Carta dei Servizi;
- i Planner: coordinano le attività di rilevazione per ogni Direzione Centrale coinvolta nel processo/servizio, verificano e approvano i dati inseriti dai Focal Point.

Il sistema utilizzato per la raccolta dati è il WebReport, un canale di condivisione delle informazioni costituito da un sistema informatico distribuito. In particolare, nell'ambito del modulo utilizzato per la raccolta dei dati del Report Direzionale dell'Ente, sono state implementate apposite funzioni che permettono di raccogliere le rilevazioni degli indicatori.

I Focal Point, sulla base dei dati raccolti in forma automatica/manuale nell'ambito dei processi del Report Direzionale, inseriscono nel sistema le informazioni relative agli indicatori. I Planner verificano e approvano i dati raccolti. Il Gruppo di Lavoro svolge l'analisi dei dati e produce il rapporto di monitoraggio degli indicatori definiti in input al processo di raccolta.

### MONITORAGGIO DATI SISTEMA WEBREPORT



## Fasi operative

Il sistema di monitoraggio ha previsto lo sviluppo di tre distinte fasi operative che possono essere così rappresentate:

1. la progettazione del processo di monitoraggio per l'anno 2012, attraverso la definizione degli indicatori e delle metodologie di raccolta e di analisi dei dati (maggio-luglio 2012)
2. la raccolta, la verifica e l'approvazione dei dati relativi agli indicatori (settembre-ottobre 2012);
3. l'analisi dei dati raccolti (novembre 2012).

La fase di progettazione del processo ha incluso anche alcune attività di formazione/informazione degli attori coinvolti, necessaria al fine di implementare correttamente gli standard definiti per la rilevazione degli indicatori.

Il monitoraggio si è svolto raccogliendo i dati delle dimensioni della qualità per i servizi svolti dalle Strutture dell'Ente nel periodo 1.1./30.9.2012.

## Dimensioni della qualità e indicatori

I processi/servizi sottoposti a monitoraggio sono 43, scelti tra i processi istituzionali dell'Ente e, per ognuno di essi sono stati definiti alcuni indicatori di qualità, secondo tre distinte tipologie di dimensioni della qualità:

- accessibilità
- tempestività
- trasparenza

Per quanto riguarda la tempestività sono state implementate le forme di monitoraggio che richiedono l'attività di analisi, verifica e raccolta svolte dai Focal Point e Planner attraverso WebReport.

Gli indicatori associati ad ogni processo/servizio oggetto di analisi, sono stati definiti in base a:

- l'output su cui effettuare la rilevazione;
- la modalità di misura del tempo di produzione dell'output stesso, al fine di valutarne la tempestività (tempo di rilascio);
- lo standard di qualità, livello di qualità da rispettare nell'erogazione del servizio.

Per l'effettuazione della misura del tempo di rilascio di ogni provvedimento, ad ogni indicatore relativo alla tempestività è stata associata una griglia di intervalli di tempo.

Per ogni intervallo di tempo, è stato richiesto ai Focal Point di specificare i volumi di output prodotti. In questo modo si è ottenuta una distribuzione dei volumi dell'output su otto distinte fasce di tempo. I volumi considerati per il calcolo degli indicatori sono quelli sviluppati dai processi/servizi nel periodo 1/1/2012 - 30/9/2012.

Intervallo di giorni necessario per produrre l'output	Volumi misurati
1 - 5 giorni	N1
6 -15 giorni	N2
16 - 30 giorni	...
31 - 60 giorni	
61 - 90 giorni	
91 - 120 giorni	
121 - 180 giorni	
>180 giorni	N8

Da ogni griglia e per ogni processo può essere derivato l'indicatore dato dal valore medio del tempo necessario per l'emissione di un provvedimento, che è confrontato con il valore programmato dichiarato dall'Ente.

## Analisi dei dati

Per ogni indicatore la durata media è stata calcolata attraverso una media ponderata sviluppata sulla griglia illustrata nel paragrafo precedente, seguendo le seguenti fasi:

1. al fine del calcolo della media, ogni intervallo della griglia (durata nominale) è rappresentato dal proprio valore mediano (rispettivamente 2.5, 12.5, 22.5, 45, 75, 105 e 150); per l'intervallo di durata maggiore a 180 giorni è stato assunto un valore nominale pari a 181;
2. ad ogni intervallo è stato associato un peso che è direttamente proporzionale al volume che è stato rilevato in esso; in considerazione all'approssimazione statistica che potrebbe essere generata dalla presenza di intervalli di ampiezza non omogenea, nel peso è stato considerato anche un fattore correttivo che è inversamente proporzionale alla durata dell'intervallo stesso, che ha la funzione di normalizzare le quantità rilevate e di riclassificarle in termini di "densità di completamento dei provvedimenti".

Intervallo	Volumi misurati	Durata nominale dell'intervallo ai fini della media	Peso $P(N_i, 1/L_i)$	Durata intervallo ( $L_i$ )
1 – 5 giorni	N1	2.5 (D1)	$P(N1,1/L1)$	5 (L1)
6 -15 giorni	N2	10 (D2)	$P(N2,1/L2)$	10 (L2)
16 – 30 giorni	...	22.5 (D3)	..	15 (L3)
31 – 60 giorni		45 (D4)		30 (L4)
61 – 90 giorni		75 (D5)		30 (L5)
91 – 120 giorni		105 (D6)		30 (L6)
121 – 180 giorni		150 (D7)		60 (L7)
>180	N8	181 (D8)	$P(N8,1/L8)$	60 (L8)

Per ogni griglia associata ad un indicatore, le durate nominali (di cui al punto 1) sono quindi inserite nel calcolo della media ponderata secondo i pesi definiti e le modalità illustrate al punto 2.

$$M = \frac{\sum_1^8 (D_i * P(N_i, 1/L_i))}{\sum_1^8 P(N_i, 1/L_i)}$$

## Valori rilevati e valori programmati

Di seguito si riporta l'elenco dei valori medi (calcolati con la media ponderata nelle modalità illustrate nel paragrafo precedente) riscontrati per la produzione di ogni output di processo/servizio, confrontati con lo standard definito dal correlato indicatore di qualità relativo alla tempestività. Tutte le voci riportate nel seguente elenco manifestano una durata conforme allo standard previsto dalla Carta dei Servizi edizione dicembre 2011.

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT	Valore medio (gg)	Valore programmato (gg)
1	Approvazione progetti e perizie di variante infrastrutture, impianti, AVL e radioaiuti	Approvazione delle varie infrastrutture	37	60
2	Autorizzazione servizi di Trasporto aereo e relativo monitoraggio	Autorizzazione	3	5
3	Autorizzazioni Lavoro aereo operatori comunitari	Autorizzazione	11	12
4	Certificazione operatore trasporto aereo	Certificato di Operatore Aereo (variazione)	20	45
4	Certificazione operatore trasporto aereo	Certificato di Operatore Aereo (rilascio)	71	90
5	Certificazione operatore lavoro aereo	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (variazione)	19	30
6	Certificazione impresa di manutenzione	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F (variazione)	23	35
6	Certificazione impresa di manutenzione	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F (rilascio)	54	70
7	Certificazione impresa gestione navigabilità continua	Certificato di Approvazione Parte M Cap G (rilascio)	48	70
7	Certificazione impresa gestione navigabilità continua	Certificato di Approvazione Parte M Cap G (variazione)	23	35
9	Certificazione CVRP	Certificato di Idoneità Tecnica (variazione)	3	30
9	Certificazione CVRP	Certificato di Idoneità Tecnica (rilascio)	0	45
10	Certificazione Organizzazione di Addestramento personale navigante (FTO/TRTO)	Certificato di Approvazione (variazione)	19	30
10	Certificazione Organizzazione di Addestramento personale navigante (FTO/TRTO)	Certificato di Approvazione (rilascio)	35	60

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT	Valore medio (gg)	Valore programmato (gg)
11	Certificazione organizzazione di addestramento tecnico	Certificato di Approvazione (variazione)	29	30
11	Certificazione organizzazione di addestramento tecnico	Certificato di Approvazione (rilascio)	0	60
12	Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)	Attestato di Registrazione (variazione)	15	30
12	Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)	Attestato di Registrazione (rilascio)	32	60
13	Certificazione idoneità dei prestatori Servizi assistenza a terra	Certificato/specifica	28	60
14	Certificazione imprese di sicurezza aeroportuale	Certificazione	27	60
15	Certificazione agenti regolamentati e mittenti conosciuti security	Attestazione	3	30
17	Rilascio Licenze Lavoro Aereo	Licenza Lavoro Aereo	27	30
19	Certificazione addetto alla security	Certificato di Addetto alla Security	7	15
20	Rilascio Licenza Controllori di volo	Rilascio licenza Controllore del traffico aereo (CTA)	8	30
21	Rilascio Titoli Aeronautici personale di volo	Licenze di volo e attestati	7	15
22	Autorizzazione Esaminatori di volo	Autorizzazione	45	60
23	Rilascio Licenze Manutentore Aeronautico (LMA)	Licenza LMA	21	30
25	Rilascio certificato di navigabilità	Certificato di Navigabilità	14	30
26	Certificazione Aeromobili per esportazione	Certificato di Navigabilità per esportazione	7	30
27	Rilascio certificato acustico	Certificato acustico	11	30
28	Rilascio Permesso di volo di aeromobili	Permesso di volo (solo per ferry flight)	6	15
29	Qualificazione dei Dispositivi per l'addestramento a terra del Personale Navigante per conto EASA	Certificato di qualificazione	30	60
30	Approvazione programma di manutenzione esercenti privati	Approvazione Programma di Manutenzione	17	60

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT	Valore medio (gg)	Valore programmato (gg)
31	Autorizzazione dry lease aeromobili	Autorizzazione dry lease	4	15
32	Autorizzazione wet lease aeromobili	Autorizzazione wet lease	5	15
33	Demolizione e smantellamento aeromobili	Autorizzazione	3	5
34	Rilascio nulla osta per eventi ed attività speciali	NOTAM	4	5
35	Immatricolazione aeromobile	Certificato di Immatricolazione	3	7
36	Trascrizione diritti reali di proprietà	Nota di trascrizione e revisione certificato di immatricolazione	18	30
37	Trascrizione e cancellazione esercizio aeromobili	Certificato di immatricolazione revisionato	3	7
38	Rilascio certificato di revisione della navigabilità	Certificato di revisione della navigabilità	11	60
39	Approvazione Carta dei Servizi gestori	Carta dei Servizi del gestore approvata	18	45
40	Tesseramento aeroportuale	Rilascio del tesserino aeroportuale	3	5
41	Autorizzazione subconcessione beni e servizi aeroportuali	N. subconcessioni rilasciate	13	15
42	Trattazione dei reclami dei passeggeri	Avvio di sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	20*	90
43	Agibilità e certificazione opere, impianti, AVL, radioaiuti aeroportuali	Certificazione delle varie infrastrutture	7	15

Le durate pari a zero sono dovute all'assenza di output misurabili nel periodo di analisi.

\*Nel caso del processo/servizio 42 "Trattazione dei reclami dei passeggeri", la percentuale pari al 78% delle durate è inferiore a 90 giorni, con una durata media pari 20 giorni. Analizzando il grafico della distribuzione si evince che il processo ha una distribuzione a doppia campana gaussiana (una, di densità maggiore, con picco nell'intervallo 1-5 giorni, l'altra, di densità minore, con picco tra 61 e 90 giorni), si riscontrano quindi due distinti trend nell'andamento del processo. Sarà avviata una specifica attività di monitoraggio per analizzare la variazione dei fattori che caratterizzano il processo.

Per i seguenti processi/servizi, l'indicatore della tempestività è definito in base al "tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia dell'utente", tuttavia non sono state rilevate istanze formali prodotte nel corso del periodo di rilevazione.

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT
8	Certificazione impresa di produzione	Certificato di Approvazione POA (variazione)
8	Certificazione impresa di produzione	Certificato di Approvazione POA (rilascio)
24	Certificazione aeromobile di costruzione amatoriale	Permesso di volo

## Valori rilevati non in media con lo standard di qualità

L'analisi ha evidenziato che il valore medio rilevato delle attività necessarie per produrre l'output dei processi/servizi monitorati è superiore al valore programmato per soli 3 processi/servizi, il 7% dei 43 riportati nella Carta dei Servizi, come illustrato nella tabella seguente

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT	Valore medio (gg)	Valore programmato (gg)
5	Certificazione Operatore Lavoro Aereo (rilascio)	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo	98	60
16	Rilascio Licenze Trasporto Aereo	Licenza Trasporto Aereo	56	30
18	Rilascio CIT nazionali	Certificato di Idoneità Tecnica	32	30

I processi/servizi "Certificazione Operatore Lavoro Aereo" e "Rilascio Licenze Trasporto Aereo" risultano altamente strutturati e prevedono l'emissione di poche unità di output all'anno come evidenziato nella tabella seguente

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT	Volumi rilevati
5	Certificazione Operatore Lavoro Aereo (rilascio)	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo	4
16	Rilascio Licenze Trasporto Aereo	Licenza Trasporto Aereo	3

Considerata la complessità dei processi/servizi, che prevedono:

- per il n. 5, lo svolgimento di audit condotti da personale ENAC presso le imprese per verificare i requisiti, previsti dalla normativa vigente, sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sull'idoneità tecnica degli aeromobili, sulle infrastrutture e sulle attrezzature;

- per il n. 16, una complessa analisi delle condizioni economico-finanziarie delle Compagnie Aeree, in considerazione della particolare congiuntura economica del settore del trasporto aereo;

e considerato l'esiguo numero di istanze presentate per entrambi i casi, si ritiene di dover avviare, nel corso del 2013, uno specifico monitoraggio volto a rilevare la variazione dei fattori che caratterizzano il contesto operativo in modo da poter eventualmente ridefinire gli standard di qualità di riferimento del servizio.

Il processo/servizio "Rilascio CIT nazionale" supera solo lievemente lo standard di qualità prefissato a causa dei ritardi registrati nell'emissione dei provvedimenti da parte di una singola direzione territoriale rispetto a tutte le altre. Sarà avviata un'attività specifica di monitoraggio sulla direzione al fine di poter individuare le criticità e porre in atto azioni correttive.

PROCESSO	OUTPUT	INTERVALLO	volume
Rilascio CIT nazionali	Certificato di Idoneità Tecnica	1 - 5 giorni	0
		6 -15 giorni	2
		16 - 30 giorni	15
		31 - 60 giorni	7
		61 - 90 giorni	3
		91 - 120 giorni	1
		121 - 180 giorni	2
		>180 giorni	0