

Analisi del monitoraggio 2013 degli standard di qualità dei servizi



Sommario

Sistema di monitoraggio.....	3
Fasi operative	4
Dimensioni della qualità, indicatori e valori	4
Indicatore tempestività	6
Indicatore accessibilità fisica	7
Indicatore trasparenza	7
Analisi delle rilevazioni	8
Rilevazioni della tempestività in linea con il valore programmato	8
Rilevazioni della tempestività non in linea con il valore programmato	15
Rilevazione indicatori accessibilità fisica	15
Rilevazione indicatori trasparenza	15
Monitoraggio Carta dei Servizi 2013 - Report degli Indicatori di tempestività.....	16

Sistema di monitoraggio

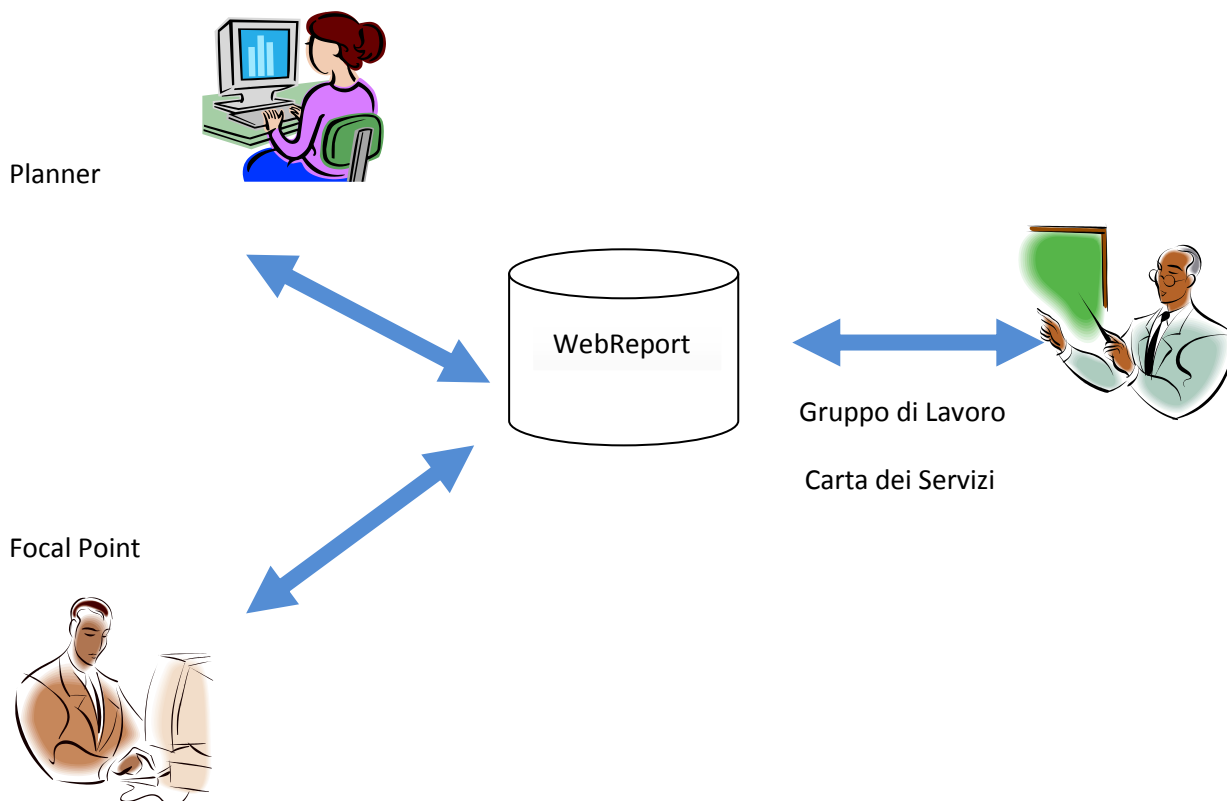
Il sistema di monitoraggio degli standard di qualità dei processi/servizi considerati nella Carta dei Servizi dell'Ente, attuato attraverso uno schema consolidato l'esperienza negli ultimi anni, prevede l'interazione di tre diverse tipologie di attori che cooperano per la rilevazione dei valori da riportare nella Carta dei Servizi:

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

Il Responsabile della Funzione Organizzativa Qualità coordina l'intero processo.

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 di qualità.

- 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.
- I Dirigenti sono responsabili dei dati inseriti dai Focal Point e approvati dai Planner.
- Il Gruppo di Lavoro svolge l'analisi dei dati ed elabora il rapporto di monitoraggio degli indicatori.



Fasi operative

Il sistema di monitoraggio prevede lo sviluppo di quattro distinte fasi operative che possono essere così rappresentate:

1. la progettazione del processo di monitoraggio per l'anno 2013, attraverso la definizione degli indicatori e delle metodologie di raccolta e di analisi dei dati ;
2. la formazione del personale coinvolto;
3. la raccolta, la verifica e l'approvazione dei dati relativi agli indicatori;
4. l'analisi dei dati raccolti.

ATTIVITA'	2013												2014		
	G E N	F E B	M A R	A P R	M A I	G I U	L U G	A G O	S E T	O T	N O V	D I C	G E N	F E B	M A R
Progettazione: definizione degli indicatori e delle metodologie di raccolta															
Formazione del personale															
Raccolta dati															
Analisi e reporting															

Il monitoraggio si è svolto raccogliendo i dati delle dimensioni della qualità per i servizi svolti dalle Strutture dell'Ente nel periodo 1.1./31.12.2013.

Dimensioni della qualità, indicatori e valori

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 definiti in base a:

- l'output del processo/servizio;
- la modalità di misura del tempo di produzione dell'output stesso, al fine di valutarne la tempestività (tempo di rilascio);

- lo standard di qualità, cioè il 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 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 1/1/2013 - 31/12/2013.

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.

Indicatore tempestività

L'indicatore della tempestività è stata calcolato 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 assunto un valore nominale pari a 181;
2. ad ogni intervallo è associato un peso che è direttamente proporzionale al volume 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 emissione 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.

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

Indicatore accessibilità fisica

Per quanto riguarda l'accessibilità fisica sono stati rilevati attraverso il sistema WebReport i valori relativi ai numeri di giorni di apertura dei servizi presso le diverse strutture territoriali e centrali.

Per ogni servizio e per ogni struttura sono stati riportati nel sistema:

- il numero di giorni programmati di apertura del servizio al pubblico [gg-Pr];
- il numero giorni di effettiva apertura al pubblico nel periodo di rilevazione [gg-Eff].

L'indicatore utilizzato per la misura dell'accessibilità del servizio su una data Direzione è stato quindi calcolato effettuando il rapporto tra i giorni effettuati e quelli di apertura programmata.

$$Ai = \frac{gg - Eff}{gg - Pr}$$

Gli indicatori Ai calcolati su ogni specifica direzione sono stati poi riportati a livello dell'intero Ente attraverso una semplice media aritmetica dei valori rilevati.

$$Atot\% = \sum_1^N (Ai/N) * 100$$

Indicatore trasparenza

Per gli indicatori della trasparenza sono stati rilevati il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web delle informazioni riguardanti:

la Direzione responsabile del processo/servizio;

le modalità di contatto;

pubblicazione sul sito degli aggiornamenti delle pagine web del servizio,

eventuali spese a carico dell'utente.

Analisi delle rilevazioni

Di seguito si riporta l'elenco delle rilevazioni degli indicatori di tempestività (calcolate con le modalità illustrate nel paragrafo precedente) riscontrate per la produzione di ogni output di processo/servizio, confrontate con lo standard definito dal correlato indicatore di qualità relativo alla tempestività.

Si riportano, preliminarmente, gli indicatori che manifestano una durata conforme allo standard previsto dalla Carta dei Servizi edizione dicembre 2013.

Rilevazioni della tempestività in linea con il valore programmato

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
1	Approvazione progetti e perizie di variante infrastrutture, impianti, AVL e radioaiuti	Progetti e perizie di variante infrastrutture approvati [Tempo di rilascio del provvedimento]	44	60
2	Autorizzazione servizi di Trasporto aereo e relativo monitoraggio	Autorizzazione di Trasporto Aereo alla compagnia aerea [Tempo di rilascio del provvedimento]	4	5
3	Autorizzazioni Lavoro aereo operatori comunitari	Rilascio dell'autorizzazione temporanea all'operatore comunitario [Tempo di rilascio del provvedimento]	8	12
4	Certificazione operatore trasporto aereo	Certificato di Operatore Aereo (COA) [Rilasci] [Tempo di rilascio del provvedimento]	82	90
4	Certificazione operatore trasporto aereo	Certificato di Operatore Aereo (COA) [Variazioni] [Tempo di variazione del provvedimento]	15	45
5	Certificazione operatore lavoro aereo	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (COLA) [Rilasci] [Tempo di rilascio del provvedimento]	36	60
5	Certificazione operatore lavoro aereo	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (COLA) [Variazioni] [Tempo di variazione del provvedimento]	17	30

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
6	Certificazione impresa di manutenzione	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	56	70
6	Certificazione impresa di manutenzione	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F [Variazioni] [Tempo di variazione del certificato]	21	35
7	Certificazione impresa gestione navigabilità continua	Certificato di Approvazione dell'Impresa di Gestione dell'Aeronavigabilità Continua (CAMO), Parte M Cap G [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	60	70
7	Certificazione impresa gestione navigabilità continua	Certificato di Approvazione dell'Impresa di Gestione dell'Aeronavigabilità Continua (CAMO), Parte M Cap G [Variazioni] [Tempo di variazione del certificato]	19	35
8	Certificazione impresa di produzione	Certificato di Impresa di Produzione Approvata POA [Rilasci] [Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente]	23	30
8	Certificazione impresa di produzione	Certificato di Impresa di Produzione Approvata POA [Variazioni] [Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente]	21	30
9	Certificazione CVRP	Certificato di idoneità tecnica CVRP [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	0	45

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
9	Certificazione CVRP	Certificato di idoneità tecnica CVRP [Variazioni] [Tempo di variazione del certificato]	0	30
10	Certificazione Organizzazione di Addestramento personale navigante (ATO)	Certificato di Approvazione e relative Specifiche [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	41	60
10	Certificazione Organizzazione di Addestramento personale navigante (ATO)	Certificato di Approvazione e relative Specifiche [Variazioni] [Tempo di variazione del certificato]	13	30
11	Certificazione organizzazione di addestramento tecnico	Certificato di Approvazione per le Organizzazioni di addestramento tecnico [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	0	60
11	Certificazione organizzazione di addestramento tecnico	Certificato di Approvazione per le Organizzazioni di addestramento tecnico [Variazioni] [Tempo di variazione del certificato]	23	30
12	Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)	Attestato di Registrazione ('Statement of Registration') per OR [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	45	60
12	Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)	Attestato di Registrazione ('Statement of Registration') per OR [Variazioni] [Tempo di variazione del certificato]	14	30

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
13	Certificazione idoneità dei prestatori Servizi assistenza a terra	Certificato / Specifica di idoneità per prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	17	60
14	Certificazione imprese di sicurezza aeroportuale	Certificato impresa di Security [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	23	60
15	Certificazione agenti regolamentati e mittenti conosciuti security	Certificato di agente regolamentato e mittente conosciuto security [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	23	30
16	Rilascio Licenze Trasporto Aereo	Licenza Trasporto Aereo [Rilasci] [Tempo di rilascio della Licenza]	24	30
17	Rilascio Licenze Lavoro Aereo	Licenza Lavoro Aereo [Rilasci] [Tempo di rilascio della Licenza]	18	30
18	Rilascio CIT nazionali	Certificato di Idoneità Tecnica [Tempo di rilascio del certificato]	23	30
19	Certificazione addetto alla security [rilasci]	Certificato di addetto alla Security [Rilasci] [Tempo di rilascio del certificato]	10	15

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
20	Rilascio Licenza Controllori di volo	Licenza di Controllore del Traffico Aereo (CTA) [Giorni effettivi per rilascio della licenza]	15	30
21	Rilascio Titoli Aeronautici personale di volo	Licenze di volo e attestati [Tempo di rilascio]	6	15
22	Certificazione esaminatori di volo	Certificazione Esaminatori di volo [Tempo di rilascio della certificazione]	5	60
24	Certificazione aeromobile di costruzione amatoriale	Permesso di Volo [Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente]	8	30
25	Rilascio certificato di navigabilità	Certificato di Navigabilità [Tempo di rilascio del certificato]	15	30
26	Certificazione Aeromobili per esportazione	Certificato di Navigabilità per Esportazione [Tempo di rilascio del certificato]	5	30
27	Rilascio certificato acustico	Certificato Acustico [Tempo di rilascio del certificato]	11	30

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
28	Rilascio Permesso di volo di aeromobili	Permesso di volo (solo per ferry flight) [Tempo di rilascio del Permesso di Volo]	5	15
29	Qualificazione dei Dispositivi per l'addestramento a terra del Personale Navigante per conto EASA	Certificato di Qualificazione [Tempo di rilascio]	49	60
30	Approvazione programma di manutenzione esercenti privati	Programma di Manutenzione approvato [Tempo di rilascio dell'approvazione]	6	60
31	Autorizzazione dry lease aeromobili	Approvazione del contratto di locazione (dry lease) e aggiornamento del foglio flotta [Tempo di rilascio dell'autorizzazione]	3	15
32	Autorizzazione wet lease aeromobili	Contratto di noleggio (wet lease) approvato [Tempo di rilascio dell'autorizzazione]	3	15
33	Demolizione aeromobili	Rilascio dell'autorizzazione alla demolizione [Tempo di rilascio dal termine dell'avviso ad opponendum]	3	5
34	Rilascio nulla osta per eventi ed attività speciali	Trasmissione eventuale nulla osta e richiesta all'ACU o al NOF di emissione NOTAM di restrizione spazio aereo [Tempo di rilascio]	4	5
35	Immatricolazione aeromobile	Certificato di Immatricolazione [Tempo di rilascio del certificato]	4	7
36	Trascrizione diritti reali di proprietà	Diritti reali di proprietà trascritti nel RAN, annotazione sul Certificato di Immatricolazione [Tempo di rilascio]	21	30

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
37	Trascrizione e cancellazione esercizio aeromobili	Certificato di immatricolazione revisionato [Tempo di rilascio]	7	7
38	Rilascio certificato di revisione della navigabilità	Certificato di revisione della navigabilità [Tempo di rilascio del certificato]	13	60
39	Approvazione Carta dei Servizi gestori	Carta dei Servizi del gestore approvata [Tempo di approvazione]	22	45
40	Tesseramento aeroportuale	Tesserino aeroportuale [Rilasci] [Tempo di rilascio]	3	5
41	Autorizzazione subconcessione beni e servizi aeroportuali	Autorizzazione o benestare alla subconcessione [Tempo di rilascio]	8	15
42	Trattazione dei reclami dei passeggeri	Avvio di sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione [Tempo di avvio sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione]	22	90
43	Agibilità e certificazione opere, impianti, AVL, radioaiuti aeroportuali	Certificato di agibilità [Tempo di rilascio]	11	15

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

Rilevazioni della tempestività non in linea con il valore programmato

Si riporta nella tabella l'output che manifesta un indicatore di tempestività che supera, in maniera modesta, il valore programmato

N.	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	durata media (gg)	Valore programmato (gg)
23	Rilascio Licenze Manutentore Aeronautico (LMA)	Licenza di Manutentore Aeronautico [Rilasci] [Tempo di rilascio della licenza]	35	30

per il processo "Rilascio Licenze Manutentore Aeronautico (LMA)" è in corso un processo di decentramento territoriale delle attività, quindi il problema dei ritardati tempi di emissione dovrebbe essere definitivamente risolto quando il decentramento sarà completato. Il processo sarà sottoposto a monitoraggio da parte della Funzione Organizzativa Qualità.

Rilevazione indicatori accessibilità fisica

Gli indicatori di accessibilità fisica hanno registrato un valore pari al 100% per tutti i servizi oggetto del monitoraggio per l'anno 2013.

Occorre inoltre evidenziare che le seguenti tipologie di direzioni ricevono il pubblico per appuntamento, quindi l'indicatore dell'accessibilità fisica è pari al 100% per la natura stessa dell'interazione con l'utenza:

- Direzioni Operazioni (nelle sedi di Milano, Torino, Venezia, Napoli e Roma);
- Direzione Navigabilità e Operazioni;
- Direzione Regolazione Personale di Volo.

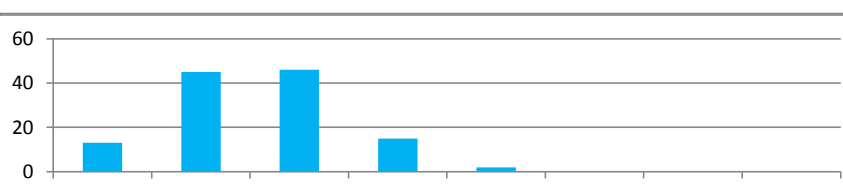
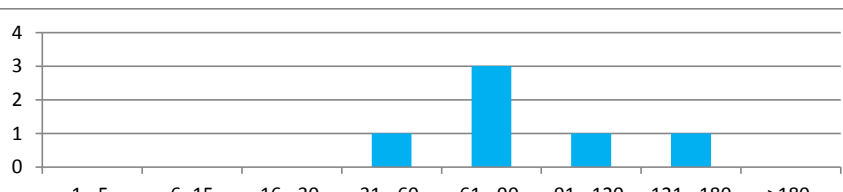
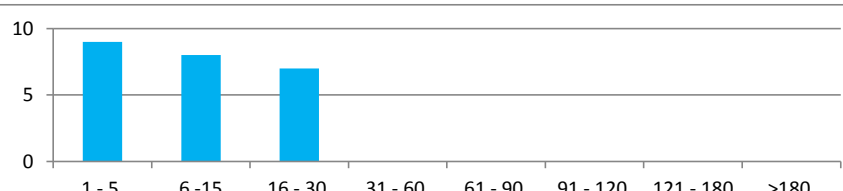
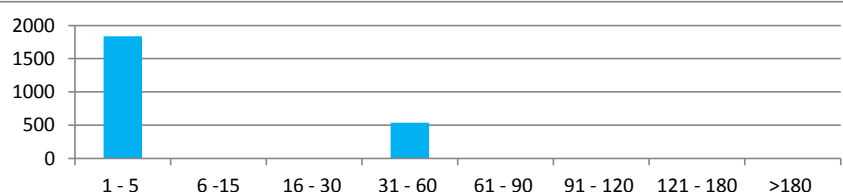
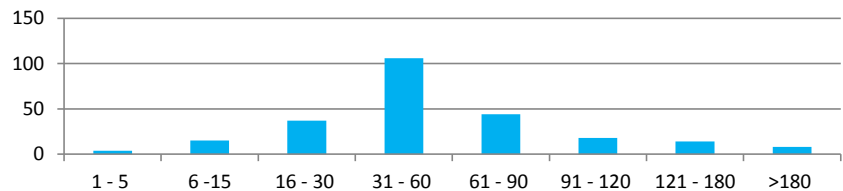
Nel caso delle cinque Direzioni Operazioni, le attività del personale ENAC sono svolte prevalentemente al di fuori della sede di servizio.

Rilevazione indicatori trasparenza

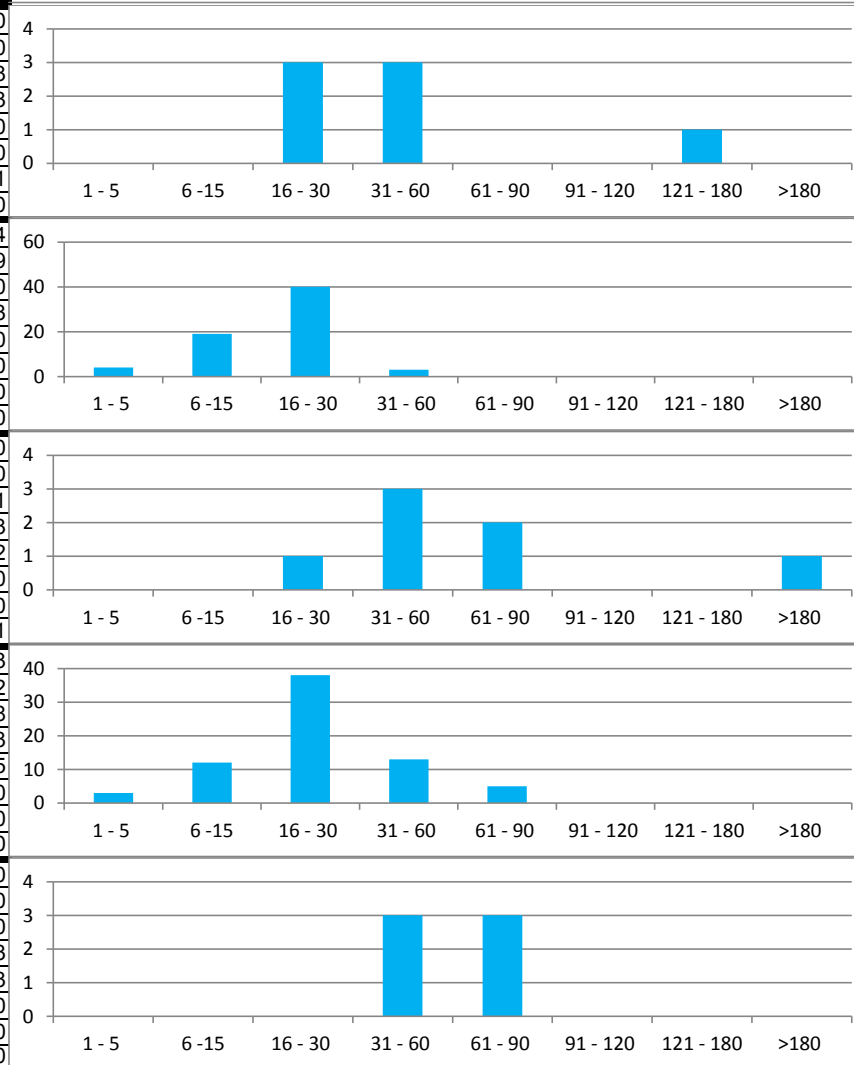
Gli indicatori della trasparenza hanno rilevato un valore pari alla metà del valore programmato.

Di seguito è riportato il report di rilevazione dei dati dell'indicatore della tempestività.

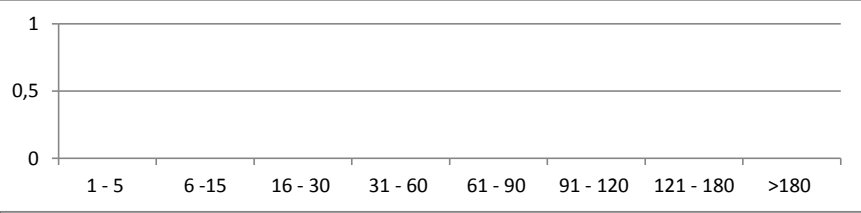
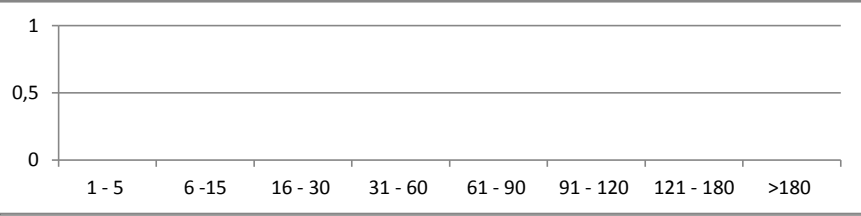
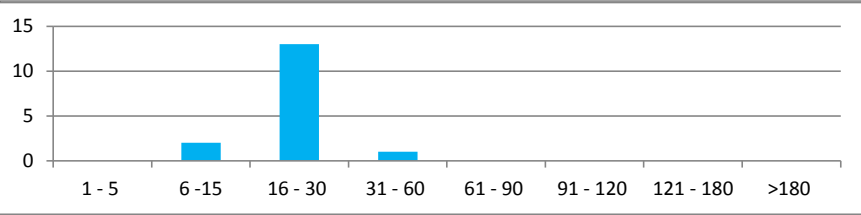
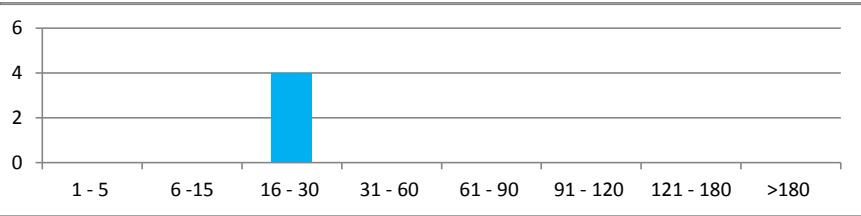
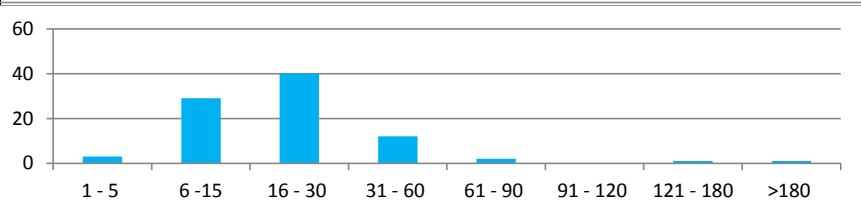
N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	
							Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
1	Approvazione progetti e perizie di variante infrastrutture, impianti, AVL e radioaiuti	Progetti e perizie di variante infrastrutture approvati	Tempo di rilascio del provvedimento	60	44	1 a 5 gg	4
						6 a 15 gg	15
						16 a 30 gg	37
						31 a 60 gg	106
						61 a 90 gg	44
						91 a 120 gg	18
						121 a 180 gg	14
						>180 gg	8
2	Autorizzazione servizi di Trasporto aereo e relativo monitoraggio	Autorizzazione di Trasporto Aereo alla compagnia aerea	Tempo di rilascio del provvedimento	5	4	1 a 5 gg	1834
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	535
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
3	Autorizzazioni Lavoro aereo operatori comunitari	Rilascio dell'autorizzazione temporanea all'operatore comunitario	Tempo di rilascio del provvedimento	12	8	1 a 5 gg	9
						6 a 15 gg	8
						16 a 30 gg	7
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
4	Certificazione operatore trasporto aereo	Certificato di Operatore Aereo (COA) [Rilasci]	Tempo di rilascio del provvedimento	90	82	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	1
						61 a 90 gg	3
						91 a 120 gg	1
						121 a 180 gg	1
						>180 gg	0
4	Certificazione operatore trasporto aereo	Certificato di Operatore Aereo (COA) [Variazioni]	Tempo di variazione del provvedimento	45	15	1 a 5 gg	13
						6 a 15 gg	45
						16 a 30 gg	46
						31 a 60 gg	15
						61 a 90 gg	2
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	
							Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
5	Certificazione operatore lavoro aereo	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (COLA) [Rilasci]	Tempo di rilascio del provvedimento	60	36	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	3
						31 a 60 gg	3
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	1
						>180 gg	0
5	Certificazione operatore lavoro aereo	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (COLA) [Variazioni]	Tempo di variazione del provvedimento	30	17	1 a 5 gg	4
						6 a 15 gg	19
						16 a 30 gg	40
						31 a 60 gg	3
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
6	Certificazione impresa di manutenzione	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	70	56	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	1
						31 a 60 gg	3
						61 a 90 gg	2
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	1
6	Certificazione impresa di manutenzione	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	35	21	1 a 5 gg	3
						6 a 15 gg	12
						16 a 30 gg	38
						31 a 60 gg	13
						61 a 90 gg	5
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
7	Certificazione impresa gestione navigabilità continua	Certificato di Approvazione dell'Impresa di Gestione dell'Aeronavigabilità Continua (CAMO), Parte M Cap G [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	70	60	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	3
						61 a 90 gg	3
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



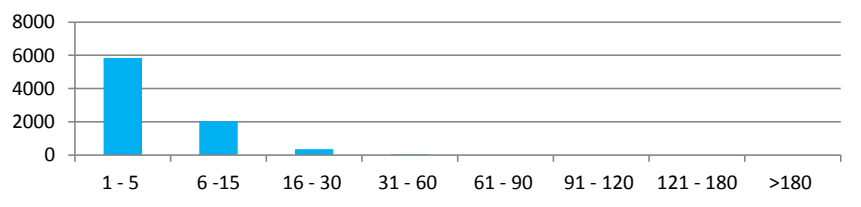
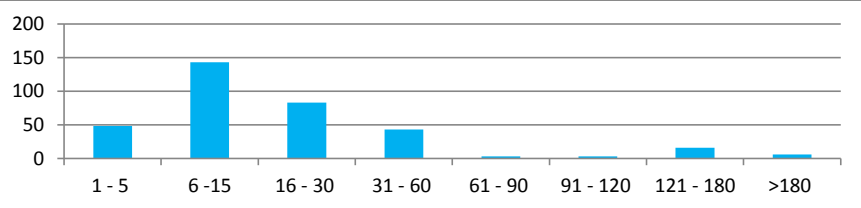
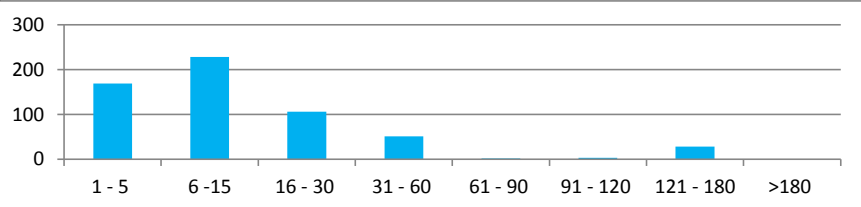
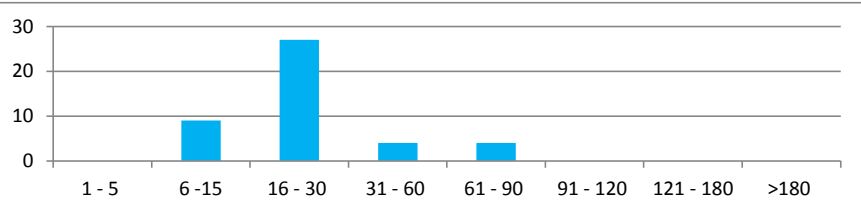
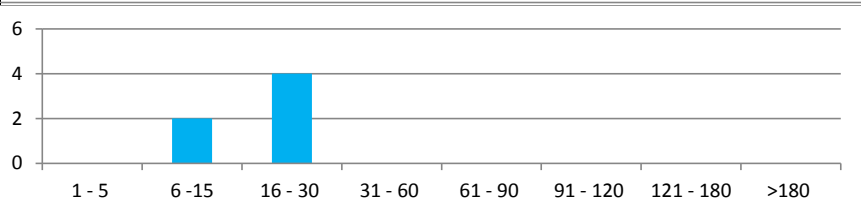
N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	
							Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
7	Certificazione impresa gestione navigabilità continua	Certificato di Approvazione dell'Impresa di Gestione dell'Aeronavigabilità Continua (CAMO), Parte M Cap G [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	35	19	1 a 5 gg	3
						6 a 15 gg	29
						16 a 30 gg	40
						31 a 60 gg	12
						61 a 90 gg	2
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	1
						>180 gg	1
8	Certificazione impresa di produzione	Certificato di Impresa di Produzione Approvata POA [Rilasci]	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30	23	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	4
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
8	Certificazione impresa di produzione	Certificato di Impresa di Produzione Approvata POA [Variazioni]	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30	21	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	2
						16 a 30 gg	13
						31 a 60 gg	1
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
9	Certificazione CVRP	Certificato di idoneità tecnica CVRP [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	45	0	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
9	Certificazione CVRP	Certificato di idoneità tecnica CVRP [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	0	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



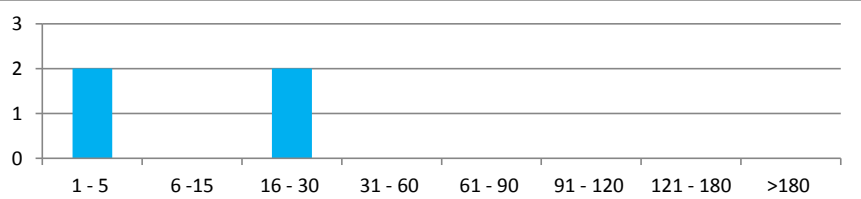
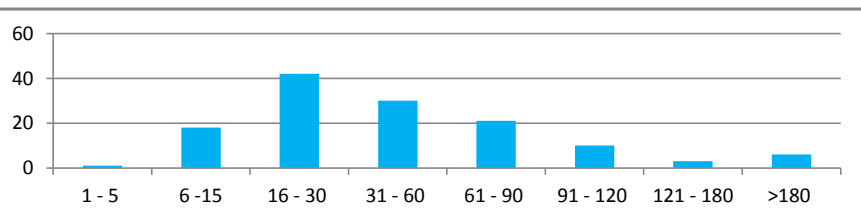
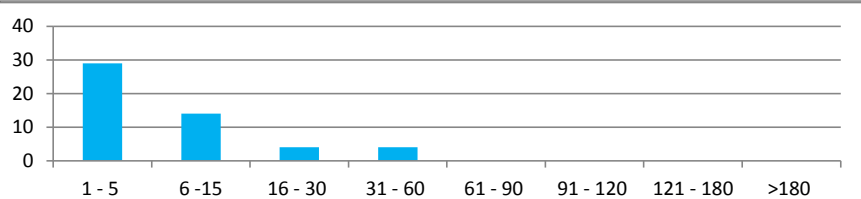
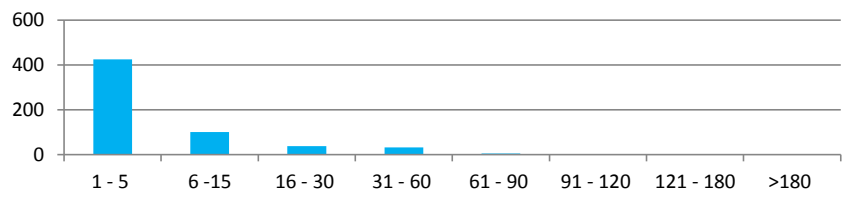
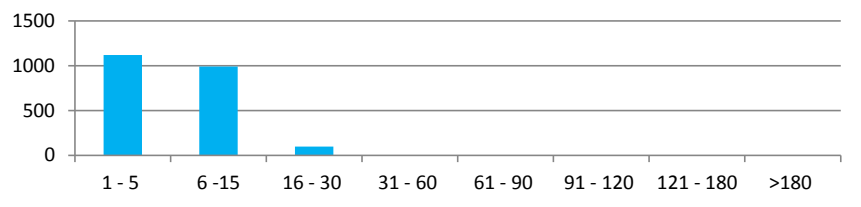
N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo	Grafico a barre							
								1 - 5	6 - 15	16 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 180	>180
10	Certificazione Organizzazioni e di Addestramento personale navigante (ATO)	Certificato di Approvazione e relative Specifiche [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	41	1 a 5 gg	0								
						6 a 15 gg	0								
						16 a 30 gg	6								
						31 a 60 gg	3								
						61 a 90 gg	2								
						91 a 120 gg	1								
						121 a 180 gg	0								
						>180 gg	1								
10	Certificazione Organizzazioni e di Addestramento personale navigante (ATO)	Certificato di Approvazione e relative Specifiche [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	13	1 a 5 gg	11								
						6 a 15 gg	28								
						16 a 30 gg	25								
						31 a 60 gg	3								
						61 a 90 gg	3								
						91 a 120 gg	0								
						121 a 180 gg	0								
						>180 gg	0								
11	Certificazione organizzazione di addestramento tecnico	Certificato di Approvazione per le Organizzazioni di addestramento tecnico [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	0	1 a 5 gg	0								
						6 a 15 gg	0								
						16 a 30 gg	0								
						31 a 60 gg	0								
						61 a 90 gg	0								
						91 a 120 gg	0								
						121 a 180 gg	0								
						>180 gg	0								
11	Certificazione organizzazione di addestramento tecnico	Certificato di Approvazione per le Organizzazioni di addestramento tecnico [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	23	1 a 5 gg	0								
						6 a 15 gg	0								
						16 a 30 gg	1								
						31 a 60 gg	0								
						61 a 90 gg	0								
						91 a 120 gg	0								
						121 a 180 gg	0								
						>180 gg	0								
12	Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)	Attestato di Registrazione ('Statement of Registration') per OR [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	45	1 a 5 gg	0								
						6 a 15 gg	0								
						16 a 30 gg	0								
						31 a 60 gg	2								
						61 a 90 gg	0								
						91 a 120 gg	0								
						121 a 180 gg	0								
						>180 gg	0								

N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo	
12	Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)	Attestato di Registrazione ('Statement of Registration') per OR [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	14	1 a 5 gg	3	
						6 a 15 gg	3	
						16 a 30 gg	7	
						31 a 60 gg	1	
						61 a 90 gg	0	
						91 a 120 gg	1	
						121 a 180 gg	0	
						>180 gg	0	
13	Certificazione idoneità dei prestatori Servizi assistenza a terra	Certificato / Specifica di idoneità per prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	17	1 a 5 gg	2	
						6 a 15 gg	5	
						16 a 30 gg	7	
						31 a 60 gg	2	
						61 a 90 gg	0	
						91 a 120 gg	1	
						121 a 180 gg	0	
						>180 gg	0	
14	Certificazione imprese di sicurezza aeroportuale	Certificato impresa di Security [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	23	1 a 5 gg	1	
						6 a 15 gg	2	
						16 a 30 gg	2	
						31 a 60 gg	2	
						61 a 90 gg	1	
						91 a 120 gg	1	
						121 a 180 gg	0	
						>180 gg	0	
15	Certificazione agenti regolamentati e mittenti conosciuti security	Certificato di agente regolamentato e mittente conosciuto security [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	30	23	1 a 5 gg	0	
						6 a 15 gg	0	
						16 a 30 gg	48	
						31 a 60 gg	0	
						61 a 90 gg	0	
						91 a 120 gg	0	
						121 a 180 gg	0	
						>180 gg	0	
16	Rilascio Licenze Trasporto Aereo	Licenza Trasporto Aereo [Rilasci]	Tempo di rilascio della Licenza	30	24	1 a 5 gg	0	
						6 a 15 gg	1	
						16 a 30 gg	2	
						31 a 60 gg	2	
						61 a 90 gg	0	
						91 a 120 gg	0	
						121 a 180 gg	0	
						>180 gg	0	

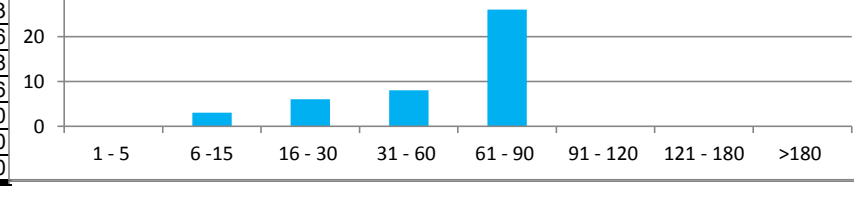
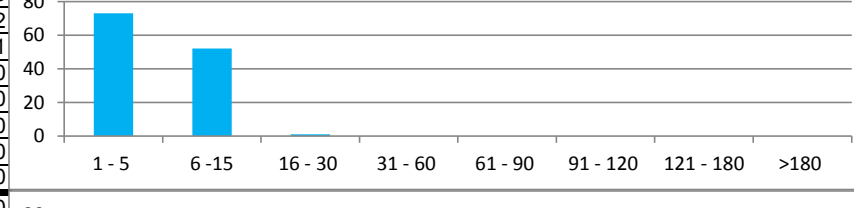
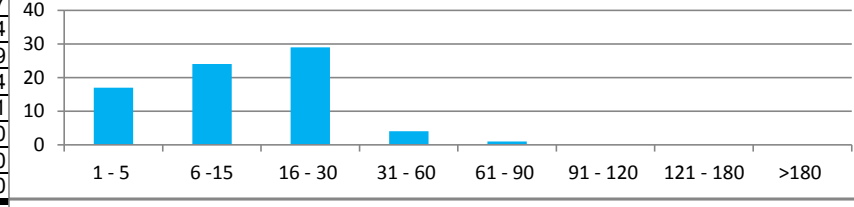
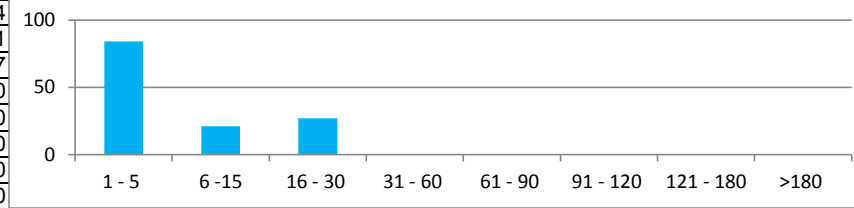
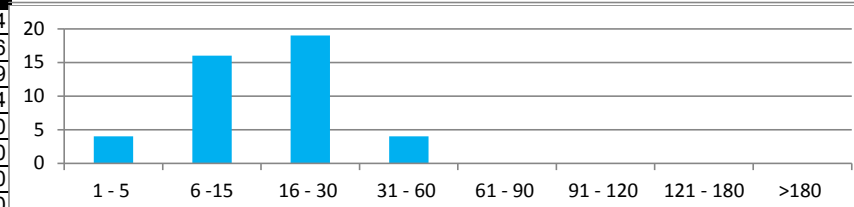
N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
17	Rilascio Licenze Lavoro Aereo	Licenza Lavoro Aereo [Rilasci]	Tempo di rilascio della Licenza	30	18	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	2
						16 a 30 gg	4
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
18	Rilascio CIT nazionali	Certificato di Idoneità Tecnica	Tempo di rilascio del certificato	30	23	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	9
						16 a 30 gg	27
						31 a 60 gg	4
						61 a 90 gg	4
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
19	Certificazione addetto alla security [rilasci]	Certificato di addetto alla Security [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	15	10	1 a 5 gg	169
						6 a 15 gg	228
						16 a 30 gg	106
						31 a 60 gg	51
						61 a 90 gg	2
						91 a 120 gg	3
						121 a 180 gg	28
						>180 gg	0
20	Rilascio Licenza Controllori di volo	Licenza di Controllore del Traffico Aereo (CTA)	Giorni effettivi per rilascio dell'licenza	30	15	1 a 5 gg	48
						6 a 15 gg	143
						16 a 30 gg	83
						31 a 60 gg	43
						61 a 90 gg	3
						91 a 120 gg	3
						121 a 180 gg	16
						>180 gg	6
21	Rinnovo Titoli Aeronautici personale di volo	Licenze di volo e attestati [Rinnovi/Estensioni/Vari azioni]	Tempo di emissione		4	1 a 5 gg	5837
						6 a 15 gg	2029
						16 a 30 gg	350
						31 a 60 gg	41
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



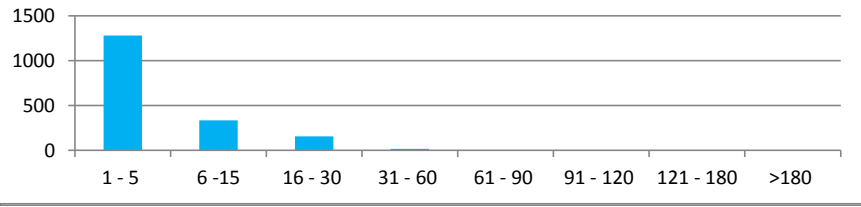
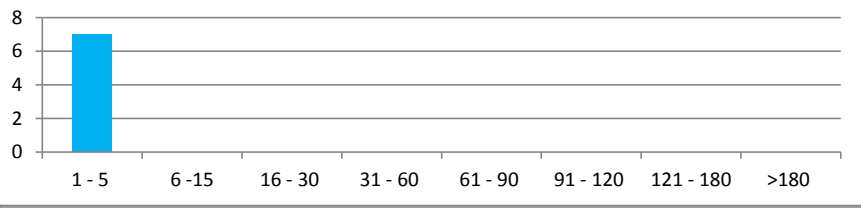
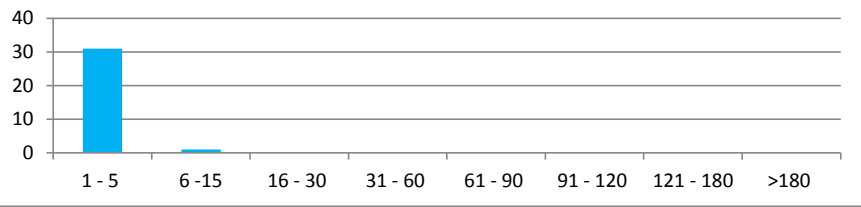
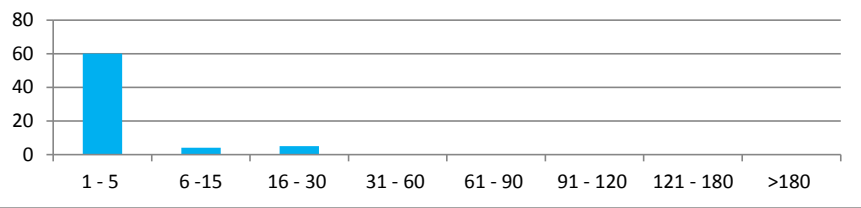
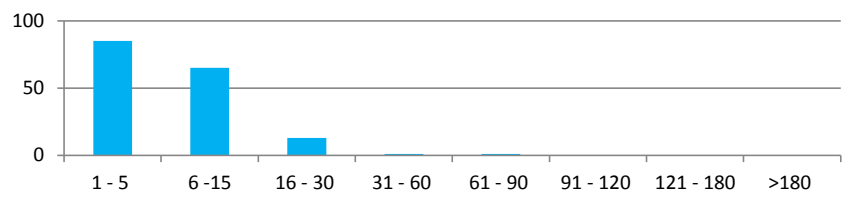
N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
21	Rilascio Titoli Aeronautici personale di volo	Licenze di volo e attestati	Tempo di rilascio	15	6	1 a 5 gg	1119
						6 a 15 gg	990
						16 a 30 gg	99
						31 a 60 gg	3
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
22	Certificazione esaminatori di volo [Rilascio]	Certificazione Esaminatori di volo	Tempo di rilascio della certificazione	60	5	1 a 5 gg	424
						6 a 15 gg	101
						16 a 30 gg	38
						31 a 60 gg	32
						61 a 90 gg	5
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
22	Certificazione esaminatori di volo [Rinnovo]	Certificazione Esaminatori di volo [Rinnovo]	Tempo di rinnovo della certificazione	6	6	1 a 5 gg	29
						6 a 15 gg	14
						16 a 30 gg	4
						31 a 60 gg	4
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
23	Rilascio Licenze Manutentore Aeronautico (LMA)	Licenza di Manutentore Aeronautico [Rilasci]	Tempo di rilascio della licenza	30	35	1 a 5 gg	1
						6 a 15 gg	18
						16 a 30 gg	42
						31 a 60 gg	30
						61 a 90 gg	21
						91 a 120 gg	10
						121 a 180 gg	3
						>180 gg	6
24	Certificazione aeromobile di costruzione amatoriale	Permesso di Volo	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30	8	1 a 5 gg	2
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	2
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



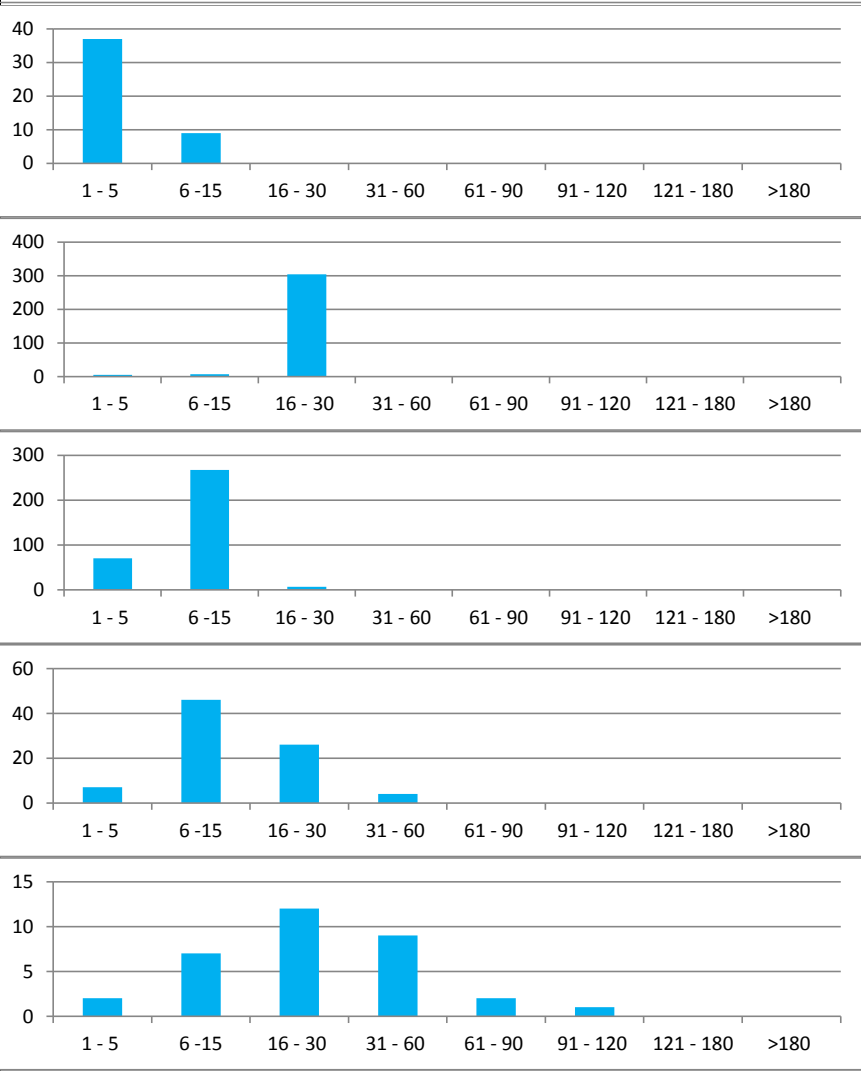
N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
25	Rilascio certificato di navigabilità	Certificato di Navigabilità	Tempo di rilascio del certificato	30	15	1 a 5 gg	4
						6 a 15 gg	16
						16 a 30 gg	19
						31 a 60 gg	4
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
26	Certificazione Aeromobili per esportazione	Certificato di Navigabilità per Esportazione	Tempo di rilascio del certificato	30	5	1 a 5 gg	84
						6 a 15 gg	21
						16 a 30 gg	27
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
27	Rilascio certificato acustico	Certificato Acustico	Tempo di rilascio del certificato	30	11	1 a 5 gg	17
						6 a 15 gg	24
						16 a 30 gg	29
						31 a 60 gg	4
						61 a 90 gg	1
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
28	Rilascio Permesso di volo di aeromobili	Permesso di volo (solo per ferry flight)	Tempo di rilascio del Permesso di Volo	15	5	1 a 5 gg	73
						6 a 15 gg	52
						16 a 30 gg	1
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
29	Qualificazione dei Dispositivi per l'addestramento a terra del Personale Navigante per conto EASA	Certificato di Qualificazione	Tempo di rilascio	60	49	1 a 5 gg	0
						6 a 15 gg	3
						16 a 30 gg	6
						31 a 60 gg	8
						61 a 90 gg	26
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
30	Approvazione programma di manutenzione esercenti privati	Programma di Manutenzione approvato	Tempo di rilascio dell'approvazione	60	6	1 a 5 gg	85
						6 a 15 gg	65
						16 a 30 gg	13
						31 a 60 gg	1
						61 a 90 gg	1
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
31	Autorizzazione dry lease aeromobili	Approvazione del contratto di locazione (dry lease) e aggiornamento del foglio flotta	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	15	3	1 a 5 gg	60
						6 a 15 gg	4
						16 a 30 gg	5
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
32	Autorizzazione wet lease aeromobili	Contratto di noleggio (wet lease) approvato	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	15	3	1 a 5 gg	31
						6 a 15 gg	1
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
33	Demolizione aeromobili	Rilascio dell'autorizzazione alla demolizione	Tempo di rilascio dal termine dell'avviso ad opponendum	5	3	1 a 5 gg	7
						6 a 15 gg	0
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
34	Rilascio nulla osta per eventi ed attività speciali	Trasmissione eventuale nulla osta e richiesta all'ACU o al NOF di emissione NOTAM di restrizione spazio aereo	Tempo di rilascio	5	4	1 a 5 gg	1279
						6 a 15 gg	333
						16 a 30 gg	154
						31 a 60 gg	15
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo
35	Immatricolazione aeromobile	Certificato di Immatricolazione	Tempo di rilascio del certificato	7	4	1 a 5 gg	37
						6 a 15 gg	9
						16 a 30 gg	0
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
36	Trascrizione diritti reali di proprietà	Diritti reali di proprietà trascritti nel RAN, annotazione sul Certificato di Immatricolazione	Tempo di rilascio	30	21	1 a 5 gg	5
						6 a 15 gg	7
						16 a 30 gg	304
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
37	Trascrizione e cancellazione esercizio aeromobili	Certificato di immatricolazione revisionato	Tempo di rilascio	7	7	1 a 5 gg	70
						6 a 15 gg	267
						16 a 30 gg	7
						31 a 60 gg	0
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
38	Rilascio certificato di revisione della navigabilità	Certificato di revisione della navigabilità	Tempo di rilascio del certificato	60	13	1 a 5 gg	7
						6 a 15 gg	46
						16 a 30 gg	26
						31 a 60 gg	4
						61 a 90 gg	0
						91 a 120 gg	0
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0
39	Approvazione Carta dei Servizi gestori	Carta dei Servizi del gestore approvata	Tempo di approvazione	45	22	1 a 5 gg	2
						6 a 15 gg	7
						16 a 30 gg	12
						31 a 60 gg	9
						61 a 90 gg	2
						91 a 120 gg	1
						121 a 180 gg	0
						>180 gg	0



N	PROCESSO	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE MISURATO (GG)	INTERVALLO	Num. Provvedimenti emessi nell'intervallo	
40	Tesseramento aeroportuale	Tesserino aeroportuale [Rilasci]	Tempo di rilascio	5	3	1 a 5 gg	6891	
						6 a 15 gg	271	
						16 a 30 gg	77	
						31 a 60 gg	0	
						61 a 90 gg	0	
						91 a 120 gg	0	
						121 a 180 gg	0	
						>180 gg	0	
41	Autorizzazione subconcessioni e beni e servizi aeroportuali	Autorizzazione o benessere alla subconcessione	Tempo di rilascio	15	8	1 a 5 gg	72	
						6 a 15 gg	182	
						16 a 30 gg	8	
						31 a 60 gg	0	
						61 a 90 gg	0	
						91 a 120 gg	0	
						121 a 180 gg	0	
						>180 gg	0	
42	Trattazione dei reclami dei passeggeri	Avvio di sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	Tempo di avvio sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	90	22	1 a 5 gg	363	
						6 a 15 gg	181	
						16 a 30 gg	171	
						31 a 60 gg	171	
						61 a 90 gg	346	
						91 a 120 gg	175	
						121 a 180 gg	57	
						>180 gg	107	
43	Agibilità e certificazione opere, impianti, AVL, radioaiuti aeroportuali	Certificato di agibilità	Tempo di rilascio	15	11	1 a 5 gg	16	
						6 a 15 gg	25	
						16 a 30 gg	9	
						31 a 60 gg	4	
						61 a 90 gg	0	
						91 a 120 gg	0	
						121 a 180 gg	4	
						>180 gg	0	



Responsabile elaborazione e aggiornamento
Funzione Organizzativa Qualità
Vice Direzione Generale ENAC

tel. +39 06 44596391 / 595 - fax +39 06 44596239
qualita@enac.gov.it - www.enac.gov.it