

Analisi del monitoraggio 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	20
Rilevazione indicatori accessibilità fisica	20
Rilevazione indicatori trasparenza	20

Sistema di monitoraggio

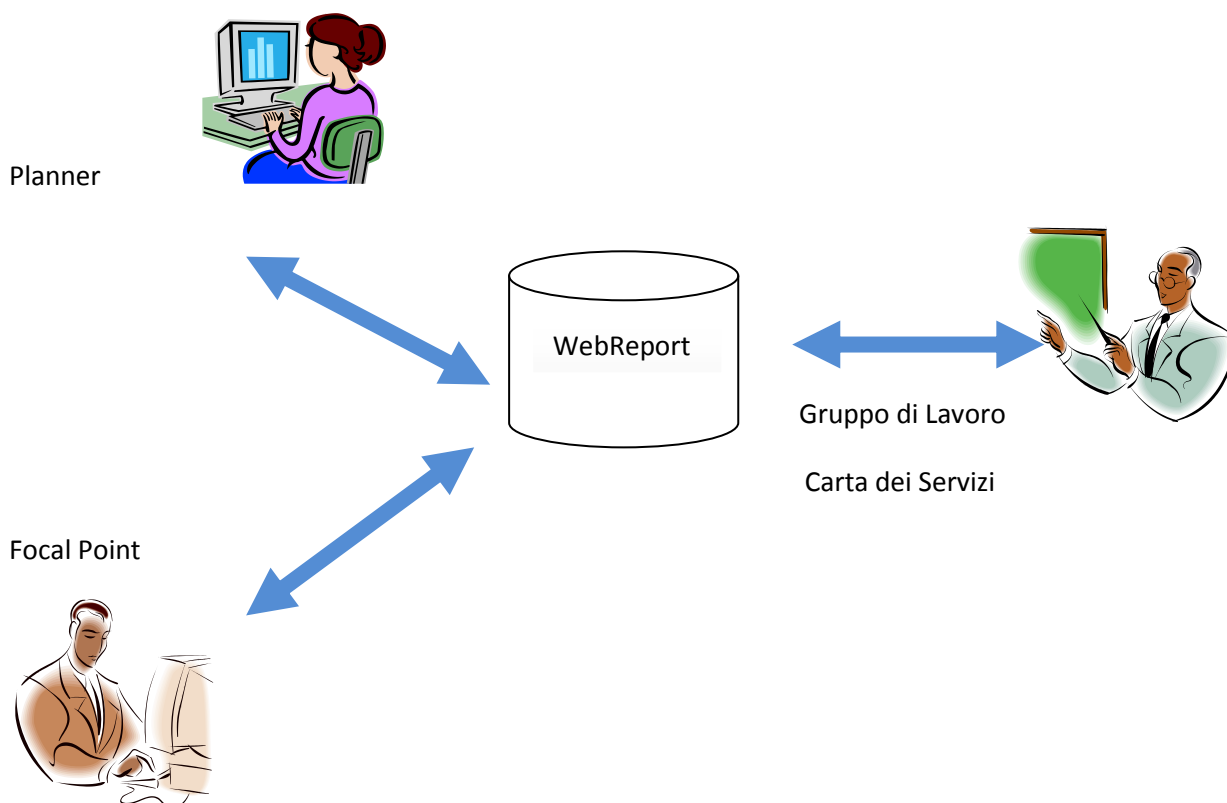
Il sistema di monitoraggio degli standard di qualità dei processi/servizi considerati nella Carta dei Servizi dell'Ente, attuato attraverso uno schema consolidato l'esperienza negli ultimi anni, prevede l'interazione di tre diverse tipologie di attori che cooperano per la rilevazione dei valori da riportare 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 2014, 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'	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
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 1.1.2014/31.12.2014.

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 1/1/2014 - 31/07/2014.

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 stato 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 è stato rilevato il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web delle informazioni riguardanti:

- la Direzione responsabile del processo/servizio;
- le modalità di contatto.

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 2014.

Rilevazioni della tempestività in linea con il valore programmato

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
1	37.i	Progetti e perizie di variante infrastrutture approvati	Tempo di rilascio del provvedimento	60	29
2	157.i-4	Autorizzazione di Trasporto Aereo alla compagnia aerea [VettoriUE]	Tempo di rilascio del provvedimento	5	5
2	160.i-2	Autorizzazione di Trasporto Aereo alla compagnia aerea [Vettori Extra UE]	Tempo di rilascio del provvedimento	5	5

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
3	161.i	Rilascio dell'autorizzazione temporanea all'operatore e comunitario	Tempo di rilascio del provvedimento	12	8
4	42.i-1	Certificato di Operatore Aereo (COA) [Rilasci]	Tempo di rilascio del provvedimento	90	70
4	42.i-2	Certificato di Operatore Aereo (COA) [Variazioni]	Tempo di variazione del provvedimento	45	21
5	43.i-1	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (COLA) [Rilasci]	Tempo di rilascio del provvedimento	60	51
5	43.i-2	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (COLA) [Variazioni]	Tempo di variazione del provvedimento	30	16

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
6	44.i-1	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	70	27
6	44.i-2	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	35	19
7	46.i-1	Certificato di Approvazione dell'Impresa di Gestione dell'Aeronavigabilità Continua (CAMO), Parte M Cap G [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	70	23
7	46.i-2	Certificato di Approvazione dell'Impresa di Gestione dell'Aeronavigabilità Continua (CAMO), Parte M Cap G [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	35	23
8	47.i-1	Certificato di Impresa di Produzione Approvata POA [Rilasci]	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30	30

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
8	47.i-2	Certificato di Impresa di Produzione Approvato a POA [Variazioni]	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30	25
9	50.i-1	Certificato di idoneità tecnica CVRP [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	45	0
9	50.i-2	Certificato di idoneità tecnica CVRP [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	23
10	51.i-1	Certificato di Approvazione e relative Specifiche [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	21
10	51.i-2	Certificato di Approvazione e relative Specifiche [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	22

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
11	52.i-1	Certificato di Approvazione per le Organizzazioni di addestramento tecnico [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	0
11	52.i-2	Certificato di Approvazione per le Organizzazioni di addestramento tecnico [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	22
12	53.i-1	Attestato di Registrazione ('Statement of Registration') per OR [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	0
12	53.i-2	Attestato di Registrazione ('Statement of Registration') per OR [Variazioni]	Tempo di variazione del certificato	30	13
13	59.i-1	Certificato / Specifica di idoneità per prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	9

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
14	62.i-1	Certificato impresa di Security [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	60	15
15	60.i-1	Certificato di agente regolamentato e mittente conosciuto security [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	30	23
16	57.i-1	Licenza Trasporto Aereo [Rilasci]	Tempo di rilascio della Licenza	30	8
17	58.i-1	Licenza Lavoro Aereo [Rilasci]	Tempo di rilascio della Licenza	30	15

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
19	77.i-1	Certificato di addetto alla Security [Rilasci]	Tempo di rilascio del certificato	15	8
20	74.i	Licenza di Controllore del Traffico Aereo (CTA)	Giorni effettivi per rilascio della licenza	30	17
21	115.i	Licenze di volo e attestati [Rinnovi/Estensioni/Variazioni]	Tempo di emissione		5
21	67.i	Licenze di volo e attestati	Tempo di rilascio	15	8
22	68.i-1	Certificazione Esaminatori di volo	Tempo di rilascio della certificazione	60	11

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
22	68.i-2	Certificazione Esaminatori di volo [Rinnovo]	Tempo di rinnovo della certificazione		14
23	69.i-1	Licenza di Manutentore Aeronautico [Rilasci]	Tempo di rilascio della licenza	30	21
24	32.i-3	Permesso di Volo	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30	3
25	30.i	Certificato di Navigabilità	Tempo di rilascio del certificato	30	14
26	33.i	Certificato di Navigabilità per Esportazione	Tempo di rilascio del certificato	30	6

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
27	31.i	Certificato Acustico	Tempo di rilascio del certificato	30	13
28	32.i-2	Permesso di volo (solo per ferry flight)	Tempo di rilascio del Permesso di Volo	15	6
29	198.i	Certificato di Qualificazione	Tempo di rilascio	60	39
30	191.i	Programma di Manutenzione approvato	Tempo di rilascio dell'approvazione	60	9
31	192.i	Approvazione del contratto di locazione (dry lease) e aggiornamento del foglio flotta	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	15	8

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
32	193.i	Contratto di noleggio (wet lease) approvato	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	15	12
33	200.i	Rilascio dell'autorizzazione alla demolizione	Tempo di rilascio dal termine dell'avviso ad opponendum	5	3
34	184.i	Trasmissione eventuale nulla osta e richiesta all'ACU o al NOF di emissione NOTAM di restrizione spazio aereo	Tempo di rilascio	5	4
35	173.i	Certificato di Immatricolazione	Tempo di rilascio del certificato	7	3
36	175.i	Diritti reali di proprietà trascritti nel RAN, annotazione sul Certificato di Immatricolazione	Tempo di rilascio	30	7

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
37	176.i	Certificato di immatricolazione revisionato	Tempo di rilascio	7	7
38	80.i	Certificato di revisione della navigabilità	Tempo di rilascio del certificato	60	14
39	131.i	Carta dei Servizi del gestore approvata	Tempo di approvazione	45	20
40	142.i-1	Tesserino aeroportuale [Rilasci]	Tempo di rilascio	5	4
41	141.i	Autorizzazione o benessere alla subconcessione	Tempo di rilascio	15	7

N	ID	OUTPUT	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (GG)	VALORE RILEVATO (GG)
42	137.i	Avvio di sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	Tempo di avvio sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	90	23
43	150.i	Certificato di agibilità	Tempo di rilascio	15	11

Il valore rilevato pari a zero è dovuto 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 manifestano un indicatore di tempestività che supera leggermente il valore programmato.

N.	ID	PROCESSO/SERVIZIO	OUTPUT [INDICATORE]	Valore programmato (gg)	Valore rilevato (gg)
18	70.i	Certificato di Idoneità Tecnica	Tempo di rilascio del certificato	30	34

Il processo sopra indicato è caratterizzato da elevata complessità procedimentale ed è influenzato dalla reattività dell'operatore alle richieste ENAC e dal coinvolgimento di altre organizzazioni. Il numero di provvedimenti emessi nel contesto del suddetto processo risulta a bassa numerosità (poche unità all'anno), quindi le statistiche possono essere influenzate da fattori estemporanei e contingenti.

Il suddetto 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 2014.

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 (Nord, Centro e Sud) e Uffici Operazioni (nelle sedi di Torino, Venezia);
- Direzione Regolazione Navigabilità;
- Direzione Regolazione Personale e Operazioni Volo.

Nel caso delle Direzioni/Uffici 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 (5 giornate rispetto ad un valore previsto di 10).



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