

Carta dei Servizi



Edizione 2 | Dicembre 2012

Indice

INTRODUZIONE	2
1 I PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2 PRESENTAZIONE E MISSION DELL'ENAC	3
3 GLI AMBITI DI AZIONE	6
4 GLI STAKEHOLDER	11
5 LA TRASPARENZA INFORMATIVA	13
6 INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE	15
7 DIMENSIONI E SOTTODIMENSIONI DELLA QUALITÀ	16
8 INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI ENAC	17
9 MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	17
INDICE DEI SERVIZI	18
ELENCO DEI SERVIZI	19
SCHEDE ANALITICHE	20
10 GESTIONE DEI RECLAMI	63
11 MODULO DI SEGNALAZIONE	64

La Carta dei Servizi ENAC, giunta alla seconda edizione, intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

Attraverso la Carta l'Ente individua i servizi di maggiore impatto sull'utenza e gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

L'obiettivo è il miglioramento dei servizi stessi, secondo quanto previsto dalle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche - CiVIT.

La Carta, soggetta a revisione periodica, si conferma quale importante occasione per favorire la conoscenza e il dialogo con gli Stakeholder, nella consapevolezza che la corretta informazione costituisce il fondamentale presupposto per l'esercizio degli specifici diritti degli utenti.

Alessio Quaranta
Direttore Generale ENAC

1 I principi fondamentali

L'erogazione dei servizi da parte dell'ENAC avviene nel rispetto dei seguenti principi.

Eguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso a questi ultimi devono essere uguali per tutti.

Imparzialità: la Pubblica Amministrazione ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Efficienza ed efficacia: la Pubblica Amministrazione adotta misure idonee a garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati con l'impiego delle risorse minime indispensabili.

2 Presentazione e Mission dell'Enac

L'ENAC agisce come autorità unica di regolazione tecnica, certificazione, regolamentazione e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Gli obiettivi primari del mandato istituzionale sono posti in evidenza nella mission e individuati in cinque aree strategiche.

La Mission

Nello svolgimento della propria attività istituzionale di regolazione e di controllo del settore aereo 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 AREE STRATEGICHE

SA	Safety	Attività tese allo sviluppo della sicurezza in termini di tutela dell'incolumità delle persone coinvolte nelle operazioni aeronautiche.
SE	Security	Attività tese allo sviluppo della sicurezza in termini di prevenzione e di neutralizzazione delle azioni illecite.
QS	Qualità dei servizi	Attività tese all'incremento del livello qualitativo dei servizi di trasporto aereo e aeroportuali e alla tutela dei diritti del passeggero.
EQ	Equa competitività	Attività tese alla realizzazione di condizioni che consentano una maggiore competitività degli operatori aeronautici al fine di migliorare l'efficienza economica dell'aviazione civile nazionale.
TA	Tutela dell'ambiente	Attività tese a rendere compatibile lo sviluppo del trasporto aereo con la tutela dell'ambiente.

A livello internazionale l'ENAC fa riferimento all'ICAO (International Civil Aviation Organization), all'EASA (European Aviation Safety Agency), all'ECAC (European Civil Aviation Conference) e all'EUROCONTROL (European Organisation for the Safety of Air Navigation), organismi con cui intrattiene continui rapporti di confronto e collaborazione e nei quali ricopre posizioni di leadership.

L'**ICAO** (International Civil Aviation Organization) è l'Agenzia specializzata delle Nazioni Unite con il compito di definire gli standard normativi e tecnici comuni nel settore dell'aviazione civile applicabili a tutti gli Stati aderenti. Membro del Consiglio dell'ICAO, l'Italia apporta il proprio contributo nei settori delle tecnologie e delle politiche di sviluppo.

L'**EASA** (European Aviation Safety Agency) è un Ente tecnico che si occupa di definire i livelli comuni di sicurezza e di protezione ambientale nel settore dell'aviazione civile tra i Paesi aderenti all'Unione europea.

L'**ECAC** (European Civil Aviation Conference) è un'organizzazione intergovernativa che si pone quale punto di convergenza della cooperazione in materia di trasporto aereo a livello paneuropeo.

Si prefigge il compito di assicurare uno sviluppo sicuro ed efficiente del trasporto aereo in Europa tramite l'armonizzazione delle politiche dei Paesi membri relative alla safety, alla security e alla tutela dell'ambiente.

L'ECAC, inoltre, rappresenta un foro di discussione volto a promuovere anche la cooperazione con i Paesi terzi e l'industria del settore.

L'**EUROCONTROL** (European Organisation for the Safety of Air Navigation) coordina e pianifica l'attuazione di un sistema europeo uniforme per la gestione del traffico aereo. In tale ottica, si prefigge:

- la standardizzazione dei regolamenti nazionali in merito all'utilizzo dello spazio aereo;
- la formazione del personale che si occupa, nei diversi Stati, del controllo del traffico aereo;
- la ricerca, la sperimentazione e la simulazione di nuovi sistemi di controllo.

3 Gli ambiti di azione

3.1 LA SICUREZZA: SAFETY E SECURITY

Attraverso l'attività di regolazione e di controllo, l'ENAC garantisce la sicurezza del volo e dei passeggeri trasportati sia durante le operazioni aeronautiche che a terra in ambito aeroportuale. La sicurezza viene intesa nella duplice accezione di safety e di security.

Per safety si intende la sicurezza dal punto di vista della progettazione, della costruzione, della manutenzione e dell'esercizio degli aeromobili, della certificazione degli aeroporti, nonché la valutazione dell'idoneità degli operatori aerei, del personale di volo, del personale tecnico e del personale addetto alla manutenzione. Nelle attività di safety trovano attuazione i programmi di sorveglianza nazionali e internazionali sulle compagnie aeree, di certificazione e sorveglianza delle imprese di costruzione e manutenzione degli aeromobili, di addestramento tecnico e operativo, dei fornitori dei servizi del traffico aereo.

L'attività ispettiva su compagnie aeree e la Black List

In ambito europeo si svolge il programma SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft) che prevede che ogni Stato membro effettui ispezioni su aeromobili di operatori esteri sul proprio territorio. I dati raccolti sono utilizzati per verificare a livello europeo che le compagnie aeree soddisfino gli standard di sicurezza internazionali; in caso contrario esse sono soggette a divieto di operare nel territorio degli Stati comunitari (Black List dell'UE).

Il Programma SANA (Safety Assessment of National Aircraft) prevede lo svolgimento di ispezioni su aeromobili nazionali per verificarne la rispondenza agli standard di sicurezza richiesti.

Con il termine security si intende la combinazione di misure e risorse umane e materiali finalizzate alla protezione dell'aviazione civile da atti di interferenza illecita che ne mettano in pericolo la sicurezza.

L'ENAC è l'Autorità responsabile del coordinamento e del monitoraggio dell'attuazione delle norme fondamentali comuni in tema di sicurezza (security) dell'aviazione civile.

Ai sensi degli artt. 10 e 11 del Regolamento (CE) n. 300/2008, l'ENAC assicura la redazione,

l'attuazione e l'aggiornamento del Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (PNS) e del Programma Nazionale per il Controllo di Qualità della Sicurezza dell'Aviazione Civile. Con Disposizione del Direttore Generale del 19 marzo 2012 è stato approvato e reso esecutivo il Programma Nazionale per la Sicurezza dell'aviazione civile 2012. Il PNS ha l'obiettivo di definire le responsabilità per l'attuazione delle norme fondamentali comuni di cui all'art. 4 del predetto Regolamento e di precisare gli adempimenti prescritti, a tale fine, agli operatori e agli altri soggetti cui si applica. Le misure e gli adempimenti previsti con il PNS garantiscono la tutela della security, la regolarità e l'efficienza nazionale e internazionale dell'aviazione civile in Italia fornendo disposizioni e procedure atte ad impedire gli atti di interferenza illecita e l'introduzione di articoli proibiti nelle aree potenzialmente a rischio e regolamentano le modalità di risposta se tali eventi dovessero verificarsi.

L'Ente presiede il CISA (Comitato Interministeriale per la Sicurezza del Trasporto Aereo e degli Aeroporti), organismo del quale si avvale per l'espletamento dei propri compiti e funzioni in relazione alla security.

L'ENAC approva i Programmi di Sicurezza dei vettori aerei nazionali. Provvede alla certificazione degli addetti alla sicurezza e degli operatori aeroportuali (imprese di security, agenti regolamentati, istruttori, ispettori) e promuove i rapporti con l'industria nazionale e internazionale per favorire l'adeguamento dei sistemi di sicurezza alle nuove tecnologie.

3.2 LA REGOLAZIONE ECONOMICA

L'ENAC esercita funzioni di regolazione economica che vanno dalla partecipazione alla negoziazione degli accordi internazionali per incrementare i collegamenti aerei e alla salvaguardia della trasparenza delle tariffe, dalla verifica della solidità economico-finanziaria delle compagnie aeree all'affidamento in gestione degli aeroporti.

L'Ente:

- valuta i programmi d'intervento aeroportuale ed elabora le proposte di investimento e di sviluppo del sistema infrastrutturale e operativo;
- effettua l'istruttoria per l'affidamento in concessione, subordinato alla stipula delle relative convenzioni, delle strutture e dei servizi aeroportuali sulla base della valutazione del livello di affidabilità, efficienza e competitività dei soggetti economici e imprenditoriali coinvolti;
- stipula con le società di gestione aeroportuale i contratti di programma pluriennali che disciplinano il profilo tariffario, la realizzazione del piano degli investimenti e il rispetto degli obiettivi di qualità e di tutela ambientale;
- provvede al controllo sulle società di gestione aeroportuale circa il rispetto degli obblighi

convenzionali e la rispondenza ai canoni di qualità dei servizi prestati;

- assicura il monitoraggio dei servizi di assistenza a terra (handling);
- analizza le contabilità analitiche certificate e presentate annualmente dalle società di gestione aeroportuale;
- provvede alla regolazione tariffaria, alla predisposizione degli accordi di traffico, al rilascio delle licenze di esercizio.

3.3 LA REGOLAZIONE DEGLI AEROPORTI E DEGLI ELIORTI

L'ENAC, nel riconoscere alla dotazione e all'organizzazione infrastrutturale aeroportuale un ruolo strategico per lo sviluppo e la crescita del nostro Paese, esercita il ruolo di regolazione degli aeroporti attraverso:

- il recepimento degli Annessi ICAO alla Convenzione di Chicago, anche mediante l'emanazione di propri regolamenti tecnici, adottando Standard e Pratiche Raccomandate internazionali. In particolare sono stati recepiti l'Annesso 14, volume I, "Aerodromes" che definisce le caratteristiche tecniche per le infrastrutture, gli impianti e le operazioni aeroportuali e l'Annesso 14, volume II, "Heliports" con riferimento ai requisiti tecnici degli eliporti;
- la predisposizione di atti normativi nel rispetto anche dei contenuti e della tempistica indicati nella normativa comunitaria e internazionale;
- la certificazione degli aeroporti e degli eliporti assicurandone la relativa sorveglianza finalizzata alla verifica del mantenimento nel tempo dei requisiti regolamentari alla base del rilascio della certificazione;
- l'attività di controllo, ispezione e sanzionatoria in materia di esercizio delle infrastrutture, e degli impianti e di sicurezza operativa degli aeroporti e degli eliporti;
- l'elaborazione di proposte di pianificazione e sviluppo del sistema aeroportuale nazionale;
- l'esame e la valutazione dei progetti di sviluppo, dei programmi d'intervento e dei piani d'investimento aeroportuali;
- l'affidamento dei beni attribuiti al demanio aeroportuale;
- l'approvazione delle mappe ostacoli e la valutazione dei pericoli alla navigazione aerea, nonché dei piani di rischio comunali nelle zone limitrofe agli aeroporti;
- la definizione dei parametri per la determinazione della capacità aeroportuale e delle bande orarie (slot).

3.4 LA REGOLAMENTAZIONE TECNICA

L'ENAC provvede alla regolamentazione dei diversi settori recependo e applicando la normativa internazionale e comunitaria relativa all'aeronavigabilità, alle licenze del personale,

alle operazioni di volo, allo spazio aereo, agli aeroporti e agli aspetti economici del trasporto aereo nazionale.

Attraverso l'attività di regolamentazione - e in coordinamento con gli organismi internazionali e comunitari di settore - l'ENAC:

- recepisce la normativa internazionale e comunitaria che disciplina il settore dell'aviazione civile;
- definisce le regole applicabili nello spazio aereo nazionale;
- contribuisce a una produzione normativa per l'innalzamento dei livelli di sicurezza e della qualità dei servizi erogati nell'aviazione civile;
- contribuisce alla rilevazione e alla soluzione delle problematiche di natura ambientale.

3.5 LA QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI E LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

L'ENAC definisce e verifica i parametri di qualità dei servizi aeroportuali e del trasporto aereo a garanzia del rispetto di specifici standard. Qualità e tutela dei servizi sono assicurate anche attraverso lo svolgimento di attività di certificazione, formazione e riqualificazione professionale del personale.

L'ENAC è stato individuato dallo Stato italiano quale Organismo responsabile della corretta applicazione del Regolamento (CE) 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e del Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. L'Ente ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

Nell'ottica di promuovere la trasparenza e di fornire una corretta informazione all'utenza, l'Ente pubblica, oltre alla *Carta dei Diritti del Passeggero*, diversi strumenti di divulgazione sui diritti principali e sulle forme di tutela previsti per i viaggiatori nel caso di disservizi nel trasporto aereo.

Prodotti editoriali relativi ai diritti dei passeggeri:

- Carta dei Diritti del Passeggero
- Guida rapida - Conosci i tuoi diritti
- Mobilità nella disabilità
- Informazioni al volo, poster disponibili in tutti gli aeroporti

I diritti dei passeggeri: la trattazione dei reclami nei casi di disservizio del trasporto aereo

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve presentare eventuali richieste risarcitorie alle compagnie aeree e/o ai tour operator con i quali ha stipulato il contratto di trasporto.

Nei casi di disservizi, invece, relativi ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, il passeggero deve inviare eventuale reclamo alla compagnia aerea con la quale è stato stipulato il contratto di trasporto e/o alle società di gestione dell'aeroporto interessato come previsto dal Regolamento (CE) 1107/2006.

L'ENAC è stato individuato dallo Stato italiano quale Organismo responsabile della corretta applicazione di entrambi i Regolamenti. Per i soggetti risultati inadempienti l'Ente ha il potere di irrogare sanzioni amministrative per le violazioni del Regolamento (CE) 261/2004 alle compagnie aeree e per quelle del Regolamento (CE) 1107/2006 anche alle società di gestione.

Nel caso in cui alle richieste inoltrate non vengano fornite risposte adeguate entro sei settimane, si potrà presentare reclamo:

- alle Sedi ENAC dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi occorsi in Paesi terzi, cioè al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera.
- ai competenti organismi responsabili nel caso di disservizi occorsi invece in partenza da un Paese dell'Unione europea, dalla Norvegia, dall'Islanda e dalla Svizzera o per i voli in arrivo da Paesi terzi verso l'Unione europea (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera).

In tale contesto, il reclamo del passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento di possibili violazioni ai soli fini sanzionatori e contribuisce al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'ENAC sono comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali.

Per reclami e segnalazioni all'ENAC è possibile utilizzare specifici moduli on-line disponibili sul portale dell'Ente (www.enac.gov.it).

3.6 LA TUTELA DELL'AMBIENTE

La protezione ambientale è un obiettivo che l'ENAC persegue a livello internazionale, comunitario e nazionale.

L'ENAC collabora nelle sedi internazionali per ridurre:

- l'inquinamento acustico;
- l'impatto delle emissioni gassose sul clima globale;
- l'impatto delle emissioni gassose sulla qualità dell'aria locale.

La Commissione europea ha intrapreso una serie di iniziative regolamentari, di studio e di ricerca finalizzate all'osservazione, al controllo e alla risoluzione delle problematiche ambientali connesse all'aviazione civile.

In ambito nazionale l'ENAC opera in stretto coordinamento con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con l'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), con l'ENAV SpA, con l'industria, con le università e con centri di ricerca.

4 Gli Stakeholder

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

- Referenti Istituzionali
- Regolatori
- Fornitori di beni / servizi
- Utilizzatori / Beneficiari dei servizi
- Dipendenti

così rappresentati nella tabella seguente.

CATEGORIA	STAKEHOLDER
Referenti Istituzionali	Ministero Infrastrutture e Trasporti
	Ministero Interno
	Ministero Affari Esteri
	Polizia di Stato
	Guardia di Finanza
	Ministero Salute
	Ministero Economia e Finanze
	Vigili del Fuoco
	Ministero Ambiente, Tutela del territorio e del Mare
	Ministero Difesa
	Agenzia Dogane
	Regioni ed Enti Locali
	CIPE
Regolatori	ICAO
	COMMISSIONE EUROPEA
	EASA
	ECAC
	EUROCONTROL
Fornitori di beni / servizi	Società di gestione tecnica e di manutenzione aeromobili
	Produttore di aeromobili
	Società di servizi di security
	Operatori aerei
	Fornitori di servizi di navigazione aerea
	Prestatori di servizi di handling
Gestori aeroportuali	
Utilizzatori / beneficiari dei servizi	Passeggeri
	Popolazione adiacente aeroporti
	Personale di volo
	Operatori economici
	Agenti regolamentati (security)
Dipendenti	ENAC

La sicurezza è la chiave di volta dell'intero sistema dell'aviazione civile. Il passeggero, beneficiario finale dei servizi, è il cliente attorno al quale ruota l'insieme delle attività dell'Ente.

5 La trasparenza informativa

L'ENAC concentra risorse ed energie sulla trasparenza informativa, con l'obiettivo di aprire una finestra di dialogo tra il mondo dei "tecnici", l'utenza del trasporto aereo e la cittadinanza in generale.

La partecipazione e l'accesso sono garantiti dalle strutture interne che con diverse modalità (apertura al pubblico, posta elettronica, moduli on-line, telefono / fax, etc.) gestiscono i rapporti con l'utenza.

- Direzioni Aeroportuali
- Direzioni Operazioni
- Direzione Regolazione Personale di Volo
- Ufficio Comunicazione Istituzionale
- Ufficio Carta dei Diritti e Qualità Servizi Aeroportuali
- Ufficio Gente dell'Aria
- Ufficio Registro Aeromobili

5.1 IL PORTALE WEB: WWW.ENAC.GOV.IT

Il portale rappresenta uno dei principali strumenti di informazione e interazione con l'utenza, progettato con l'obiettivo di contribuire ad accrescere la conoscenza delle più significative tematiche dell'aviazione civile. Il portale è stato realizzato nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità agli strumenti informatici da parte delle persone disabili.

Il portale è inserito tra i siti governativi nazionali in virtù dell'assegnazione del dominio ".gov.it" concessa in base al raggiungimento di determinati livelli di qualità, sicurezza e aggiornamento dei servizi erogati a cittadini e imprese. È disponibile una sezione dedicata alla Trasparenza, valutazione e merito dove l'ENAC rende conto del proprio operato rispondendo all'esigenza di una cultura della trasparenza e dell'integrità all'interno della pubblica amministrazione, secondo i principi del D.Lgs. 150/2009 e seguendo le Linee Guida della CIVIT. In tale sezione sono disponibili tra l'altro il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2012-2014 e il Piano della Performance 2012-2014.

5.2 I COMUNICATI STAMPA

I comunicati stampa, oltre alla diffusione mirata, continuativa e sistematica sui media nazionali e internazionali, rappresentano un importante canale informativo. Attraverso i

comunicati l'ENAC fornisce un riscontro tempestivo riguardo:

- le principali attività;
- le iniziative intraprese;
- la regolamentazione adottata;
- le informazioni tecniche relative ad inconvenienti e disservizi del settore;
- le attività internazionali;
- le comunicazioni di servizio agli utenti in merito ad aspetti di particolare rilievo per l'opinione pubblica;

e, più in generale, sui risvolti che eventuali cambiamenti del settore possono introdurre nella vita dei viaggiatori per gli aspetti legati all'utilizzo del mezzo aereo.

5.3 L'UFFICIO SALA CRISI E GESTIONE EVENTI

L'Ufficio Sala Crisi e Gestione Eventi dell'ENAC si pone come punto di riferimento in situazioni di criticità e di emergenza, curando gli aspetti gestionali e organizzativi in presenza di eventi di particolare rilevanza e/o gravità nell'ambito del trasporto aereo. Garantisce h. 24 il coordinamento tra le Strutture interne dell'Ente e gli organismi esterni coinvolti nell'evento. In presenza di eventi aeronautici significativi, l'Ufficio fornisce gli elementi per un'informazione univoca e coerente sia ai media che al cittadino/passeggero.

5.4 IL NUMERO VERDE 800 898 121

Il servizio, disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00, attraverso il personale interno dedicato, offre informazioni e risposte su quesiti relativi alle compagnie aeree nazionali ed estere operanti in Italia, alla Black List europea, al sistema dei controlli per la sicurezza e ai diritti dei passeggeri in caso di disservizi del trasporto aereo.

5.5 LA COLLABORAZIONE CON RAI-ISORADIO



L'ENAC, coadiuvato dalle Società di gestione degli aeroporti interessati, collabora con Isoradio, il servizio RAI (FM 103.3) che offre notizie e informazioni a chi è in viaggio.

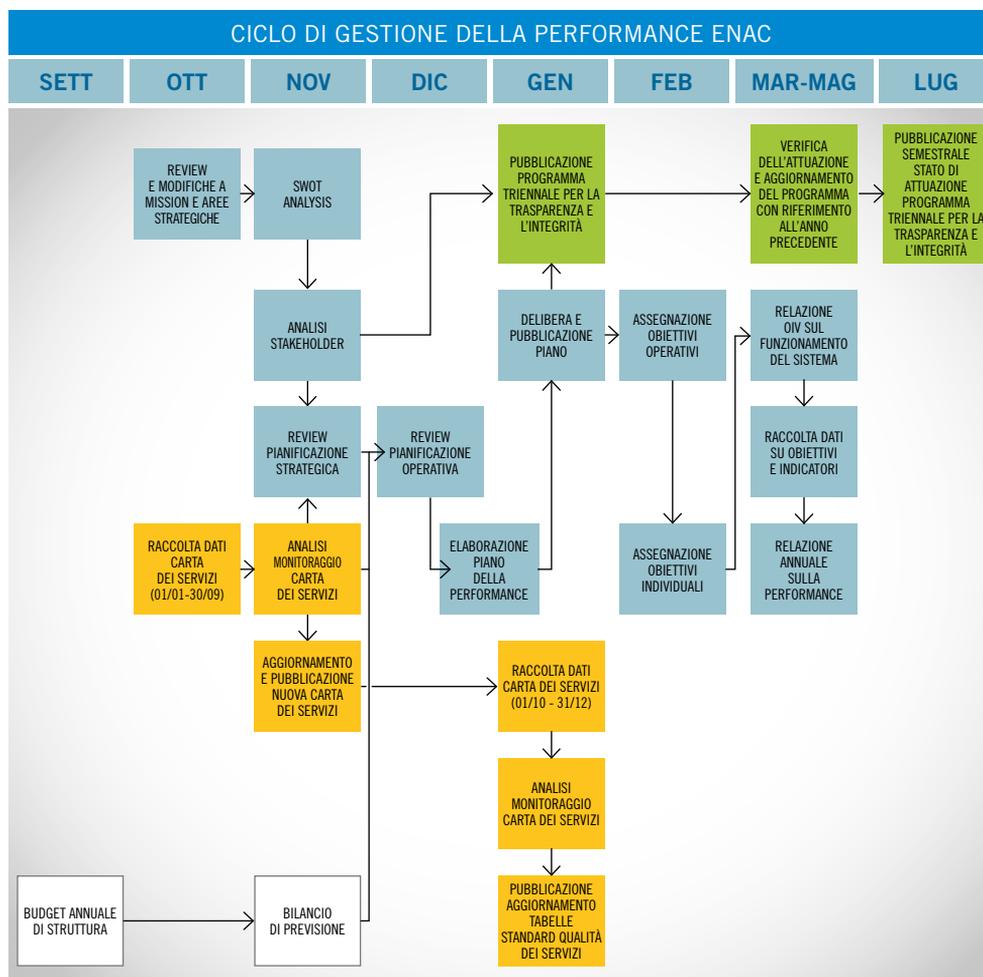
Attraverso un collegamento pomeridiano l'ENAC fornisce le informazioni più rilevanti riguardo:

- lo svolgimento delle operazioni aeroportuali e le previsioni di regolarità del traffico;
- i possibili eventi significativi che si sono verificati o che si prevede si verifichino nel corso della giornata;
- le raccomandazioni pratiche;
- gli scioperi di settore.

6 Integrazione con il ciclo di gestione della performance

Le amministrazioni pubbliche hanno l'obbligo di sviluppare un sistema incentrato su un "ciclo di gestione della performance" sulla base del quale definire i modelli per la relativa misurazione attraverso le attività di pianificazione e controllo strategico e operativo, integrate a sistemi di valutazione della performance organizzativa e individuale.

Nel grafico seguente è rappresentato come la Carta dei Servizi, il Piano della Performance, la Relazione sulla Performance e il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità si inseriscono all'interno del ciclo.



Si evidenzia una stretta correlazione tra le attività poste in essere per il Piano della Performance e la Carta dei Servizi, in particolare:

- i servizi presi in considerazione nella Carta e monitorati dall'Ente sono ricondotti all'interno delle aree strategiche definite nel Piano della Performance (Safety, Security, Qualità dei Servizi, Equa Competitività, Tutela dell'Ambiente). Aree strategiche che costituiscono gli ambiti in cui l'Ente definisce obiettivi di sviluppo di breve e medio termine;
- i risultati derivanti dall'indagine di soddisfazione degli Stakeholder sono un utile strumento di misurazione di alcuni indicatori definiti nel Piano della Performance;
- i risultati del monitoraggio degli standard di qualità sono presi in considerazione in fase di pianificazione strategica e operativa, sia nell'analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) che nella definizione di alcuni obiettivi operativi del Piano.

7 Dimensioni e sottodimensioni della qualità

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

Accessibilità: disponibilità e diffusione di informazioni che consentono al potenziale utilizzatore di individuare il luogo in cui richiedere il servizio e le modalità per fruirne.

Le sottodimensioni sono:

- Accessibilità fisica
- Accessibilità multicanale.

Tempestività: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

Trasparenza: disponibilità e diffusione del maggior numero di informazioni relative al servizio di riferimento.

Le sottodimensioni sono:

- Responsabili
- Procedure di contatto
- Pagina web del servizio
- Eventuali spese a carico dell'utente.

8 Indagine sulla qualità dei servizi ENAC Coinvolgimento degli Stakeholder

L'ENAC ha predisposto un questionario di rilevazione, somministrato a un campione rappresentativo di Stakeholder, al fine di rilevare la percezione sulla qualità dei servizi e la segnalazione di nuove eventuali esigenze da parte dell'utenza.

Per una migliore categorizzazione delle informazioni, il questionario è stato articolato in cinque sezioni: tipologia di Stakeholder, modalità di fruizione dei servizi, soddisfazione complessiva, sito web dell'Ente, relazioni con il personale.

Le domande individuate per ciascuna area di indagine hanno consentito, richiedendo in alcuni casi anche un giudizio di importanza su particolari aspetti dei servizi erogati, di ottenere un riscontro sulle aspettative degli utenti, sulle loro priorità e sull'effettiva percezione della qualità del servizio reso.

I dati, trattati e conservati dall'ENAC esclusivamente a scopi statistici, sono stati raccolti in forma aggregata e senza alcuna indicazione a totale garanzia dell'anonimato e nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il questionario, i cui risultati sono stati illustrati agli Stakeholder nel corso della 1^a Giornata della Trasparenza 2012 e resi disponibili sul sito web dell'Ente, si è rivelato un importante momento di ascolto, utile anche per riesaminare aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi.

9 Monitoraggio degli standard di qualità

A partire dal 1° gennaio 2012 l'ENAC ha svolto un'attività di monitoraggio continuo per la verifica dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi considerati.

Il sistema di monitoraggio, per la dimensione Tempestività, ha previsto lo sviluppo di tre distinte fasi operative:

1. progettazione della metodologia di raccolta e di analisi dei dati;
2. raccolta, verifica e approvazione dei dati relativi agli indicatori;
3. analisi dei dati raccolti.

Il documento contenente l'analisi della metodologia di monitoraggio degli standard e il relativo report, illustrati nel corso della 2^a Giornata della Trasparenza 2012, sono disponibili sul sito web dell'Ente.

Le sottodimensioni riferite all'Accessibilità e alla Trasparenza sono state inserite per la prima volta nella seconda edizione della Carta dei Servizi, pertanto i valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

L'ENAC assicura, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche e integrazioni, il rispetto dei termini dei procedimenti amministrativi di competenza secondo quanto specificato nel relativo Regolamento pubblicato sul sito dell'Ente nella sezione Normativa ENAC.

Indice dei servizi

Nell'ambito delle attività di regolazione tecnica, certificazione, autorizzazione, vigilanza e controllo che l'ENAC svolge nel settore dell'aviazione civile in Italia, i servizi considerati nella Carta sono stati individuati tra quelli di maggiore impatto sull'utenza.

Per ciascun servizio è stata realizzata una scheda analitica che riporta:

- Denominazione del servizio
- Macroservizio
- Area strategica
- Descrizione
- Output
- Tipologia di utenza
- Direzione responsabile
- Pagina web del servizio
- Dimensione e sottodimensione della qualità
- Indicatore
- Formula indicatori
- Valore programmato
- Valore rilevato nel corso del 2012.

Elenco dei servizi

1. Approvazione progetti e perizie di variante infrastrutture, impianti AVL e radio aiuti
2. Autorizzazione servizi di Trasporto Aereo
3. Autorizzazione Lavoro Aereo operatori comunitari
4. Certificazione Operatore Trasporto Aereo
5. Certificazione Operatore Lavoro Aereo
6. Certificazione impresa di manutenzione
7. Certificazione impresa gestione navigabilità continua
8. Certificazione impresa di produzione
9. Certificazione CVRP e Laboratori
10. Certificazione Organizzazione di addestramento personale navigante (FTO/TRTO)
11. Certificazione Organizzazione di addestramento tecnico
12. Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)
13. Certificazione idoneità dei prestatori servizi assistenza a terra
14. Certificazione imprese di sicurezza aeroportuale
15. Certificazione agenti regolamentati e mittenti conosciuti security
16. Rilascio Licenza Trasporto Aereo
17. Rilascio Licenza Lavoro Aereo
18. Rilascio Certificato di Idoneità Tecnica nazionale (CIT)
19. Rilascio certificato di addetto alla Security
20. Rilascio licenza Controllore del Traffico Aereo (CTA)
21. Rilascio Titoli Aeronautici
22. Autorizzazione Esaminatori di volo
23. Rilascio Licenze Manutentore Aeronautico (LMA)
24. Certificazione aeromobile di costruzione amatoriale
25. Rilascio Certificato di Navigabilità
26. Certificazione Aeromobili per Esportazione
27. Rilascio Certificato Acustico
28. Rilascio Permesso di Volo di aeromobili (solo per ferry flight)
29. Qualificazione dei dispositivi per l'addestramento a terra del personale navigante
30. Approvazione programma di manutenzione (iniziale e revisione)
31. Autorizzazione dry lease aeromobili
32. Autorizzazione wet lease aeromobili
33. Autorizzazione demolizione aeromobili
34. Rilascio nulla osta per eventi ed attività speciali
35. Immatricolazione Aeromobili
36. Trascrizione diritti reali di proprietà
37. Trascrizione e cancellazione esercizio aeromobili
38. Rilascio certificato di revisione della navigabilità
39. Approvazione Carta dei Servizi del gestore
40. Tesseramento aeroportuale
41. Autorizzazione subconcessione beni e servizi aeroportuali
42. Trattazione dei reclami dei passeggeri
43. Agibilità e certificazione opere impianti AVL e radioaiuti aeroportuali

1 Approvazione progetti e perizie di variante infrastrutture, impianti AVL e radio aiuti

Macro servizio	Approvazione infrastrutture
Area strategica	Safety
Descrizione	Esame e valutazione, in rispondenza alle norme vigenti, dei progetti relativi agli interventi da realizzare sul sedime aeroportuale o su aree direttamente interessate da operazioni di volo o ad esse collegate.
Output	Progetti e perizie di variante infrastrutture approvati
Tipologia di utenza	Gestore aeroportuale, ENAV SpA
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni, Direzione Pianificazione e Progetti, Direzione Eliporti e Aeroporti Minori
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451708262.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60	37
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

2 Autorizzazione servizi di Trasporto Aereo

Macro servizio	Autorizzazione servizi aerei
Area strategica	Equa Competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio delle autorizzazioni per le attività di Trasporto Aereo, sia di linea che charter, sulle rotte dall'Italia verso i Paesi extra-UE e viceversa
Output	Autorizzazione di Trasporto Aereo alla compagnia aerea
Tipologia di utenza	Compagnie aeree
Direzione responsabile	Direzione Sviluppo Trasporto Aereo
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451708397.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	5	3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

3 Autorizzazione Lavoro Aereo operatori comunitari

Macroservizio	Autorizzazione servizi aerei
Area strategica	Equa Competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio di autorizzazioni temporanee per le Società di Lavoro Aereo straniere comunitarie per svolgere servizi sul territorio nazionale
Output	Rilascio dell'autorizzazione temporanea all'operatore comunitario
Tipologia di utenza	Operatori comunitari di lavoro aereo
Direzione responsabile	Direzione Licenze
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451708597.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del provvedimento	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	12	11
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

4 Certificazione Operatore Trasporto Aereo

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, sulle qualificazioni e addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sull'idoneità tecnica degli aeromobili e sulle infrastrutture finalizzata al rilascio o alla variazione del Certificato di Operatore Aereo agli operatori che intendono svolgere trasporto passeggeri e/o merci
Output	Certificato di Operatore Aereo (COA)
Tipologia di utenza	Operatore di Trasporto Aereo
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza_valutazione_e_merito/Qualit-13-dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451708794.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del provvedimento	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	90 - 45	71 - 20
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

5 Certificazione Operatore Lavoro Aereo

Macro servizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei 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, finalizzata al rilascio del Certificato di Operatore di Lavoro Aereo
Output	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo (COLA)
Tipologia di utenza	Operatore di Lavoro Aereo
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709060.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del provvedimento	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60 - 30	98 ⁴ - 9
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

⁴ Le osservazioni riferite al valore rilevato e le azioni di miglioramento sono riportate nel documento "Analisi del monitoraggio degli standard di qualità" disponibile alla pagina http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza%2C_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Monitoraggio_standard_di_qualit-13-/index.html

6 Certificazione impresa di manutenzione

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sulle attrezzature, finalizzata al rilascio della certificazione di approvazione come ditta di manutenzione secondo la Parte 145, ad organizzazioni che hanno l'Italia come luogo principale dell'attività.
Output	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F
Tipologia di utenza	Impresa di manutenzione
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza_valutazione_e_merito/Qualit-13-dei_Servizi_Enac/Lista_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709116.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	70 - 35	54 - 23
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

7 Certificazione impresa gestione navigabilità continua

Macro servizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei 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, finalizzata al rilascio e alle variazioni del Certificato di Approvazione per la Gestione dell'Aeronavigabilità continua degli aeromobili (Parte M)
Output	Certificato di Approvazione dell'Impresa di Gestione dell'Aeronavigabilità Continua (CAMO), Parte M Cap G
Tipologia di utenza	Impresa per la gestione dell'aeronavigabilità continua (CAMO)
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709170.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	70 - 35	48 - 23
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

8 Certificazione impresa di produzione

Macroservizio	Certificazione Organizzazione				
Area strategica	Safety				
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sulle attrezzature, finalizzata al rilascio dell'approvazione come ditta di produzione secondo la Parte 21 Sottoparte G ad organizzazioni che hanno l'Italia come luogo principale dell'attività				
Output	Certificato di Impresa di Produzione Approvata POA				
Tipologia di utenza	Organizzazione di produzione con sede principale in Italia				
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni				
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza_valutazione_e_merito/Qualit-13-dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709224.html				
Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	Nessuna istanza
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

9 Certificazione CVRP e Laboratori

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sulle attrezzature, finalizzata al rilascio del certificato di idoneità tecnica quale Centro Verifica e Ripiegamento Paracadute (CVRP) alle organizzazioni che intendono effettuare manutenzione paracadute
Output	Certificato di idoneità tecnica CVRP
Tipologia di utenza	Impresa ripiegamento paracadute
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709359.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	45 - 30	nessun rilascio - 3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente. Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

10 Certificazione Organizzazione di addestramento personale navigante (FTO/TRTO)

Macro servizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei 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 sugli ausili didattici, finalizzata al rilascio della certificazione dell'Organizzazione di Addestramento personale navigante (FTO/TRTO)
Output	Certificato di Approvazione e relative Specifiche
Tipologia di utenza	Organizzazioni di addestramento personale navigante (FTO/TRTO)
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza_valutazione_e_merito/Qualit-13-dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709429.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60 - 30	35 - 19
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

11 Certificazione Organizzazione di addestramento tecnico

Macro servizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sugli ausili didattici, finalizzata al rilascio o alla variazione del Certificato di Approvazione alle organizzazioni che intendono svolgere addestramento e relativi esami ai Certifying Staff ed altro personale tecnico delle organizzazioni aeronautiche
Output	Certificato di Approvazione per le Organizzazioni di addestramento tecnico
Tipologia di utenza	Organizzazioni di Addestramento Tecnico
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Lista_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709559.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60 - 30	nessun rilascio - 29
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

12 Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei 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 sugli ausili didattici, finalizzata alla registrazione delle Organizzazioni Registrate
Output	Attestato di Registrazione ("Statement of Registration") per OR
Tipologia di utenza	Organizzazione di addestramento piloti
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709613.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio - variazione del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60 - 30	32 - 15
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

13 Certificazione idoneità dei prestatori servizi assistenza a terra

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Qualità dei Servizi
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, volti ad assicurare un servizio rispondente ai parametri di regolarità, qualità e sicurezza, finalizzata al rilascio del certificato di prestatore di servizi di assistenza a terra
Output	Certificato / Specifica di idoneità per prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra
Tipologia di utenza	Prestatore di servizi di assistenza a terra
Direzione responsabile	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709735.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60	28
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

14 Certificazione imprese di sicurezza aeroportuale

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Security
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio della certificazione ai Gestori aeroportuali o alle imprese di sicurezza che effettuano controlli di Security negli aeroporti
Output	Certificato impresa di Security
Tipologia di utenza	Gestore aeroportuale, impresa di sicurezza
Direzione responsabile	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Lista_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709795.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60	27
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

15 Certificazione agenti regolamentati e mittenti conosciuti security

Macro servizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Security
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'approvazione del richiedente, soggetto che intrattiene rapporti commerciali con operatori aeroportuali o compagnie aeree, quale Agente Regolamentato
Output	Certificato di agente regolamentato e mittente conosciuti security
Tipologia di utenza	Gestore aeroportuale, spedizioniere, prestatore di servizi di assistenza a terra
Direzione responsabile	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info451709851.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progra.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente. Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

16 Rilascio Licenza Trasporto Aereo

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Equa Competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio della licenza di esercizio per effettuare a titolo oneroso trasporto aereo di passeggeri e/o merci
Output	Licenza Trasporto Aereo
Tipologia di utenza	Operatore aereo in possesso di COA
Direzione responsabile	Direzione Licenze
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza_valutazione_e_merito/Qualit-13-dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426410.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio della Licenza	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	56 ⁴
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

⁴ Le osservazioni riferite al valore rilevato e le azioni di miglioramento sono riportate nel documento "Analisi del monitoraggio degli standard di qualità" disponibile alla pagina http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza%2C_valutazione_e_merito/Qualit-13-dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Monitoraggio_standard_di_qualit-13/index.html

17 Rilascio Licenza Lavoro Aereo

Macroservizio	Certificazione Organizzazione
Area strategica	Equa Competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio della licenza di esercizio di lavoro aereo ai richiedenti in possesso del Certificato di Operatore di Lavoro Aereo per effettuare attività di lavoro aereo
Output	Licenza Lavoro Aereo
Tipologia di utenza	Operatore aereo in possesso di COLA
Direzione responsabile	Direzione Licenze
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426464.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio della Licenza	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	27
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

18 Rilascio Certificato di Idoneità Tecnica nazionale (CIT)

Macroservizio	Certificazione Personale
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, sull'esperienza, sull'esecuzione della formazione obbligatoria e sulla capacità tecnica del personale di manutenzione, finalizzata al rilascio del Certificato di Idoneità Tecnica (CIT)
Output	Certificato di Idoneità Tecnica
Tipologia di utenza	Personale di manutenzione
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426518.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	32 ⁴
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

⁴ Le osservazioni riferite al valore rilevato e le azioni di miglioramento sono riportate nel documento "Analisi del monitoraggio degli standard di qualità" disponibile alla pagina http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza%2C_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Monitoraggio_standard_di_qualit-13-/index.html

19 Rilascio certificato di addetto alla Security

Macroservizio	Certificazione Personale
Area strategica	Security
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio o all'estensione della certificazione di addetto che si occupa dei controlli di sicurezza aeroportuale. L'estensione può essere rilasciata sia per lo svolgimento di nuovi servizi di controllo sia per l'utilizzo di nuove apparecchiature
Output	Certificato di addetto alla Security
Tipologia di utenza	Gestore aeroportuale, impresa di sicurezza
Direzione responsabile	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426590.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	15	7
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

20 Rilascio licenza Controllore del Traffico Aereo (CTA)

Macro servizio	Certificazione Personale
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, in particolare sulla formazione, sull'addestramento, sull'idoneità medica e sulla competenza linguistica, finalizzata al rilascio della licenza di Controllore del traffico Aereo al personale ENAV e Aeronautica Militare
Output	Licenza di Controllore del Traffico Aereo (CTA)
Tipologia di utenza	Prestatore ANSP
Direzione responsabile	Direzione Servizi Spazio Aereo
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza_valutazione_e_merito/Qualit-13-dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426743.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Giorni effettivi per rilascio della licenza	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	8
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

21 Rilascio Titoli Aeronautici

Macroservizio	Certificazione Personale
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio di licenze di pilotaggio e attestati di allievo pilota al personale di volo
Output	Licenze di volo e attestati
Tipologia di utenza	Soggetto richiedente il titolo aeronautico
Direzione responsabile	Direzioni Aeroportuali, Direzione Regolazione Personale di Volo
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426813.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	15 ⁴	7
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

⁴ Il tempo si intende a decorrere dal completamento della formazione professionale e delle prove teoriche e pratiche per il conseguimento del titolo.

22 Autorizzazione Esaminatori di volo

Macroservizio	Certificazione Personale
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio dell'autorizzazione a figure professionali che possiedono elevata esperienza e competenza a svolgere a nome e per conto di ENAC la funzione di esaminatore a piloti di elevata esperienza e professionalità
Output	Autorizzazione Esaminatori di volo
Tipologia di utenza	Soggetto richiedente l'autorizzazione
Direzione responsabile	Direzione Regolazione Personale di Volo
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426867.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60	45
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

23 Rilascio Licenze Manutentore Aeronautico (LMA)

Macroservizio	Certificazione Personale
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio dell'autorizzazione e all'estensione della Licenza di Manutentore Aeronautico (Parte 66) al personale di manutenzione
Output	Licenza di Manutentore Aeronautico
Tipologia di utenza	Soggetto richiedente il documento
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627426997.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio della licenza	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	21
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

24 Certificazione aeromobile di costruzione amatoriale

Macroservizio	Certificazione Prodotti
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, sul progetto e sulla costruzione di un aeromobile non rispondente ad alcuna Certification Specification emessa da EASA, realizzato da un soggetto privato per uso proprio, per il quale sarà rilasciato un Permesso di Volo al termine della costruzione
Output	Permesso di Volo
Tipologia di utenza	Soggetto privato (costruttore amatoriale)
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427053.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	Media del tempo necessario per l'emissione delle risposte	30	nessuna istanza
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

25 Rilascio Certificato di Navigabilità

Macroservizio	Certificazione Prodotti
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio del Certificato di Navigabilità ad un aeromobile usato proveniente da un Paese non EASA. Gli accertamenti prevedono oltre a verifiche documentali anche controlli sull'aeromobile e l'effettuazione di prove di volo
Output	Certificato di Navigabilità
Tipologia di utenza	Esercente aeromobile
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427109.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	14
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

26 Certificazione Aeromobili per Esportazione

Macroservizio	Certificazione Prodotti
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio del Certificato di Navigabilità per Esportazione ad aeromobili precedentemente immatricolati in Italia e che devono essere immatricolati in uno Stato Estero
Output	Certificato di Navigabilità per Esportazione
Tipologia di utenza	Proprietario / Esercente aeromobile
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427165.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	7
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

27 Rilascio Certificato Acustico

Macroservizio	Certificazione Prodotti
Area strategica	Tutela dell'ambiente
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'accertamento sulle emissioni acustiche dei motori dell'aeromobile
Output	Certificato Acustico
Tipologia di utenza	Proprietario / Esercente aeromobile
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427217.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	11
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

28 Rilascio Permesso di Volo di aeromobili (solo per ferry flight)

Macroservizio	Certificazione Prodotti
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'emissione di un Permesso di Volo per aeromobili che, a seguito di avaria e/o inconvenienti, necessitano di essere trasferiti con opportune limitazioni su una base in cui possa essere effettuata l'attività di manutenzione/riparazione
Output	Permesso di Volo
Tipologia di utenza	Impresa aeronautica
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni, Direzione Regolazione Certificazione Prodotti Aeronautici
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza_valutazione_e_merito/Qualit-13_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427275.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del Permesso di Volo	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	15	6
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

29 Qualificazione dei dispositivi per l'addestramento a terra del personale navigante

Macro servizio	Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio della Certificazione di simulatori di volo che replicano il comportamento in volo dell'aeromobile, secondo vari livelli di fedeltà e accuratezza
Output	Certificato di Qualificazione
Tipologia di utenza	EASA
Direzione responsabile	Direzione Regolazione Navigabilità e Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427373.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60	30
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

30 Approvazione programma di manutenzione (iniziale e revisione)

Macro servizio	Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'approvazione del Programma di Manutenzione degli aeromobili impiegati da esercenti privati
Output	Programma di Manutenzione approvato
Tipologia di utenza	Esercente aeromobile
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427427.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio dell'approvazione	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60	17
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

31 Autorizzazione dry lease aeromobili

Macroservizio	Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'approvazione dei contratti di locazione (dry lease) degli aeromobili e all'inserimento degli stessi nel foglio flotta dell'operatore aereo in possesso di COA / COLA
Output	Approvazione del contratto di locazione (dry lease) e aggiornamento del foglio flotta
Tipologia di utenza	Operatore aereo in possesso di COA / COLA
Direzione responsabile	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427520.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	15	4
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

32 Autorizzazione wet lease aeromobili

Macro servizio	Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'approvazione dei contratti di noleggio (wet lease) stipulati dagli operatori aerei nazionali con altri operatori aerei nazionali o esteri in possesso di COA / COLA
Output	Contratto di noleggio (wet lease) approvato
Tipologia di utenza	Operatore Aereo in possesso di COA / COLA
Direzione competente	Direzione Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427574.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	15	5
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

33 Autorizzazione demolizione aeromobili

Macroservizio	Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici
Area strategica	Tutela dell'Ambiente
Descrizione	L'ENAC rilascia l'autorizzazione alla demolizione di un aeromobile successivamente all'esito positivo della pubblicazione, a richiesta del proprietario, sul Registro Aeronautico Nazionale e sul sito web dell'Ente, dell'avviso ad opponendum che consente ad eventuali creditori di far valere i propri diritti sull'aeromobile
Output	Rilascio dell'autorizzazione alla demolizione
Tipologia di utenza	Proprietario aeromobile
Direzione competente	Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427630.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio dal termine dell'avviso ad opponendum	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	5	3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

34 Rilascio nulla osta per eventi ed attività speciali

Macroservizio	Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata alla richiesta di emissione di NOTAM all'ACU o al NOF, secondo gli standard previsti per la restrizione temporanea dello spazio aereo per eventi e attività speciali
Output	Trasmissione eventuale nulla osta e richiesta all'ACU o al NOF di emissione NOTAM di restrizione spazio aereo
Tipologia di utenza	Soggetto pubblico o privato
Direzione competente	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427764.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	5	4
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

35 Immatricolazione Aeromobili

Macroservizio	Immatricolazione
Area strategica	Equa competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'ammissione alla navigazione degli aeromobili previa iscrizione di un aeromobile nel Registro Aeronautico Nazionale e attribuzione delle marche di nazionalità e immatricolazione
Output	Certificato di Immatricolazione
Tipologia di utenza	Proprietario aeromobile
Direzione competente	Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427935.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	7	3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

36 Trascrizione diritti reali di proprietà

Macroservizio	Immatricolazione
Area strategica	Equa competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al controllo di legittimità del titolo di proprietà. Il diritto di proprietà è reso pubblico attraverso la trascrizione nel Registro Aeronautico Nazionale e annotazione sul Certificato di immatricolazione
Output	Diritti reali di proprietà trascritti nel RAN, annotazione sul Certificato di Immatricolazione
Tipologia di utenza	Proprietario aeromobile
Direzione competente	Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427985.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	30	18
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

37 Trascrizione e cancellazione esecenza aeromobili

Macroservizio	Immatricolazione
Area strategica	Equa competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata alla trascrizione dell'esecenza dell'aeromobile nel Registro Aeronautico Nazionale e sul certificato di immatricolazione per autorizzare un soggetto diverso dal proprietario all'utilizzo dell'aeromobile. La revoca dell'autorizzazione avviene con la cancellazione
Output	Certificato di immatricolazione revisionato
Tipologia di utenza	Esercente / proprietario dell'aeromobile
Direzione competente	Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627428035.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	7	3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

38 Rilascio certificato di revisione della navigabilità

Macro servizio	Sorveglianza Prodotti
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata al rilascio del documento che attesta il favorevole esito della revisione della aeronavigabilità
Output	Certificato di revisione della navigabilità
Tipologia di utenza	Esercente aeromobile
Direzione competente	Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627428091.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	60	11
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

39 Approvazione Carta dei Servizi del gestore

Macroservizio	Vigilanza gestioni aeroportuali
Area strategica	Qualità dei servizi
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'approvazione della Carta dei Servizi del gestore aeroportuale che deve essere elaborata nel rispetto della coerenza tra i livelli di qualità dei servizi promessi e quelli rilevati
Output	Carta dei Servizi del gestore approvata
Tipologia di utenza	Gestore aeroportuale
Direzione competente	Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627428147.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di approvazione	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	45	18
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

40 Tesseramento aeroportuale

Macroservizio	Vigilanza gestioni aeroportuali
Area strategica	Security
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'autorizzazione di accesso alle aree aeroportuali mediante l'emissione delle tessere di riconoscimento per la circolazione nelle aree aeroportuali interdette al pubblico
Output	Tesserino aeroportuale rilasciato
Tipologia di utenza	Operatore aeroportuale
Direzione competente	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627451955.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	5	3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

41 Autorizzazione subconcessione beni e servizi aeroportuali

Macroservizio	Vigilanza gestioni aeroportuali
Area strategica	Equa competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'autorizzazione delle subconcessioni di beni e servizi presenti sul demanio aeroportuale a favore di soggetti pubblici e privati operanti in aeroporto
Output	Autorizzazione o benessere alla subconcessione
Tipologia di utenza	Enti di Stato, gestore aeroportuale e operatori aeroportuali
Direzione competente	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627451959.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	15	13
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

42 Trattazione dei reclami dei passeggeri

Macro servizio	Vigilanza gestioni aeroportuali
Area strategica	Qualità dei servizi
Descrizione	Presenza in carico e trattazione dei reclami dei passeggeri per mancato rispetto della normativa vigente, eventuale emissione di sanzioni alle compagnie aeree ai sensi del Regolamento CE 261/2004 e anche ai gestori aeroportuali ai sensi del Regolamento CE 1107/2006 o archiviazione per infondatezza di violazione
Output	Avvio di sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione
Tipologia di utenza	Passeggero, compagnia aerea operativa, gestore aeroportuale
Direzione competente	Direzioni Aeroportuali
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627451961.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di avvio sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	Media del tempo di avvio di sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	90 ⁴	20
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

⁴ Vedi link http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/neb/neb_complaint_handling_procedures.pdf

43 Agibilità e certificazione opere impianti AVL e radioaiuti aeroportuali

Macroservizio	Vigilanza opere aeroportuali
Area strategica	Safety
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata alla certificazione di agibilità attestante la conformità delle opere realizzate ai dati di progetto approvati al fine di mettere in esercizio le opere rendendole agibili e quindi fruibili in condizioni di sicurezza
Output	Certificato di agibilità
Tipologia di utenza	Gestore aeroportuale, ENAV SpA
Direzione competente	Direzione Operatività, Direzioni Operazioni
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627451963.html

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore progr.to	Valore rilevato 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	15 ⁴	7
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ Per "tempo di rilascio / variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio / variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

⁴ A decorrere dalla realizzazione dell'opera.

10 Gestione dei reclami

La procedura di gestione delle segnalazioni per il mancato rispetto degli standard di qualità Carta dei Servizi ENAC prevede che gli utenti possono compilare ed inviare il modulo on-line dedicato, disponibile sul sito web dell'Ente www.enac.gov.it.

Nell'ottica della costante attenzione alla qualità dei servizi resi, l'ENAC effettua il monitoraggio continuo delle segnalazioni attraverso le quali rilevare eventuali criticità per il miglioramento del sistema.

I moduli on-line ricevuti vengono acquisiti e registrati attraverso un apposito data-base gestito a livello centrale dall'Ufficio Gestione Qualità.

Sulla base delle segnalazioni l'ENAC elabora periodicamente dei report che consentono di verificare il rispetto degli standard di qualità previsti per ciascun servizio, di individuare le "aree di disservizio" e, infine, di proporre e attuare eventuali azioni di miglioramento.

L'ENAC si impegna a fornire riscontro alle segnalazioni pervenute dagli utenti entro il termine massimo di 30 giorni.

11 Modulo di segnalazione

Gli utenti possono presentare segnalazioni per eventuali disservizi ricevuti utilizzando il modulo sotto riportato e disponibile sul sito.

ENAC effettua un monitoraggio continuo delle segnalazioni ricevute.

Modulo di segnalazione

per il mancato rispetto degli standard di qualità Carta dei Servizi ENAC

Gentile Utente,

nell'ottica della costante attenzione alla qualità dei servizi resi, siamo consapevoli che le richieste e aspettative potrebbero non essere soddisfatte nei tempi previsti o nei modi sperati.

In tali circostanze La invitiamo ad utilizzare il presente modulo per descrivere nel dettaglio il disservizio verificatosi.

La Sua segnalazione ci consentirà di rilevare eventuali criticità al fine di migliorare il sistema. La ringraziamo per la collaborazione.

Segnalazione eseguita da

nome*

cognome*

residenza*

città*

cap*

nazione*

telefono

fax

e-mail*

Dati della segnalazione

descrizione (max 4000 caratteri)*

In ottemperanza al Digs 196/2003 (tutela della privacy), si autorizza l'ENAC al trattamento dei dati personali trasmessi esclusivamente ai fini dell'adozione di provvedimenti connessi alla segnalazione e/o della elaborazione dei dati.

eccetto



Responsabile elaborazione e aggiornamento
Ufficio Gestione Qualità
Vice Direzione Generale ENAC

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