

# Carta dei Servizi



1° Edizione | Gennaio 2014

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE E MISSION DELL'ANSF</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>GLI STAKEHOLDER</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>TRASPARENZA INFORMATIVA</b> .....	<b>8</b>
4.1	IL PORTALE WEB.....	8
4.2	I COMUNICATI STAMPA.....	9
<b>5</b>	<b>DIMENSIONI E SOTTODIMENSIONI DELLA QUALITA'</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA'</b> .....	<b>10</b>
6.1	ELENCO DEI SERVIZI.....	10
6.2	SCHEDE ANALITICHE.....	12
<b>7</b>	<b>GESTIONE DEI RECLAMI</b> .....	<b>1</b>

## **1 INTRODUZIONE**

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità si colloca all'interno dell'impianto metodologico da attuare per lo sviluppo del ciclo di gestione della performance secondo quanto previsto dal decreto legislativo 150/2009.

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo per orientare l'utenza nella rete dei servizi resi e per far conoscere gli standard qualitativi che l'ANSF si impegna a rispettare secondo quanto previsto dalle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Autorità Nazionale Anti Corruzione e per la valutazione e la Trasparenze delle amministrazioni pubbliche (A.N.AC).

La Carta, che sarà soggetta a revisione periodica, vuole quindi rappresentare un'importante occasione per favorire la conoscenza e il dialogo, in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti, al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

In particolare, L'Agenzia ha determinato i propri servizi individuando, nell'ambito delle funzioni ad essa attribuite dal D. Lgs. 162/2007, i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico.

Attraverso la Carta, l'Agenzia individua, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati a beneficio degli utenti. La definizione dei valori standard permetterà di effettuare un monitoraggio continuo sul rispetto degli stessi al fine di adottare opportune azioni correttive in caso siano rilevati sensibili scostamenti.

Per ciascun servizio è stata realizzata una scheda analitica che riporta la descrizione del servizio, l'output, la tipologia di utenza a cui è destinato il servizio, l'Ufficio responsabile dell'erogazione del servizio, gli standard di qualità, gli indicatori per la misurazione degli standard di qualità con le relative formule di calcolo, il valore programmato ed il valore rilevato a seguito del monitoraggio.

In totale, i servizi individuati dall'Agenzia e per i quali viene istituito il monitoraggio della qualità resa sono 27 e comprendono tutti i processi dell'Agenzia che, assicurando la sicurezza del sistema nazionale ferroviario, hanno l'obiettivo di erogare un servizio agli operatori del settore (autorizzazioni e certificazioni, qualificazione degli organismi, Rilascio di Licenze, etc.).

## **2 PRESENTAZIONE E MISSION DELL'ANSF**

L'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (di seguito "ANSF" o "Agenzia") è istituita sulla base dell'art. 4 del D.Lgs. 10 agosto 2007, n. 162 di recepimento della direttiva 2004/49/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 (direttiva relativa alla sicurezza delle ferrovie comunitarie). L'Agenzia è operativa dal 16 giugno 2008.

Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (di seguito anche solo "MIT" o "Ministero") esercita una funzione di vigilanza sull'operato dell'ANSF ed espleta anche i controlli di legge previsti in relazione alla forma giuridica che è stata individuata per l'Agenzia.

Il funzionamento dell'Agenzia, sino al mese di settembre 2012, è stato assicurato tramite l'utilizzo, ai sensi dell'art. 4, comma 8, del citato D.Lgs. 162/2007, di personale appartenente ai ruoli del Ministero ed al Gruppo FS S.p.A., posto alle dipendenze funzionali dell'ANSF pur conservando il rapporto di lavoro con il Ministero o la Società di provenienza.

Nell'ottobre 2012 l'Agenzia ha potuto completare l'iter della prima procedura di inquadramento del personale nei propri ruoli, prevista agli artt. 17 e 18 del D.P.R. n. 224/2011. Attualmente l'Agenzia può contare su sole 98 unità di personale in servizio rispetto alle 265 unità previste dalla pianta organica così come rideterminata dal D.P.C.M. 22 gennaio 2013, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del DL 6 luglio 2012, n. 95. Il personale in servizio - sia tecnico che amministrativo - risulta, quindi, notevolmente sottodimensionato rispetto ai delicati compiti istituzionalmente attribuiti all'Agenzia, inerenti la sicurezza delle ferrovie sull'intero territorio nazionale. Pertanto, è tuttora in corso la fase di reclutamento del personale necessario, occorrente per l'avvio del funzionamento a regime dell'Agenzia.

L'Agenzia fornisce agli operatori ferroviari i principi informativi delle disposizioni e prescrizioni di loro competenza e vigila perché siano mantenuti gli attuali livelli di sicurezza, promuovendone il costante miglioramento in relazione al progresso tecnico e scientifico, garantisce un trattamento equo e non discriminatorio a tutti i soggetti interessati alla produzione di trasporti ferroviari, contribuisce all'armonizzazione delle norme di sicurezza nazionali e internazionali favorendo l'interoperabilità della rete ferroviaria Europea.

L'Agenzia, ai fini della sicurezza del sistema ferroviario nazionale, svolge le funzioni per essa previste dal D.Lgs. 162/2007, in materia di:

a) **attività normativa:**

- definizione e riordino del quadro normativo in materia di sicurezza ferroviaria;
- emissione di norme di esercizio e di standard tecnici della circolazione ferroviaria;
- emissione di norme e standard riguardanti la formazione e la qualificazione del personale dei gestori dell'infrastruttura e delle imprese ferroviarie che svolgono attività di sicurezza;
- regolamentazione e controllo sull'emissione delle regole interne e sui rapporti di interfaccia di imprese ferroviarie e del gestore dell'Infrastruttura.

**b) attività autorizzativa:**

- rilascio, rinnovo, aggiornamento e revoca di autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli;
- qualificazione dei Verificatori indipendenti di sicurezza e di altri organismi, il cui riconoscimento sia necessario per lo svolgimento del ruolo ad essi assegnato;
- rinnovo, aggiornamento e revoca di autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali infrastruttura, energia, comando, controllo e segnalamento e di applicazioni generiche, autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici e di componenti;
- istituzione e tenuta del registro di immatricolazione nazionale del materiale rotabile;
- rilascio, rinnovo, aggiornamento e revoca del certificato di sicurezza delle imprese di trasporto ferroviario e dell'autorizzazione di sicurezza dei gestori dell'infrastruttura.

**c) attività di ispezione, controllo e monitoraggio:**

- controllo dei requisiti per il mantenimento di certificati di sicurezza e dell'autorizzazione di sicurezza;
- vigilanza sull'applicazione di norme tecniche e standard di sicurezza;
- verifica sull'applicazione delle disposizioni tecniche relativamente al funzionamento e alla manutenzione;
- verifica della conformità dei componenti ai pertinenti requisiti essenziali;
- verifica che il materiale rotabile sia debitamente immatricolato e che le informazioni in materia di sicurezza contenute nei registri dell'infrastruttura e del materiale rotabile siano precise ed aggiornate;

- attività ispettiva, attraverso l'esecuzione di ispezioni e indagini ritenute necessarie per l'assolvimento dei propri compiti.

L'Agenzia, inoltre, sempre in conformità al D.Lgs. 162/2007, svolge i seguenti compiti:

- studio e approfondimento sulla sicurezza ferroviaria e consultazione a favore di enti e istituzioni;
- formulazione di proposte e osservazioni per il miglioramento della sicurezza ferroviaria;
- imposizione al Gestore dell'Infrastruttura e alle imprese ferroviarie di direttive e raccomandazioni in materia di sicurezza nonché in ordine agli accorgimenti e alle procedure necessarie e utili al perseguimento della sicurezza ferroviaria;
- collaborazione con l'Agenzia ferroviaria europea (ERA) per l'armonizzazione della sicurezza ferroviaria;
- rapporti con le Autorità Nazionali di Sicurezza degli altri Stati Membri ed altri organismi internazionali riconosciuti dall'Agenzia ferroviaria europea.

In via cautelativa, al fine di tutelare la sicurezza della circolazione, l'Agenzia, in caso di inosservanza da parte del gestore dell'infrastruttura e delle imprese ferroviarie di quanto disposto dal quadro normativo o dalle raccomandazioni emesse dall'Agenzia stessa, adotta provvedimenti restrittivi dell'esercizio, anche limitando autorizzazioni e certificati di sicurezza, fino alla sospensione o alla revoca delle autorizzazioni e certificati di sicurezza stessi.

### **Mission**

La mission dell'ANSF si può desumere dall'art. 6 del D.Lgs. 162/2007:

*"L'Agenzia è preposta alla sicurezza del sistema ferroviario nazionale. In tale ambito, l'Agenzia svolge i compiti e le funzioni previste dalla direttiva 2004/49/CE con poteri di regolamentazione tecnica di settore e detta, in conformità con le disposizioni comunitarie e con quelle assunte dall'Agenzia europea per la sicurezza delle ferrovie di cui al regolamento CE/881/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004, i principi ed i criteri necessari per la sicurezza della circolazione ferroviaria".*

A livello internazionale l'Agenzia è impegnata in plurime istanze, sia direttamente per obbedire al proprio ruolo, che indirettamente per supportare il MIT nelle stesse sedi. L'intervento dell'Agenzia nelle sedi internazionali costituisce linea strategica irrinunciabile perché necessaria alla armonizzazione nazionale della normativa

comunitaria e perché propedeutica all'introduzione nello scenario nazionale dell'impianto regolamentare europeo.

A tal fine, a seguire, vengono menzionati gli enti internazionali con cui l'Agenzia collabora attivamente e le principali attività svolte.

---

**ERA (European Railway Agency)** - l'Agenzia ferroviaria europea, con compiti di coordinamento delle NSA nazionali, con cui l'ANSF collabora attivamente per lo sviluppo di obiettivi e metodi comuni di sicurezza, con il fine ultimo dell'armonizzazione delle norme nazionali.

---

**NSAN** - il Network delle National Safety Authorities con cui concretizza la multilateralità necessaria per mettere poi in condizione la Commissione Europea di emanare le STI (Specifiche Tecniche di Interoperabilità) in forma di Decisioni, da un lato, e Regolamenti e Direttive per disciplinare gli aspetti relativi a obiettivi e metodi di sicurezza comuni, dall'altro.

---

**ILGGRI (International Liaison Group of Government Railway Inspectorates)** - altro organismo internazionale al quale l'ANSF assicura presenza e contributo, anche in chiave logistica, una piattaforma di contatto tra organismi indipendenti delle ferrovie europee e loro rappresentanti.

---

Inoltre l'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie, partecipa attivamente ai gruppi di lavoro internazionali relativi alla sicurezza ferroviaria per la rete TEN (Trans European Network).

Nell'ambito del contesto internazionale è da menzionare, infine, che l'ANSF è stata la prima, insieme alle autorità francese e tedesca, a proporsi spontaneamente per la PEER Review (incrocio di esperienze tra le singole autorità nazionali europee).

### **3 GLI STAKEHOLDER**

Gli stakeholder esterni dell'Agenzia (tra i quali, in particolare, si individuano le Istituzioni pubbliche, le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture, i detentori, gli organismi notificati, i verificatori indipendenti di sicurezza, gli operatori ferroviari, i fornitori,) contribuiscono alla definizione degli obiettivi dell'Agenzia, consentendo alla stessa di rilevare gli interessi rappresentativi cui gli stessi sono esponenti qualificati nell'ambito della sicurezza ferroviaria.

L'interrelazione con gli stakeholder pubblici si concretizza attraverso le direttive del Ministero, le raccomandazioni dell'Organismo investigativo e un'intensa attività di confronto nelle sedi istituzionali internazionali, mentre il coinvolgimento degli stakeholder privati avviene, per quanto di interesse, nel processo di elaborazione dei provvedimenti emanati dall'Agenzia (cfr. art. 5, comma 6 del D.Lgs. n. 162/2007), e ogni qualvolta sia opportuno e/o necessario compendiare gli interessi privati con quelli pubblici.

La consultazione degli stakeholder privati è assicurata dall'Agenzia con riferimento a tutte le attività, anche di regolamentazione, che possono avere impatto sugli stessi.

In particolare il D.Lgs. n. 162/2007 all'art. 5, comma 6, prevede che *“L'Agenzia, nell'elaborare il quadro normativo nazionale, consulta tutti i soggetti interessati, compresi i gestori dell'infrastruttura, le imprese ferroviarie, i fabbricanti e i fornitori di servizi di manutenzione, gli utenti e i rappresentanti del personale”* e ancora all'art. 6, comma 2, lettera n) che *“L'Agenzia è incaricata di svolgere i seguenti compiti: ... omissis ... attività di consultazione in materia di sicurezza ferroviaria a favore di pubbliche amministrazioni e attività propositiva anche nei confronti del Parlamento in vista della approvazione di norme di legge atte a garantire livelli più elevati di sicurezza delle ferrovie”*.

L'impegno dell'Agenzia è rivolto a sviluppare nuove modalità di comunicazione che consentano di coinvolgere i portatori di interesse nelle fasi di sviluppo delle linee programmatiche dell'Agenzia, ciò anche per perseguire più elevati standard di qualità delle attività.

## **4 TRASPARENZA INFORMATIVA**

L'ANSF concentra risorse ed energie sulla trasparenza informativa, fundamentalmente rivolta agli Operatori del comparto ferroviario ma anche con la possibilità di aprirsi al confronto con la cittadinanza in generale.

### **4.1 IL PORTALE WEB**

Il portale rappresenta il principale strumento di informazione e interazione con l'utenza professionale, progettato con l'obiettivo di raggiungere in modo immediato gli stakeholder dello scenario ferroviario ed anche contribuire ad accrescere la conoscenza delle più significative tematiche sulla sicurezza ferroviaria. Nella sezione *“Amministrazione Trasparente”*, l'ANSF 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. 33/2013 e seguendo le Linee Guida dell'A.N.A.C..

#### **4.2 I COMUNICATI STAMPA**

I comunicati stampa, oltre alla diffusione mirata, continuativa e sistematica sui media, rappresentano un importante canale informativo. Attraverso i comunicati l'ANSF fornisce un riscontro tempestivo riguardo:

- le principali attività
- le iniziative intraprese
- le attività internazionali

Inoltre, l'Agenzia realizza progetti speciali finalizzati alla diffusione della sicurezza in ambito ferroviario attraverso interventi di sensibilizzazione e di educazione per la diffusione della cultura della sicurezza tra gli utenti più giovani dei servizi ferroviari, in partnership con altri soggetti istituzionali.

### **5 DIMENSIONI E SOTTODIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

L'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie prende in considerazione le seguenti dimensioni per rappresentare la qualità effettiva dei servizi erogati.

---

**Accessibilità:** capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.

---

**Tempestività:** tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso, da intendersi come tempo massimo di erogazione del servizio

---

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

Le sottodimensioni sono:

- Responsabili
  - Procedure di contatto
  - Eventuali spese a carico dell'utente
-

---

**Efficacia:** capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dell'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

---

## **6 MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

Nell'ambito delle attività che l'ANSF svolge nel settore ferroviario in Italia, i servizi considerati nella Carta sono stati individuati tra quelli di maggiore impatto sugli utenti professionali quali, Imprese Ferroviarie, Gestori Infrastruttura, Centri di Formazione, Organismi, etc.. Essendo alla prima edizione, la Carta dei Servizi non contiene i risultati del monitoraggio del rispetto degli standard di qualità programmati in quanto il primo monitoraggio sarà svolto nel corso del 2014.

### **6.1 ELENCO DEI SERVIZI**

1. Immatricolazione veicoli ferroviari
2. Licenze ai macchinisti
3. Riconoscimento dei Centri di formazione
4. Riconoscimento agli istruttori che possono erogare formazione al personale che svolge attività di sicurezza ferroviaria
5. Riconoscimento degli esaminatori che possono comporre commissioni d'esame
6. Autorizzazione alla messa in servizio di applicazioni generiche contestualmente alle loro prime specifiche del sottosistema controllo comando e segnalamento di bordo
7. Autorizzazione alla messa in servizio di applicazioni generiche contestualmente alle loro prime specifiche del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra
8. Autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra
9. Autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di bordo
10. Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali infrastruttura ed energia

11. Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali comando controllo e segnalamento
12. Qualificazione Verificatori Indipendenti di Sicurezza (VIS)
13. Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV
14. Autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI
15. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI
16. Prima autorizzazione di messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, non conformi alle STI
17. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, non conformi alle STI
18. Autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli conformi al tipo complessi a composizione bloccata e AV
19. Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera
20. Autorizzazione alla messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI
21. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI
22. Prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI
23. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI
24. Autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli conformi al tipo convenzionali, da manovra e mezzi d'opera
25. Certificazioni di sicurezza alle imprese ferroviarie
26. Autorizzazioni di sicurezza ai Gestori dell'infrastruttura
27. Qualificazione tecnica del Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza

## 6.2 SCHEDE ANALITICHE

### 1. Immatricolazione veicoli ferroviari

Macro servizio	Immatricolazione
Descrizione	Rilascio, modifica, cancellazione o sospensione della registrazione del veicolo ferroviario sul Registro Nazionale di Immatricolazione (RIN)
Output	Registrazione del veicolo sul RIN
Tipologia di Utente	Detentori veicoli ferroviari
Settore/Ufficio responsabile	Settore Monitoraggio, banche dati e rapporti istituzionali - Ufficio 2 Registri e banche dati

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	30 gg	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 2. Licenze ai macchinisti

Macro servizio	Certificazione personale
Descrizione	Primo rilascio o rilascio del duplicato, rinnovo, modifica della Certificazione dei macchinisti addetti alla guida di locomotori e treni
Output	Certificazione dei macchinisti addetti alla guida di locomotori e treni sul sistema ferroviario dell'Unione Europea
Tipologia di Utente	Soggetto richiedente la licenza
Settore/Ufficio responsabile	Settore Norme d'esercizio - Ufficio 2 Formazione

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	30 gg	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

### 3. Riconoscimento dei Centri di Formazione

Macroservizio	Certificazione organizzazione
Descrizione	Rilascio o aggiornamento dei Centri di Formazione
Output	Attestato di riconoscimento
Tipologia di Utente	Centri di formazione
Settore/Ufficio responsabile	Settore Norme d'esercizio - Ufficio 2 Formazione

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	120 gg	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

#### 4. Riconoscimento agli istruttori che possono erogare formazione al personale che svolge attività di sicurezza ferroviaria

Macro servizio	Certificazione personale
Descrizione	Riconoscimento agli istruttori che possono erogare formazione al personale che svolge attività di sicurezza ferroviaria
Output	Attestato di riconoscimento
Tipologia di Utente	Imprese Ferroviarie, Gestori Infrastruttura e Centri di Formazione
Settore/Ufficio responsabile	Settore Norme d'esercizio - Ufficio 2 Formazione

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	90 gg	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 5. Riconoscimento degli esaminatori che possono comporre commissioni di esame

Macro servizio	Certificazione personale
Descrizione	Riconoscimento degli esaminatori che possono comporre commissioni di esame in materia di sicurezza ferroviaria
Output	Attestato di riconoscimento
Tipologia di Utente	Imprese Ferroviarie, Gestori Infrastruttura e Centri di Formazione
Settore/Ufficio responsabile	Settore Norme d'esercizio - Ufficio 2 Formazione

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	90 gg	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

**6. Autorizzazione alla messa in servizio di applicazioni generiche contestualmente alle loro prime specifiche del sottosistema controllo comando e segnalamento di bordo**

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio di applicazioni generiche contestualmente alle loro prime specifiche del sottosistema controllo comando e segnalamento di bordo
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Standard Tecnici - Ufficio 4 – Analisi tecnica veicoli

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

**7. Autorizzazione alla messa in servizio di applicazioni generiche contestualmente alle loro prime specifiche del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra**

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio di applicazioni generiche contestualmente alle loro prime specifiche del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Standard Tecnici - Ufficio 2 – Standard tecnici dei sottosistemi strutturali Comando Controllo e Segnalamento

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 8. Autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra
Output	Autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Standard Tecnici - Ufficio 3 – Ricerca e Sviluppo

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 9. Autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di bordo

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di bordo
Output	Autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Standard Tecnici - Ufficio 4 Analisi tecnica veicoli

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 10. Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali infrastruttura ed energia

Macroservizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali infrastruttura ed energia
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Standard Tecnici - Ufficio 3 Ricerca e Sviluppo

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 11. Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali comando controllo e segnalamento

Macroservizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali comando controllo e segnalamento
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utenza	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Standard Tecnici - Ufficio 2 Standard tecnici dei sottosistemi strutturali Comando Controllo e Segnalamento

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 12. Qualificazione Verificatori Indipendenti di Sicurezza (VIS)

Macroservizio	Certificazione personale
Descrizione	Rilascio della qualificazione ai Verificatori Indipendenti di Sicurezza (VIS)
Output	Riconoscimento Organismo
Tipologia di Utenza	Verificatori Indipendenti di Sicurezza
Settore/Ufficio responsabile	Settore Standard Tecnici - Ufficio 3 Ricerca e Sviluppo

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	180 gg	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

### 13. Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e Certificazioni - Ufficio 1 Veicoli complessi a composizione bloccata e AV

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

#### 14. Prima autorizzazione di messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI

15. Macroservizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio di prima autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utenza	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e Certificazioni - Ufficio 1 Veicoli complessi a composizione bloccata e AV

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

### 15. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 1 Veicoli complessi a composizione bloccata e AV

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	2 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

### 16. Prima autorizzazione di messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, non conformi alle STI

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Prima autorizzazione di messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, non conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 1 Veicoli complessi a composizione bloccata e AV

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

**17. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, non conformi alle STI**

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, non conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 1 Veicoli complessi a composizione bloccata e AV

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

### 18. Autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli conformi al tipo complessi a composizione bloccata e AV

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli conformi al tipo complessi a composizione bloccata e AV
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 1 Veicoli complessi a composizione bloccata e AV

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

### 19. **Autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera**

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 2 Veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 20. Prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 2 Veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 21. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 2 Veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera

Dimensione della qualità	Softodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	2 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 22. Prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 2 Veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

### 23. Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 2 Veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

#### 24. Autorizzazioni alla messa in servizio dei veicoli conformi al tipo convenzionali, da manovra e mezzi d'opera

Macroservizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli conformi al tipo convenzionali, da manovra e mezzi d'opera
Output	Autorizzazione alla messa in servizio
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 2 Veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 25. Certificazioni di sicurezza alle imprese ferroviarie

Macro servizio	Certificazione Organizzazione
Descrizione	Rilascio di certificazioni di sicurezza alle imprese ferroviarie
Output	Certificazione di sicurezza
Tipologia di Utente	Imprese ferroviarie
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 5 Certificazioni ed Autorizzazioni di sicurezza

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 26. Autorizzazioni di sicurezza ai Gestori dell'infrastruttura

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio di autorizzazioni di sicurezza ai Gestori dell'infrastruttura
Output	Autorizzazione di sicurezza
Tipologia di Utente	Gestori dell'infrastruttura
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 5 Certificazioni ed Autorizzazioni di sicurezza

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## 27. Qualificazione tecnica del Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza

Macro servizio	Certificazione personale
Descrizione	Qualificazione tecnica del Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza
Output	Certificato di qualificazione RSGS
Tipologia di Utente	Operatori del sistema ferroviario
Settore/Ufficio responsabile	Settore Autorizzazioni e certificazioni - Ufficio 5 Certificazioni ed Autorizzazioni di sicurezza

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
Modalità di accesso al servizio	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.d. <sup>2</sup>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto con l'Ufficio responsabile	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'Utente e delle relative modalità di effettuazione dei pagamenti	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	n.d. <sup>2</sup>
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.d. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Per "tempo massimo di erogazione del servizio" si intende il numero di giorni previsti per il 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.

<sup>2</sup> I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2014.

## **7 GESTIONE DEI RECLAMI**

La procedura di gestione delle segnalazioni per il mancato rispetto degli standard di qualità Carta dei Servizi che l'ANSF intende implementare prevede che gli utenti possano compilare ed inviare il modulo on-line dedicato, che sarà disponibile sul sito web dell'Agenzia [www.ansf.it](http://www.ansf.it) non appena i primi dati del prossimo monitoraggio indicheranno le eventuali criticità utili a indirizzare una più corretta elaborazione del modulo stesso.

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

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