

# Monitoraggio degli standard di Qualità dei servizi anno 2015



Gennaio 2016

I servizi sottoposti a monitoraggio sono 27, come indentificati nella carta dei servizi dell'ANSF, e per i quali sono stati definiti alcuni indicatori di qualità, secondo tre distinte tipologie di dimensioni della qualità: accessibilità, tempestività, trasparenza.

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

- Denominazione del servizio
- Macro servizio
- Descrizione
- Output
- Tipologia di utenza
- Settore/Ufficio responsabile
- Dimensione e sottodimensione della qualità
- Indicatore
- Formula indicatore
- Valore programmato
- Valore rilevato

Il sistema di monitoraggio che è stato previsto per gli standard di qualità è stato sviluppato attraverso tre distinte fasi operative che possono essere così rappresentate:

- ✓ La progettazione del processo di monitoraggio per l'anno 2015, attraverso la definizione degli indicatori e delle metodologie di raccolta e di analisi dei dati;
- ✓ La raccolta, la verifica e l'approvazione dei dati relativi agli indicatori;
- ✓ L'analisi dei dati raccolti.

Il monitoraggio degli standard di qualità è stato svolto attraverso la raccolta dei dati delle dimensioni della qualità per i procedimenti relativi ai servizi svolti dai Settori/Uffici dell'Agenzia, iniziati e conclusi nell'arco temporale definito tra novembre 2014 e ottobre 2015.

Di seguito si riportano le schede contenenti i risultati del monitoraggio svolto rispetto ai valori programmati relativi agli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi.

### **Immatricolazione veicoli ferroviari**

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	30 gg	8 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

## 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	30 gg	30 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

## **Riconoscimento dei Centri di Formazione**

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	120 gg	53 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

## 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	90 gg	27 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

## 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 Utenza	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	90 gg	20 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

Macroservizio	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	3 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%



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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra
<b>Output</b>	Autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	15 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali comando controllo e segnalamento
<b>Output</b>	Autorizzazione alla messa in servizio
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	10 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	9 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

### Qualificazione Verificatori Indipendenti di Sicurezza (VIS)

Macro servizio	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	180 gg	26 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

Macroservizio	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	24 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.



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

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	2 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	24 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Sottodimensione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore Programmato</b>	<b>Valore rilevato</b>
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	15 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera
<b>Output</b>	Autorizzazione alla messa in servizio
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	25 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI
<b>Output</b>	Autorizzazione alla messa in servizio
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI
<b>Output</b>	Autorizzazione alla messa in servizio
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	2 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI
<b>Output</b>	Autorizzazione alla messa in servizio
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	31 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%



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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI
<b>Output</b>	Autorizzazione alla messa in servizio
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

<b>Macro servizio</b>	Autorizzazione
<b>Descrizione</b>	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli conformi al tipo convenzionali, da manovra e mezzi d'opera
<b>Output</b>	Autorizzazione alla messa in servizio
<b>Tipologia di Utente</b>	Operatori del sistema ferroviario
<b>Settore/Ufficio responsabile</b>	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
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	11 gg
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

## 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	74 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%

## **Autorizzazioni di sicurezza ai Gestori dell'infrastruttura**

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

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore Programmato	Valore rilevato
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale sul procedimento di erogazione del servizio	N. informazioni sul sito istituzionale aggiornate/ N. informazioni da aggiornare	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.
<b>Trasparenza</b>	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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	n.a.

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

Macroservizio	Certificazione personale
Descrizione	Qualificazione tecnica del Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza
Output	Certificato di qualificazione RSGS
Tipologia di Utenza	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio <sup>1</sup>	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	55 gg
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%	100%
	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%	100%
	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%	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale di pratiche ricevute	100%	100%