

Monitoraggio degli standard di Qualità dei servizi anno 2014



Gennaio 2015

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 2014, 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 gennaio 2014 e ottobre 2014.

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

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	30 gg	8 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%

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 ¹	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

Macro servizio	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	120 gg	39 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 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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	90 gg	38 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 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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	90 gg	28 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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio di applicazioni generiche contestualmente alle loro prime specifiche del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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 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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di terra nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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

Macro servizio	Autorizzazione
Descrizione	Rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi strutturali comando controllo e segnalamento
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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	10 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 dei sottosistemi strutturali infrastruttura ed energia

Macro servizio	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	21 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%

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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	180 gg	38 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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	23 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

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo di prodotti generici del sottosistema controllo comando e segnalamento di bordo nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	19 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%

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

Macro servizio	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 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio di prima autorizzazione alla messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	2 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio di autorizzazioni supplementari per la messa in servizio dei veicoli complessi a composizione bloccata e AV, conformi alle STI nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	18 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 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	48 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 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	10 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 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio dell'autorizzazione alla messa in servizio dei sottosistemi dei veicoli convenzionali, da manovra e mezzi d'opera nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio di prima autorizzazione di messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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	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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	2 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio di autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, conformi alle STI nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	14 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 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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio di autorizzazioni supplementari per la messa in servizio del tipo di veicolo convenzionale, da manovra e mezzi d'opera, non conformi alle STI nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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

Macro servizio	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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	12 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%

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 ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	18 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

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	n.a.*
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%	n.a.*

*Non sono pervenute istanze relative a pratiche di rilascio di autorizzazioni di sicurezza ai Gestori dell'infrastruttura nel periodo di riferimento del presente monitoraggio

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%	100%
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio ¹	Tempo di rilascio del provvedimento	Termini per l'emissione dei provvedimenti	4 mesi	48 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%