ENAC
ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

2ª Giornata della Trasparenza

Carta dei Servizi ENAC Ed. 2

Sala Giuliana Tamburro
Roma, 19 Dicembre 2012

Ing. Benedetto Marasà
Vice Direttore Generale ENAC

OBIETTIVI

- ✓ **Promuovere** informazione trasparente e a garanzia dei diritti
- ✓ **Rafforzare** il rapporto con gli utenti
- ✓ **Diffondere** gli standard qualitativi che l'Ente si impegna a rispettare (Delibere CiVIT n. 88/2010 e n. 3/2012) con garanzia di revisione periodica
- ✓ **Confrontare** gli standard di qualità con i livelli raggiunti nell'anno di riferimento
- ✓ **Migliorare** i servizi resi all'utenza

DIMENSIONI E SOTTODIMENSIONI DELLA QUALITA'

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

Sottodimensioni:

- Accessibilità fisica
- Accessibilità multicanale

DIMENSIONI E SOTTODIMENSIONI DELLA QUALITA'

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

DIMENSIONI E SOTTODIMENSIONI DELLA QUALITA'

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

Sottodimensioni:

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

NOVITA' 2012

- ✓Individuazione dei servizi per aree strategiche
- ✓Inserimento delle sottodimensioni dell'Accessibilità e della Trasparenza
- ✓Elaborazione di una scheda per ogni servizio riportato nella Carta dei Servizi
- ✓Creazione di una pagina web per ogni servizio
- ✓Confronto dei valori programmati con quelli rilevati nel 2012

SCHEDA SERVIZI

- Denominazione del servizio
- Macroservizio
- Area strategica
- Output
- Tipologia di utenza
- Direzione responsabile
- Pagina web del servizio
- Dimensioni e sottodimensioni della qualità
- Indicatori
- Formula indicatori
- Valore programmato
- Valore rilevato nel corso del 2012

GESTIONE DEI RECLAMI

- ✓ Gli utenti possono presentare segnalazioni per eventuali disservizi utilizzando il Modulo on-line disponibile sul sito dell'Ente.
- ✓ I moduli on-line ricevuti sono acquisiti e registrati attraverso un apposito data-base.
- ✓ L'ENAC effettua il monitoraggio continuo delle segnalazioni.
- ✓ Riscontro all'utenza entro il termine massimo di 30 gg.

REPORT

SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

↓

ELABORAZIONE REPORT

Verifica rispetto standard di qualità per ciascun servizio	Individuazione aree di disservizio	Azioni di miglioramento

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!