

Analisi dei risultati di *performance* delle unità organizzative anno 2020

Con riferimento ai risultati di *performance* registrati nel 2020, si riportano nella tabella sottostante i risultati degli obiettivi di produzione di *performance* delle Direzioni territoriali e delle Strutture regionali aggregati a livello nazionale.

PROCESSO	PRODOTTO	INDICATORI DI PRODUZIONE	DICEMBRE 2020		
			TARGET	PRODUZIONE	% ACCOSTAMENTO
Aziende	Emissione PAT	S.1.02.04 - % in 20 gg.	97,37	99,29	101,97
	Variazioni ditte (escl. anagrafiche)	S.1.03.04 - % in 20 gg.	95,64	97,92	102,38
	Variazioni PAT (escl. anagrafiche)	S.1.04.04 - % in 20 gg.	95,65	97,35	101,78
	Cessazioni PAT	S.1.05.04 - % in 20 gg.	96,63	99,41	102,88
	Cessazioni ditte	S.1.06.06 - % in 20 gg.	97,90	99,72	101,86
	Lavorazione incassi scartati/sospesi	S.1.10.01 - % sul n. lavorazioni	58,40	58,89	100,84
	Lavorazione art. 28	S.1.11.01 - % sul n. lavorazioni	59,33	63,72	107,40
	Compensazioni debiti/crediti	S.1.13.01 - % sul n. lavorazioni	75,26	79,79	106,02
Lavoratori	Definizione infortuni	S.2.02.05 - % in 25 gg.	87,63	90,57	103,36
	Indennizzi in capitale per inf. (DB)	S.2.09.02 - % in 100 gg.	92,40	95,84	103,72
	Indennizzi in capitale per M.P. non tabellate (DB)	S.2.10.05 - % MP NON tabellate in 120 gg.	84,22	77,58	92,12
	Indennizzi in capitale per M.P. (DB)	S.2.10.06 - % MP tabellate indennizzate in 100 gg.	82,84	74,51	89,94
	Costituzione rendite a superstiti ex dirette	S.2.11.02 - % in 80 gg.	88,26	94,00	106,50
	Costituzione rendite a superstiti	S.2.12.02 - % in 100 gg.	84,87	91,17	107,42
	Costituzione rendite dirette normali da inf	S.2.13.02 - % in 80 gg.	91,67	93,82	102,35
	Costituzione rendite dirette normali da M.P.	S.2.14.04 - % MP tabellate in 100 gg. S.2.14.05 - % MP NON tabellate in 120 gg.	81,76 83,24	77,45 77,64	94,73 93,27
Aziende	Vigilanza	D.1.01.02 - % irregolari/totale	85,82	86,57	100,87
	Contabilità Istituzionale	D.1.03.01 - tempi medi validazione (area aziende)	4,16	2,84	131,73
Lavoratori			D.2.02.01 - tempi medi validazione (area lavoratori)	8,14	5,63
	Incassi da rivalse	D.2.22.01 - % importo incassato rispetto all'importo programmato	100,00	101,95	101,95
Certificazione e verifica	Servizi omologativi e certificativi	D.9.01.01 - n. sopralluoghi/ispezioni pro capite	385,97	377,78	97,88

Fonte: PBC

Le cifre in rosso, nella colonna "% di accostamento", evidenziano una percentuale di conseguimento del target inferiore al 100%.

Tali risultati evidenziano che, pur in una situazione eccezionale determinata dalla pandemia, il massiccio ricorso allo *smart working* e l'alto livello di telematizzazione dei

servizi hanno consentito di garantire livelli di qualità dei servizi sostanzialmente in linea con i *target* programmati.

Le criticità riscontrate presso alcune Direzioni territoriali riguardano alcuni indicatori di *performance* che misurano la tempestività nell'erogazione delle prestazioni economiche e sono state determinate dalle limitazioni all'attività medico legale rese necessarie per contenere il rischio da contagio SARS-CoV-2 per il personale e l'utenza.

Analogamente, il risultato lievemente inferiore al *target* programmato dell'indicatore di Direzione regionale volto a misurare la produttività *pro capite* nell'erogazione dei servizi omologativi/certificativi (n. accertamenti/ispezioni *pro capite*) è stato causato dal calo della domanda e dal rinvio – disposto nel mese di marzo fino alla metà del mese di settembre a causa dell'emergenza SARS-CoV-2 – delle attività differibili e non aventi carattere di urgenza.

Altre criticità riguardano, in alcune Direzioni territoriali e Strutture regionali, i risultati della *Customer satisfaction* esterna, inferiori al *target* programmato, che hanno risentito del particolare contesto emergenziale nel quale l'indagine è stata condotta.