

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 1 di 37

CRONOLOGIA DELLE REVISIONI					
REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO DA	VERIFICATO DA	AUTORIZZATO PER L'EMISSIONE
			Ammin. Unico	Comitato Coordin.	Assemblea Soci
			DATA	DATA	DATA
00	06/12/2019	Prima emissione	18/11/2019	18/11/2019	06/12/2019
01	18/01/2020	Revisione al 31/12/2020	18/01/2020	19/01/2021	

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 2 di 37

PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74 (d'ora innanzi "decreto") ha introdotto, a partire dal 2010, l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di sviluppare un sistema incentrato su un "ciclo della performance", sulla base del quale definire modelli gestionali per la misura delle performance attraverso sistemi di pianificazione e controllo strategico ed operativo, integrati a sistemi di valutazione della performance organizzativa e individuale. Secondo la norma, ciascuna amministrazione è tenuta a definire un piano triennale "strategico", un piano annuale operativo e un sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, integrati tra loro nel Piano della performance, da approvare entro il 31 gennaio di ogni anno.

Il presente piano è stato redatto oltre il termine del 31 gennaio in quanto la società, Montepulciano Servizi srl, era stata posta prima in liquidazione e successivamente è stato revocato lo stato di liquidazione per la modifica normativa di cui alla legge 30 dicembre 2018, n. 145 con la nomina del nuovo Amministratore Unico in data 24 maggio 2019.

L'arco temporale del presente piano è per il biennio 2021-2022 in quanto sarà necessario verificare l'esistenza dei requisiti, ai sensi del DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2016, n. 175 e succ. modif. ed integ., al 31 dicembre 2022.

Il Comune di Montepulciano, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 18 febbraio 2019 "*SOCIETA' MONTEPULCIANO SERVIZI s.r.l. - ATTO DI INDIRIZZO*", deliberava: **"di revocare le procedure di liquidazione, dando mandato agli organi della stessa Società e Uffici del Comune e della Società secondo le rispettive competenze e prerogative; di effettuare, sin da subito, un'attenta riflessione circa l'opportunità di affidamento alla Società di ulteriore attività e servizi comunali, rispetto a quelli attualmente affidati, di esaminare con attenzione l'istanza che il Sindaco del Comune di Chianciano Terme ha rivolto all'Ente, affinché venga valutata la possibilità di un ingresso in Montepulciano Servizi srl, di porre in essere le necessarie attività di animazione, finalizzate alla verifica dell'interesse da parte di altre Amministrazioni Comunali all'eventuale ingresso in Montepulciano Servizi srl e di porre eventualmente e conseguentemente in essere le necessarie attività, anche di revisione dello Statuto, della composizione societaria, o della ragione sociale di Montepulciano Servizi srl."**

Il Comune di Montepulciano, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 49 del 23 luglio 2019 "MONTEPULCIANO SERVIZI srl: ATTO DI GOVERNANCE PUBBLICA, RIQUALIFICAZIONE STRATEGICA E INDIRIZZI OPERATIVI", deliberava di fornire, rispetto alla "governance" più generale della società partecipata indirizzi operativi.

Con l'Assemblea della Società del 25 settembre 2019 sono state approvate alcune modifiche statutarie che hanno consentito, in data 25 ottobre 2019, alla Società di essere inserita nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie "società" in house, all'Id domanda n. 389 protocollo 0014092.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 3 di 37

Con delibera del Consiglio Comunale n. 78 del 29/11/2019 è stata deliberata la gestione diretta delle entrate proprie e altri servizi del Comune di Montepulciano con modello Società “in house providing” tramite “Montepulciano Servizi srl”.

Con delibera di Giunta Comunale n. 58 del 02/03/2020 è stato deliberato il disciplinare e/o accordo operativo di servizio gestione delle entrate con Montepulciano Servizi srl; seguendo poi la sottoscrizione tra la Responsabile del Servizio e l’A.U.

Con delibera di Giunta Comunale n. 218 del 21/12/2020 sono stati deliberati i disciplinari e/o accordi operativi di servizi relativi alla ricognizione del patrimonio immobiliare comunale, verde pubblico, autorizzazioni allo scarico, gestione contratti di telefonia e coordinamento del sistema informativo territoriale (SIT); seguendo poi la sottoscrizione tra la Responsabile del Servizio e l’A.U.

Durante l’anno 2020 la Società, oltre a svolgere i servizi affidati, ha coadiuvato gli uffici nella predisposizione dei Regolamenti Comunali: NUOVA IMU 2020, ENTRATE TRIBUTARIE E PATRIMONIALI, TA.RI., e CANONE UNICO. Nel periodo della pandemia ha supportato l’Ente con il rilascio delle autorizzazioni d’occupazione di suolo pubblico in deroga per COVID_19.

A far data 02/03/2020, con deliberazione della Giunta Comunale n. 58 e con Verbale dell’Assemblea, il Prof. Stefano Biagiotti è stato nominato RESPONSABILE DEI TRIBUTI.

Durante il 2020 si è transitata definitivamente la banca dati IMU nel sistema CIVILIA NEXT, mentre per la banca dati TARI si è iniziata la procedura di passaggio, in CIVILIA NEXT, che si prevede possa terminare, dopo la terza conversioni di prova, entro il 20 aprile 2021.

Durante il 2020 è stato affidato alla ditta KIBENETES anche il servizio di supporto per il controllo, inserimento dati catastali e bonifica della banca dati TARI 2015-2020, che si pensa concludersi nell’anno 2021.

Il Piano rappresenta, inoltre, il documento cardine per la definizione degli obiettivi e per la conseguente misurazione e valutazione della qualità della prestazione di tutto il personale della società.

Il Piano della performance si proietta su un orizzonte temporale triennale, viene predisposto dall’Amministratore Unico e viene approvato entro il 31 gennaio di ogni anno dall’Assemblea della società.

Nel Piano, in coerenza con le funzioni stabilite dallo statuto della società, e tenendo conto delle linee di indirizzo dettate dal Comune di Montepulciano unico socio, sono illustrati l’insieme degli obiettivi e dei risultati che Montepulciano Servizi srl vuole perseguire nell’anno 2021 secondo la proiezione iniziale, emessa in 6/12/2019, e nel futuro biennio 2021-2022. Al suo interno troviamo, infatti, gli obiettivi strategici della Società (biennali) e le conseguenti specificazioni (declinazione) degli stessi (annuali), gli indicatori e i valori attesi

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Rev. 01 del _____ Pag. 4 di 37

(target), ai fini della misurazione e valutazione dei risultati organizzativi della Società e della Performance dell'Amministratore Unico.

Coerentemente con il Piano vengono poi sviluppati i Piani di lavoro delle risorse umane, gli obiettivi individuali e, attraverso un processo a cascata, quelli dei singoli uffici: un sistema logico che consente il collegamento tra la qualità della prestazione individuale e la qualità della prestazione organizzativa della Società.

Il presente Piano è suddiviso in due sezioni nelle quali vengono illustrati:

1. l'identità e il quadro organizzativo societario;
2. il ciclo e l'albero della performance di Montepulciano Servizi srl (fasi, strumenti a supporto del ciclo e attori coinvolti, le linee guida per la definizione degli obiettivi operativi ed individuali e la valutazione dell'Amministratore Unico).

Si ritiene che il 2020 sia stato un anno, per la Montepulciano Servizi srl, che ha superato brillantemente, considerando i disagi del periodo uscendone con ottimi risultati attestati anche nella relazione dell'OIV.

La Società nell'anno 2020 ha dimostrato un ottimo rapporto di efficienza/efficacia delle sue azioni, grazie alle costanti relazioni e scambi con il Comitato di Coordinamento e gli Uffici dell'Ente.

La Società ha superato brillantemente la fase di start-up, acquisendo un ruolo centrale tant'è che l'Ente ha ritenuto di ampliare la rosa dei servizi.

I risultati riportati dalla Società, sia qualitativi che quantitativi, sono in massima parte da attribuire all'operato dell'A.U. e del Comitato di Coordinamento, i quali hanno modificato in gran parte i precedenti modelli operativi, e al continuo confronto con gli Uffici dell'Ente.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 5 di 37

IDENTITA' E QUADRO ORGANIZZATIVO SOCIETARIO

La società è stata costituita con atto Dott. Alfonso Amorosa in data 18/03/2010 Rep. 9117 e successivamente sono seguiti degli atti di modifica dello statuto di adeguamento alle norme.

Lo Statuto vigente è quello di cui al verbale di assemblea, atto Dott.ssa Maria Patrizia Bersotti, redatto in data 25/09/2019 Rep. 70410 Raccolta 25597.

La Società è di totale proprietà del Comune di Montepulciano che detiene il 100% delle quote di capitale pari ad €. 10.000,00.

L'oggetto sociale è quello di cui all'art. 4 dello Statuto.

La forma amministrativa adottata è l'**Amministrazione Unico**, che a far data 24/05/2019 è stato nominato il Dott. Stefano Biagiotti. L'Amministratore Unico è il rappresentante dell'impresa ed ha tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione ad eccezione di quelli che attengono alla concessione di ipoteche, fidejussioni ed avalli, i quali dovranno essere deliberati dall'Assemblea dei Soci.

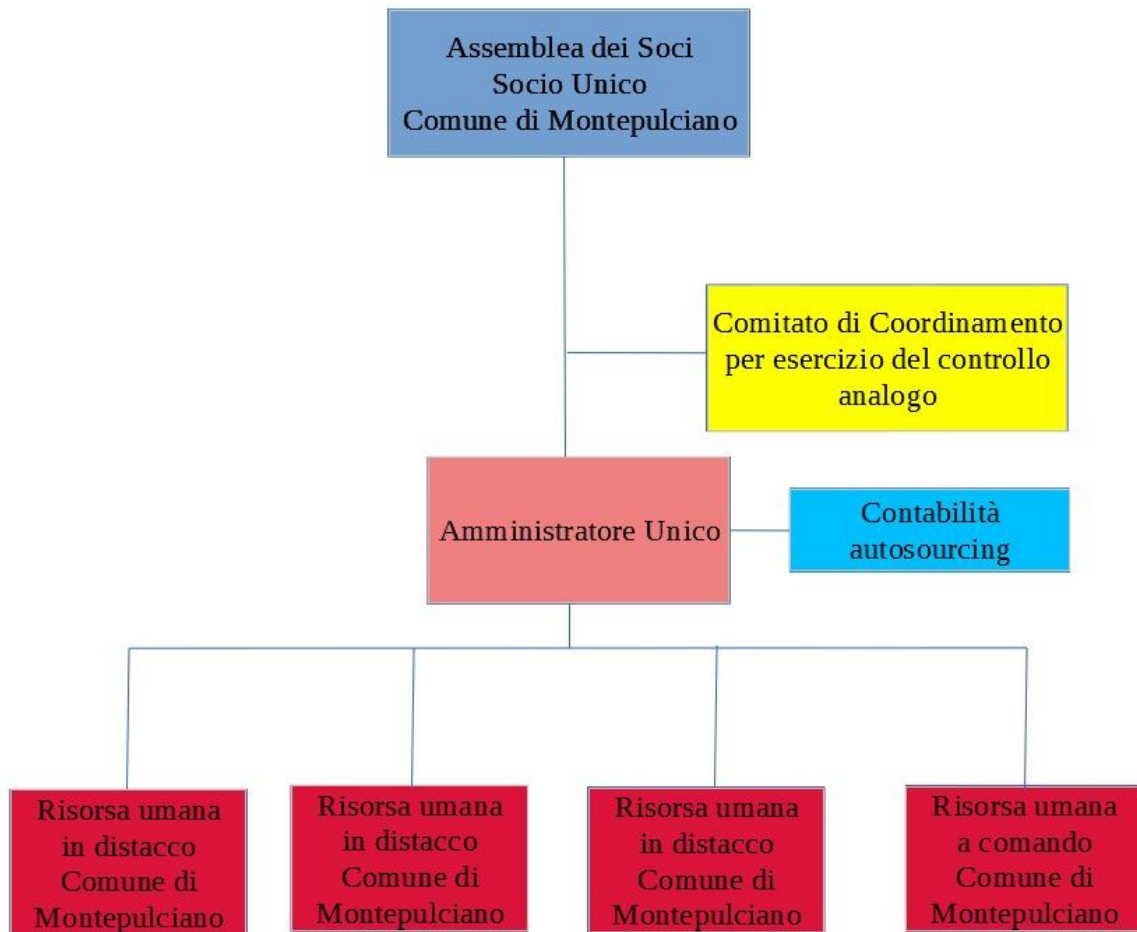
La società, essendo in house con intero capitale pubblico di proprietà dell'unico socio Comune di Montepulciano, è sottoposta a controllo analogo esercitato dal Comitato di Coordinamento nominato con deliberazione della Giunta Comunale n. 185 del 01 luglio 2019 ai sensi del Regolamento Comunale approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n.113 del 28 dicembre 2016.

La società principalmente:

- con convenzione n. 3556 del 1 aprile 2010, ha svolto funzioni per la realizzazione di una nuova scuola a Sant'Albino svolgendo attività di progettazione dell'opera, gestione delle procedure di gara, direzione lavori e contabilità SAL e contabilità finale e collaudo tecnico-amministrativo;
- con convenzione n. 3709 del 25 maggio 2011, ha svolto funzioni di realizzazione di un impianto fotovoltaico presso scuola Acquaviva kW 80,99 entrato in esercizio il 19 giugno 2012 e realizzazione impianto fotovoltaico presso campo sportivo Gracciano kW 177,66 entrato in esercizio il 5 luglio 2013;
- con contratto di servizio n. 4163 del 10 giugno 2015 e n. 4718 del 23 dicembre 2019 tra, il Comune di Montepulciano e "Montepulciano Servizi s.r.l.", cura l'elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione ICI IMU, TASI, TARI, imposta di soggiorno, ex TOSAP, CANONE UNICO e servizi comunali fino alla data del 31 dicembre 2021;
- con diverse convenzioni negli anni ha svolto attività di supporto all'Amministrazione Comunale.

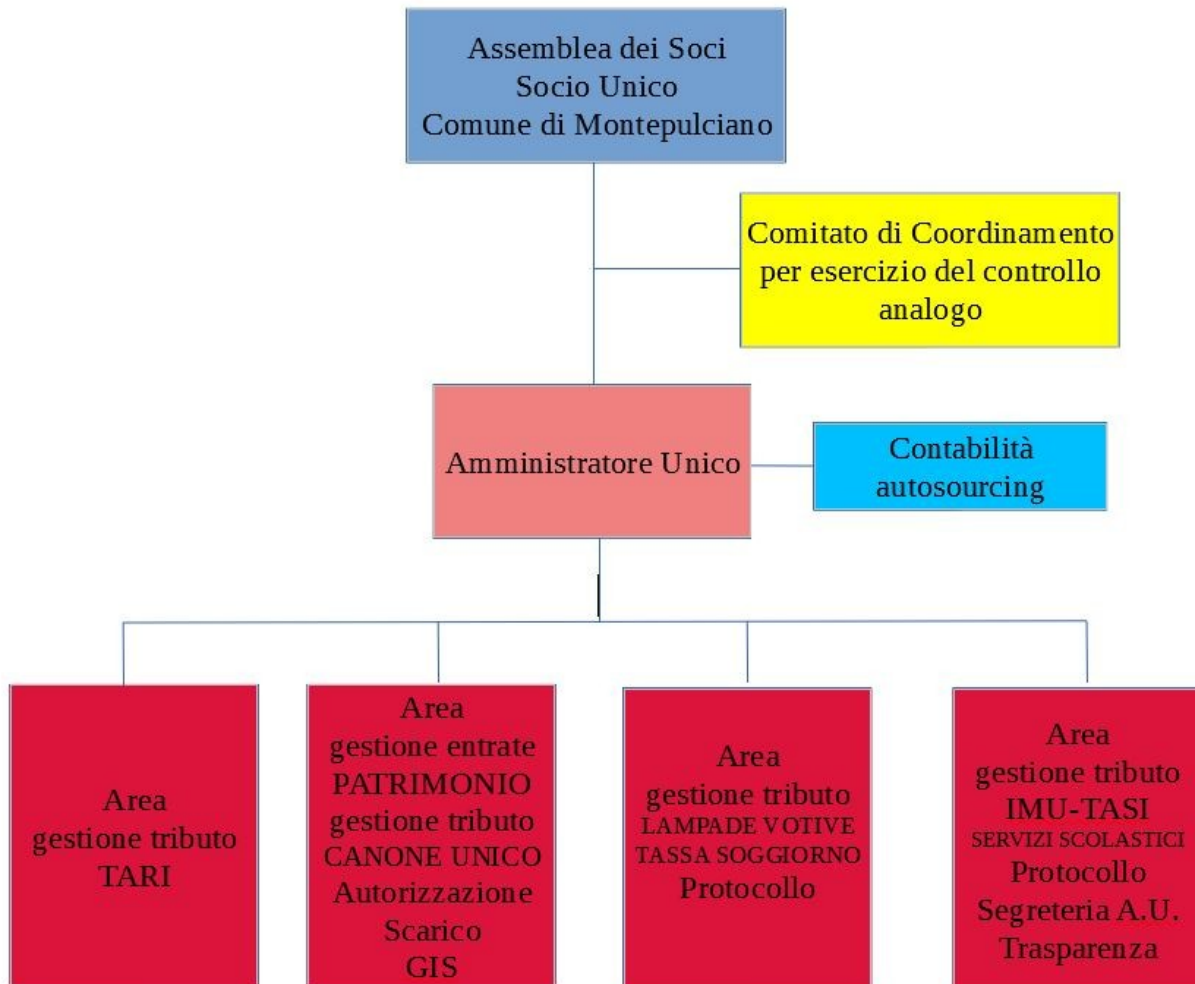
Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	P_PERF
		Rev. 01 del _____
		Pag. 6 di 37

L'attuale organigramma organizzativo della società è così costituito:



Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 7 di 37

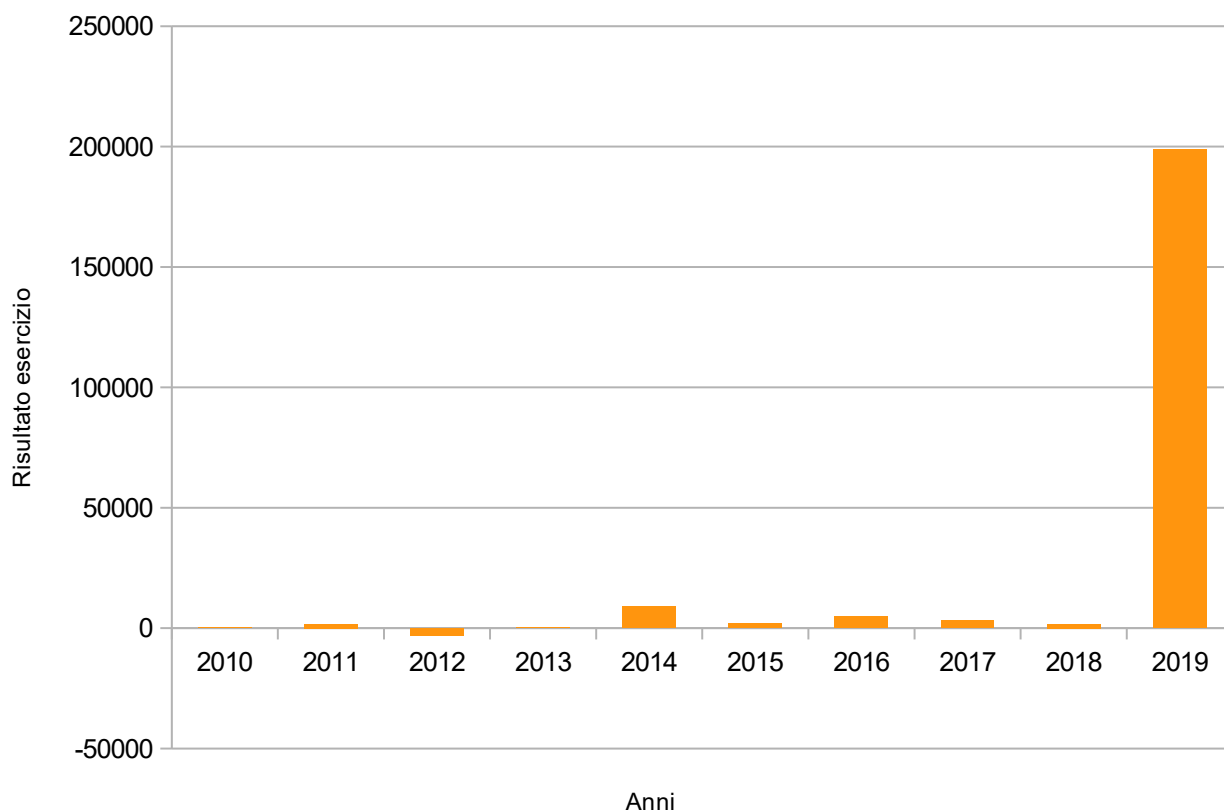
L'attuale organigramma delle funzioni è così costituito:



Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	

La società dal momento della sua creazione ha avuto i seguenti risultati di esercizio:

Risultato al 31/12	Ricavi €.	Costi €.	Risultato di esercizio €.
2010	41.638,47	41.402,09	236,38
2011	161.189,64	159.554,57	1.635,07
2012	153.092,31	156.359,27	-3.266,96
2013	134.179,27	133.879,44	299,83
2014	184.981,13	176.050,80	8.930,33
2015	134.089,75	132.200,32	1.899,43
2016	136.421,88	131.729,58	4.692,30
2017	137.944,96	134.725,72	3.219,24
2018	114.443,02	112.707,46	1.735,56
2019	422.217,00	223.333,00	198.884,00



Dal grafico di cui sopra si evince che si è registrata una sola perdita nell'esercizio finanziario al 31-12-2012 mentre il risultato del 2019 segna un valore fuori dalla norma per l'incasso di un risarcimento assicurativo.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 9 di 37

Il **costo per lavoro dipendente**, espresso come indice Kld/F % dove Kld esprime il costo per lavoro dipendente e F il fatturato per prestazioni di servizi (Σ conti 801+803+ 809), risulta essere nel periodo 2010 -2019:

Risultato al 31/12	Costo lavoratori dipendenti €.	Fatturato per prestazioni di servizio Σ conti 801+803+ 809 €.	Incidenza Kld/F % (arrotondato al 1° decimale)
2010	32.674,32	40.000,00	81,7
2011	46.747,11	141.428,93	33,1
2012	45.656,16	125.907,35	36,3
2013	33.579,30	113.569,13	29,6
2014	37.971,57	179.814,81	21,1
2015	39.023,54	130.174,25	30,0
2016	39.717,52	133.666,26	30,5
2017	43.570,23	137.789,67	31,6
2018	34.506,96	114.339,79	30,2
2019	32.550,61	415.989,38	7,8

Il **costo per prestazioni di lavoro non dipendente**, espresso come indice Kpl/F % dove Kpl esprime il costo per le prestazioni di lavoro non dipendente e F il fatturato per prestazioni di servizi (Σ conti 801+803+ 809), risulta essere nel periodo 2010-2019:

Risultato al 31/12	Costo prestazioni di lavoro non dipendente €.	Fatturato per prestazioni di servizio Σ conti 801+803+ 809 €.	Incidenza Kld/F % (arrotondato al 1° decimale)
2010	0	40.000,00	0
2011	11.162,22	141.428,93	7,9
2012	11.904,25	125.907,35	9,5
2013	2.850,00	113.569,13	2,5
2014	0	179.814,81	0
2015	2.770,00	130.174,25	2,1
2016	12.142,86	133.666,26	9,1
2017	28.155,84	137.789,67	20,4
2018	20.010,28	114.339,79	17,5
2019	13.972,92	415.989,38	3,4

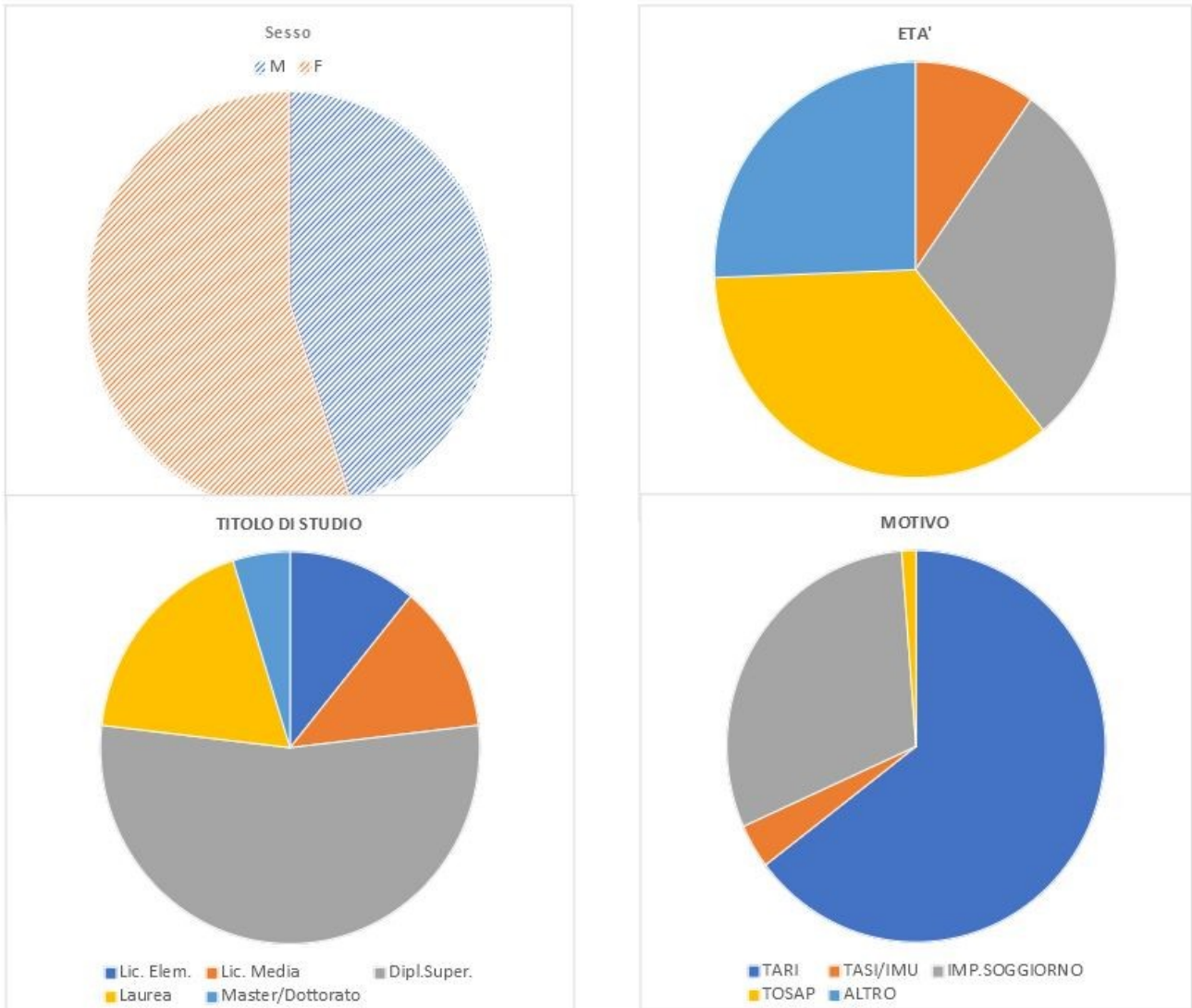
Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 10 di 37

I **costi per servizi generali ed amministrativi** , espresso come indice Kga/F % dove Kga esprime il costo per servizi generali ed amministrativi e F il fatturato per prestazioni di servizi (Σ conti 801+803+809), risulta essere nel periodo 2010-2019:

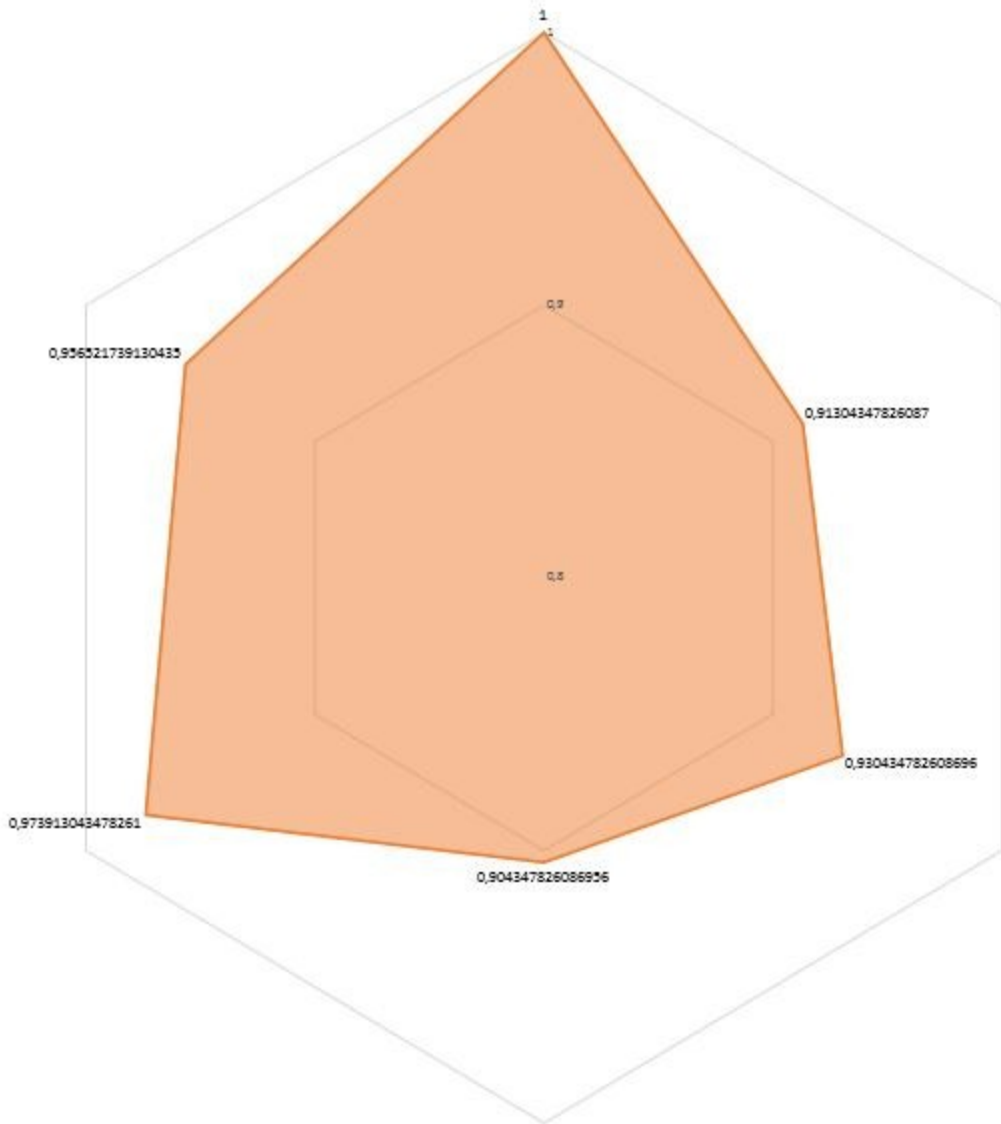
Risultato al 31/12	Costo per servizi generali ed amministrativi €.	Fatturato per prestazioni di servizio Σ conti 801+803+ 809 €.	Incidenza Kga/F % (arrotondato al 1° decimale)
2010	4.390,35	40.000,00	11,0
2011	89.940,68	141.428,93	6,4
2012	65.704,96	125.907,35	52,2
2013	71.951,44	113.569,13	63,4
2014	101.736,22	179.814,81	56,6
2015	56.360,21	130.174,25	43,3
2016	51.448,00	133.666,26	38,5
2017	46.170,38	137.789,67	33,5
2018	39.953,38	114.339,79	34,9
2019	59.907,48	415.989,38	14,4

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	P_PERF
		Rev. 01 del _____
		Pag. 11 di 37

La società, fin dal mese di Agosto 2019 ha distribuito agli utenti un questionario, allegato alla carta di servizi adottata in data 01/08/2019 e dall’elaborazione delle risposte è emerso che :



Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	P_PERF
		Rev. 01 del _____
		Pag. 12 di 37



Montepulciano Servizi s.r.l.
Sede legale : Piazza Grande, 1 - Montepulciano - Siena

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 13 di 37

Dal grafico di cui sopra emerge che i target, per l'anno 2020, hanno riportato ottimi risultati molto prossimi ad 1 e nello specifico:

Target	Risultato	Azioni correttive
Rispetto orario di lavoro	1	Nessuna.
Attesa	91% inferiore a 15 minuti 2% compresa tra 15 e 30 minuti	Il risultato è ottimo ma potremo ancora di più migliorare.
Modulistica	92% è chiara 8 % abbastanza	Nel mese di agosto 2020 si è proceduto a modificare i modelli TA.RI. per renderli più semplici.
Informazioni	84% chiare ed utili 16% chiare	Dal gennaio 2020 si è iniziato dei briefing interni per migliorare il dato.
Operatore	94% molto gentile 6% gentile	Nessuna. Le risorse umane sono a conoscenza del dato 6%, che se anche molto positivo, è possibile il suo miglioramento.
Valutazione esperienza	96% positiva 4% sufficiente	Nessuna.

Facciamo presente che l'anno 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia da COVID_19 e ciò non ha consentito di poter accedere agli uffici con la stessa facilità degli anni passati.

Al fine di serene e migliori valutazioni riportiamo anche le seguenti tabelle:

Evoluzione della banca dati TA.RI. nel periodo 2014-2020:

ANNO	UTENZE	BOLLETTE	SUPERFICI DOMESTICHE	SUPERFICI NON DOMESTICHE
2014	9485	7045	889.530,00	345.325,00
2015	9748	7135	894.648,00	346.914,00
2016	10317	7221	924.434,00	353.516,00
2017	10773	7326	951.092,00	358.658,00
2018	10857	7374	960.540,00	366.983,00
2019	11268	7487	986.322,00	373.402,00
2020	11638	7521	989.410,43	389.113,47
Δ (2020-2014)	2153	476	99.880,43	43.788,47
%Δ (2020-2014)	+22,70%	+6,76%	+11,23%	+12,68%

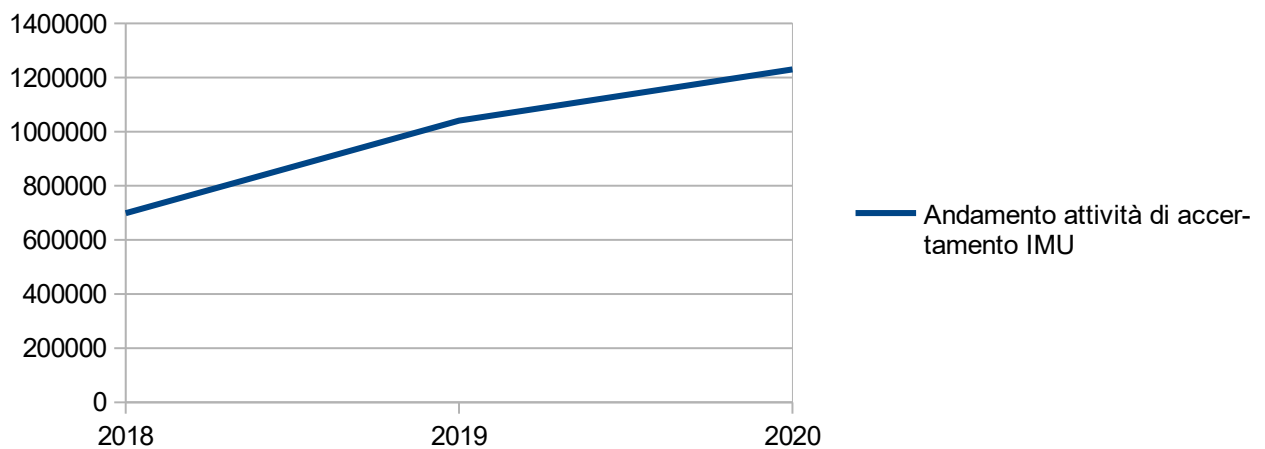
La tabella indica un incremento della base imponibile del 11,23% sulle utenze domestiche e del 12,68% sulle utenze non domestiche.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 14 di 37

L'attività di accertamento IMU risulta:

Anno	Importo
2018	698.681,00
2019	1.040.385,00
2020	1.230.158,00

Dalla tabella emerge un incremento Δ (2020-2018) in valore assoluto pari a €.531.477,00



Dal grafico si evince l'incremento dell'attività accertativa nel periodo 2018-2020, segno di una attività di lotta all'elusione e all'evasione perpetrata dalla società al fine di una più equa pressione tributaria.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 15 di 37

IL CICLO E L'ALBERO DELLA PERFORMANCE

Il ciclo di programmazione, misurazione e valutazione della performance

Il processo di misurazione e valutazione della performance è articolato in varie fasi e nel rispetto degli obiettivi previsti dalla legislazione in materia, l'articolazione del ciclo di gestione della performance si sviluppa nelle seguenti 5 fasi:

1. Fase di **pianificazione strategica** con definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei rispettivi indicatori e nella quale viene identificata la performance della Società;
2. Fase di **programmazione e controllo** riguarda le attività che la Società pone in essere per definire il collegamento tra risorse e risultati in relazione a ciascun obiettivo. Si tratta di una traduzione operativa della performance della Società in termini di obiettivi ed indicatori utili al controllo ed al conseguimento degli stessi;
3. Fase di **misurazione e valutazione della performance organizzativa**, costituita da attività che la Società mette in atto per tradurre i propri obiettivi in set di indicatori monitorabili così da seguire nel tempo l'andamento dei valori assunti mediante predisposizione di report;
4. Fase di **performance individuale e gestione delle risorse umane**, rappresentata dalla definizione degli obiettivi che vengono assegnati ai responsabili di unità organizzativa ed al personale con la successiva valutazione degli stessi;
5. Fase di **rendicontazione e trasparenza dei risultati** nella quale la Società mette in atto attività che rappresentino il livello di performance raggiunto.

Le suddette fasi sono scandite da scadenze temporali che garantiscano da un lato il rispetto della programmazione degli obiettivi della Società e degli obiettivi individuali e, dall'altro, la misurazione e la rendicontazione dei risultati, nell'ottica di una stretta correlazione tra obiettivi

Gli attori coinvolti nel ciclo della performance sono:

- A. la struttura comunale competente che riceve il monitoraggio circa lo stato di realizzazione degli obiettivi previsti nel Piano da parte dell'Amministratore Unico con cadenza almeno semestrale e che garantisce la correttezza dei processi, propone annualmente la valutazione dell'Amministratore Unico e valida la Relazione sulla Qualità della Prestazione Organizzativa;
- B. l'Amministratore Unico che valuta il personale assegnato;
- C. l'Assemblea dei Soci che provvede ad effettuare la valutazione dell'Amministratore Unico determinando la quantificazione dell'eventuale "premio di risultato" spettante nell'ambito dei parametri fissati dalla normativa vigente;
- D. entro il 30 aprile di ogni anno, a conclusione dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione, l'Assemblea della società approva la relazione sulla performance che evidenzia i risultati organizzativi ed individuali raggiunti nell'anno precedente.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 16 di 37

Albero della Performance e Obiettivi strategici

La struttura dell'albero della performance che sostiene il modello di pianificazione strategica ed operativa di Montepulciano Servizi srl è costituito da 6 elementi cardine:

1. la **missione** della Società, ovvero il fine ultimo che si intende perseguire previsto nello statuto;
2. le **aree strategiche**, ovvero gli ambiti di maggior rilevanza in cui la Società opera identificate nell'ambito delle strategie delineate dal Comune di Montepulciano (socio unico);
3. gli **obiettivi strategici**, ovvero gli obiettivi biennali che per ciascuna area strategica che la Società si propone di perseguire;
4. le **azioni strategiche**, ovvero i macro ambiti in cui si inseriscono i programmi per perseguire gli obiettivi strategici;
5. gli **obiettivi operativi**, ovvero gli obiettivi annuali che la Società si pone in funzione del conseguimento degli obiettivi strategici;
6. i **piani operativi** (commesse), ovvero le azioni annuali tese a perseguire gli obiettivi operativi nell'ambito dell'esercizio.

Al fine di attuare concretamente il proprio mandato istituzionale, missione, obiettivi strategici e piani d'azione la Società ha elaborato una mappa logica rappresentata dall'albero della performance che fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione, dal quale, con la declinazione degli obiettivi, scaturisce un processo progressivo cosiddetto "a cascata" (cfr. figura 1) che consente la riconduzione di ciascun atto/attività svolta a livello della società ad uno specifico obiettivo strategico pluriennale.

Figura 1 – Albero della performance.



Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 17 di 37

Nell'anno 2020 si è proceduto alla rivisitazione della struttura organizzativa ed è stato iniziato il percorso riorganizzativo a seguito della revoca dello stato di liquidazione e della volontà di sviluppo della società di cui alla richiamata deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 18 febbraio 2019 e del recente inserimento nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie "società" in house.

Nell'anno 2021 si renderà necessario migliorare ancora l'organizzazione aziendale, anche modificando le mansioni delle risorse umane assegnate, considerando l'attribuzione full time di una nuova risorsa in distacco e in nuovi servizi attribuiti alla società.

Si renderà necessario altresì adeguare il compenso all'A.U. al quadro normativo in considerazione della professionalità, delle competenze, dell'attività e delle mansioni svolte.

E' fondamentale che la governance della società si attivi, fin da subito, per agevolare il percorso di ristrutturazione previsto nella richiamata deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 18 febbraio 2019.

La rivisitazione dovrà consentire di assicurare alla struttura una adeguata ed efficiente organizzazione capace di rispondere ai nuovi impegni da assumere nei confronti del Comune di Montepulciano e all'eventuale nuovo ingresso, nella compagine societaria, di altri Comuni.

Linee strategiche di attività

Le attività strategiche della Società, coerentemente con quanto stabilito dallo Statuto societario, scaturiscono dalle indicazioni contenute negli atti del Comune di Montepulciano e in special modo all'atto di indirizzo di cui alla con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 18 febbraio 2019 "SOCIETA' MONTEPULCIANO SERVIZI s.r.l. - ATTO DI INDIRIZZO".

Core-business attuale di Montepulciano Servizi srl sono le attività:

- gestione di un impianto fotovoltaico presso scuola Acquaviva kW 80,99 entrato in esercizio il 19 giugno 2012 e gestione di un impianto fotovoltaico presso campo sportivo Gracciano kW 177,66 entrato in esercizio il 5 luglio 2013;
- elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione IMU, TASI, TARI, imposta di soggiorno CANONE UNICO e servizi comunali fino alla data del 31 dicembre 2021;
- recente affidamento dei servizi di relativi alla ricognizione del patrimonio immobiliare comunale, verde pubblico, autorizzazioni allo scarico, gestione contratti di telefonia e coordinamento del sistema informativo territoriale (SIT).

La Società, alla quale è stato revocato lo stato di liquidazione nel febbraio 2019, dovrà necessariamente essere ristrutturata diventando, entro il 31/12/2021, una società in house con più comuni partecipanti, nella compagine sociale, nella speranza che il termine del 31/12/2021 preveda una proroga o una rivisitazione dei requisiti delle società in house.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 18 di 37

Infatti la Società in questi ultimi 18 mesi ha raggiunto dei livelli di specializzazione e di organizzazione del lavoro da rappresentare una best-practice di esempio per una P.A. efficace ed efficiente.

Nell'anno 2020 due risorse umane di Montepulciano Servizi srl hanno conseguito anche la qualifica di funzionario responsabile della riscossione.

Il Core-business del futuro (2021-2022) potrà essere incentrato nelle seguenti attività che ogni Comune, qualora la compagine societaria si ampli, potrà decidere di utilizzare o meno a seguito di specifiche convenzioni da stipulare tra la Società e gli Enti soci, a titolo esemplificativo:

- prosecuzione nella gestione dell'impianto fotovoltaico presso scuola Acquaviva kW 80,99 entrato in esercizio il 19 giugno 2012 e dell'impianto fotovoltaico presso campo sportivo Gracciano kW 177,66 entrato in esercizio il 5 luglio 2013 per il Comune di Montepulciano;
- prosecuzione dell'elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione IMU, TASI, TARI, imposta di soggiorno TOSAP e servizi comunali, per il Comune di Montepulciano e per gli altri Enti proprietari;
- implementazione e gestione dell'intero sistema SIT-GIS, per il Comune di Montepulciano e per gli altri Enti proprietari, come strumento di gestione del territorio, per combattere l'elusione e l'evasione oltre per una migliore gestione del territorio;
- censimento quantitativo e qualitativo del verde pubblico, relativamente alle sole aree verdi attrezzate, con inserimento dei dati all'interno del sistema SIT-GIS;
- censimento e gestione del patrimonio immobiliare, per il Comune di Montepulciano e per gli altri Enti proprietari, al fine di avere un quadro conoscitivo delle qualità strutturali, energetiche e di utilizzo, con particolare attenzione alla ricognizione degli atti pendenti a favore di terzi;
- altri servizi di cui gli Enti soci potrebbero avere necessità e per i quali la Società in house, potrebbe svolgere sia per le funzioni proprie sia per l'oggetto sociale, come per esempio il servizio di istruttoria pratiche per il rilascio delle autorizzazioni allo scarico;
- assistenza e supporto alle attività contrattuali relative sia alle attività propedeutiche di redazione dei contratti che agli adempimenti telematici successivi alla stipula dei negozi stessi;
- impostazione di una contabilità ambientale al fine della redazione di un bilancio ambientale per il Comune di Montepulciano e per gli altri Enti proprietari.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 19 di 37

Per un maggior dettaglio delle attività che la Società gestirà nel corso del 2021, sia di completamento di commesse già in portafoglio, perché incaricate in esercizi precedenti, sia di nuove commesse, si riporta di seguito uno schema sintetico distinto:

PIANO DI ATTIVITA' DI MONTEPULCIANO SERVIZI srl - ANNUALITA' 2021		
GESTIONE AMMINISTRATIVA		
NUMERO ATTIVITA'	AREA	DESCRIZIONE ATTIVITA' DA SVOLGERE
1	Amministratore Unico	Organizzazione, controllo, monitoraggio in continuo, atti dell'Amministratore Unico, collegamento con il Comitato di Coordinamento, con l'Assemblea dei Soci e redazione del Bilancio consuntivo al 31-12-2020, privacy, trasparenza, personale, performance e quanto di competenza dell'A.U.
2	Area Segreteria A.U.	Emissioni di fatture vendita, verifica delle fatture fornitori, appalti, controllo, monitoraggio dei conti correnti bancari e coadiuvare l'A.U. nel suo incarico
3	Contabilità	Tenuta dei libri contabili, redazione del bilancio, presentazione alla CCIAA, consulenza per eventuali atti di modifica dello statuto e gestione paghe
4	Protocollo	Tenuta del protocollo in entrata ed in uscita

PIANO DI ATTIVITA' DI MONTEPULCIANO SERVIZI srl - ANNUALITA' 2021		
GESTIONE IMPIANTI FOTOVOLTAICI		
NUMERO ATTIVITA'	AREA	DESCRIZIONE ATTIVITA' DA SVOLGERE
1	Amministratore Unico	Verifica dei lavori previsti nell'appalto per la manutenzione ordinaria degli impianti, e liquidazione delle fatture
2	Area Segreteria A.U.	Verifica dei lavori previsti nell'appalto per la manutenzione ordinaria degli impianti, e liquidazione delle fatture

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 20 di 37

PIANO DI ATTIVITA' DI MONTEPULCIANO SERVIZI srl - ANNUALITA' 2021		
ELABORAZIONE DEI DATI AI FINI DELLA LIQUIDAZIONE, ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE IMU, TASI, TARI, IMPOSTA DI SOGGIORNO CANONE UNICO E SERVIZI COMUNALI		
NUMERO ATTIVITA'	RISORSA UMANA	DESCRIZIONE ATTIVITA' DA SVOLGERE
1	Amministratore Unico	Organizzazione, coordinamento e performance delle risorse umane, collegamento tra l'Ufficio Finanziario del comune di Montepulciano, il Comitato di Coordinamento e la proprietà della società. Monitoraggio, controllo e rendicontazione delle attività del progetto KIBERNETES
2	Area gestione tributo TARI	Attività di FRONT-OFFICE, elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione TARI. In sub-ordine e al fine di garantire il servizio coadiuvare i settori delle attività IMU-TASI, CANONE UNICO, LAMPADE VOTIVE e SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE
3	Area gestione tributo TASSA SOGGIORNO - LAMPADE VOTIVE	Attività di FRONT-OFFICE, elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione LAMPADE VOTIVE e TASSA DI SOGGIORNO. In sub-ordine e al fine di garantire il servizio coadiuvare il settore IMU-TASI - TARI-CANONE UNICO
4	Area gestione tributo CANONE UNICO	Attività di FRONT-OFFICE, elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione CANONE UNICO. In sub-ordine e al fine di garantire il servizio coadiuvare il settore Segreteria A.U.
5	Area gestione tributo IMU-TASI	Attività di FRONT-OFFICE, elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione IMU/TASI-SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE. Monitoraggio, controllo, ecc. delle attività del progetto KIBERNETES In sub-ordine e al fine di garantire il servizio coadiuvare il settore TARI-CANONE UNICO

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 21 di 37

PIANO DI ATTIVITA' DI MONTEPULCIANO SERVIZI srl - ANNUALITA' 2021		
GESTIONE SERVIZI RELATIVI ALLA RICOGNIZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILAIRE COMUNALE, VERDE PUBBLICO, AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO, GESTIONE CONTRATTI DI TELEFONIA E COORDINAMENTO DEL SIT.		
NUMERO ATTIVITA'	RISORSA UMANA	DESCRIZIONE ATTIVITA' DA SVOLGERE
1	Amministratore Unico	Organizzazione, coordinamento e performance delle risorse umane, collegamento tra l'Ufficio Patrimonio e Ufficio Ambiente-Edilia del commune di Montepulciano, il Comitato di Coordinamento e la proprietà della società.
2	Area gestione entrate PATRIMONIO	Attività di BACK-OFFICE, elaborazione dei dati ai fini della verifica dei pagamenti, assistenza all'ufficio patrimonio , predisposizione APE, liquidazione, accertamento e riscossione
3	AUTORIZZAZIONI ALLO SCARICO	Attività istruttoria di pratiche per rilascio autorizzazione allo scarico e trasmissione delle stesse al P.O. di riferimento
4	SIT	Attività di aggiornamento del GIS. Interfaccia con le software house di riferimento e tutte le aree interessate dell'Ente
5	CENSIMENTO DEL VERDE	Attività di inserimento aree a verde attrezzato dei dati già in possesso dell'Ufficio Patrimonio e loro geolocalizzazione nel SIT di concerto con P.O di riferimento ed assessore di riferimento

PIANO DI ATTIVITA' DI MONTEPULCIANO SERVIZI srl - ANNUALITA' 2021		
VALUTAZIONE DELL'EVENTUALE MODIFICA DI SOFTWARE GESTIONALE		
NUMERO ATTIVITA'	RISORSA UMANA	DESCRIZIONE ATTIVITA' DA SVOLGERE
1	Amministratore Unico	Concertazione con funzionari delle Aree interessate e con il Comitato di Coordinamento e la proprietà per definitivo passaggio al sistema CIVILIA NEXT della banca dati TA.RI. e implementazione sistema SIT
2	Tutte le aree	Completamento del passaggio della banca dati TARI a CIVILIA NEXT. Implementazione del SIT con dati pratiche edilizia, tributi, consumi , ecc. Implementazione del sistema SIT, se l'Ente acquisterà gli applicativi, con piano operativo, scarichi, immobili dell'Ente ed aree verdi.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 22 di 37

Per l'esercizio 2021, oltre all'utilizzo di personale interno (assegnato a comando o assegnato funzionalmente) non si esclude il ricorso a forme di supporto (prestazioni di servizio) alla realizzazione delle attività anche con risorse esterne (professionisti e società) in possesso di adeguata professionalità.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 23 di 37

IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

Il Piano della Performance viene adottato con cadenza annuale. Il processo di elaborazione del Piano della Performance deriva dall'Atto di Indirizzo per la gestione della Società di cui alla deliberazione del Consiglio Comunale di Montepulciano n. 5 del 18 febbraio 2019.

Le principali attività previste sono:

1. Elaborazione e approvazione delle Linee Strategiche con definizione delle Aree e degli Obiettivi strategici per l'anno 2021-2022;
2. Assegnazione degli obiettivi annuali;
3. Approvazione del Piano della Performance da parte dell'Assemblea della società entro il 31 Gennaio 2021.

DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Gli obiettivi strategici, per il 2021, prevedono *outcome* per il cui conseguimento sono necessarie azioni operative programmate nell'ambito del biennio (2021-2022) di riferimento del Piano. Mediante un processo partecipato Montepulciano Servizi srl ha provveduto a identificare, per ciascun obiettivo strategico, uno o più obiettivi operativi annuali, per ognuno dei quali viene individuato l'indicatore, il target, la formula adottata per la misurazione e il termine entro il quale l'obiettivo deve essere conseguito.

Gli obiettivi operativi hanno natura trasversale tra le risorse umane, in quanto la Società intende valorizzare i processi condivisi in tal modo rafforzando l'unità d'intenti del personale; il Piano prevede in ogni caso che il referente per ciascun obiettivo, incaricato di provvedere al coordinamento delle azioni e alla successiva misurazione e rendicontazione del risultato, sia l'Amministratore Unico.

Per il conseguimento di ciascun obiettivo, inoltre, il Piano prevede un piano operativo nell'ambito del quale sono descritte le azioni che saranno implementate entro l'anno e le risorse umane che la Società destina alle attività pianificate.

Obiettivi assegnati all'Amministratore Unico

La misurazione e la valutazione della performance individuale dell'Amministratore Unico prevede un collegamento con il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa della Società, per cui gli obiettivi sono direttamente funzionali al perseguimento degli obiettivi strategici e operativi.

Gli obiettivi, assegnati mediante il processo partecipato descritto nel Sistema, sono il risultato dell'integrazione tra obiettivi individuali e obiettivi dell'unità organizzativa di diretta

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 24 di 37

responsabilità, in un'ottica di semplificazione e sul presupposto che per il loro conseguimento sia necessario l'apporto della struttura di afferenza.

Oltre agli obiettivi strategici ed operati verranno dati anche dei risultati economici.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 25 di 37

Obiettivi strategici ed operativi per la società e per la valutazione dell' **Amministratore Unico** per l'anno 2021.

n.	Azione Programmatica	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Personale coinvolto della Società	Tipo di indicatore	Target	Pesatura obiettivi	Note
OBIETTIVI RIFERITI AL PTCP								
1	Promozione cultura della legalità	Aggiornamento annuale azioni per prevenzione della corruzione e trasparenza	Adozione delle misure minime ed obbligatorie per tipologia societaria, previste norme di legge e dagli atti di regolazione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza	2	4	Report sull'attuazione degli adempimenti al 30/04/2020	10%	
2	Promozione cultura della legalità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Rafforzamento governance pubblica attraverso autorizzazione formale preventive: 1) del/i Consiglio/i Comunale/i su operazioni di gestione straordinaria, su aperture di credito ovvero ricorso ad altri strumenti finanziari, modifiche statutarie nonché percorsi di alienazione e valorizzazione del patrimonio societario compresi gli interventi di manutenzione straordinaria; 2) della/e Giunta/ e Comunale/i in materia di ricorso a consulenze, procedure assuntive e determinazioni tariffarie	1	1	(n. procedure avviate/ n. procedure autorizzate preventivamente) = 1	5%	
3	Garantire la trasparenza e l'integrità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Utilizzo da parte della SUA della CUC dell' Unione dei Comuni Valdichiana Senesi per procedure di scelta del	1	1	(n. procedure sopra i €.40.000,00 / n. procedure svolte da CUC) =	5%	

Montepulciano Servizi s.r.l.
Sede legale : Piazza Grande, 1 - Montepulciano - Siena

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 26 di 37

			contraente per importi superiori a €40.000,00			1		
4	Garantire la trasparenza e l'integrità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Utilizzo da parte della SUA della CUC dell' Unione dei Comuni Valdichiana Senesi per procedure di scelta del contraente per importi superiori a €5.000,00	1	1	(n. procedure sopra i €5.000,00 / n. procedure svolte da CUC) = 1	5%	
5	Garantire la trasparenza e l'integrità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Adozione di sito e social per l'informazione ai contribuenti	1	4	Entro 31/03/2021	5%	
6	Gestire la trasparenza e l'integrità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Implementazione del sito internet secondo la normativa	1	4	Approvazione regolamento di assunzione del personale entro 30/06/ 2020	5%	
OBIETTIVI RIFERITI ALLE PERFORMANCE ECONOMICHE E QUALITATIVE								
7	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento delle spese generali	4	3	Rapporto ¹ : $\frac{Kga/F_{2021}}{Kga/F_{2018}} <$	20%	
8	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento spese personale	4	3	Rapporto: $\frac{Kld/F_{2021}}{Kld/F_{2018}^2} <$	15%	

1 Si prende in riferimento il Kga/F_{2018} in quanto il 2019 e 2020 sono un anni di transizione.

2 Si prende in riferimento il Kld/F_{2018} in quanto il 2019 e 2020 sono un anni di transizione.

Montepulciano Servizi s.r.l.
Sede legale : Piazza Grande, 1 - Montepulciano - Siena

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 27 di 37

9	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance finanziaria societaria	4	3	Ricavi da prestazioni 2021 > Ricavi da prestazioni 2018 ³	5%	
10	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance di efficacia e efficienza	4	2	TARI competenza 2021: Incasso c/tesoriere / stanziamento assestato (conto 1015102) > 75%	5%	
						IMU competenza 2021: Importo versato/ Importo dovuto > 75%	5%	
11	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Implementazione sistema misurazione della performance interna	Elaborazione piano obiettivi gestionali societari da assegnare ai dipendenti	4	4	Entro il 28/02/2021	5%	
12	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Implementazione di sistema accountability	Predisposizione report annuale sulla gestione complessiva per successiva presentazione al comitato di controllo ed indirizzo, alla/e Giunta/e Comunale/i e al al/i Consiglio/i Comunale/i e	4	4	Entro il 31/12/2022	5%	
13	Politiche di Area	Servizi ai comuni e di area	Ingresso di almeno un nuovo socio pubblico	1	2	Entro il 31/12/2021	5%	Target da considerare se la governance si è attivata
							100,00%	

Tipo di indicatore- 1: indicatore di efficacia; 2: indicatore di efficienza; 3: indicatore di economicità; 4: indicatore qualità dei servizi e/o temporali .

³ Si prende in riferimento i ricavi da prestazioni 2018 in quanto il 2019 e 2020 sono un anni di transizione.

Montepulciano Servizi s.r.l.
Sede legale : Piazza Grande, 1 - Montepulciano - Siena

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE ED INDIVIDUALI	Pag. 28 di 37

Tipo indicatore	Peso
1	15%
2	15%
3	40%
4	30%
Totale	100%

Montepulciano Servizi s.r.l.
Sede legale : Piazza Grande, 1 - Montepulciano - Siena

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 29 di 37

Obiettivi assegnati al personale

La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale prevede un collegamento con il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa della Società, per cui gli obiettivi sono direttamente funzionali al perseguimento degli obiettivi strategici e operativi.

Gli obiettivi, assegnati mediante il processo partecipato descritto nel Sistema, sono il risultato dell'integrazione tra obiettivi individuali e obiettivi dell'unità organizzativa di diretta responsabilità, in un'ottica di semplificazione e sul presupposto che per il loro conseguimento sia necessario l'apporto della struttura di afferenza.

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 30 di 37

Obiettivi strategici ed operativi per la valutazione della dipendente **AREA GESTIONE TRIBUTI TARI** per l'anno 2021

n.	Azione Programmatica	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Tipo di indicatore	Target	Pesatura obiettivi	Note
OBIETTIVI RIFERITI AL PTCP							
1	Promozione cultura della legalità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Rafforzamento governance pubblica attraverso autorizzazione formale preventive: 1) della/e Giunta/e Comunale/i in materia di ricorso a consulenze, procedure assuntive e determinazioni tariffarie	1	(n. procedure avviate/ n. procedure autorizzate preventivamente) = 1	5%	
OBIETTIVI RIFERITI ALLE PERFORMANCE ECONOMICHE E QUALITATIVE							
2	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento delle spese generali	3	Rapporto: $\frac{Kga/F_{2021}}{Kga/F_{2018}} <$	5%	
3	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento spese personale	3	Rapporto: $\frac{Kld/F_{2021}}{Kld/F_{2018}} <$	10%	
4	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance finanziaria societaria	3	Ricavi da prestazione 2021 > Ricavi da prestazione 2018	5%	

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO		P_PERF
			Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 31 di 37

5	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance di efficacia e efficienza	2	TARI competenza 2021: Incasso c/tesoriere / stanziamento assestato (conto 1015102) > 75%	30%	
6	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Somministrare entro il 30/06/2020 il questionario per customer satisfaction	2	> di 25	10%	
7	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "QUANTO TEMPO HA ASPETTATO"	1	> del 50% almeno TRA 15 E 30 MINUTI	15%	Il target è di ridurre i tempi di attesa
8	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "IL NOSTRO OPERATORE E' STATO"	4	> del 50% almeno GENTILE	15%	Il target è migliorare il rapporto con l'utente
9	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Implementazione di sistema accountability	Predisposizione report annuale sulla gestione complessiva per successiva presentazione al comitato di coordinamento, alla/e Giunta/e Comunale/i e al al/i Consiglio/i Comunale/i	4	Entro il 31/12/2021	5%	
						100,00%	

**Tipo di indicatore- 1: indicatore di efficacia; 2: indicatore di efficienza;
3: indicatore di economicità; 4: indicatore qualità dei servizi e/o temporali .**

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 32 di 37

Obiettivi strategici ed operativi per la valutazione della dipendente **AREA GESTIONE TRIBUTI TASSA SOGGIORNO- LAMPADE VOTIVE** per l'anno 2021

n.	Azione Programmatica	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Tipo di indicatore	Target	Pesatura obiettivi	Note
OBIETTIVI RIFERITI AL PTCP							
1	Promozione cultura della legalità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Rafforzamento governance pubblica attraverso autorizzazione formale preventive: 1) della/e Giunta/e Comunale/i in materia di ricorso a consulenze, procedure assuntive e determinazioni tariffarie	1	(n. procedure avviate/ n. procedure autorizzate preventivamente) = 1	5%	
OBIETTIVI RIFERITI ALLE PERFORMANCE ECONOMICHE E QUALITATIVE							
2	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento delle spese generali	3	Rapporto: $K_{ga}/F_{2021} < K_{ga}/F_{2018}$	5%	
3	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento spese personale	3	Rapporto: $K_{ld}/F_{2021} < K_{ld}/F_{2018}$	10%	
4	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance finanziaria societaria	3	Ricavi da prestazioni 2021 > Ricavi da prestazioni 2018	5%	

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO		P_PERF
			Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 33 di 37

5	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance di efficacia e efficienza	2	IMPOSTA SOGGIORNO competenza 2021: Incasso c/tesoriere / stanziamento assestato (conto 1015102) > 60%	30%	
6	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Somministrare entro il 30/06/2020 il questionario per customer satisfaction	2	> di 15	10%	
7	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "QUANTO TEMPO HA ASPETTATO"	1	> del 50% almeno TRA 15 E 30 MINUTI	15%	Il target è di ridurre i tempi di attesa
8	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "IL NOSTRO OPERATORE E' STATO"	4	> del 50% almeno GENTILE	15%	Il target è migliorare il rapporto con l'utente
9	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Implementazione di sistema accountability	Predisposizione report annuale sulla gestione complessiva per successiva presentazione al comitato di coordinamento, alla/e Giunta/e Comunale/i e al al/i Consiglio/i Comunale/i	4	Entro il 31/12/2021	5%	
						100,00%	
Tipo di indicatore- 1: indicatore di efficacia; 2: indicatore di efficienza; 3: indicatore di economicità; 4: indicatore qualità dei servizi e/o temporali .							

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 34 di 37

Obiettivi strategici ed operativi per la valutazione della dipendente **AREA GESTIONE TRIBUTI IMU E TASI** per l'anno 2021

n.	Azione Programmatica	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Tipo di indicatore	Target	Pesatura obiettivi	Note
OBIETTIVI RIFERITI AL PTCP							
1	Promozione cultura della legalità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Rafforzamento governance pubblica attraverso autorizzazione formale preventive: 1) della/e Giunta/e Comunale/i in materia di ricorso a consulenze, procedure assuntive e determinazioni tariffarie	1	(n. procedure avviate/ n. procedure autorizzate preventivamente) = 1	5%	
OBIETTIVI RIFERITI ALLE PERFORMANCE ECONOMICHE E QUALITATIVE							
2	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento delle spese generali	3	Rapporto: $\frac{Kga/F_{2021}}{Kga/F_{2018}} <$	5%	
3	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento spese personale	3	Rapporto: $\frac{Kld/F_{2021}}{Kld/F_{2018}} <$	10%	
4	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance finanziaria societaria	3	Ricavi 2021 > Ricavi 2018	5%	

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO		P_PERF
			Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 35 di 37

5	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance di efficacia e efficienza	2	IMU/TASI competenza 2021: Incasso c/tesoriere / stanziamento assestato (conto 1015102) > 75%	30%	
6	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Somministrare entro il 30/06/2020 il questionario per customer satisfaction	2	➤ di 15	10%	
7	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "QUANTO TEMPO HA ASPETTATO"	1	➤ del 50% almeno TRA 15 E 30 MINUTI	15%	Il target è di ridurre i tempi di attesa
8	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "IL NOSTRO OPERATORE E' STATO"	4	➤ del 50% almeno GENTILE	15%	Il target è migliorare il rapporto con l'utente
9	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Implementazione di sistema accountability	Predisposizione report annuale sulla gestione complessiva per successiva presentazione al comitato di coordinamento, alla/e Giunta/e Comunale/i e al al/i Consiglio/i Comunale/i	4	Entro il 31/12/2021	5%	
						100,00%	

**Tipo di indicatore- 1: indicatore di efficacia; 2: indicatore di efficienza;
3: indicatore di economicità; 4: indicatore qualità dei servizi e/o temporali.**

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO	P_PERF
		Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE	Pag. 36 di 37

Obiettivi strategici ed operativi per la valutazione della dipendente **AREA GESTIONE TRIBUTI CANONE UNICO E ALTRI SERVIZI** per l'anno 2021

n.	Azione Programmatica	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Tipo di indicatore	Target	Pesatura obiettivi	Note
OBIETTIVI RIFERITI AL PTCP							
1	Promozione cultura della legalità	Obblighi normativi e rafforzamento controllo analogo	Rafforzamento governance pubblica attraverso autorizzazione formale preventive: 1) della/e Giunta/e Comunale/i in materia di ricorso a consulenze, procedure assuntive e determinazioni tariffarie	1	(n. procedure avviate/ n. procedure autorizzate preventivamente) = 1	5%	
OBIETTIVI RIFERITI ALLE PERFORMANCE ECONOMICHE E QUALITATIVE							
2	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento delle spese generali	3	Rapporto: $\frac{Kga/F_{2021}}{Kga/F_{2018}} <$	5%	
3	Razionalizzazione delle società e organismi partecipati	Politiche aziendali di spending review	Contenimento spese personale	3	Rapporto: $\frac{Kld/F_{2021}}{Kld/F_{2018}} <$	10%	
4	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance finanziaria societaria	3	Ricavi 2020 > Ricavi 2018	5%	

Montepulciano Servizi s.r.l. socio unico Comune di Montepulciano	PIANO		P_PERF
			Rev. 01 del _____
	PIANO DI PROGRAMMA 2021-2022 PERFORMANCE AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE		Pag. 37 di 37

5	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Migliorare performance di efficacia e efficienza	2	CANONE UNICO competenza 2021: Incasso c/tesoriere / stanziamento assestato (conto 1015102) > 75%	30%	
6	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Somministrare entro il 30/06/2020 il questionario per customer satisfaction	2	➤ di 15	10%	
7	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "QUANTO TEMPO HA ASPETTATO"	1	➤ del 50% almeno TRA 15 E 30 MINUTI	15%	Il target è di ridurre i tempi di attesa
8	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Performance organizzativa ed economica	Questionario customer satisfaction con risposta "IL NOSTRO OPERATORE E' STATO"	4	➤ del 50% almeno GENTILE	15%	Il target è migliorare il rapporto con l'utente
9	Lean Thinking e le leve per il cambiamento organizzativo	Implementazione di sistema accountability	Predisposizione report annuale sulla gestione complessiva per successiva presentazione al comitato di coordinamento, alla/e Giunta/e Comunale/i e al al/i Consiglio/i Comunale/i	4	Entro il 31/12/2020	5%	
						100,00%	

Tipo di indicatore- 1: indicatore di efficacia; 2: indicatore di efficienza; 3: indicatore di economicità; 4: indicatore qualità dei servizi e/o temporali.

L'Amministratore Unico
Prof. Stefano Biagiotti

Montepulciano Servizi s.r.l.
Sede legale : Piazza Grande, 1 - Montepulciano - Siena