

TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2014

AREA/ PROCESSO	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2013	2014		VALORE OBIETTIVO OTTIMALE	FREQUENZA	MODALITA'
			Valore consuntivo	Valore obiettivo	Valore consuntivo			
Risorse umane	Professionalità del personale	eventi training effettuati/ eventi training pianificati	90%	100%	79,05%	---> 100	trimestrale	Rif.dossier corsi, Scheda individuale
	Professionalità del personale	dipendenti raggiunti da formazione/anno	94%	informativo	93,55%	---> 100	trimestrale	Rif.dossier corsi, Scheda individuale
	Garantire l'attuale disponibilità di risorse umane	differenza in % tra organico anno in corso rispetto anno precedente	3%	0%	-3%	+10%	Annuale	Libro matricola
Amministrazione	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	€ 32.342,44	0	€ 11.158,00	0	annuale	Bilancio
	Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	1,70%	5,80%	1,87%	6,50%	annuale	Controllo di gestione
	Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	12,92%	-14%	-17,22%	10%	trimestrale	Controllo di gestione
	Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	(Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2014-costi smaltimento fanghi 2014) / (Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2013-costi smaltimento fanghi 2013)	21,73%	-7%	-10,84%	25%	mensile	Controllo di gestione
	Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2014/Piano di investimento quadriennale 2014-2017	16,26%	+25%	30,66%	100% nel quadriennio	mensile	Controllo di gestione
Acquedotto/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami scritti	80	mantenimento del valore	128	0	annuale	egisto
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nel 2014	64%	60%	47,32%	100%	annuale	Bilancio Sestri
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti totali fino al 2014	€ 575.769,14	informativo	€ 580.014,75	---	trimestrale	Bilancio Sestri
	Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento)/fatturato	0,49%	1%	1,14%	+1%	annuale	Bilancio
	Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	1,01%	+1%	0,54%	0,5%	annuale	fatture
	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,08%	0,50%	0,08%	0	annuale	tabulati di lettura
	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture eseguite/N° totale letture	91,36%	95%	92,43%	100%	annuale	tabulati di lettura
Acquisti	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	2	5	0	0	annuale	Rapporto NC e Verbale verifica fornitore
	Costi energia elettrica	spesa anno 2014/ spesa anno 2013	15,46%	<8%	-1,54%	-10%	mensile	Controllo di gestione
	Costi energia elettrica	differenza in % tra valore medio €/KWh anno in corso rispetto anno precedente	4,20%	<5%	<2,02%		annuale	Controllo di gestione
	Costi di smaltimento rifiuti (fanghi)	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	-14,61%	+4%	-31,18%	0%	mensile	Controllo di gestione
Controllo di processo/Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno 2014/2013	-2,85%	+10%	-20,30%	0%	mensile	Controllo di gestione
	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° NC analisi di autocontrollo	0	0	0	0	annuale	Registro REG_NC_AC_AP
	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° non conformità analisi A.I.A. e ARPA	0	0	pervenue 0 (1 in forse sul BOD)	0	annuale	Registro REG_NC_AC_AP
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° analisi di autocontrollo effettuate/N° analisi di autocontrollo programmate in base alla L.gsl. 31/2001	100%	100%	98,66%	100%	annuale	Piano di campionamento
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	0%	3%	0,89%	0%	annuale	Registro LAP_NC_NU
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	9	informativo	16	0	annuale	Registro LAP_NC_U
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità risolte in autocontrollo entro 15 giorni/ totale non conformità	78%	100%	75%	100%	mensile	Registro LAP_NC_U
	Garanzia della qualità dell'acqua	Totale giornate di NC annuali	78	informativo	196	0	annuale	Registro LAP_NC_U
	Presidio condizioni ambientali dell'impianto di depurazione	N° non conformità da rifiuti liquidi	12	informativo	8	0	annuale	Registro REG_NC_AC_AP
	Presidio condizioni ambientali dell'impianto di depurazione e del collettore fognario	N° non conformità da scarichi industriali	17	informativo	14	0	annuale	Registro REG_NC_AC_AP
Manutenzione	Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	0	0	0	0	annuale	rapportini giornalieri
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	73,8%	70,0%	82,5% OPERE DI PRESA 81% SERBATOI (72% MEDIA)	100%	trimestrale	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI (MAI RAGGIUNTI DA MANUTENZIONE) N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	70,0%	100% PIANO "MAI RAGGIUNTI"	100%	100%	trimestrale	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE ACQUEDOTTI IN OUTSOURCING N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	107%	100%	106%	100%	trimestrale	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	90%	90%	90%	100%	annuale	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE COMUNALI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	81%	80%	84%	100%	mensile	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° preventivi accettati (pagati)/ N° totale preventivi emessi	69,41%	informativo	93%	100%	annuale	elenco da POSEIDONE
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati	84,61%	75%	80%	0%	mensile	elenco da POSEIDONE
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq risolte/N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq totali	94,50%	95%	97%	100%	trimestrale	INTERVENTARIO
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale	3,75%	0%	0,01%	0%	trimestrale	INTERVENTARIO
Ufficio tecnico/Processi relativi al cliente	Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza nei tempi della Carta del Servizio	N° autorizzazioni allacci fogn eseguiti entro i termini della Carta del Servizio/N° allacci fogn richiesti	100%	100%	100%	100%	annuale	Elenco da pratiche salvate su server
	Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su interventario chiuse/N° segnalazioni totali	93,68%	90%	96%	100%	annuale	inventario
	Efficienza dei processi	N° criticità emerse a seguito di controlli da parte di Enti terzi (si escludono le analisi di ARPA e ASL)	1	0	0	0	Semestrale	rapporto di audit
Sicurezza	Garantire la sicurezza del luogo di lavoro	Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)	1	0	1	0	annuale	REGISTRO INFORTUNI