

TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2015

AREA/ PROCESSO	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2014	2015				VALORE OGGETTIVO OTTIMALE	MISURAZIONE		
			Valore consuntivo	VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE					VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	FREQUENZA	MODALITA'
				I° TRIM 31/03	II° TRIM 30/06	III° TRIM 30/09	IV° TRIM 31/12				
Risorse umane	Professionalità del personale	eventi training effettuati/eventi training pianificati e non		66%	100%	100%	100%	70% del piano 202% con extra piano	100%	trimestrale	SW Master C
	Professionalità del personale	dipendenti raggiunti da formazione/anno		93%	48%	13,33%	74%	96,78%	100%	trimestrale	PROBOSSEI CORSI, Scheda individuale, SW Master C
	Garantire l'attuale disponibilità di risorse umane	differenza in % tra organico anno in corso rispetto anno precedente						0%	10%	Annuale	Libro unico del lavoro
Amministrazione	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	€	117.473,21				117473,21	0	annuale	Bilancio
	Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	€	5,26				5,26%	6,50%	annuale	Controllo di gestione
	Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente		30% acqua 25% fango 29% totale	4% acqua 24% fango 9% totale	-3% acqua -44% fango -11% totale	9 % acqua 40 % fango 15% totale	9% acqua 9 % fango 9 % totale	10%	trimestrale	Controllo di gestione
	Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	(Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2015-costi smaltimento fanghi 2015) / (Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2014-costi smaltimento fanghi 2014)		-7,17%	-7,56%	-23,17%	-12,45%	-12,53%	25%	trimestrale	Controllo di gestione
	Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2015/Piano di investimento quadriennale 2014-2017		4,9	n.p.	18,79	23,77	23,77	100% nel quadriennio	trimestrale	Controllo di gestione
Acquedotto/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	128	13	17	10	79	119	mantenimento valore 2014	trimestrale	Egisto
	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami chiusi/numero totale di reclami amministrativi		100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	trimestrale	Egisto/Gamma
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nell'anno in corso						64,63%	100%	annuale	Bilancio Sestri
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso	€ 580.014,75	470.418,24	713.209,19	487.237,00	546.330,36	546.330,35	decremento valore 2014	trimestrale	Bilancio Sestri
	Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche negative (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato						0,18%	+1%	annuale	Bilancio
	Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° fatture emesse all'anno						0,350%	0,5%	annuale	fatture
	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite						0,051%	0	annuale	tabulati di lettura
Acquisti	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori						0	0	annuale	Rapporto NC e Verbale verifica fornitore, Master C
	Costi energia elettrica	spesa anno in corso/ spesa anno precedente						-5,10%	-10%	annuale	Controllo di gestione
	Costi energia elettrica	differenza in % tra valore medio €/KWh anno in corso rispetto anno precedente						-7,20%	0	annuale	Controllo di gestione
	Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente		18,50%	-12,74%	-5,19%	-0,73%	-1,18%	0%	trimestrale	Controllo di gestione
Controllo di processo/ Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente		14,14%	-0,41%	-1,58%	3,52%	3,56%	0%	trimestrale	Controllo di gestione
	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° non conformità analisi A.I.A. e ARPA						0	0	annuale	Registro REG_NC_AC_AP
	Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata in autocontrollo per giorni della non conformità						1520*197	0	trimestrale	Piano di campionamento
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate						5,60%	0%	annuale	Registro LAP_NC_NU
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali						14	0	annuale	Registro LAP_NC_U
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità risolte in autocontrollo entro 15 giorni / totale non conformità		50%	50%	86%	67%	71%	100%	trimestrale	Registro LAP_NC_U
Manutenzione	Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità						8525*273	0	annuale	Registro LAP_NC_U
	Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore						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		n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	84%	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		n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	64%	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%	annuale	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONI ACQUEDOTTI IN OUTSOURCING n° e costo degli interventi di manutenzione straordinari effettuati						15 / 55.965,76	0	annuale	piani di manutenzione controllo di gestione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati						92%	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		15%	n.p.	76%	n.p.	82,60%	100%	trimestrale	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati		77,7	60	72,72	55,55	66,49	0%	trimestrale	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		95,29	95,34	93,62	98,61	95,71	100%	trimestrale	INTERVENTARIO
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale		0,06	0,06	0,025	0,02	0,04	0%	trimestrale	INTERVENTARIO
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture fognarie	N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di fogn risolte/N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di fogn totali		100	87,23	91,35	96,84	93,85	100%	trimestrale	INTERVENTARIO
Ufficio tecnico/Processi relativi al cliente	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture fognarie (in provincia di Biella): scaricatori di piena	N° manufatti ispezionati rispetto al totale						27%	100% nel quinquennio	annuale	piani di manutenzione
	Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza nei tempi della Carta del Servizio	N° autorizzazioni allacci fogn rilasciate entro i termini della Carta del Servizio/N° allacci fogn richiesti						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						97,83	100%	annuale	interventario
	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici						125	0	annuale	interventario
Sicurezza	Efficienza dei processi	N° criticità emerse a seguito di controlli da parte di Enti terzi (si escludono le analisi di ARPA e ASL)		0		0	0	0	0	semestrale	verbali
	Garantire la sicurezza del luogo di lavoro	Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)						1	0	annuale	REGISTRO INFORTUNI