

TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2016

N°	AREA/ PROCESSO	Rif. Norma	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2015	2016				VALORE OBIETTIVO OTTIMALE	😊 😊 😊 😞 😞	MISURAZIONE				
					Valore consuntivo	Valore obiettivo	VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE					VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	RESPONSABILE	FREQUENZA	MODALITA'	
							I° TRIM 31/03	II° TRIM 30/06	III° TRIM 30/09							IV° TRIM 31/12
1	Risorse umane	6.2	Professionalità del personale	eventi training effettuati/eventi training pianificati e non	80%	57,14%	66,66%	100,00%	100%	47,00% eseguita da piano, oltre 100% extra piano	100%		S. Antonini	annuale	SW Master C	
1 bis			Professionalità del personale	dipendenti raggiunti da formazione/anno	80%	64,51%	38,78%	3,22%	29,03%	93,54%	100%		S. Antonini	annuale	crosseser cursr, Scheda individuale, SW Master C	
4	Amministrazione	6.1	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	0					537.704,00	0		N. Perreca	annuale	Bilancio	
5			Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	5,26%	5%					6,06%	3,20%		S. Demaria	annuale	Controllo di gestione
6			Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	0%	+28% FANGO +33% ACQUA +32% TOTALE	-2% FANGO -6% ACQUA -5% TOTALE	88% FANGO 19% ACQUA +27% TOTALE	21% FANGO -2% ACQUA 3% TOTALE	11%	10%		M.C.Martignon	trimestrale	Controllo di gestione	
8			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	(Differenza Fatturato rifiuti liquidi anno in corso - costi smaltimento fanghi anno in corso) / (Differenza Fatturato rifiuti liquidi anno precedente - costi smaltimento fanghi anno precedente)	3%	-30,65%	-8,35%	-4,10%	-28,33%	-18,99%	10%		Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione	
9			Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2016/Piano di investimento quadriennale 2014-2017	25%				al 31/10 e al 31/12	27,09%	25%		N. Perreca	trimestrale	Controllo di gestione	
10			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	informativo	17	13	7	14	51	riduzione num. reclami 2015			S. Demaria	trimestrale	Egisto
10 bis	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami chiusi/numero totale di reclami amministrativi	informativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%			S. Demaria	trimestrale	Egisto/Gamma		
11	Acquedotto/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	6.2.1 7.1 7.2 7.5	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nell'anno in corso	60%					56%	incremento valore 2015		S. Demaria	annuale	Bilancio Sestri	
11 BIS			Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso	informativo	415.241,21	582.233,65	409.114,52	589.901,34	589.901,34	decremento valore 2015		S. Demaria	trimestrale	Bilancio Sestri	
12			Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato	1%					0,80%	0%		S. Demaria	annuale	Bilancio	
13			Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	1%					0,37%	0,0%		S. Demaria	annuale	fatture	
14			Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,5%					0,12%	0		S. Demaria	annuale	tabulati di lettura	
16	Acquisti	7.4	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	5					0	0		S. Antonini	annuale	Rapporto NC e Verbale verifica fornitore, Master C	
18			Costi energia elettrica	spesa anno in corso/spesa anno precedente	-2%		-9,00%			-10,20%	-10%		C. Zaninetti	semestrale	Controllo di gestione	
18bis			Costi energia elettrica	differenza in % tra valore medio €/KWh anno in corso rispetto anno precedente	2%					-1,45%	0		C. Zaninetti	annuale	Controllo di gestione	
19	Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	0%	-19,19%	9,68%	-13,17%	19,54%	-1,93%	0%		Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione			
19bis	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	0%	-11,29%	7,28%	-10,34%	23,07%	0,84%	0%		Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione			
21	Controllo di processo/ Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	7.1 7.2 7.5 8.2	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° non conformità analisi A.I.A. e ARPA	0					0	0		V. Calò	annuale	Registro REG_NC_AC_AP	
23			Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata in autocontrollo per giorni della non conformità	informativo	0	0	7876	0	7876	0		J. Ragozzi	trimestrale	Piano di campionamento	
24			Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	10%					1,96%	0%		J. Ragozzi	annuale	Registro LAP_NC_NU	
25			Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	13	0	4	7	11	15	0		J. Ragozzi	semestrale	Registro LAP_NC_U	
26			Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità	informativo	0	13590	14983	7259	35832	0		J. Ragozzi	trimestrale	Registro LAP_NC_U	
27			Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	2					1	0		R. Carollo L. Ghilardi	annuale	rapporti giornalieri	
28	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	80%					89%	100%		R. Carollo	trimestrale	plani di manutenzione			
29	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI (MAI RAGGIUNTI DA MANUTENZIONE) N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	80%					85%	100%		R. Carollo	trimestrale	plani di manutenzione			
30	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE ACQUEDOTTI IN OUTSOURCING N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	100%					102%	100%		L. Ghilardi	annuale	plani di manutenzione			
30 bis	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONI ACQUEDOTTI IN OUTSOURCING Costo degli interventi di manutenzione straordinari effettuati (tutti gli interventi che non riguardano pulizia di serbatoi e fonti idropotabili)	Euro 25.000,00					1079634,85	n. 8 / Euro 35.000,00		L. Ghilardi	annuale	plani di manutenzione controllo di gestione			
31	Manutenzione	6.3 7.5 7.1	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	93%				93%	100%		C. Zaninetti	annuale	plani di manutenzione		
32			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE COMUNALI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	84%		51%			86%	100%		C. Zaninetti	semestrale	plani di manutenzione	
34			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati	<78%	80%	70%	63%	63%	69%	0%		M. Venditti	trimestrale	elenco da POSEIDONE	
35			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	92%	96,60%	80%	92,52%	96,10%	96,10%	100%		M. Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO	
36	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale	5%	7,69%	9,75%	3,80%	3,03%	3,03%	0%		M. Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO			
37	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	92%	94,11%	64,28%	75,00%	97,91%	97,91%	100%		M. Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO			
38	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture fognarie (in provincia di Biella): scaricatori di piena	N° manufatti ispezionati rispetto al totale	20%					29%	100% nel quinquennio 2015-19		Susanna Mo	annuale	plani di manutenzione			
42	Ufficio tecnico/Processi relativi al cliente	8.2 8.3	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%	100%		M. Venditti	annuale	Elenco da pratiche salvate su server	
43			Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su inventario chiuse /N° segnalazioni totali	92%					98%	100%		M. Venditti	annuale	inventario	
44			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici	informativo					120	0		M. Venditti	annuale	inventario	
46	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		V. Calò	semestrale	verbali			
49	Sicurezza	8.3	Garantire la sicurezza del luogo di lavoro	Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)	0					0	0		S. Antonini+RSPP	annuale	REGISTRO INFORTUNI	