

**INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI)**

AREA/ PROCESSO	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE METODO DI MISURA (unità di misura)	2012	2013		VALORE OBIETTIVO OTTIMALE	FREQUENZA	MODALITA'
			Valore consuntivo	Valore obiettivo	Valore consuntivo			
Risorse umane	Professionalità del personale	eventi training effettuati/ eventi training pianificati	90%	90%	90%	---> 100	trimestrale	Rif. dossier corsi. Scheda individuale
	Garantire fattuale 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	€ 43.175,36	0	€ 32.342,44	0	annuale	Bilancio
	Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	-1,12%	3%	1,70%	5,50%	annuale	Controllo di gestione
	Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	17%	-5%	12,92%	10%	trimestrale	Controllo di gestione
	Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	(Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2013-costi smaltimento fanghi 2013) / (Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2012-costi smaltimento fanghi 2012)	-5%	17,5%	21,73%	25%	mensile	Controllo di gestione
	Risorse da tariffa per investimenti triennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2013/Piano di investimento triennale 2013-2015	49,90%	+33%	16,26%	100% nel triennio	mensile	Controllo di gestione
Acquedotti/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami scritti	54	mantenimento del valore	80	0	annuale	egisto
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nel 2013	49,61%	50%	64%	100%	annuale	Bilancio Sestri
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti totali fino al 2013	€ 727.271,39	informativo	€ 575.769,14	----	trimestrale	Bilancio Sestri
	Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento)/fatturato	0,68%	1%	0,49%	+1%	annuale	Bilancio
	Affidabilità del sistema di fatturazione	N°rettifiche effettuate nell'anno/N°totale fatture emesse all'anno	0,62%	+1%	1,01%	0,5%	annuale	fatture
	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N°letture errate/N°letture eseguite	0,10%	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	94%	95%	91,36%	100%	annuale	tabulati di lettura
Acquisti	Prestazioni qualitative fornitori	N°di segnalazioni non conformità a fornitori	0	5	2	0	annuale	Rapporto NC e Verbale verifica fornitore
	Costi energia elettrica	spesa anno 2013/ spesa anno 2012	+34,08%	<8%	15,46%	-10%	mensile	Controllo di gestione
	Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	-1%	+9%	-14,61%	0%	mensile	Controllo di gestione
Controllo di processo Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno 2013/2012	-0,74%	+20%	-2,85%	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 LAR-NC
	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N°non conformità analisi A.L.A. e ARPA	1	0	0	0	annuale	Registro NC
	Garanzia della qualità dell'acqua	N°analisi di autocontrollo effettuate/N°analisi di autocontrollo programmate in base alla L.gsl. 31/2001	100%	100%	100%	100%	annuale	Piano di campionamento
	Garanzia della qualità dell'acqua	N°NC analisi di autocontrollo/N°totale di analisi effettuate	0%	3%	0%	0%	annuale	Registro LAP_NC_NU
	Garanzia della qualità dell'acqua	N°non conformità analisi ufficiali	8	informativo	9	0	annuale	Registro LAP_NC_U
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità risolte in autocontrollo entro 10 giorni/ totale non conformità	100%	100%	78%	100%	mensile	Registro LAP_NC_U
	Garanzia della qualità dell'acqua	Totale giornate di NC annuali	57	informativo	78	0	annuale	Registro LAP_NC_U
Manutenzione	Presidio condizioni ambientali dell'impianto di depurazione	N°non conformità da rifiuti liquidi	5	informativo	12	0	annuale	Registro NC
	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	72,5%	70,0%	73,8%	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	58,3%	100% PIANO "MAI RAGGIUNTI"	70,0%	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%	107%	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	88%	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	68%	80%	81%	100%	mensile	piani di manutenzione
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N°preventivi accettati (pagati)/ N°totale preventivi emessi	82%	informativo	69,41%	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	75%	50%	84,61%	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	99%	95%	94,70%	100%	trimestrale	INTERVENTARIO
	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	N°chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n°totale	4,3%	0%	3,75%	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	89,5%	90%	90,47%	100%	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	89%	90%	93,68%	100%	annuale	interventario
Efficienza dei processi	Criticità risolte / su criticità emerse a seguito degli Audit Interni	67%	400%	---	400%	Semestrale	rapporto di audit	

**INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI)**

Qualità	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	1	0	Semestrale	rapporto di audit
	Miglioramento continuo	Completamento del Piano di miglioramento	84%	100%	—	100%	Quadrimestrale	RM

## INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI)

AREA	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2011	2012		VALORE OBIETTIVO OTTIMALE	FREQUENZA	MODALITA'
			Valore consuntivo	Valore obiettivo	Valore consuntivo			
Risorse umane	Professionalità del personale	n° eventi training effettuati/ n° eventi training pianificati	70%	80%	90%	---> 100	trimestrale	Rif.dossier corsi, Scheda individuale
	Garantire l'attuale disponibilità di risorse umane	(differenza organico anno 2010-2011) / organico anno 2010	0%	3%	3%	+10%	Annuale	Libro matricola
Amministrazione	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	€ 35.558,00	0	€ 43.175,36	0	annuale	Bilancio
	Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Differenza % Fatturato 2011/Fatturato 2010	13%	3%	-1,12%	5%	annuale	Bilancio
	Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE	Differenza % Fatturato 2012/Fatturato 2011	3%	-5%	17%	10%	trimestrale	Bilancio
	Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	(Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2012-costi smaltimento fanghi 2012) / (Differenza Fatturato rifiuti liquidi 2011-costi smaltimento fanghi 2011)	-14,25%	+5%	-5%	25%	mensile	Bilancio
	Risorse da tariffa per investimenti triennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2011/Piano di investimento triennale 2010-2012	11,94%	+30%	49,90%	100% nel triennio	annuale	Bilancio
Acquedotto	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami scritti	67	mantenimento del valore	54	0	annuale	Egisto
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nel 2012	45%	50%	49,61%	100%	annuale	Bilancio Sestri
	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti totali nel 2012	€ 702.996,17	informativo	€ 727.271,39	0	trimestrale	Bilancio Sestri
	Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento)/fatturato	1,09%	1,50%	0,68%	1%	annuale	Bilancio
	Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	1,40%	1%	0,62%	0,5%	annuale	fatture
	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,20%	0,50%	0,10%	0,00%	annuale	tabulati di lettura
	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture eseguite/N° totale letture	96%	95%	94%	100%	annuale	tabulati di lettura
Acquisti	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	0	5	0	0	annuale	Rapporto NC e Verbale verifica fornitore
	Costi energia elettrica	spesa anno 2012/ spesa anno 2011	+3,93%	0%	+34,08%	-10%	mensile (spesa del mese corrente/stesso mese dell'anno precedente)	fatture
	Costi di smaltimento fanghi	spesa anno 2012/ spesa anno 2012	-5,41	+15%	-1%	+10%		fatture
Controllo di processo	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno 2012/2011	10%	10%	-0,74%			
	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° NC analisi di autocontrollo	1	0	0	0	annuale	Registro LAR-NC
	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° non conformità analisi A.I.A. e ARPA	0	0	1	0	annuale	Registro NC
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° analisi di autocontrollo effettuate/N° analisi di autocontrollo programmate in base alla L.gsl. 31/2001	100%	100%	100%	100%	annuale	Piano di campionamento
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	0%	5%	0%	0%	annuale	Registro LAP_NC_NU

## INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI)

AREA	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2011	2012		VALORE OBIETTIVO OTTIMALE		
			Valore consuntivo	Valore obiettivo	Valore consuntivo		FREQUENZA	MODALITA'
	Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	16	informativo	8	0	annuale	Registro LAP_NC_U
	Garanzia della qualità dell'acqua	Totale giornate di NC annuali	232	informativo	57		annuale	Registro LAP_NC_U
	Presidio condizioni ambientali dell'impianto di depurazione	N° non conformità da rifiuti liquidi	NUOVO KPI	informativo	5		annuale	Registro NC
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	64%	65%	72,5%	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	78%	100% piano "mai raggiunti"	58,3%	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	106%	100%	107%	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	87%	87%	88%	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	40%	80%	68%	100%	annuale	piani di manutenzione
	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	91%	90%	99%	100%	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	79%	85%	89,5%	100%	trimestrale	INTERVENTARIO
Ufficio tecnico	Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° autorizzazioni allacci fognari eseguiti entro i termini della Carta del Servizio/N° allacci fognari richiesti	91	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	86,4	90%	89%	100%	annuale	inventario
Qualità	Efficienza dei processi	Criticità risolte / su criticità emerse a seguito degli Audit Interni	43%	100%	67%	100%	Semestrale	rapporto di audit
	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	1	0	Semestrale	rapporto di audit
	Miglioramento continuo	Completamento del Piano di miglioramento	1	100%	84%	100%	Quadrimestrale	P/M
	Efficienza dei processi	Criticità risolte / su criticità emerse a seguito degli Audit dell'ente certificatore	20%	100%	100%	100%	Semestrale	rapporto di audit