

Średnie wartości kwartalnych wskaźników skuteczności i efektywności procesów w PWiK Sp. z o.o. w Olsztynie za 2018 r.

Komórka org.	Wskaźnik	Wymagana wartość	Średnia wartość za I kw.	Średnia wartość za II kw.	Średnia wartość za III kw.	Średnia wartość za IV kw.	Uwagi
RPW	Wskaźnik skuteczności procesu uzdatniania wody w odniesieniu do zawartości żelaza, manganu i mętności (wartość osiągnięta/wartość normatywna) 1. Żelazo 2. Mangan 3. Mętność	≤ 1	0,34 0,52 0,20	0,36 0,56 0,11	0,25 0,53 0,18	0,11 0,44 0,16	
	Wskaźnik zużycia energii elektrycznej na m ³ produkowanej wody (ilość zużytej energii elektrycznej/ilość m ³ produkowanej wody czystej)	≤ 0,73 kWh/m ³	0,573	0,567	0,579	0,566	
ZGŚ	Wskaźnik efektywności usuwania związków węgla wyrażony wartością CHZT i BZT ₅ (wynik uzyskany/wynik z pozwolenia)	≥ 1	CHZT – 1,26 BZT ₅ – 1,10 Zawiesina og. – 1,10	CHZT – 1,27 BZT ₅ – 1,10 Zawiesina og. – 1,10	CHZT – 1,28 BZT ₅ – 1,10 Zawiesina og. – 1,10	CHZT – 1,28 BZT ₅ – 1,10 Zawiesina og. – 1,10	
	Wskaźnik efektywności usuwania związków biogenych azotu i fosforu (wynik uzyskany/wynik z pozwolenia)	≥ 1	Azot całk. – 1,14 Fosfor og. – 1,21	Azot całk. – 1,26 Fosfor og. – 1,20	Azot całk. – 1,26 Fosfor og. – 1,03	Azot całk. – 1,26 Fosfor og. – 1,21	
	Wskaźnik dysfunkcji przepompowni ścieków (ilość godzin kiedy przepompownie były w stanie awarii/ilość	0,1-1,8	0,8	0,8	0,8	0,8	

	godzin pracy przepompowni)						
RWK	Średni czas zabezpieczania awarii sieci wodociągowej – od zgłoszenia awarii do czasu zamknięcia zasuw (czas zabezpieczenia awarii/ilość awarii)	1,25	0,89	0,86	0,78	0,70	
	Średni czas udrażniania sieci kanalizacyjnej – rozpoznanie niedrożności, udrożnienie, sprawdzenie przyczyny (czas udrażniania/ilość udrożnień)	1,25	1,10	1,04	0,96	1,05	
RSK	Średni czas usuwania awarii rozdzielczej sieci kanalizacyjnej posadowionej do głębokości 3 m – od rozpoczęcia do przywrócenia normalnej pracy kanalizacji (czas usuwania awarii/ilość awarii)	6,5	0	0	0	0	
	Średni czas usuwania awarii przewodów tłocznych - od rozpoczęcia do przywrócenia normalnej pracy kanalizacji (czas usuwania awarii/ilość awarii)	6,5	0	0	5	5	
RSW	Wskaźnik awaryjności sieci wodociągowej (ilość awarii sieci rozdzielczej i magistral/łączna	≤ 0,4 (II, III kw.) ≤ 0,6 (I, IV kw.)	0,15	0,03	0,078	0,096	

	długość sieci rozdzielczej i magistral)						
	Średni czas usuwania awarii rozdzielczej sieci wodociągowej – od rozpoczęcia usuwania awarii do jej zakończenia (czas usuwania/ilość awarii)	≤ 10 h (II, III kw.) ≤ 14 h (I, IV kw.)	4,28	2,55	5,32	4,43	
	Średni czas usuwania awarii magistrali wodociągowej – od rozpoczęcia usuwania awarii do jej zakończenia (czas usuwania/ilość awarii)	≤ 20 h (II, III kw.) ≤ 24 h (I, IV kw.)	8,13	8,67	9,33	5	
	Średni czas usuwania awarii na przyłączy wodociągowym – od rozpoczęcia usuwania awarii do jej zakończenia (czas usuwania/ilość awarii)	≤ 6 h (II, III kw.) ≤ 6,5 h (I, IV kw.)	3,57	1,75	5,16	4,5	
PB	Tempo załatwiania skarg, wniosków reklamacji (czas załatwiania skarg, wniosków, reklamacji/ilość skarg, wniosków, reklamacji x 30 dni)	≤ 1	0,46/0,26 (zasadne)	0,68/0,67 (zasadne)	0,61/0,47 (zasadne)	0,71/0 (zasadne)	

	Średni czas załatwienia skarg, wniosków, reklamacji (czas załatwienia skarg, wniosków, reklamacji/ilość skarg, wniosków, reklamacji)	≤ 30	13,7/7,67 (zasadne)	20,4/20 (zasadne)	18,25/14(zasadne)	21,34/0(zasadne)	
--	--	------	---------------------	-------------------	-------------------	------------------	--

Sporządziła:
Pełnomocnik ds. ZSZ
Ewa Jaroszewska
13.02.19 r.