

Średnie wartości kwartalnych wskaźników skuteczności i efektywności procesów w PWiK Sp. z o.o. w Olsztynie za 2010 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
EPW	Wskaźnik skuteczności procesu uzdatniania wody w odniesieniu do zawartości żelaza, manganu i mętności (wartość osiągnięta/wartość normatywna) 1. Żelazo 2. Mangan 3. Mętność	≤ 1	0,13 0,52 0,26	0,12 0,8 0,20	0,10 0,54 0,17	0,10 0,48 0,17	
	Wskaźnik zużycia energii elektrycznej na m ³ produkowanej wody (ilość zużytej energii elektrycznej/ilość m ³ produkowanej wody)	≤ 0,73 kWh/m ³	0,571	0,551	0,573	0,565	
EGŚ	Wskaźnik efektywności usuwania związków węgla wyrażony wartością CHZT i BZT ₅ (wynik uzyskany/wynik z pozwolenia)	≥ 1	CHZT-1,16 BZT5-1,09	CHZT-1,27 BZT5-1,10	CHZT-1,28 BZT5-1,10	CHZT-1,28 BZT5-1,10	
	Wskaźnik efektywności usuwania związków biogenych azotu i fosforu (wynik uzyskany/wynik z pozwolenia)	≥ 1	N całk.- 1,00 P og.- 0,99	N całk.- 1,02 P og.- 1,04	N całk.- 1,03 P og.- 1,04	N całk.- 0,99 P og.- 1,07	W I kw. przyczyną przekroczenia były niekorzystne warunki pogodowe, które spowodowały jednorazowe wynoszenie osadów z osadników wtórnych. W IV kw. przyczyną przekroczenia były niekorzystne warunki pogodowe (temp. w reaktorach biologicznych wynosiła ok. 12 °C).
	Wskaźnik dysfunkcji przepompowni ścieków (ilość godzin kiedy przepompownie były w stanie awarii/ilość godzin pracy przepompowni)	0-2	1,0	1,0	0,6	0,8	

EWK	Średni czas zabezpieczenia awarii sieci wodociągowej – od zgłoszenia awarii do czasu zamknięcia zasuw (czas zabezpieczenia awarii/ilość awarii)	1,2	2,35	1,08	1,04	1,29	Przyczyną przekroczenia w I kw. była duża ilość awarii występujących jednocześnie w ciągu tego samego dnia.
	Średni czas udrażniania sieci kanalizacyjnej – rozpoznanie niedrożności, udrożnienie, sprawdzenie przyczyny (czas udrażniania/ilość udrożeń)	1,07	1,11	1,06	1,01	1,06	Przyczyną przekroczenia w I kw. były niskie temperatury i duże opady śniegu.
TSK	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	5,5	Brak awarii	5	Brak awarii	
	Średni czas usuwania awarii przewodów tłocznych - od rozpoczęcia do przywrócenia normalnej pracy kanalizacji (czas usuwania awarii/ilość awarii)	6,5	5,83	17	4	6	Przyczyną przekroczenia w II kw. był utrudniony dostęp do rurociągu tłoczego (asfaltowa nawierzchnia)
ESW	Wskaźnik awaryjności sieci wodociągowej (ilość awarii sieci rozdzielczej i magistral/łączna długość sieci rozdzielczej i magistral)	≤ 0,5	0,24	0,07	0,14	0,19	
	Średni czas usuwania awarii rozdzielczej sieci wodociągowej – od rozpoczęcia usuwania awarii do jej zakończenia (czas usuwania/ilość awarii)	≤ 15	6,13	5,87	7,33	5,70	

	Średni czas usuwania awarii magistrali wodociągowej – od rozpoczęcia usuwania awarii do jej zakończenia (czas usuwania/ilość awarii)	≤ 24	8,17	8,00	6,86	7,62	
	Średni czas usuwania awarii na przyłączy wodociągowym – od rozpoczęcia usuwania awarii do jej zakończenia (czas usuwania/ilość awarii)	$\leq 6,0$	4,64	5,00	5,05	4,37	
PO	Tempo załatwiania skarg, wniosków reklamacji (czas załatwiania skarg, wniosków, reklamacji/ilość skarg, wniosków, reklamacji x 30 dni)	≤ 1	0,49/0,45 (zasadne)	0,61/0,73 (zasadne)	0,65/0,70 (zasadne)	0,62/0,7 (zasadne)	
	Średni czas załatwiania skarg, wniosków, reklamacji (czas załatwiania skarg, wniosków, reklamacji/ilość skarg, wniosków, reklamacji)	≤ 30	15,57 dnia/13,43 dni (zasadne)	18,38 dnia/22 dni (zasadne)	19,56 dnia/21 dni (zasadne)	18,5/21 dni (zasadne)	

Sporządziła:
Główny Specjalista ds. ZSZ
Ewa Jaroszewska
24.01.11 r.