

Dipartimento	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
Unità organizzativa responsabile	Area Forniture di Beni e Servizi
Denominazione del servizio	GESTIONE CONTRATTI DI MANUTENZIONE
Codice del servizio	SERV_DAGTES_03
Principali caratteristiche del servizio	Contratti di manutenzione condizionatori split, manutenzione fotocopiatrici, manutenzione attrezzature informatiche, servizio di trasporto e/o facchinaggio, contratto di derattizzazione, manutenzione ferramenta, contratto di disintasamento, manutenzione orologi
Destinatari	Dipartimenti Amministrativi
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-forniture-di-beni-e-servizi
A chi/dove/come rivolgersi	Area Forniture di Beni e Servizi - Palazzo Ateneo - 0805714068-4585-4069-4338-4658
Giorni e orari di apertura degli uffici	Accesso agli uffici durante l'apertura al pubblico (da Lunedì al Venerdì dalle ore 10,00 - 12,00 il Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 17,00), Accessibilità multicanale (Web, e-mail, telefono, fax, posta)
Eventuali costi a carico dell'utente	es. marche da bollo - tasse
Modulistica	on line
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-forniture-di-beni-e-servizi

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Accessibilità fisica: Accesso agli uffici durante l'apertura al pubblico	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	100%	100%
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	-	≥ 7
Efficacia	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore				
http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-				
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la temistica prevista di aggiornamento				
Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)				
Modalità di presentazione del reclamo				
http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni				
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti				
http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/				
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti				
http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/				