



<b>Dipartimento</b>	AFFARI GENERALI, TECNICO E PER LA SICUREZZA
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA GESTIONE IMMOBILI
<b>Denominazione del servizio</b>	GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA E/O STRAORDINARIA DEGLI IMOBILI UNIVERSITARI
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DAGTES_04
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione dello stato manutentivo degli immobili Universitari costituenti il patrimonio immobiliare di questa Università compreso gli immobili del Polo Jonico - Taranto e le sedi Periferiche. In tale servizio è compresa sia la manutenzione ordinaria, di volta in volta pianificata con l'utenza, sia la manutenzione straordinaria che comprende la predisposizione di istruttorie e di atti (nella loro parte tecnica).
<b>Destinatari</b>	Direttori di Dipartimento, Organi di Governo, C.d.A., altri utenti
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica/area1</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<b>LOTTO N. 1 - settore Immobili Campus 1</b> (Chimica, Informatica, Matematica, Farmacia Botanica e strutture connesse): <b>geom. Francesco MARINACCIO</b> - tel. 080/5442320; <b>LOTTO N. 2 - settore Immobili Campus 2</b> (Agraria, Fisica, Biologia, ex Villa Sbisà, ex Villa La Rocca e strutture connesse) <b>geom. Rocco MANGIALARDI</b> - tel. 080/5442407; <b>LOTTO N. 3 - settore Immobili Zone Periferiche</b> (Economia, Medicina Veterinaria, Azienda Martucci, Azienda Ricchioni, Azienda Policoro): <b>geom. Carlo GIOIA</b> - tel. 080/5714034; <b>LOTTO N. 4 - Settore Immobili Policlinico</b> (Polifunzionale, Biologici Medicina, Medicina Del Lavoro, Aule Cliniche Mediche, Padiglione Chini, Scienze Biomediche, Padiglione Morgagni, Istituti Anatomici, Istituti Radiologia, Clinica Ortopedica e strutture connesse): <b>geom. Antonio COTENA</b> - tel. 080/5714591; <b>LOTTO N. 5 settore Immobili Centro</b> (Ateneo, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lettere Lingue Arti, S.Teresa Dei Maschi, plessi di Via De Rossi e Via Quintino Sella afferenti il Dipartimento di Scienze della Formazione Psicologia Comunicazione): <b>"ad interim" geom. Vito ANTONACCI</b> - tel. 080/5714635; <b>LOTTO N. 6 - settore Immobili Dipartimento Jonico - Taranto: "ad interim" geom. Vito ANTONACCI - Responsabile del Procedimento</b> tel. 080/5714635 e <b>Per.Ind. Giovanni COSTA - Direttore</b>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	La Divisione Tecnica non riceve con modalità "FRONT-OFFICE". L'accessibilità è garantita a mezzo accessibile e-mail, fax, telefono di servizio, posta certificata durante gli orari di servizio.
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Per le richieste avanzate dai Dipartimenti di Didattica e di Ricerca relative a <i>"minuto mantenimento"</i> il costo per il materiale utilizzato per i lavori è a carico del richiedente, mentre l'onere per la mano d'opera rientra nel canone mensile dell'appalto.
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/altre-strutture/area-tecnica/gestione-immobili/modulistica-manutenzione">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/altre-strutture/area-tecnica/gestione-immobili/modulistica-manutenzione</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	numero di canali attivati per la presentazione delle richieste d'intervento	numero	-	≥ 4
Tempestività	Tempo di risposta a partire dalla richiesta	giorni		≤ 10
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	Numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute	numero di interventi realizzati/numero di richieste totali di intervento		80%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati</a>			