

<b>Dipartimento</b>	AFFARI GENERALI, TECNICO E PER LA SICUREZZA
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA GESTIONE IMPIANTI
<b>Denominazione del servizio</b>	GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA E/O STRAORDINARIA DEGLI IMPIANTI CENTRALIZZATI UBICATI IN TUTTI GLI EDIFICI DI PERTINENZA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI "A. MORO".
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DAGTES_05
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione della manutenzione ordinaria e/o straordinaria dei seguenti di impianti tecnologici: termici, condizionamento centralizzato, ascensori e servoscala, cabine elettriche di media tensione, rilevazione e spegnimento incendi, gruppi di pressurizzazione antincendio, centrali di diffusione acustica antincendio, estintori e manichette UNI 45 e UNI 70, verifiche impianti di terra e di protezione da contatti indiretti.
<b>Destinatari</b>	tutti gli utenti interni ed esterni dell'Università degli studi di Bari Aldo Moro
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica/area3</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Geom. Nicola Piacente, per impianti termici e condizionamento, e.mail: nicola.piacente@uniba.it; Ing. Andrea Trovato, per cabine elettriche, rilevazione incendi e diffusione sonora, e.mail: Andrea.Trovato@uniba.it; Per. Ind. Giovanni Costa, per impianti ascensori e servoscala, gruppi di pressurizzazione antincendio e spegnimento incendi, e.mail: Giovanni.Costa@uniba.it; Ing. Antonio Cecinati, per verifiche di terra e di protezione, per gruppi di pressurizzazione e spegnimento incendi, e.mail: Antonio.Cecinati@uniba.it. PER QUALSIASI ULTERIORE INFORMAZIONE IL CAPO AREA e.mail: domenico.cassano@uniba.it
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	La Divisione Tecnica non riceve con modalità "FRONT-OFFICE" . L'accessibilità, durante gli orari di servizio, è garantita a mezzo fax, e-mail, telefono di servizio, posta certificata.
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	NON PREVISTE
<b>Modulistica</b>	IN FASE DI PREDISPOSIZIONE
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica/divisione-tecnica">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica/divisione-tecnica</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
<b>Accessibilità</b>	numero di canali attivati per la presentazione delle richieste d'intervento	numero	-	≥ 4
<b>Tempestività</b>	Tempo di risposta a partire dalla richiesta	giorni		≤ 10
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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>			