

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

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
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	≥ 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				
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempestività prevista di aggiornamento			Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale	
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/	