

<b>Dipartimento</b>	Affari Generali, Tecnico e per la Sicurezza
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Forniture di Beni e Servizi
<b>Denominazione del servizio</b>	GESTIONE CONTRATTI DI MANUTENZIONE
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DAGTES_03
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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
<b>Destinatari</b>	Dipartimenti Amministrativi
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-forniture-di-beni-e-servizi">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-forniture-di-beni-e-servizi</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Area Forniture di Beni e Servizi - Palazzo Ateneo - 0805714068-4585-4069-4338-4658
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	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)
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	es. marche da bollo - tasse
<b>Modulistica</b>	on line
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-forniture-di-beni-e-servizi">http://www.uniba.it/organizzazione/dages/div2/area-forniture-di-beni-e-servizi</a>

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica: Accesso agli uffici durante l'apertura al pubblico	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	100%
<b>Tempestività</b>	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%
<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	≥ 7
<b>Efficacia</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000	1/1000
<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="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempestività 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>			