



Dipartimento	AFFARI GENERALI, TECNICO E PER LA SICUREZZA
Unità organizzativa responsabile	AREA GESTIONE IMMOBILI
Denominazione del servizio	GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA E/O STRAORDINARIA DEGLI IMOBILI UNIVERSITARI
Codice del servizio	SERV_DAGTES_04
Principali caratteristiche del servizio	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).
Destinatari	Direttori di Dipartimento, Organi di Governo, C.d.A., altri utenti
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/dag/divisione-tecnica/area1
A chi/dove/come rivolgersi	LOTTO N. 1 - settore Immobili Campus 1 (Chimica, Informatica, Matematica, Farmacia Botanica e strutture connesse): geom. Francesco MARINACCIO - tel. 080/5442320; LOTTO N. 2 - settore Immobili Campus 2 (Agraria, Fisica, Biologia, ex Villa Sbisà, ex Villa La Rocca e strutture connesse) geom. Rocco MANGIALARDI - tel. 080/5442407; LOTTO N. 3 - settore Immobili Zone Periferiche (Economia, Medicina Veterinaria, Azienda Martucci, Azienda Ricchioni, Azienda Policoro): geom. Carlo GIOIA - tel. 080/5714034; LOTTO N. 4 - Settore Immobili Policlinico (Polifunzionale, Biologici Medicina, Medicina Del Lavoro, Aule Cliniche Mediche, Padiglione Chini, Scienze Biomediche, Padiglione Morgagni, Istituti Anatomici, Istituti Radiologia, Clinica Ortopedica e strutture connesse): geom. Antonio COTENA - tel. 080/5714591; LOTTO N. 5 settore Immobili Centro (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): "ad interim" geom. Vito ANTONACCI - tel. 080/5714635; LOTTO N. 6 - settore Immobili Dipartimento Jonico - Taranto: "ad interim" geom. Vito ANTONACCI - Responsabile del Procedimento tel. 080/5714635 e Per.Ind. Giovanni COSTA - Direttore
Giorni e orari di apertura degli uffici	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.
Eventuali costi a carico dell'utente	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.
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/altre-strutture/area-tecnica/gestione-immobili/modulistica-manutenzione
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	numero di canali attivati per la presentazione delle richieste d'intervento	numero	≥ 4	≥ 4
Tempestività	Tempo di risposta a partire dalla richiesta	giorni	≤ 10	≤ 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	≥ 7
Efficacia	Numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute	numero di interventi realizzati/numero di richieste totali di intervento	80%	80%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica 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-qualita/risultati/			