



Dipartimento	AFFARI GENERALI, TECNICO E PER LA SICUREZZA
Unità organizzativa responsabile	AREA GESTIONE IMPIANTI
Denominazione del servizio	GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA E/O STRAORDINARIA DEGLI IMPIANTI CENTRALIZZATI UBICATI IN TUTTI GLI EDIFICI DI PERTINENZA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI "A. MORO".
Codice del servizio	SERV_DAGTES_05
Principali caratteristiche del servizio	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.
Destinatari	tutti gli utenti interni ed esterni dell'Università degli studi di Bari Aldo Moro
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dages/dag/divisione-tecnica/area3
A chi/dove/come rivolgersi	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
Giorni e orari di apertura degli uffici	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.
Eventuali costi a carico dell'utente	NON PREVISTE
Modulistica	IN FASE DI PREDISPOSIZIONE
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dages/divisione-tecnica

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			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/			
Dispositivi di indagine sul grado di soddisfazione	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			