



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale	
Unità organizzativa responsabile	Area per il funzionamento	
Denominazione del servizio	Servizio di primo intervento di raccordo con le ditte di manutenzione, raccordo con i fornitori di utenze e di assistenza (elevatori, impianti audiovisivi, impianti vari anche in occasioni di eventi)	
Codice del servizio	SERV DRUOSNR 30	
Principali caratteristiche del servizio	Ricezione e raccolta delle segnalazioni, sopralluogo, valutazione del problema, raccordo con le ditte e dovute autorizzazioni per procedere all'intervento. Termine e compilazione di una scheda di conclusione dell'intervento.	
Destinatari	Interni (Personale Docente e Tecnico/Amministrativo) nelle zone a loro affidate dall'amministrazione)	Esterni (Studenti)
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo_manzari	
A chi/dove/come rivolgersi	Adriano Dentamaro - Cosimo Sgherza, Pasquale Pontrelli/Palazzo Ateneo, pinao terra ingresso via Crisanzio/telefono,fax,e-mail, accesso fisico in orari di ricevimento. http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2	
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì 10:00/12:00 - pomeriggio lunedì e mercoledì 15:30/18:30 - Queste sono le fasce orarie di presentazione delle istanze da parte degli utenti, l'accesso al servizio è garantito tutti i giorni lavorativi anche fuori dalle fasce prestabilite. - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2	
Eventuali costi a carico dell'utente	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2	
Modulistica	Richiesta di intervento tecnico - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2	
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div5/area2/area-per-il-funzionamento/settore-manutenzione	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Apertura al pubblico	n.gg. di apertura al pubblico/n.gg. lavorativi tot.	90%	90%
Tempestività	Giorni lavorativi per espletare il servizio	gg. - n. di servizi completati nell'arco di 5 gg. Lavorativi	5gg.	5gg.
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	Percentuale di reclami	n. di reclami accolti/n. di reclami pervenuti	< 20%	< 20%

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/