



Interventi su impianti termici ponente

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, Docenti, Personale Tabs, Strutture

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Gestione operativa del contratto SIE3 riguardante la manutenzione full-risk e gli interventi su chiamata OTRS afferenti gli impianti termici e di condizionamento della zona di Ponente (Edifici in Via Balbi, Stradone st. Agostino e Piazza Sarzana, Darsena- Via Vivaldi, Ingegneria: Opera Pia, Villa Cambiaso, Corso Podestà, Villa Hanbury). Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (non compresi nel contratto SIE3) afferenti gli stessi impianti, funzione di Rup, progetto, direzione lavori e regolare esecuzione.

AREA/CENTRO: Area Conservazione edilizia

SERVIZIO: Servizio Energia

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Gestione contratti impianti termici ponente

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Marco Colucci (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010209-5743, 51368

E-MAIL: 55229@unige.it, impianti.termici@immobili.unige.it

INDIRIZZO: via Balbi, 1

WEBSITE: <https://unige.it/strutture/ou/staff/dipgestionepatrimonio/Energia/termici-ponente>

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010209-5743, 51368

E-MAIL: impianti.termici@immobili.unige.it

ALTRO: sistema OTRS <https://immobili.unige.it/otrs/index.pl>

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI:

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 (mail, telefono, sito, cellulare, OTRS)	5 (mail, telefono, sito, cellulare, OTRS)	5 (mail, telefono, sito, cellulare, OTRS)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, C, D	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione online per l'accesso al servizio:				
	A) Assente				
	B) PDF Scaricabile				
	C) Form compilabile online	Lettera/e	D, E	D, E	D, E
	D) Avvio processo online	Es: E			
	E) Conclusione processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	0	0	0
		Es. 2			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e	A, F	A, F	A, F
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)			
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: