



## Interventi su impianti termici levante

---

### 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 Levante (San Martino, Sturla, Valletta Puggia, Santa Margherita). Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (non compresi nel contratto SIE3) afferenti gli stessi impianti, dalla funzione di Rup al progetto alla direzione lavori ed alla regolare esecuzione.

**AREA/CENTRO:** Area Conservazione edilizia

**SERVIZIO:** Servizio Energia

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

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Roberto Lambertini (Capo Settore)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103538817, 8818, 8876, 8635

**E-MAIL:** [lambert@unige.it](mailto:lambert@unige.it), [impianti.termici@immobili.unige.it](mailto:impianti.termici@immobili.unige.it)

**INDIRIZZO:** via Alberti n. 3

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0103538817, 8876, 8818, 8635

**E-MAIL:** [impianti.termici@immobili.unige.it](mailto: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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	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>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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
<b>TRASPARENZA</b>					
	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: