



Università  
di **Genova**

## Interventi ordinari opere edili

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, docenti, personale TABS, strutture interne

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** manutenzione ordinaria a carattere edile, riparazione serramenti, impianti idraulici, coloriture, verde e giardinaggio, interventi di somma urgenza.

**AREA/CENTRO:** Area Conservazione edilizia

**SERVIZIO:** Servizio Interventi ordinari

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Interventi ordinari opere edili - spazi ex facoltà Medicina, Scuola Scienze MFN (edifici di Valletta Puggia), CUS

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Massimo Rossi

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 3538810 - cell. 348 7913261

**E-MAIL:** [rossima@unige.it](mailto:rossima@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Leon Battista Alberti 4

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 3538810 - 010 3533417 - cell. 348 7913261 - 3487980981

**E-MAIL:** [rossima@unige.it](mailto:rossima@unige.it) [giacomo.dagnino@unige.it](mailto:giacomo.dagnino@unige.it)

**ALTRO:** <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>	4 (otrs, mail, telefono fisso, cellulare)	4 (otrs, mail, telefono fisso, cellulare)	4 (otrs, mail, telefono fisso, cellulare)
	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>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	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, G (circolari)	B, C, G (circolari)	B, C, G (circolari)
	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 D) Avvio processo online E) Conclusione processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	E	E	E
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	1	1	0
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, E, F</i>	A, E, F	A, E, F	A, E, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: