



Università
di **Genova**

Interventi su impianti termici e risposte alle richieste in tema energetico

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, personale TABS, strutture, altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Interventi su impianti termici e risposte alle richieste in tema energetico (consumi, costi, bandi, incentivi, ecc).

AREA/CENTRO: Area Conservazione edilizia

SERVIZIO: Servizio Energia

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Contratti servizio energia e risparmio energetico

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Giada Agnese

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103538813

E-MAIL: giada.agnese@gmail.com

INDIRIZZO: Via Alberti 3

WEBSITE: <https://unige.it/staff/persona/m/uevcwf4=>

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: impianti.termici@immobili.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
ACCESSIBILITÀ					
	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>			
TEMPESTIVITÀ					
	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
TRASPARENZA					
	Grado 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 on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del 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>	0	0	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, C (facebook)</i>	A, G (OTRS)	A, G (OTRS)	A, G (OTRS)

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: