



SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	EDILIZIA – SERVIZI PROVINCIA ORISTANO SRL
Servizio erogato	Manutenzione degli edifici pubblici di proprietà e/o nella disponibilità della Provincia.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Manutenzioni /interventi ordinari e straordinari.
Modalità di erogazione	Manutenzione di natura edile, idrosanitaria, elettrica, ivi compresa la verifica e manutenzione delle aree esterne agli edifici e delle aree verdi, la manutenzione ordinaria e straordinaria del restante patrimonio di proprietà, in uso e/o nelle disponibilità della Provincia.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	La Provincia di Oristano (socio unico) e indirettamente i dirigenti, il personale e gli studenti degli Istituti Scolastici superiori.

Dimensioni	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Efficienza	Attività svolta durante l'anno.	Schede di verifica periodica e schede degli interventi.	N° di penali applicate	0 Nel semestre dal 01/01/23 al 30/06/23 sono stati effettuati n°1048 interventi senza applicazione di nessuna penale.
Tempestività	Tempistica di risposta alle segnalazione di intervento.	Tempo di intervento.	Numero medio di gg.	5 gg Gli interventi immediati con carattere di emergenza vengono iniziati entro 2 ore dalla ricezione dell'ordine. Gli interventi urgenti entro le 8 ore lavorative dalla ricezione dell'ordine. Gli interventi riparativi non urgenti entro 48 ore o nei termini indicati nella richiesta di intervento. Gli interventi differibili vengono programmati nei termini e con le modalità concordate con i Dirigenti dei plessi interessati dalle lavorazioni. Gli interventi di manutenzione programmata, vengono eseguiti nei termini e con le modalità specificate nel piano manutenzioni.



SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

Efficacia	Affidabilità	(capacità di prestare il servizio richiesto).	Numero reclami "tollerati" nell'anno	<p>0</p> <p>Nessun reclamo ricevuto</p> <p>100 %</p>
	Conformità	(capacità di offrire interventi che corrispondano agli standard promessi)	% dei questionari acquisiti.	<p>Tempestività di risposta alla richiesta di intervento: 97%</p> <p>Efficacia del servizio erogato: 95%</p> <p>Professionalità. degli operatori: 93%</p> <p>Comportamento complessivo degli operatori: 98%</p> <p>Valutazione complessiva servizio: 97%</p>