



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 01/01/24 al 30/06/24 sono stati effettuati n°1248 interventi senza applicazione di nessuna penale. |
| Tempestività | Tempistica di risposta alle segnalazioni 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: 95%</p> <p>Efficacia del servizio erogato: 97%</p> <p>Professionalità. degli operatori: 94%</p> <p>Comportamento complessivo degli operatori: 97%</p> <p>Valutazione complessiva servizio: 97%</p> |