



SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>EDILIZIA – SERVIZI PROVINCIA ORISTANO SRL</b>
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.

<b>Dimensioni</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
<b>Efficienza</b>	Attività svolta durante l'anno.	Schede di verifica periodica e schede degli interventi.	N° di penali applicate	0  Nel semestre dal 01/07/23 al 31/12/23 sono stati effettuati <b>n°1035</b> interventi per un totale annuo di <b>n°2083</b> , senza applicazione di nessuna penale.
<b>Tempestività</b>	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

<b>Efficacia</b>	Affidabilità	(capacità di prestare il servizio richiesto).	Numero reclami "tollerati" nell'anno	<p>0</p> <p>Nessun reclamo ricevuto</p> <p><b>100 %</b></p>
	Conformità	(capacità di offrire interventi che corrispondano agli standard promessi)	% dei questionari acquisiti.	<p>Tempestività di risposta alla richiesta di intervento: <b>93,85%</b></p> <p>Efficacia del servizio erogato: <b>95,38%</b></p> <p>Professionalità. degli operatori: <b>93,85%</b></p> <p>Comportamento complessivo degli operatori: <b>96,92%</b></p> <p>Valutazione complessiva servizio: <b>95,38%</b></p>