



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

*Carta dei Servizi*  
Direzione Edilizia



## Sportello di Direzione

<i>Descrizione</i>	Risponde a richieste generali e di carattere informativo su: progettazione nuovi edifici, ristrutturazione, adeguamento e restauro degli edifici esistenti e/o di nuova acquisizione (compresa la fornitura di arredi e attrezzature); assegnazione degli spazi e manutenzione del patrimonio edilizio esistente.
<i>Destinatari</i>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail, scrivere a: <a href="mailto:sportello.direzioneedilizia@unimi.it">sportello.direzioneedilizia@unimi.it</a>
<i>Contatti</i>	Dirigente: <a href="mailto:sportello.direzioneedilizia@unimi.it">sportello.direzioneedilizia@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>          Canale di comunicazione - Mail dedicata  <b>Unità di misura:</b>          1 mail dedicata  <b>Valore programmato:</b>          1 canale (mail dedicata)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>          Tempo massimo di erogazione delle informazioni  <b>Unità di misura:</b>          % Numero riscontri entro 3 gg, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail  <b>Valore programmato:</b>          Riscontro entro 3 gg lavorativi da data ricezione mail per la totalità delle e-mail - 100% riscontri entro 3gg</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>          Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web  <b>Unità di misura:</b>          % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web  <b>Valore Programmato:</b>          &gt;80%</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero di richieste pervenute non seguite da reclami in base ai dati statistici dei rapporti annuali  <b>Unità di misura:</b>          % Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" sul totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail  <b>Valore programmato:</b>          &lt;20%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero di giorni di fruibilità del servizio  <b>Unità di misura:</b>          Giorni settimanali di fruibilità del servizio/totale settimanale dei giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b></p>

	<p>&gt;90%</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Numero pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p><b>Valore programmato:</b> &gt;90%</p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121665.htm">work.unimi.it/aree_protette/121665.htm</a>

### Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti

*Edifici compresi nel lotto B + Ospedale S.Paolo e via Beldiletto  
(vedi [planimetria](#))*

<i>Descrizione</i>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari
<i>Destinatari</i>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi</p> <p><b>Contatti:</b> Numero verde: 800198908 <i>in alternativa:</i> Fax 06 54923279 e-mail <a href="mailto:callcenter.unimi@engie.com">callcenter.unimi@engie.com</a></p> <p>Per segnalazioni impianti elevatori: Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail <a href="mailto:assistenza.schindler@it.schindler.com">assistenza.schindler@it.schindler.com</a></p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Sede Centrale ed edifici limitrofi</p> <p>Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali di comunicazione disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero e tipologia di canali di Accessibilità</p> <p><b>Valore programmato:</b> 2 mail, 2 num. fax e 2 numeri verde dedicati al servizio</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità: Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza Urgenza I/II: entro 2 ore - entro 8/12 ore a secondo del lotto di appartenenza Ordinario: entro le 24 ore</p> <p><b>Unità di misura:</b> % Numero richieste evase nei tempi stabiliti su un totale delle richieste in base al livello di priorità</p> <p><b>Valore programmato:</b> &gt;90%</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b></p>

	<p>Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web  <b>Unità di misura:</b>          % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web  <b>Valore Programmato:</b>          &gt;80%</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo  <b>Unità di misura:</b>          Reclami pervenuti/ Totale prestazioni erogate  <b>Valore programmato:</b>          &lt;1</p> <p><b>Indicatore:</b>          Numero dei solleciti pervenuti su numero delle prestazioni erogate  <b>Unità di misura:</b>          Solleciti pervenuti / Totale prestazioni erogate  <b>Valore programmato:</b>          &lt;1</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero di giorni di fruibilità del servizio  <b>Unità di misura:</b>          % Numero dei giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio  <b>Valore programmato:</b>          &gt;95%</p> <p><b>Indicatore:</b>          Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio  <b>Unità di misura:</b>          Numero di fax o mail dedicata, alternative al canale principale del numero verde  <b>Valore programmato:</b>          2 mail, 2 num. fax dedicati al servizio</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero pratiche evase nel periodo di riferimento  <b>Unità di misura:</b>          % del numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento  <b>Valore Programmato:</b>          &gt;80%</p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf">work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf</a>

**Edifici compresi nel lotto A (vedi [planimetria](#)) + zona di cogenerazione (vedi [planimetria](#))**

<i>Descrizione</i>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi</p> <p><b>Contatti <a href="#">edifici lotto A</a></b> Numero verde: 800913425</p> <p><b>Contatti <a href="#">edifici zona di cogenerazione</a></b> Numero verde: 800944549 <i>in alternativa:</i> Fax 02 95441241 e-mail <a href="mailto:unistatale@techne.mobi">unistatale@techne.mobi</a></p> <p><b>Contatti impianti elevatori</b> Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail <a href="mailto:assistenza.schindler@it.schindler.com">assistenza.schindler@it.schindler.com</a></p>
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazione disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero e tipologia di canali di Accessibilità <b>Valore programmato:</b> 2 mail, 2 num. fax e 3 numeri verde dedicati al servizio</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza</li> <li>• Urgenza I/II: entro 2 ore - entro 8/12 ore a secondo del lotto di appartenenza</li> <li>• Ordinario: entro le 24 ore</li> </ul> <b>Unità di misura:</b> % Numero richieste evase nei tempi stabiliti su un totale delle richieste in base al livello di priorità <b>Valore programmato:</b> &gt;90%</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web <b>Unità di misura:</b> % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web <b>Valore Programmato:</b> &gt;80%</p> <p><b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo <b>Unità di misura:</b></p>

	<p>Reclami pervenuti/ Totale prestazioni erogate  <b>Valore programmato:</b>                  &lt;1</p> <p><b>Indicatore:</b>                  Numero dei solleciti pervenuti su numero delle prestazioni erogate  <b>Unità di misura:</b>                  Solleciti pervenuti/ Totale prestazioni erogate  <b>Valore programmato:</b>                  &lt;1</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                  Numero di giorni di fruibilità del servizio  <b>Unità di misura:</b>                  % Numero dei giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio  <b>Valore programmato:</b>                  &gt;95%</p> <p><b>Indicatore:</b>                  Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio  <b>Unità di misura:</b>                  Numero di fax o mail dedicata, alternative al canale principale del numero verde  <b>Valore programmato:</b>                  2 mail, 2 num. fax dedicati al servizio</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>                  Numero pratiche evase nel periodo di riferimento  <b>Unità di misura:</b>                  % del numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento  <b>Valore Programmato:</b>                  &gt;80%</p>
<p><i>Link utili</i></p>	<p><a href="https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm">https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm</a></p> <p>Planimetria con edifici compresi nel lotto A  <a href="https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_L_av_15_001_MTeam_LottoA_PlanGen_20160527.pdf">https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_L_av_15_001_MTeam_LottoA_PlanGen_20160527.pdf</a></p> <p>Planimetria con edifici compresi nella zona di cogenerazione:  <a href="https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_L_av_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf">https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_L_av_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf</a></p>