



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: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Contatti</i>	Dirigente: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canale di comunicazione - Mail dedicata Unità di misura: 1 mail dedicata Valore programmato: 1 canale (mail dedicata)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione delle informazioni Unità di misura: % Numero riscontri entro 3 gg, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail Valore programmato: Riscontro entro 3 gg lavorativi da data ricezione mail per la totalità delle e-mail - 100% riscontri entro 3gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore Programmato: >80%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di richieste pervenute non seguite da reclami in base ai dati statistici dei rapporti annuali Unità di misura: % Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" sul totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni di fruibilità del servizio Unità di misura: Giorni settimanali di fruibilità del servizio/totale settimanale dei giorni lavorativi Valore programmato:</p>

	>90% Efficienza Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121665.htm

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>	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi Contatti: Numero verde: 800198908 <i>in alternativa:</i> Fax 06 54923279 e-mail callcenter.unimi@engie.com Per segnalazioni impianti elevatori: Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Sede Centrale ed edifici limitrofi Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione disponibili Unità di misura: Numero e tipologia di canali di Accessibilità Valore programmato: 2 mail, 2 num. fax e 2 numeri verde dedicati al servizio Tempestività Indicatore: 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 Unità di misura: % Numero richieste evase nei tempi stabiliti su un totale delle richieste in base al livello di priorità Valore programmato: >90% Trasparenza Indicatore:

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

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><i>Contatti edifici lotto A</i> Numero verde: 800913425</p> <p><i>Contatti edifici zona di cogenerazione</i> Numero verde: 800944549 <i>in alternativa:</i> Fax 02 95441241 e-mail unistatale@techne.mobi</p> <p><i>Contatti impianti elevatori</i> Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com</p>
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione disponibili Unità di misura: Numero e tipologia di canali di Accessibilità Valore programmato: 2 mail, 2 num. fax e 3 numeri verde dedicati al servizio</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità: <ul style="list-style-type: none"> • 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 Unità di misura: % Numero richieste evase nei tempi stabiliti su un totale delle richieste in base al livello di priorità Valore programmato: >90%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore Programmato: >80%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura:</p>

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